

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis Masalah

Layanan panggilan kedaruratan *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan sejak tahun 2023 hingga 2024 mengalami peningkatan jumlah panggilan iseng (*prank call*) yang diterimanya. Melalui data yang diterima penulis, masyarakat Pasuruan masih banyak yang belum memahami penggunaan layanan *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan, sehingga diperlukannya suatu media yang memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang layanan panggilan kedaruratan *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan ini, yaitu media informasi yang disajikan berupa video profil. Melalui video profil layanan *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan, dapat memberikan keefektifan dalam menginformasikan kepada masyarakat tentang layanan ini agar, jumlah panggilan iseng yang diterima *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan dapat berkurang dan masyarakat lebih bijak menggunakan layanan *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan.

4.3. Hasil Karya Bidang

Penulis melaksanakan *project* tugas akhir tersebut dengan memproduksi dua video *profile*, masing-masing berdurasi dua menit tiga puluh sembilan detik dan enam menit delapan detik. Dua video tersebut memiliki topik yang berbeda, video *profile* yang pertama menjelaskan tentang layanan *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan dan video yang kedua mengilustrasikan salah satu tindakan yang seharusnya tidak dilakukan oleh masyarakat dalam penggunaan layanan *Call Center* 112. Hasil karya bidang ini disajikan pada akun *Instagram* @callcenter112kabpasuruan.

1. Video *Profile* *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan

Berikut ini merupakan penjelasan dari hasil pelaksanaan SSG video *profile* *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan :

Tabel 4. 1 Produksi Video Profile Call Center 112 Kab. Pasuruan

Nama <i>Talent</i>	Fendik, Fickar, Call Taker 112 (Yafi), Supir RSUD Bangil, Perawat RSUD Bangil.
Pengisi Suara	Wido Anggun
Backsound	<i>BGM No Copyright</i>
Durasi	2' 39"
Konteks Video	Video Profile Call Center 112 Kabupaten Pasuruan
Catatan	• Pada proses produksi terjadi perubahan konsep video. Satu video dijadikan dua video dengan konteks video yang berbeda. Konteks video pertama tentang profil Call Center 112 Kabupaten Pasuruan dan video yang kedua tentang tindakan <i>prank call</i>. • Pembukaan video diawali dengan <i>footage</i> kompleks pemerintahan Kabupaten Pasuruan dan ruangan Call Center 112. • Terdapat perubahan talent, yang semula menggunakan PMI berubah menjadi supir dan perawat RSUD Bangil. • Perubahan durasi video, semula pada perencanaan dan SSG mencantumkan durasi video 5 menit. Akan tetapi, video dibagi menjadi dua konteks. Video profile berdurasi 2 menit 39 detik.

Pada proses produksi video *profile* ini, pelaksana proyek membagi dua konteks video, bertujuan untuk lebih memudahkan audiens dalam memahami konteks video yang disampaikan. Video *profile* ini lebih memfokuskan pada konteks layanan Call Center 112,

yaitu jenis layanan, sistem layanan dan instansi yang terintegrasi dengan *Call Center* 112.

Dalam pengubahan *talent*, pelaksana proyek semula memilih *talent* dari pihak PMI tetapi, pada hari produksi video pihak PMI mendadak tidak dapat hadir pada waktu yang telah disepakati bersama, sehingga pelaksana proyek segera menghubungi pihak RSUD Bangil yang telah dihubungi penulis sebagai *talent* cadangan untuk menggantikan peran PMI pada *scene* tersebut. Pihak RSUD Bangil juga memiliki properti atau peralatan medis yang lebih lengkap untuk kebutuhan pembuatan video profil sehingga, penyampaian isi video tersampaikan dengan efektif dan baik.

