

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah sebuah tanggung jawab yang dimiliki oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sebuah negara. Pelayanan publik menjadi salah satu hal yang sangat erat dengan kehidupan masyarakat yang mana diketahui bersama bahwa pelayanan publik telah didapatkan sejak masih dalam kandungan hingga nanti ketika akan menghembuskan nafas terakhir, masyarakat tetap berhak atas sebuah pelayanan publik sebagai warga negara.

Pelayanan publik milik pemerintah yang dimiliki Pemerintah Kabupaten Pasuruan salah satunya pelayanan telepon kedaruratan di bawah naungan Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinas Kominfo) Kabupaten Pasuruan yaitu, layanan nomor tunggal panggilan kedaruratan *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan.

Layanan kedaruratan ini tidak hanya melayani pengaduan keadaan darurat lingkup Dinas Kominfo Kabupaten Pasuruan saja, namun melayani seluruh pengaduan kedaruratan masyarakat Kabupaten Pasuruan pada seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan lembaga daerah Kabupaten Pasuruan di antaranya Pemadam Kebakaran, RSUD Bangil dan Grati, Dinas Kesehatan, Satpol PP, Dinas Perhubungan, Dinas Bina Marga dan Konstruksi, Dinas Cipta Karya, Perusahaan Listrik Negara (PLN), Perusahaan Gas Negara (PGN), Palang Merah Indonesia (PMI) serta Organisasi Perangkat Daerah lainnya di Pemerintah Kabupaten Pasuruan.



Gambar 1. 1 Logo Call Center 112 Kabupaten Pasuruan

Sumber: Dokumen Call Center 112 Kabupaten Pasuruan

Layanan Nomor Tunggal Panggilan Kedaruratan *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan ini telah beroperasi sejak tahun 2022 yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada masyarakat Kabupaten Pasuruan dalam melakukan laporan keadaan darurat kepada pemerintah tanpa harus bingung menghafal semua nomor panggilan darurat setiap instansi pengaduan. Layanan panggilan kedaruratan yang diterima oleh para *call taker* (operator *Call Center* 112) meliputi seluruh keadaan darurat seperti kebakaran, kecelakaan, bencana alam, ambulans, tindak kriminal dan gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat. Seluruh laporan kedaruratan tersebut langsung disampaikan kepada instansi atau Organisasi Perangkat Daerah yang berkaitan dengan laporan yang diterima oleh *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan, misalnya laporan panggilan kebakaran yang diterima *Call Center* 112 langsung disampaikan kepada pihak Pemadam Kebakaran Kabupaten Pasuruan untuk diatasi kebakaran tersebut. Pencapaian layanan panggilan kedaruratan selama setahun terakhir adalah masyarakat Kabupaten Pasuruan telah banyak mengetahui tersedianya layanan panggilan kedaruratan di wilayah Kabupaten Pasuruan dan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Kedaruratan *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan telah terintegrasi dengan organisasi masyarakat (ormas) seperti relawan pecinta alam, relawan damkar dan relawan ambulans di Kabupaten Pasuruan.

Walaupun masyarakat Kabupaten Pasuruan telah banyak yang mengetahui tersedianya layanan panggilan kedaruratan tersebut, laporan

panggilan yang diterima oleh call taker berupa panggilan iseng semakin banyak.

Tabel 1. 1 Laporan Panggilan Call Center 112 Kabupaten Pasuruan

Kategori Panggilan	Laporan Tahun 2023	Laporan Tahun 2024 Periode Januari—Juli
Panggilan Iseng (<i>Prank Call</i>)	Sejumlah 273 panggilan	Sejumlah 764 panggilan
Panggilan <i>Ghost</i> (Panggilan masuk dengan suara atau tanpa suara tetapi, informasi yang ditanyakan tidak sesuai)	Sejumlah 1.273 panggilan	Sejumlah 1.494 panggilan
Panggilan Kejadian (Kebakaran, bencana alam, kecelakaan, gangguan listrik, kebocoran gas, gangguan ketertiban dan keamanan masyarakat serta kriminalitas)	Sejumlah 107 panggilan	Sejumlah 83 panggilan
Total Panggilan	1.653 Panggilan	2.341 Panggilan

