

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Gawat darurat adalah keadaan klinis yang membutuhkan tindakan medis segera untuk penyelamatan nyawa dan pencegahan kecacatan. Namun, dengan banyaknya kejadian gawat darurat dan akses layanan yang terbatas, pemerintah melakukan integrasi nomor 112 kontak darurat kedalam sistem nasional untuk tanggap bencana dan perlindungan Masyarakat sebagai solusi dari permasalahan tersebut. Dilansir dari www.jabarprov.go.id, Layanan 112 adalah layanan nomor panggilan untuk memudahkan Masyarakat melakukan panggilan dan mendapatkan akses bantuan dalam keadaan gawat darurat, seperti bencana alam, kecelakaan, kebakaran, kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) dan gangguan keamanan lainnya. Kemenkomdigi melalui Direktorat pengembangan Pitalebar, Ditjen Penyelenggaraan Pos dan Informatika meluncurkan program Layanan Nomor Panggilan Darurat 112. Nomor 112 dipilih karena merupakan nomor *Default Emergency* pada ponsel yang dipasarkan di Indonesia dan merupakan standar *Internasional Telecommunication Union (ITU)*.

Dilansir dari www.jabarprov.go.id, Pada awalnya akses Nomor Panggilan Darurat 112 dimulai di wilayah DKI Jakarta dan Kota Surabaya dengan pengelolaan secara mandiri. Kemudian, pada Desember 2016, DJPPI Komdigi meluncurkan program pilot di 10 kabupaten/kota, diantaranya Kota Tangerang, Kota Batam, Kota Makassar, Kota Bogor, Kota Depok, Kota Bandung, Kota Mataram, Kota Surabaya, Kota Denpasar, dan Kota Balikpapan. Hingga September 2024, layanan 112 telah diimplementasikan di 144 kabupaten/kota dan 1 Provinsi DKI Jakarta atau setara dengan 28% dari total target 514 kabupaten/kota di seluruh Indonesia. Langkah ini merupakan upaya pemerintah untuk memperluas jangkauan layanan panggilan darurat demi mempercepat respon terhadap kejadian-kejadian darurat.

Dilansir dari *website diskominfo.bogorkab.go.id* Layanan *Call Center* 112 Kabupaten Bogor menjadi salah satu *Call Center* 112 terdepan di jajaran kota atau Kabupaten lainnya. karena mampu mengembangkan teknologi sistem transparansi kinerja dan penggunaan sosial media. Desember tahun 2023 Pemerintah Kab. Bogor menerima penghargaan layanan *Call Center* 112 terbaik Tingkat Nasional dari Kementerian komunikasi digital DJPPI. *Call Center* 112 Kab. Bogor berada 3 peringkat teratas dari 127 *Call Center* kegawatdaruratan 112 yang tersebar di Indonesia. Dimana keberhasilan ini diraih atas satu dari tiga aspek sub kategori penilaian, yaitu sebagai kualitas layanan terbaik, kualitas penanganan jumlah aduan terbaik dan kualitas sosial media terbaik. Penghargaan ini juga dibarengi dengan *Call Center* 112 Kota Jambi dan 112 Kota Surabaya. Dimana, 112 Kab. Bogor mendapatkan peringkat pertama pada kualitas layanan terbaik, 112 Kota Jambi pada jumlah kualitas penanganan jumlah aduan terbaik dan 112 Kota Surabaya pada kualitas media sosial terbaik.



Sumber: Website Diskominfo Jabar.

Gambar 1. 1 Dokumentasi Penghargaan Call Center Terbaik

Dilansir dari *Website diskominfo.bogorkab.go.id*, 112 Kabupaten Bogor dibangun atas dasar peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika nomor 10 tahun 2016 tentang layanan nomor Tunggal panggilan darurat dan diperkuat dengan peraturan Bupati Bogor Nomor 56 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Panggilan Darurat Bogor Siaga 112. Peraturan tersebut memuat kewajiban untuk mengintegrasikan semua layanan telepon pengaduan, pemberian informasi gawat

darurat dari instansi pemerintah kepada instansi terkait lainnya ke dalam layanan Bogor Siaga 112.