2. Video *Prank Call* Layanan *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan

Berikut ini penjelasan dari hasil pelaksanaan SSG video *prank call* layanan *Call Center* 112 Kabupaten Pasuruan :

Tabel 4. 2 Produksi Video *Prank Call* Layanan *Call Center* 112

Nama Talent	Cak No (Martin Ardiansyah), Fickar, <i>Call Taker</i> 112 (Yafi), Supir dan Perawat RSUD Bangil.
Pengisi Suara	Wido Anggun
Backsound	<i>BGM No Copyright</i>
Durasi	6'8"
Konteks Video	Video <i>Prank Call</i> Layanan <i>Call Center</i> 112 Kabupaten Pasuruan
Catatan	• Dalam proses produksi terjadi perubahan konteks video. Di mana video <i>prank call</i> dipisah dengan video profile layanan <i>Call Center</i> 112 Kabupaten Pasuruan. • <i>Opening</i> video dimulai dengan <i>footage</i> persawahan diambil dengan drone. • Terdapat perubahan <i>talent</i> pada supir dan perawat RSUD Bangil.

	• Terdapat beberapa perubahan <i>scene</i> dalam pelaksanaan SSG : 1. <i>Talent</i> mengobrol di bawah pohon. 2. <i>Talent</i> menginformasikan Call Center 112 Kabupaten Pasuruan secara mulut ke mulut, tidak menunjukkan postingan instagram @callcenter112kabpasuruan. 3. <i>Footage</i> penerimaan laporan oleh pihak RSUD Bangil. 4. Penjelasan tentang dasar hukum tindakan panggilan iseng pada akhir video berupa teks berjalan dan <i>dubbing</i>. • Durasi video setelah pengeditan menjadi 6 menit 8 detik. Perubahan durasi video ini karena, pemisahan konteks video pada SSG.
--	---

Dalam proses produksi video *prank call* layanan Call Center 112 ini merupakan hasil dari pemisahan konteks video pada SSG yang telah direncanakan sebelumnya. Di mana pada rancangan awal, pelaksana proyek merancang konsep video *profile* yang berisi tentang tindakan *prank call* dan video *profile* yang berisikan jenis dan sistem layanan Call Center 112 serta instansi yang berintegrasi dengan layanan ini. Akan tetapi, pelaksana proyek memisahkan konteks video tersebut menjadi dua video. Dengan tujuan, agar isi pesan tersampaikan dengan baik kepada audiens.

Perubahan *talent* pada konteks video *prank call* karena, mengacu pada video *profile* yang mengganti pihak PMI menjadi supir ambulance dan perawat RSUD Bangil.

Pada proses produksi, terdapat beberapa perubahan *scene* untuk pengambilan video *prank call* ini yang bertujuan untuk menyesuaikan

dengan konteks video, *prank call*. Berikut penjelasan *scene* yang berubah.



Gambar 4. 1 Perubahan Scene pada SSG

4.3.3 Penyerahan Hasil Projek dan Tinjauan Klien

Pada saat penulis menyerahkan hasil projek berupa dua video *profile* kepada pihak Call Center 112 Kabupaten Pasuruan. Bapak Ahmad Rokhim, selaku Pejabat Fungsional Koordinator Layanan Masyarakat beserta tim Call Center 112 memberikan komentar yang bagus, menarik, kreatif dan sangat bermanfaat untuk digunakan Call Center 112 Kabupaten Pasuruan sebagai inventori dan konten di akun *Instagram* Call Center 112 Kabupaten Pasuruan. Hal ini menunjukkan bahwa pihak internal klien puas dengan hasil projek yang telah dilaksanakan penulis.

4.3.4 Tahap Publikasi

Pihak Call Center 112 Kabupaten Pasuruan mempublikasi kedua video *profile* tersebut melalui akun *Instagram* @callcenter112kabpasuruan. Proses publikasi kedua video tersebut dilakukan bertahap, yang diawali dengan mengunggah video panggilan iseng pada tanggal 15 Februari

2025 dan video *profile* Layanan Panggilan Kedaruratan Call Center 112 Kabupaten Pasuruan pada 23 Februari 2025.

