

LAPORAN TUGAS AKHIR



PRODUKSI VIDEO *PROFILE* SEBAGAI MEDIA INFORMASI TENTANG PENGGUNAAN LAYANAN *CALL CENTER 112* KABUPATEN PASURUAN

Diajukan sebagai Salah satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Terapan Program Studi Informasi dan Hubungan Masyarakat Sekolah
Vokasi Universitas Diponegoro

Oleh:

Qurrotul A'yun

40020620650066

PROGRAM STUDI INFORMASI DAN HUMAS

SEKOLAH VOKASI

UNIVERSITAS DIPONEGORO

2025

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan sebenarnya, penulis menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir ini disusun tanpa mengambil bahan hasil penelitian yang digunakan untuk memperoleh suatu gelar sarjana atau diploma baik dari universitas lain maupun hasil penelitian lainnya. Penulis juga menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir ini tidak mengambil bahan hasil publikasi atau tulisan dari pihak lain, selain yang telah dicantumkan sebagai rujukan dan dalam daftar pustaka. Penulis menerima sanksi jika terbukti melakukan tindakan plagiasi atau penjiplakan.

Nama : Qurrotul A'yun

NIM : 40020620650066

Tanda Tangan :



Tanggal : 29 April 2025

HALAMAN PERSETUJUAN

TUGAS AKHIR

**PRODUKSI VIDEO *PROFILE* SEBAGAI MEDIA INFORMASI TENTANG
PENGUNAAN LAYANAN PANGGILAN KEDARURATAN
CALL CENTER 112 KABUPATEN PASURUAN**

Oleh



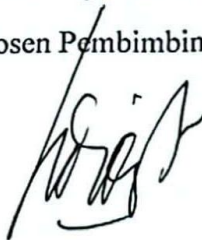
Qurrotul A'yun

40020620650066

Semarang, 29 April 2025

Disetujui oleh,

Dosen Pembimbing



Dr. Dra. Liliek Budiastuti, M.Si.

NIP. 196201311987032001

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Qurrotul A'yun
NIM : 4002020650066
Program Studi : STr. Informasi dan Hubungan Masyarakat
Judul Tugas Akhir : Produksi Video Profile Sebagai Media Informasi Tentang
Penggunaan Layanan Kedaruratan Call Center 112
Kabupaten Pasuruan

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan (STr.) pada Program Studi Sarjana Terapan Informasi dan Hubungan Masyarakat Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.

TIM PENGUJI

Pembimbing : Dr. Dra. Liliek Budiastuti, M.Si. ()
Penguji I : Yayuk Endang Irawati, S.S., M.A. ()
Penguji II : Agus Naryoso, S.Sos., M.Si. ()

Semarang, 29 April 2025
Ketua Program Studi
STr. Informasi dan Humas,


Dr. Dra. Sri Indrahti, M.Hum.
NIP. 19660215199103200

HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTO:

“Buatlah kebahagiaanmu sendiri, bukan mencarinya”

&

“Bersyukurlah atas apapun yang diberikan oleh-Nya”

PERSEMBAHAN:

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT, berkat rahmat dan kuasa-Nya saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir.
2. Diri saya sendiri, yang telah menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan penuh kesabaran dan ketekunan.
3. Mama, Ayah, Alm.Bapak Sanusi, dan Ibu Istiaroh yang doa-doanya senantiasa menyertai segala usaha saya dalam mengemban pendidikan ini.
4. Segenap civitas akademika Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro yang telah membimbing saya dengan tulus selama ini. Semoga keberkahan ilmunya terus mengalir.
5. Keturunan saya kelak, semoga Tugas Akhir ini dapat menjadi panutannya di masa mendatang.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul **“Produksi Video Profile Sebagai Media Informasi Tentang Layanan Panggilan Kedaruratan Call Center 112 Kabupaten Pasuruan”** dengan baik.

Penulisan Laporan Tugas Akhir ini dilaksanakan untuk memenuhi kewajiban sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan (STr.) Program Studi Informasi dan Humas Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro. Dari judul Laporan Tugas Akhir tersebut, proyek penulis bermitra dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasuruan dalam memberikan pemahaman dan menjadi media informasi kepada masyarakat tentang penggunaan layanan panggilan kedaruratan Call Center 112 Kabupaten Pasuruan dengan baik dan lebih bijak.