Data diolah 2024

Berdasarkan data dari (*Call Center 112 Kabupaten Pasuruan*) terdapat masalah dalam penggunaan panggilan kedaruratan dapat dilihat pada tabel di atas bahwa sebanyak 26% dari total 4.018 panggilan, penelpon hanya untuk melakukan panggilan iseng atau *prank call*. Sementara itu, 5% dari 4.018 total panggilan yang diterima berkaitan dengan laporan kejadian dan panggilan *ghost* sebanyak 69% yang merupakan panggilan diterima oleh *call taker* mengenai *handphone* rusak, penulisan kata sandi yang salah pada *handphone*, kartu *provider* bermasalah.

Dapat dilihat pada data tabel 1.1 menunjukkan, bahwa jumlah panggilan iseng yang diterima oleh Call Center 112 Kabupaten Pasuruan semakin

bertambah dari tahun 2023 yang berjumlah 297 panggilan, sementara pada tahun 2024 dalam periode enam bulan terakhir (Januari—Juli) mencapai 764 panggilan. Dari hasil wawancara penulis dengan koordinator layanan kedaruratan *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan yaitu Bapak Ahmad Rokhim pada hari Senin, 22 Juli 2024, penjelasan yang disampaikan berdasarkan hasil *survey* terkait meningkatnya panggilan iseng antara lain :

1. layanan kedaruratan *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan merupakan layanan telepon bebas pulsa, sehingga banyak yang melakukan iseng.
2. Saat *handphone* dalam keadaan terkunci penelpon dapat melakukan panggilan dengan menekan fitur darurat/panggilan darurat yang dapat masuk ke layanan kedaruratan *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan secara otomatis.
3. Anak kecil sering melakukan telepon karena merasa senang *handphone* nya bisa digunakan untuk menelpon
4. Banyaknya penyedia jasa *service* telepon yang menggunakan layanan ini untuk mengetahui berfungsi tidaknya *mic* dan *speaker* pada telepon yang di *service*.

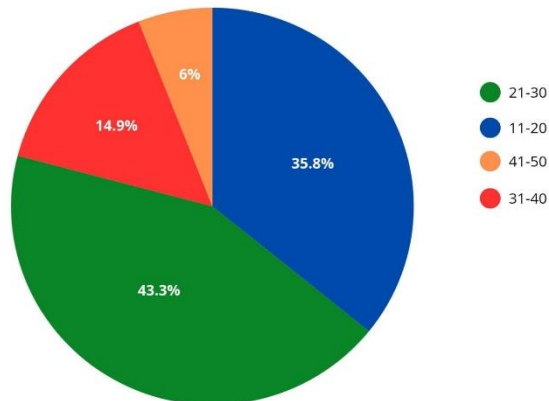
Menindaklanjuti peningkatan jumlah panggilan iseng terhadap layanan *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan langkah yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasuruan bersama DPRD Kabupaten Pasuruan dan instansi vertikal bekerjasama melakukan sosialisasi pemahaman manfaat dan aturan penggunaan layanan kedaruratan *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan disela-sela acara rutin pertunjukan rakyat (Pertura), sosialisasi kegiatan antar kelurahan maupun kecamatan yang bertujuan untuk menekan angka penurunan panggilan iseng yang masuk pada layanan kedaruratan *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan karena Panggilan iseng yang diterima oleh *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan juga berdampak terhadap panggilan darurat lainnya, panggilan iseng yang diterima menghambat panggilan darurat yang masuk berada pada *waiting room*. Sehingga, panggilan darurat lain harus menunggu giliran untuk diterima diproses oleh *Call Center*

112 dan menjadikan kejadian darurat tersebut terbengkalai, tidak mendapatkan respon segera oleh pihak *Call Center* 112.