Dilansir dari *Website diskominfo.bogorkab.go.id*, sebagai pusat layanan pengaduan darurat masyarakat Kabupaten Bogor, Bogor Siaga 112 menerima pengaduan melalui telepon. Di beberapa kondisi, telepon darurat dapat dilakukan tanpa adanya SIM card dan tetap dapat dilakukan panggilan darurat dalam kondisi “Phone Lock”. Layanan ini mampu berkoordinasi langsung dengan dinas yang memiliki tugas dan fungsi kegawatdaruratan antara lain, Dinas Pemadam Kebakaran, Badan Penanggulangan Bencana Daerah, Dinas Kesehatan, Dinas Perhubungan, Satuan Polisi Pamong Praja, Dinas Sosial, Dinas Perlindungan Perempuan dan Anak Keluarga Berencana, Rumah Sakit Umum Daerah Kab Bogor, Kepolisian Bogor dan Depok serta Relawan Organisasi Masyarakat (TRC RAPI & APPI).

Dilansir dari *Website siaga112.bogorkab.go.id* Setiap dial 112 maka akan di proses oleh layanan jaringan telekomunikasi untuk diteruskan menuju *Call Center* berdasarkan daerah panggil 112. Pengarahan kode panggil di translasikan sebagai kode kota yang diterjemahkan oleh setiap *Call Center* 112 di Pemerintah Daerah. Seluler pelapor/korban akan langsung tersambung ke Layanan Bogor Siaga 112 dengan deteksi *Base Transceiver Station (BTS)* selama berada di wilayah Kab. Bogor, adapun bila tersasar di kota lain maka juga terlayani.



Sumber: Website Diskominfo Kab. Bogor

Gambar 1. 2 Alur Layanan 112

Pada *Website siaga112.bogorkab.go.id*, seluruh laporan gawat darurat dapat dilihat oleh seluruh masyarakat, mulai dari peta sebaran aduan Kegawat Daruratan, data *real time*, dan keterangan kejadian gawat darurat yang sudah ditangani. Terlihat pada peta sebaran aduan kegawat darurat dalam jangka waktu 1 September – 10 Oktober 2024 terjadi 108 penanganan gawat darurat diantaranya ada 30 penanganan satwa liar, 20 kecelakaan, 9 kesehatan, 22 kebakaran, 8 gangguan utilitas, 2 penyelamatan manusia, 4 kamtibmas, 10 bencana dan 2 penanganan ODGJ.