Penulis mendapatkan arahan dan bimbingan dari segala pihak yang turut andil dalam proses penulisan Laporan Tugas Akhir ini. Penulis mengucapkan terima kasih atas segala dukungan dan bantuannya kepada pihak yang turut andil menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan dapat menjadi pedoman dan wawasan baru bagi pembaca. Dengan ini, penulis mengucapkan terima kasih atas kiranya Laporan Tugas Akhir yang telah disusun ini dapat memberikan manfaat baik kepada pembaca maupun pihak lain.

Semarang, April 2025

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam proses penyusunan hingga tersusunnya Laporan Tugas Akhir yang berjudul **“Produksi Video *Profile* Sebagai Media Informasi Tentang Penggunaan Layanan Panggilan Kedaruratan *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan”** dengan baik. Penulis tidak dapat meingkarnya bahwa keberhasilan pencapaian ini berkat dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih pada kesempatan ini, kepada:

1. Orang tua saya yang telah memberikan doa dan dukungannya dalam setiap proses studi pendidikan sarjana hingga penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini.
2. Prof. Dr. Ir. Budiyono, M.Si., selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Dr. Dra. Sri Indrahti, M.Hum., selaku Ketua Program Studi STr. Informasi dan Hubungan Masyarakat Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.
4. Dr. Dra. Liliek, M.Si., selaku dosen pembimbing yang senantiasa sabar memberikan arahan dan bimbingan sejak awal penyusunan proposal hingga penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini.
5. Yayuk Endang Irawati, S.S., M.A., dan Agus Naryoso, S.Sos., M.Si., selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan pada Tugas Akhir ini.
6. Dinas Kominfo Kabupaten Pasuruan, terkhusus Pak Ahmad Rokhim selaku Jabatan Fungsional Pelayanan Masyarakat dan Koordinator Call Center 112, yang telah membantu dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Call Taker 112 Kabupaten Pasuruan yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penyusunan hingga penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini.
8. Irwansah, S.M. yang senantiasa setia menemani dan sabar mendukung perjuangan penulis dari awal pencarian ide proyek Tugas Akhir hingga tersusunnya Laporan Tugas Akhir ini.
9. Lutfiah Ariani, S.H., Diannisa Rizqa Syarifah, S.K.G., Syahna Maulida Diah Asmi, S.Tr.T., Amanda Nur Machmuda Romanto, S.Tr.Kes. Nurul Fadhilah Azzahro, S.Ked., yang senantiasa memberikan semangat selama pelaksanaan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis berkenan menerima kritik dan saran yang membangun untuk kebaikan bersama di masa mendatang. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat dan referensi bagi pembaca guna menambah wawasan khususnya pada bidang kehumasan.

Semarang, April 2025

ABSTRAK

Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kabupaten Pasuruan memiliki pelayanan publik yang memudahkan masyarakat Kabupaten Pasuruan untuk melaporkan kejadian kedaruratan di sekitarnya, yaitu Layanan Nomor Tunggal Panggilan Kedaruratan *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan. Layanan *Call Center* 112 menerima setiap laporan kedaruratan yang terjadi oleh masyarakat dan terintegrasi langsung dengan instansi atau lembaga daerah terkait. Sehingga, masyarakat tidak perlu untuk mengingat dan menghubungi instansi lain. Namun, semakin banyaknya panggilan iseng yang diterima oleh *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan menjadi menjadi permasalahan. Berdasarkan data yang diterima, masyarakat Kabupaten Pasuruan belum memahami dan kurangnya informasi tentang sistem dan penggunaan Layanan Panggilan Kedaruratan *Call Center* 112 dengan bijak. Oleh karena itu, dibutuhkan produksi video *profile* yang menginformasikan kepada masyarakat tentang layanan panggilan kedaruratan ini. Video *profile* yang telah dipublikasi mendapatkan respon positif dan memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang penggunaan Layanan Panggilan Kedaruratan *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan. Penulis menemukan bahwa adanya informasi mengenai Layanan Panggilan Kedaruratan *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan berpengaruh terhadap panggilan iseng (*prank call*) yang diterima *Call Taker* sebelum dan sesudah pembuatan video profil, setelah dipublikasi mengalami penurunan jumlah *prank call* yang diterima oleh petugas dan bertambah banyak laporan informasi mengenai kejadian kedaruratan daripada sebelum adanya video profil.

Kata Kunci: Video *Profile*, Informasi, Kedaruratan, *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan.