Pada sisi lain juga *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan telah melakukan upaya untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat berupa infografis yang berisi informasi tentang penyalahgunaan layanan panggilan kedaruratan *Call Center* 112 yang diunggah pada *Instagram* @callcenter112kabpasuruan. Akan tetapi, reaksi khalayak seperti jumlah *like* dan komentar yang diterima cukup rendah daripada postingan yang berisi laporan kejadian kedaruratan. Dari hasil temuan penulis dari akun *Instagram Call Center* 112 tidak adanya edukasi yang menarik, sehingga penulis meminta izin kepada koordinator layanan kedaruratan *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan agar berkenan memberikan izin untuk penulis membuatkan *video profile* sekaligus memberikan edukasi manfaat dan hal yang dilarang saat menghubungi layanan kedaruratan *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan mengingat adanya banyak dukungan dari akun-akun penyebaran informasi atau selebgram lokal terhadap layanan ini. Maka penulis memilih *instagram* sebagai media edukasi layanan kedaruratan *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan.

Selain itu untuk mengetahui tingkat pengetahuan masyarakat terhadap manfaat dan larangan pada penggunaan layanan kedaruratan ini penulis menyebarkan kuisisioner *googleform* melalui akun *Instagram* pada fitur *instastory* @callcenter112kabpasuruan untuk mengetahui pemahaman masyarakat terhadap layanan kedaruratan *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan. Berikut data yang didapat dari penyebaran kuisisioner *googleform* *instastory* @callcenter112kabpasuruan dengan jumlah responden 67 orang:

Usia

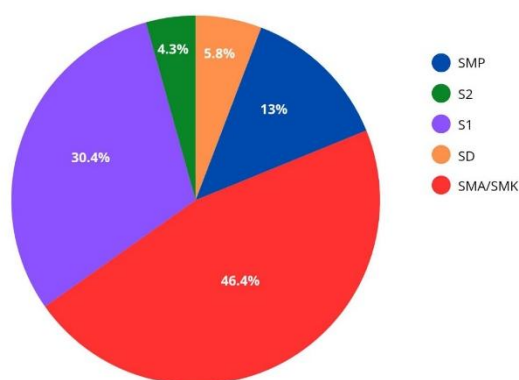


Gambar 1. 2 Hasil Survey Usia Responden

Sumber: *Google Form*

Berdasarkan data hasil *survey googleform* usia responden yang penulis bagikan pada instastory *@callcenter112kabpasuruan* didapatkan jumlah responden sebanyak 67 orang, berikut data yang didapat penulis yaitu jumlah responden paling banyak berusia 21-30 tahun dengan nilai 43,3%, usia 11-20 tahun 35,8%, usia 31-40 tahun 14,9% dan usia 41-50 tahun 6%. Berikutnya penulis memperoleh data hasil *survey googleform* pendidikan responden:

Jenjang Pendidikan



Gambar 1. 3 Hasil Survey Pendidikan Responden

Sumber: *Google Form*

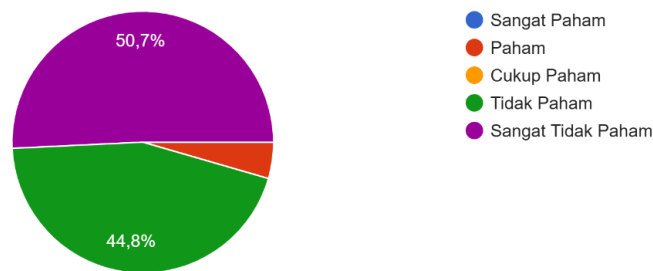
Berdasarkan data gambar 1.3 hasil *survey pendidikan* dari 67 responden antara lain, pendidikan paling banyak pada SMA/SMK dengan nilai 46,4%,

pendidikan S1 30,4%, pendidikan SMP 13%, pendidikan SD 5,8% dan pendidikan S2 sebanyak 4,3%. Dapat disimpulkan bahwa data pendidikan yang dominan pada responden yaitu SMA/SMK.

Kemudian penulis mendapatkan hasil dari tingkat pengetahuan atau pemahaman dan penyalahgunaan layanan kedaruratan responden terhadap layanan nomor tunggal panggilan kedaruratan Call Center 112 Kabupaten Pasuruan sebagai berikut:

Apakah Anda mengetahui penggunaan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Kedaruratan Call Center 112 Kabupaten Pasuruan yang baik dan benar ?