Sumber: *Website siaga112.bogorkab.go.id*

Gambar 1.3 Peta Sebaran Aduan Kegawat Daruratan

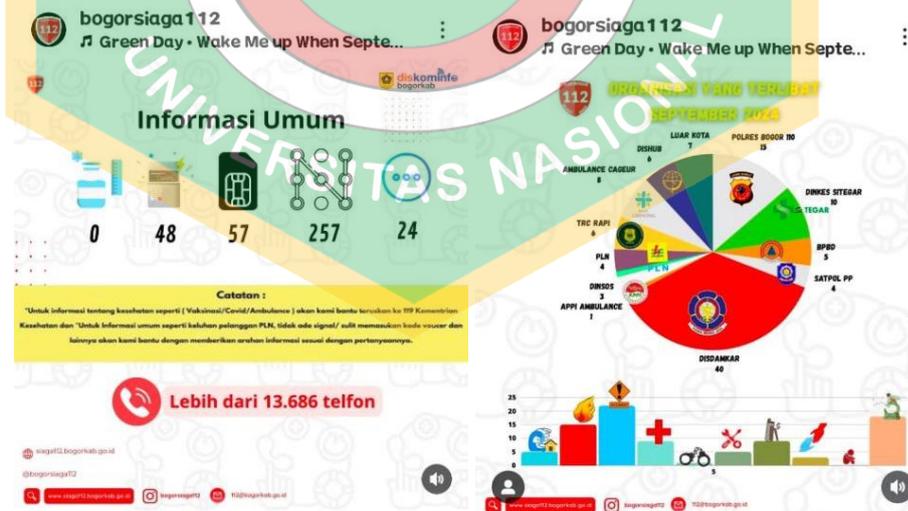
Selain *Webite* Bogor Siaga 112, Instagram @bogorsiaga112 dengan 22,7 ribu pengikut juga aktif menginformasikan aktifitas layanan, sampai saat ini jumlah postingan mencapai 853 postingan. Media sosial menjadi salah satu media penyebaran informasi yang efektif untuk semua kalangan masyarakat. Dalam hal ini Diskominfo kab. Bogor dituntut untuk memiliki kemampuan mengelola akun media sosial khususnya Instagram agar informasi-informasi yang berkaitan dengan layanan Bogor Siaga 112 dapat tersampaikan dengan baik. Informasi seputar aktifitas layanan seperti perkiraan cuaca harian, video penanganan kejadian gawat darurat, konten edukasi seputar kesehatan dan penanganan satwa liar, kategori kejadian gawat darurat yang dapat ditangani, peta rekapitulasi darurat tahunan, dan sebagainya diinformasikan pada Instagram @bogorsiaga112.



Sumber: Instagram @bogorsiaga112

Gambar 1. 4 feeds Instagram @bogorsiaga112

Pada salah satu postingan yang di unggah pada tanggal 3 Oktober 2024, dalam jangka waktu 1 bulan pada bulan September 2024 terdapat lebih dari 13.686 telfon masuk dan melibatkan 10 organisasi.



Sumber: Instagram @bogorsiaga112

Gambar 1. 5 Data jumlah telfon dan organisasi yang terlibat

Pada kenyataannya, dalam kesuksesan pengimplementasian suatu program tidak menjamin program tersebut terlepas dari suatu hambatan. Hambatan yang sering kali terjadi pada pelaksanaan program layanan Bogor Siaga 112 ini adalah panggilan-panggilan bodong yang merugikan Masyarakat yang benar membutuhkan bantuan sehingga berimbas gagal terhubung. Dilansir dari *bbcindonesia* pada tahun 2022, 120.000 telepon yang masuk ke Layanan Bogor Siaga 112 telayani dan 241 valid gawat darurat. Untuk mencegah terjadinya panggilan-panggilan bodong selanjutnya, diperlukan strategi komunikasi oleh Diskominfo Kab. Bogor kepada Masyarakat Kab.bogor.

Dilansir dari *Website* resmi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor, Diskominfo memiliki tugas pokok membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika, persandian dan statistik serta tugas pembantuan. Diskominfo sebagai penyambung lidah dan penyalur informasi terpercaya dari Pemerintah kepada Masyarakat diwajibkan mempunyai strategi yang sesuai dalam penyampaian informasi. Pada layanan Bogor Siaga 112, Diskominfo harus bekerja lebih dalam mensosialisasikan kepada Masyarakat Kab. Bogor bahwa Layanan 112 sebagai sebuah inovasi pelayanan publik harus diterima dan digunakan dengan baik termasuk mengedukasi Masyarakat agar tidak menyalahgunakan Layanan tersebut.

Fungsi Diskominfo Kab. Bogor sebagai penyambung lidah dan penyalur informasi serta mengedukasi Masyarakat terkait Layanan Bogor Siaga 112 adalah fungsi Humas eksternal. Humas eksternal berfokus pada membangun dan memelihara hubungan baik antara suatu Organisasi dengan publik eksternal meliputi Masyarakat umum, Media Massa, Lembaga Pemerintah, Mitra bisnis, Pelanggan, Investor dan pihak-pihak lain yang berkepentingan. Tujuan Humas eksternal antara lain meningkatkan citra positif suatu Organisasi, menyampaikan informasi secara efektif dan membangun hubungan jangka Panjang.

