

BAB I. PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Indonesia kini memiliki sistem layanan darurat yang dapat dioperasikan oleh masyarakat dengan memanfaatkan jaringan internet dan telepon melalui telepon genggam dan telepon pintar. Layanan darurat untuk telepon genggam mengadaptasi pada sistem panggilan darurat 911 yang telah lama digunakan di negara Amerika Serikat. Layanan darurat yakni NTPD 112 (Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112) ini merupakan nomor panggilan yang ditujukan untuk segala jenis panggilan darurat, baik untuk ambulans, polisi, dinas pemadam kebakaran, PMI, PSC 119 dan basarnas. Layanan darurat ini digagas oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika untuk menunjang dan mendukung rencana pemerintah pusat dalam mensukseskan program *one emergency call* yaitu 112 secara Nasional. Kominfo bertugas membangun infrastruktur dan regulasi implementasi penggunaan layanan darurat melalui NTPD 112 akan terus dilanjutkan hingga dapat diimplementasikan di seluruh Kabupaten/Kota di Indonesia.

Wakil Walikota Oded M Danial (2015) Menyatakan Bahwa:

“Bandung juga sembilan kota lainnya yakni Jakarta, Surabaya, Balikpapan, Bogor, Depok, Tangerang, Denpasar, Mataram dan Makassar mulai menerapkan *one emergency call*. Nomor 112 ini ditujukan untuk segala jenis panggilan darurat, seperti *ambulance*, polisi, kebakaran, bencana dan lain sejenisnya.”

Di Kota Bandung, layanan NTPD 112 berjalan dengan baik, menurut DISKOMINFO Kota Bandung, terdapat 44.158 panggilan darurat, NTPD 112. 29% panggilan kecelakaan, 24% bantuan medis, 5% kriminalitas, 9% kerusakan, 5% keamanan dan ketertiban umum, 9% kebakaran, 19% kejadian darurat lain. DISKOMINFO (Dinas Komunikasi dan Informasi) Kota Bandung mencatat kurang lebih ada sekitar 20 laporan setiap harinya yang masuk tentang kejahatan di Kota Bandung.

“Kota Bandung kedepan akan memelihara fasilitas-fasilitas pemerintah pusat yang akan diberikan ke Kota Bandung. Tepat pada tanggal 1 Desember 2016, layanan 112 resmi berjalan. Layanan 112 akan jauh lebih memudahkan masyarakat Kota Bandung untuk mengingat nomor, apabila saat keadaan darurat, hal ini terbukti dari terimplementasikan dengan baiknya layanan 112 ini, semua pengaduan sudah *terinput* di Diskominfo Jabar.”



Gambar I.1 Infografis *Call Center* 112 Periode Januari 2019

Sumber: <https://commandcenter.bandung.go.id/resume-panggilan-darurat-melalui-call-center-periode-januari-2019/>
(Diakses pada 29/10/2019)

Layanan 112 sebelumnya telah berhasil diimplementasikan di Provinsi DKI Jakarta dan Surabaya, dimana penyediaan *call center* dibangun sendiri oleh pemerintah daerah secara mandiri. Adanya layanan 112 ini jelas membantu masyarakat untuk dapat melaporkan keadaan gawat darurat ke pemerintah daerah baik melalui telepon rumah maupun telepon seluler. Berjalannya layanan ini, tidak lepas dari dukungan Operator Telekomunikasi di Indonesia yaitu Telkom, Telkomsel, Indosat Ooredoo, XL Axiata, Hutchison Tri Indonesia dan Smartfren. Terlepas dari keberhasilan layanan 112 ini, masih terdapat beberapa kekurangan yang masih terus diperbaiki oleh pemerintahan, salah satunya adalah jika keadaan darurat yang muncul tiba-tiba, membuat seseorang akan langsung panik dan tidak tahu harus berbuat apa, terkadang situasi yang dihadapi oleh korban kejahatan atau pihak saksi mata tidak

dapat mengatakan langsung atau memberitahu letak tempat terjadinya kejahatan, hal tersebut sebagai kelemahan penggunaan NTPD 112 dari sisi pelapor.

Walikota Bandung Ridwan Kamil dalam wawancaranya berpendapat bahwa:

“Dalam situasi panik seperti penjambretan kemarin, korban kemungkinan tidak memiliki waktu untuk menelepon. Namun penggunaan aplikasi berbasis jaringan internet sering mengalami kendala, seperti koneksi yang buruk, terputus, karena aplikasi sangat bergantung pada jaringan internet. Hal ini mengakibatkan masyarakat atau korban lebih memilih mendatangi kantor polisi setelah beberapa jam atau sehari setelah kejadian yang di alaminya, ini semakin mempersulit pertugas dan pihak berwajib dalam menindak kejadian tersebut. Masyarakat masih belum dapat menggunakan sarana NTPD 112 dan aplikasi *panic button*.”