67 jawaban

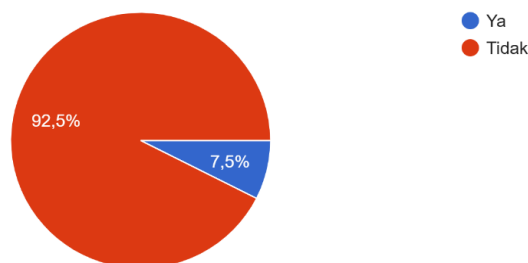


Gambar 1. 4 Hasil Survey Google Form

Sumber: *Google Form*

Apakah Anda mengetahui tindakan apa saja yang menyalahgunakan layanan panggilan kedaruratan ?

67 jawaban



Gambar 1. 5 Hasil Survey Google Form

Sumber: *Google Form*

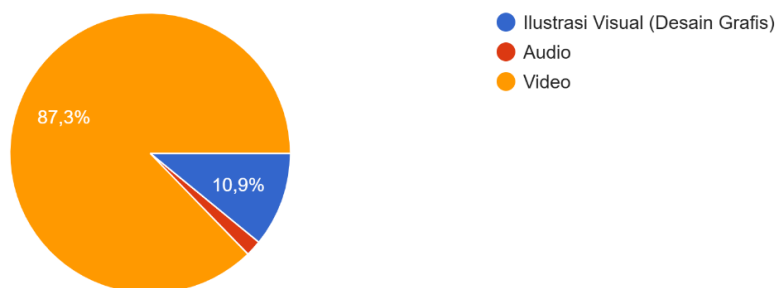
Berdasarkan data gambar 1.4 dan 1.5 hasil survey *googleform* antara lain, 50,7% dari 67 responden sangat tidak memahami penggunaan layanan nomor tunggal panggilan kedaruratan Call Center 112 Kabupaten Pasuruan. Persentase pengetahuan masyarakat tentang tindakan penyalahgunaan layanan

Call Center 112 Kabupaten Pasuruan juga sangat tinggi, yaitu 92,5% dari total 67 responden.

Untuk lebih memperkenalkan layanan kedaruratan *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan, maka penulis perlu dibuat sebuah video *profile Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan yang bertujuan untuk memberikan edukasi kepada masyarakat sehingga masyarakat lebih mengetahui keberadaan *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan. Selain itu, video *profile* ini bertujuan agar layanan kedaruratan yang telah dibangun oleh Diskominfo Kabupaten Pasuruan sebelumnya dapat terdistribusi dengan baik. Selain itu penyampaian berupa video lebih efektif dengan menyampaikan informasi berkaitan dengan layanan *Call Center* 112 secara lengkap dalam waktu yang singkat. Dengan menggabungkan teks, audio dan gambar dalam satu media dapat menarik perhatian masyarakat tentang informasi yang disajikan (Budiarto, Bella & Yuliani 2018).

Hal tersebut berdasarkan hasil survei atau pengisian kuesioner *Google Form* yang telah dilakukan penulis dan disebarakan serta diisi pengikut akun *Instagram @callcenter112kabpasuruan*.

Tampilan informasi seperti apa yang menarik perhatian Anda dan mudah dipahami ?
55 jawaban