Pelayanan publik yang diberikan dalam rangka memenuhi kebutuhan warga negara secara keseluruhan haruslah dilaksanakan dengan baik dan berkualitas agar terciptanya kepuasan Masyarakat sebagai pengguna layanan. Pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas berusaha melakukan

dorongan kepada pihak terkait untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Putri, 2022). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, diperlukan inovasi-inovasi pelayanan publik. Untuk melatarbelakangi pemberian pelayanan publik yang baik dan berkualitas kepada Masyarakat serta tercapainya komunikasi yang efektif maka dibutuhkan strategi komunikasi yang baik dan tepat.

Strategi komunikasi merupakan hal yang penting untuk diperhatikan dalam proses penyampaian pesan terkait inovasi layanan publik. Dalam proses penyampaian pesan diperlukan pendekatan komunikasi menyeluruh agar dapat mengatasi tantangan-tantangan yang muncul pada saat berlangsungnya proses komunikasi. Pendekatan komunikasi yang dilakukan menyesuaikan pada situasi dan kondisi yang dihadapi. Dalam konteks penelitian ini inovasi yang dilakukan pemerintah adalah mengintegrasikan nomor 112 kontak darurat kedalam sistem nasional untuk tanggap bencana dan perlindungan Masyarakat.

Pada sebuah inovasi dibutuhkan strategi komunikasi yang efektif agar bisa dengan cepat diterima oleh Masyarakat. Berbagai bentuk komunikasi dapat digunakan oleh Dinas komunikasi dan informatika Kab. Bogor sebagai penggerak layanan Bogor Siaga 112, salah satu bentuk komunikasi yang dapat digunakan yaitu sosialisasi. Sosialisasi dengan media dan penyampaian yang tepat akan memudahkan layanan Bogor Siaga 112 diterima oleh Masyarakat. Dari pemaparan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kab. Bogor dalam menyosialisasikan layanan bogor siaga 112.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kab. Bogor Dalam Menyosialisasikan Layanan Bogor Siaga 112?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis strategi komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kab. Bogor Dalam Menyosialisasikan Layanan Bogor Siaga 112.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian Ilmu Komunikasi dan sekaligus menjadi acuan ilmiah dalam bidang strategi komunikasi pada suatu inovasi layanan publik dalam suatu Lembaga Pemerintahan. Selain itu juga penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk referensi penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu pandangan dan masukan yang positif untuk lebih meningkatkan nilai mutu dan juga sebagai pembelajaran mengenai pentingnya strategi komunikasi yang baik dan tepat.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi dalam penelitian ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri dari latar belakang masalah mengenai pentingnya strategi komunikasi pada suatu inovasi, peneliti ingin mengangkat judul “Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Pada Layanan Bogor Siaga 112”. Serta rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab kajian Pustaka ini peneliti akan membahas mengenai teori yang digunakan dan konsep-konsep yang relevan tentang strategi

komunikasi yang terdiri dari penelitian terdahulu, kerangka teori dan kerangka pemikiran.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini peneliti membahas tentang metode yang akan digunakan untuk melakukan penelitian. Pada metode penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif, paradigma konstruktivis, maka bab ini berisi metode penelitian, penentuan informan, Teknik pengumpulan data dan pengolahan serta jadwal penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab IV peneliti menguraikan pembahasan dan hasil penelitian, bab ini akan berisikan gambaran umum, analisis penelitian, deskripsi penelitian dan analisis data.

BAB V KESIMPULAN

Dalam Bab V peneliti akan menjeaskan kesimpulan dari hasil penelitian serta akan memberikan saran secara teoritis dan praktis.