ABSTRACT

The Department of Communication and Information Technology (Kominfo) of Pasuruan Regency provides a public service that facilitates residents in reporting emergency incidents in their surroundings, namely the Pasuruan Regency Emergency Call Center 112 Service. The Call Center 112 service receives all emergency reports from the public and is directly integrated with relevant local agencies or institutions. As a result, residents do not need to remember or contact other agencies individually. However, the increasing number of prank calls received by Call Center 112 in Pasuruan Regency has become a significant issue. Based on the data received, it is evident that the public still lacks understanding and information regarding the system and proper use of the Emergency Call Center 112 Service. Therefore, there is a need for the production of a profile video to inform the public about this emergency call service. The profile video, once published, received positive responses and helped improve public understanding of how to appropriately use the Pasuruan Regency Emergency Call Center 112 Service. The writers found that the dissemination of information through the profile video had an impact on the number of prank calls received by call takers before and after its publication. After the video was released, there was a noticeable decrease in prank calls and an increase in the number of legitimate emergency reports compared to the period before the video was made available.

Keywords: *Video Profile, Information, Emergency, Call Center 112 Pasuruan Regency.*

Daftar Isi

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
HALAMAN PERSETUJUAN.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
HALAMAN PENGESAHAN	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan.....	12
1.4 Manfaat.....	13
1.5 Luaran.....	14
BAB II KAJIAN KARYA TERDAHULU	15
2.1. Karya Sebelumnya	15
1.2 Landasan Teori	17
BAB III METODE PELAKSANAAN KARYA BIDANG	26
3.1 Profil Mitra	26
3.2 Segmentasi Projek.....	26
3.3 Jenis Projek	27
3.4 Konsep Projek.....	27
3.5 Mekanisme Produksi Projek.....	27
3.6 Perancangan Karya	29
3.7 Implementasi Karya	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1. Analisis Masalah.....	44
4.3. Hasil Karya Bidang.....	44
BAB V PENUTUP.....	55

5.1. Kesimpulan	55
5.2. Saran	55
Daftar Pustaka	57
LAMPIRAN	61

Daftar Tabel

Tabel 1. 1 Laporan Panggilan Call Center 112 Kabupaten Pasuruan	3
Tabel 3. 1 SSG Video Profile Call Center 112 Kabupaten Pasuruan.....	31
Tabel 3. 2 Anggaran Proyek.....	37
Tabel 3. 3 Waktu Pelaksanaan Proyek	38
Tabel 4. 1 Produksi Video Profile Call Center 112 Kab. Pasuruan	45
Tabel 4. 2 Produksi Video Prank Call Layanan Call Center 112.....	46
Tabel 4. 3 Publikasi Video Profile	49
Tabel 4. 4 Laporan Panggilan Call Center 112.....	51

Daftar Gambar

Gambar 1. 1 Logo Call Center 112 Kabupaten Pasuruan	2
Gambar 1. 2 Hasil Survey Usia Responden	6
Gambar 1. 3 Hasil Survey Pendidikan Responden	6
Gambar 1. 4 Hasil Survey Google Form.....	7
Gambar 1. 5 Hasil Survey Google Form.....	7
Gambar 1. 6 Hasil Survey Melalui Google Form	8
Gambar 1. 7 Insight Reels dan Postingan @callcenter112kabpasuruan.....	9
Gambar 1. 8 Akun Instagram @callcenter112kabpasuruan.....	10
Gambar 1. 9 Data Pengguna Instagram di Indonesia 2024.....	11
Gambar 1. 10 Hasil Survey Google Form.....	11
Gambar 3. 1 Bagan Pengerjaan.....	29
Gambar 3. 2 Format Video Profile.....	40
Gambar 3. 3 Foto Pembukaan Video Profile	41
Gambar 3. 4 Foto Berisi hasil Video Penerimaan Tiket 112	41
Gambar 3. 5 Tampilan Layer Dalam Pembuatan Video Profile	41
Gambar 3. 6 Scene SSG.....	42
Gambar 3. 7 Final Video Pembukaan Video Profile.....	43
Gambar 3. 8 Final Video Penutupan Video Profile	43
Gambar 4. 1 Perubahan Scene pada SSG.....	48
Gambar 4. 2 Insight Video Prank.....	50
Gambar 4. 3 Insight Video Profile	50
Gambar 4. 4 Hasil Jawaban Survey Google Form.....	52
Gambar 4. 5 Hasil Jawaban Survey Google Form.....	52
Gambar 4. 6 Hasil Jawaban Survey Google Form.....	53
Gambar 4. 7 Hasil Jawaban Survey Google Form.....	53
Gambar 4. 8 Hasil Jawaban Survey Google Form.....	53

Daftar Lampiran

Lampiran 1 Bukti Unggah Karya Bidang	61
Lampiran 2 Surat Persetujuan Proposal Karya Bidang.....	62
Lampiran 3 Hasil Cek Plagiasi	63