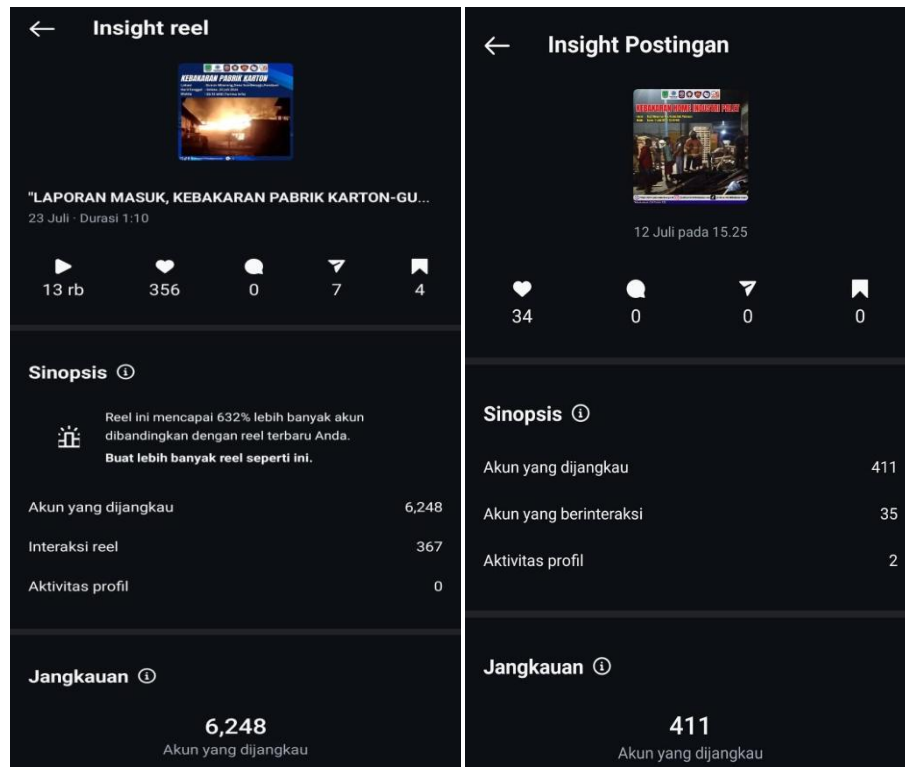


Gambar 1. 6 Hasil Survey Melalui Google Form

Sumber: *Google Form*

Penyajian informasi berupa video atau *reels* pada akun *Instagram @callcenter112kabpasuruan* juga memiliki atensi dan impresi yang tinggi

daripada postingan yang berupa infografis. Yang terbukti dapat ditinjau perbandingannya pada gambar 1.7 berikut.



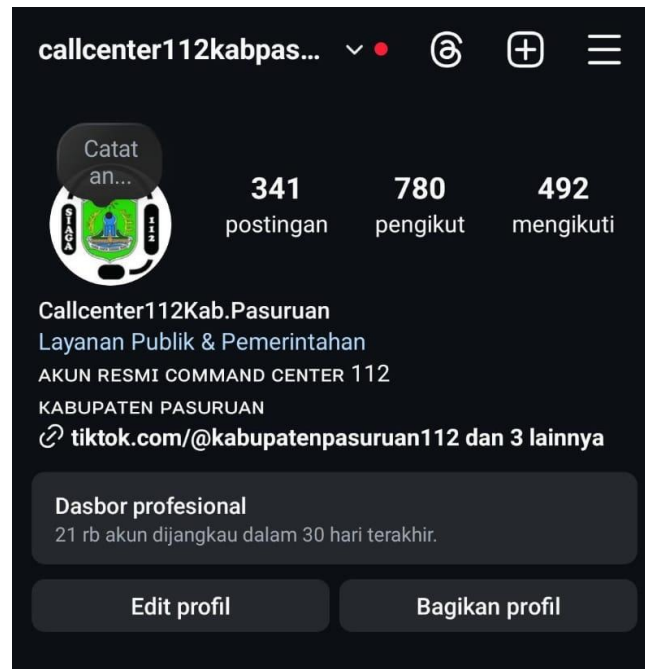
Gambar 1. 7 *Insight Reels* dan *Postingan* @callcenter112kabpasuruan

Sumber: Admin *Instagram Call Center 112* Kabupaten Pasuruan

Jangkauan akun yang lebih besar pada postingan video atau *reels* *Instagram* dibandingkan postingan infografis atau gambar juga menunjukkan bahwa, khalayak @callcenter112kabpasuruan lebih tertarik pada informasi yang disajikan pada *reels* *Instagram*. Hal ini menjadi alasan, mengapa video profile dibutuhkan oleh *Call Center 112* Kabupaten dalam mengedukasi masyarakat Kabupaten Pasuruan dalam menggunakan layanan panggilan kedaruratan secara baik dan bijak.