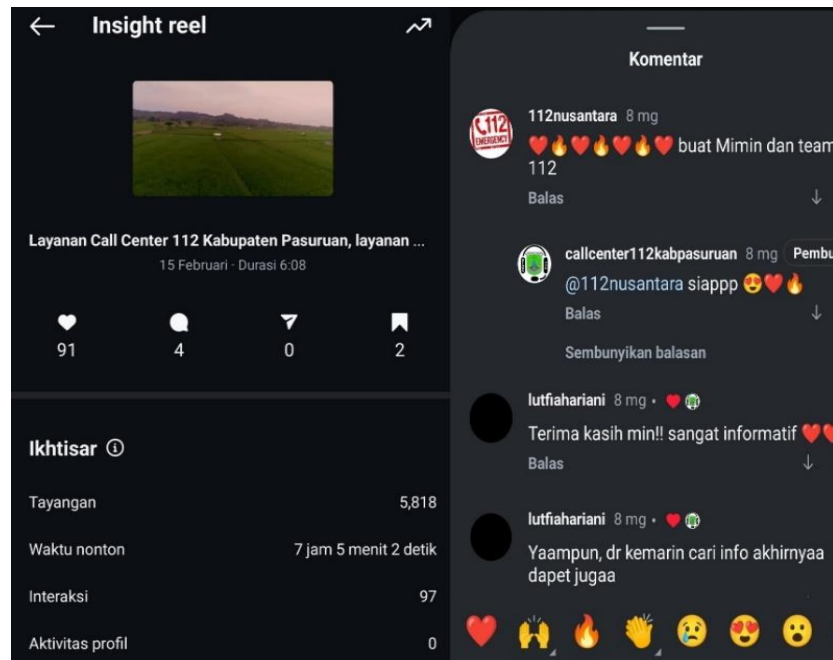
Tabel 4. 3 Publikasi Video Profile

Judul Video	Waktu Publikasi	Link Video
Video Panggilan Iseng Terhadap Layanan Panggilan Kedaruratan Call Center 112 Kabupaten Pasuruan	15 Februari 2025	https://www.instagram.com/reel/DGZ77MOSxHL/?igsh=MXd1eDB2NGUwN3F2cw=
Video <i>Profile</i> Layanan Panggilan Kedaruratan Call Center 112 Kabupaten Pasuruan	23 Februari 2025	https://www.instagram.com/reel/DGEIPdGyUfr/?igsh=MRhcWVieTFwamh4OA==

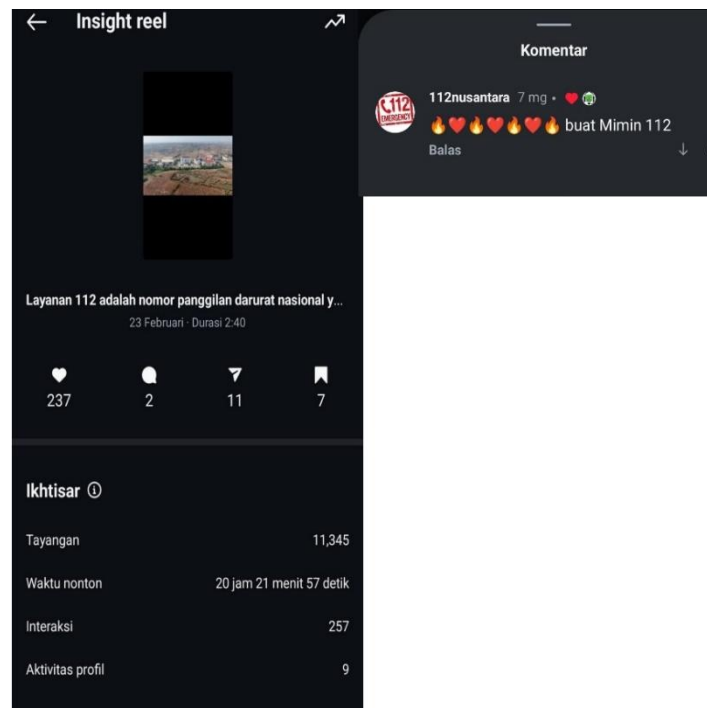
4.3.5 Tahap Evaluasi dan Analisis Hasil

Setelah melakukan seluruh proses produksi dan publikasi hasil video, selanjutnya dilakukan evaluasi dan analisis hasil video. Adapun hasil pencapaian video setelah diproduksi dan diunggah:

1. Terdapat dua produk video *profile* Layanan Panggilan Kedaruratan Call Center 112 Kabupaten Pasuruan yang telah diunggah melalui akun *Instagram* @callcenter112kabpasuruan.
2. Masyarakat menerima dengan baik dan memberikan respon positif terhadap informasi yang disampaikan berupa video *profile* yang diunggah pada akun @callcenter112kabpasuruan. Terlihat dari tinjauan *insight* dua video *profile* pada gambar 4.3 dan 4.4 berikut ini.



Gambar 4. 2 Insight Video Prank



Gambar 4. 3 Insight Video Profile

Penerimaan informasi yang disampaikan berupa video *profile* mendapatkan reaksi positif dari audiens. Hal tersebut dapat dilihat dari

tinjauan *insight* kedua video yang telah diunggah di akun IG @callcenter112kabpasuruan. Adapun video *prank call* mendapatkan jumlah *like* sebanyak 91 *like*, 4 (empat) komentar. Sedangkan, video *profile* layanan Call Center 112 mendapatkan jumlah *like* lebih banyak yaitu sebanyak 237 *like*, 2 (dua) komentar dan 11 (sebelas) membagikan konten. Terlihat bahwa masyarakat lebih menyukai video *profile* yang berisi penjelasan Layanan Panggilan Kedaruratan Call Center 112 Kabupaten Pasuruan.

3. Berkurangnya panggilan iseng yang diterima Call Center 112 Kabupaten Pasuruan. Pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa hasil laporan penerimaan panggilan iseng pada Bulan Juni hingga Juli 2024 mencapai 328 panggilan, dibandingkan dengan penerimaan panggilan iseng yang diterima setelah pengunggahan video profile pada Bulan Februari 2025 sejumlah 28 panggilan.

Tabel 4. 4 Laporan Panggilan Call Center 112

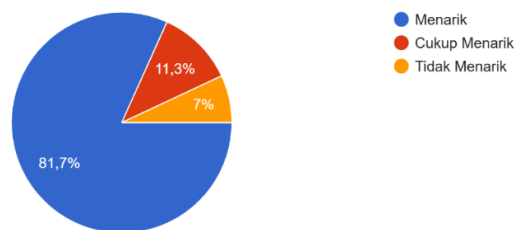
Kategori Panggilan	Bulan Juni 2024	Bulan Juli 2024	Bulan Februari 2025
Laporan Panggilan Iseng	143 panggilan	185 panggilan	28 panggilan
Laporan Kejadian	10 panggilan	26 panggilan	26 panggilan

Data diolah 2025

4. Bertambahnya pemahaman masyarakat tentang penggunaan layanan panggilan kedaruratan Call Center 112 Kabupaten Pasuruan, ditinjau dari hasil survey *Google Form* yang disebarakan penulis melalui cerita (*story*) akun *Instagram @callcenter112kabpasuruan*.

Bagaimana menurut Anda postingan pada akun @callcenter112kabpasuruan tentang video profile Layanan Panggilan Kedaruratan Call Center 112 Kabupaten Pasuruan?

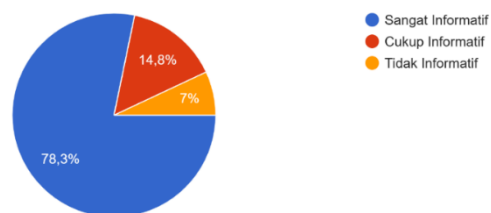
115 jawaban



Gambar 4. 4 Hasil Jawaban Survey Google Form

Apakah postingan tentang video profile Layanan Panggilan Kedaruratan Call Center 112 dapat memberikan pemahaman Anda tentang layanan tersebut?