Akun *Instagram* @callcenter112kabpasuruan juga memiliki pengikut yang cukup banyak yaitu 780 pengikut dan telah menjangkau 21 ribu akun dalam sebulannya. Sedangkan, dalam wawancara bersama admin @callcenter112kabpasuruan menyebutkan bahwa 11 bulan terakhir telah menjangkau 502 ribu akun. Keaktifan akun @callcenter112kabpasuruan dalam

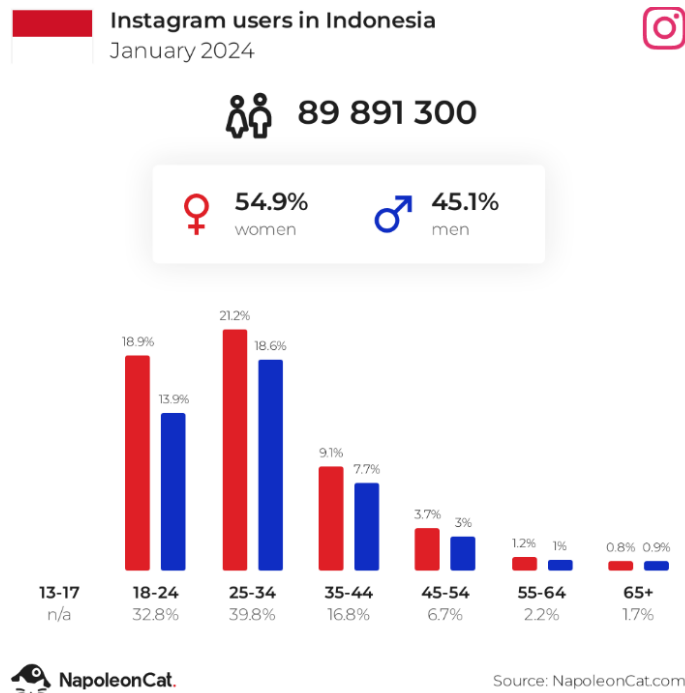
berkolaborasi dengan akun Instagram dari OPD-OPD Kabupaten Pasuruan, selebgram lokal dan media informasi lainnya pada postingannya menjadi salah satu penyebab tingginya jangkauan akun Instagram @callcenter112kabpasuruan.



Gambar 1. 8 Akun *Instagram* @callcenter112kabpasuruan

Sumber: Admin *Instagram Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan

Melihat dari data jangkauan akun dan *insight* postingan @callcenter112kabpasuruan menunjukkan bahwa *Instagram* merupakan media sosial yang memiliki peminat yang besar di kalangan masyarakat Kabupaten Pasuruan. Adapun pengguna *Instagram* di Indonesia mencapai 89 juta pengguna terhitung pada Januari 2024. Jumlah pengguna tersebut 31,8% dari total penduduk di Indonesia. Data pengguna tersebut dapat dilihat pada gambar 1.6 berikut yang bersumber dari *napoleoncat.com*.

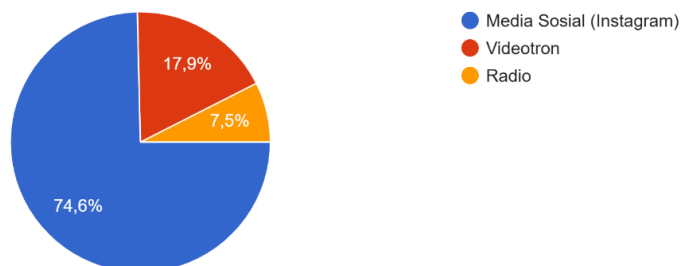


Gambar 1. 9 Data Pengguna *Instagram* di Indonesia 2024

Sumber: NapoleonCat

Menurut hasil survey melalui *Google Form*, juga menyatakan bahwa sejumlah 74,6% dari 67 responden memilih media sosial *Instagram* sebagai media yang menarik sebagai media edukasi penggunaan layanan Call Center 112 Kabupaten Pasuruan. Data survey berikut menunjukkan, *Instagram* sebagai media sosial banyak digunakan dan menarik masyarakat Kabupaten Pasuruan khususnya pengikut @callcenter112kabpasuruan.