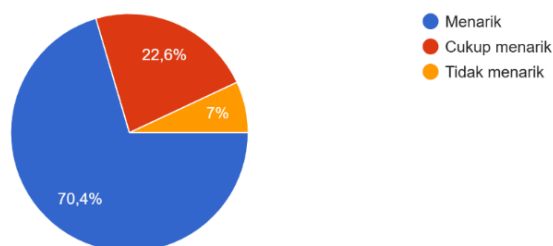
115 jawaban



Gambar 4. 5 Hasil Jawaban Survey Google Form

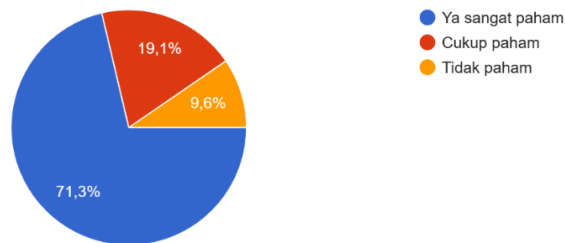
Bagaimana menurut Anda tentang konten prank call (panggilan iseng) pada postingan @callcenter112kabpasuruan?

115 jawaban



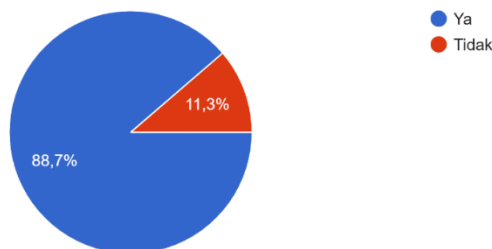
Gambar 4. 6 Hasil Jawaban Survey Google Form

Apakah video prank call pada Layanan Panggilan Kedaruratan Call Center 112 Kabupaten Pasuruan memberikan Anda pemahaman tentang larangan dan bahaya tindakan panggilan iseng (prank call)?
115 jawaban



Gambar 4. 7 Hasil Jawaban Survey Google Form

Apakah setelah menonton video prank call pada postingan Instagram @callcenter112kabpasuruan, Anda menjadi lebih bijak dalam penggunaan layanan panggilan kedaruratan Call Center 112?
115 jawaban



Gambar 4. 8 Hasil Jawaban Survey Google Form

Dilihat dari hasil jawaban survey tersebut, dengan responden sejumlah 115 menyatakan bahwa ketertarikan mereka pada video *profile* layanan panggilan kedaruratan Call Center 112 sebanyak 81,7% dengan sisanya cukup tertarik dan tidak tertarik. Ketertarikan pada video panggilan iseng layanan Call Center 112 70,4%. Hal ini menunjukkan bahwa kedua video tersebut memiliki atensi di mata pengikut atau audiens akun @callcenter112kabpasuruan.

Adapun pemahaman mereka terhadap pesan yang disampaikan melalui kedua video tersebut, mayoritas memahami pesan yang tersampaikan. Dengan penjelasan persentase jawaban responden,

sebesar 78,3% yang menyatakan video *profile* layanan panggilan kedaruratan Call Center 112 sangat informatif dan sisanya menyatakan cukup informatif dan tidak informatif. Sedangkan, video panggilan iseng pada layanan panggilan kedaruratan Call Center 112 Kabupaten Pasuruan sebanyak 71,3% menjawab sangat informatif.

Pemahaman pesan yang tersampaikan pada video tersebut, membuat responden lebih bijak dalam penggunaan layanan panggilan kedaruratan Call Center 112 Kabupaten Pasuruan. Yang terlihat dari hasil survey sebanyak 88,7% memahaminya dan juga terlihat dari hasil laporan panggilan iseng yang diterima Call Center 112 semakin menurun dari sebelum penunggahan kedua video *profile* layanan panggilan kedaruratan Call Center 112 Kabupaten Pasuruan.