Media apa yang menarik perhatian dan mudah Anda pahami jika terdapat Iklan Layanan Masyarakat tentang edukasi penggunaan Layanan Nomor Tungg...daruratan Call Center 112 Kabupaten Pasuruan ?
67 jawaban



Gambar 1. 10 Hasil Survey *Google Form*

Dengan data yang telah diuraikan tersebut, layanan nomor tunggal panggilan kedaruratan *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan membutuhkan konten yang dikemas berupa video *profile Call Center* 112 pada akun *Instagram @callcenter112kabpasuruan*. Melalui *Instagram* masyarakat Kabupaten Pasuruan dapat mengetahui tentang sistem layanan *Call Center* 112 dan lembaga atau perangkat daerah yang terintegrasi dengan layanan *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan serta penggunaan layanan *Call Center* 112 secara bijak. Untuk itu, dalam laporan tugas akhir ini akan diulas tentang “Produksi Video *Profile* Sebagai Media Informasi Tentang Penggunaan Layanan *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan jabaran latar belakang permasalahan yang terjadi, yaitu meningkatnya panggilan iseng (*prank call*) yang diterima oleh *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan di bawah naungan Dinas Kominfo Kabupaten Pasuruan, disebabkan kurangnya informasi dan pemahaman masyarakat Kabupaten Pasuruan dalam penggunaan layanan *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan. Adapun rumusan masalah untuk laporan tugas akhir ini adalah:

1. Bagaimana tingkat pemahaman masyarakat Kabupaten Pasuruan tentang penggunaan layanan *Call Center* 112 sesudah publikasi video *profile*?
2. Apakah produksi video *profile* dapat mengurangi jumlah *prank call* yang diterima *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan?
3. Bagaimana efektivitas media sosial *Instagram* dalam menyebarkan video edukasi tentang layanan kedaruratan *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan?

1.3 Tujuan

Tujuan dilaksanakan penulisan laporan tugas akhir ini adalah:

1. Mampu meningkatkan pemahaman masyarakat Kabupaten Pasuruan tentang penggunaan layanan kedaruratan *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan melalui video *profile* yang disajikan di *Instagram @callcenter112kabpasuruan*.

2. Mampu mengurangi jumlah *prank call* yang diterima *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan.
3. Mampu mengetahui efektivitas media sosial *Instagram* dalam menyebarkan video edukasi tentang layanan kedaruratan *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan.

1.4 Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Tugas akhir ini diharapkan dapat digunakan dalam menerapkan ilmu-ilmu kehumasan yang telah diberikan oleh para dosen di ruang kelas dan penerapannya ini dijadikan sebagai syarat kelulusan penulis sehingga berguna kelak di dunia kerja.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Universitas Diponegoro

Tugas Akhir ini dapat dijadikan acuan dan menambah wawasan mengenai produksi media *public relations* di bidang pemerintahan berupa video *profile* instansi pemerintah pada riset atau karya bidang selanjutnya.

b. Bagi Instansi

Tugas Akhir ini dapat dijadikan sebagai solusi dan inovasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasuruan dalam memberikan edukasi dan membangun kesadaran masyarakat tentang layanan panggilan kedaruratan *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan.

c. Bagi Penulis

Tugas akhir ini dapat dijadikan sebagai salah satu upaya penulis dalam menerapkan ilmu kehumasan yang telah diajarkan oleh para dosen selama menempuh perkuliahan di Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro sehingga menjadi portofolio penulis di dunia kerja dan sebagai syarat kelulusan.

d. Bagi Masyarakat

Tugas akhir ini diharapkan dapat menjadikan masyarakat Kabupaten Pasuruan mengetahui dan memahami dengan benar dan baik dalam

menggunakan layanan panggilan kedaruratan Call Center 112 Kabupaten Pasuruan.

1.5 Luaran

Luaran tugas akhir yang diajukan penulis adalah video *profile Call Center 112 Kabupaten Pasuruan*, dan dipublikasikan pada akun *Instagram @callcenter112kabpasuruan*.