Tabel I.1 Kualitas, Efektifitas dan Fasilitas NTPD 112
Sumber: Pribadi

Kualitas, Efektifitas dan Fasilitas NTPD 112	
Kelebihan	Kekurangan
<ul style="list-style-type: none"> • Media yang digunakan sebagai jenis telepon • Terhubung ke layanan darurat yang lain • Biaya telepon gratis • Dapat digunakan digunakan di semua jenis alat komunikasi/operatur seluler maupun telepon rumah untuk penangan awal darurat umum • Online 24 jam setiap hari • Tidak perlu memiliki akses internet, akses lokasi dan pulsa • Tanpa Registrasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Operatur akan menambungi untuk verifikasi • Laporan hanya bergantung pada 1, yaitu petugas operator • Tidak memiliki akses rekaman video • Harus menjelaskan kepada operator tentang kejadian darurat apa, dan dimana letak tepatnya kejadian tersebut

Adanya layanan 112 ini dilaksanakan atas dasar proses peningkatan kualitas kehidupan masyarakatnya di berbagai bidang seperti pendidikan, kesehatan, ekonomi, dan pembangunan infrastruktur yang dilakukan oleh Pemerintah Indonesia. Dampak dari peningkatan pembangunan yaitu meluasnya wilayah perkotaan. Masyarakat yang hidup di perkotaan dengan lingkungan pemukiman

padat, rentan terhadap situasi tidak aman dan berbahaya seperti kebakaran, kecelakaan lalu lintas, dan tindakan kriminal. Ancaman bahaya sering terjadi di kota-kota besar di Pulau Jawa seperti Jakarta, Bandung, dan Surabaya. Berdasarkan data statistik dari Badan Pusat Statistik (BPS), terhitung dalam kurun waktu 2017-2018, tindak kejahatan di Indonesia yang dilaporkan ke kepolisian mencapai 336.652 kasus. Oleh sebab itulah, Pemerintah mencanangkan layanan darurat di Indonesia, untuk membantu kepolisian meminimalisir kejahatan di Indonesia.

Layanan darurat NTPD 112 penggunaan dan fungsinya belum sepenuhnya di mengerti oleh masyarakat, hal ini dapat saja diakibatkan oleh tidak maksimalnya sosialisasi mengenai penggunaan dan fungsi layanan darurat yang dilakukan oleh DISKOMINFO Pemerintah Kota Bandung. Informasi berupa poster dan infografis mengenai layanan darurat seperti panggilan darurat NTPD 112 yang terdapat pada iklan berita online maupun pada artikel-artikel yang diunggah oleh dinas resmi terkait ataupun website berita *online* yang bekerjasama dengan dinas terkait, terlihat tidak serius. Visualisasi pada poster dan infografis mengenai informasi layanan darurat apabila dilihat pada situs resmi Bandung Command Center masih belum memuat pesan yang jelas dari penggunaan telepon darurat NTPD 112.

I.2. Identifikasi Masalah

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan identifikasi masalah yang berkaitan tentang layanan darurat NTPD 112 sebagai berikut:

1. Banyaknya masyarakat yang belum mengerti cara memanfaatkan sarana yang disediakan pemerintah tersebut sesuai dengan kejadian apa yang dihadapi, sehingga sarana tersebut dapat berguna dengan maksimal dan semestinya.
2. Kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang apa yang harus dilakukan ketika terjadi keadaan darurat dan penggunaan fasilitas penanganan keadaan darurat.
3. Peranan pemerintah dalam pemberian informasi kepada masyarakat tentang NTPD 112 masih belum aktif dan merata.

I.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah yang diambil dari perancangan ini adalah bagaimana merancang informasi layanan darurat yang memuat tentang informasi mengenai keunggulan, kegunaan dari layanan darurat NTPD 112, sehingga dapat dimanfaatkan sesuai dengan situasi dan keadaan untuk membantu masyarakat dan pihak berwajib dalam menanggulangi tindak kejahatan.

I.4. Batasan Masalah

Batasan masalah yang diambil pada penelitian ini adalah:

- Objek yang diteliti adalah panggilan darurat NTPD 112. Sebagai aspek sarana untuk pertolongan jika terjadi keadaan darurat atau menjadi korban kejahatan.
- Target khalayak dibatasi pada umur 17 tahun hingga dewasa akhir selama target khalayak tersebut mampu mengoperasikan telepon pintar atau telepon genggam.
- Waktu penelitian dibatasi bulan Oktober 2019 hingga bulan Januari 2020.
- Penelitian dibatasi hanya di lingkup Kota Bandung.

I.5. Tujuan dan Manfaat Perancangan

Merujuk dari rumusan permasalahan diatas, maka tujuan dan manfaat yang ingin dicapai dari perancangan ini adalah sebagai berikut:

I.5.1 Tujuan Perancangan

1. Membuat informasi tentang cara tepat menggunakan layanan darurat NTPD 112 sesuai dengan situasi dan kejadian apa yang dihadapi.
2. Membuat masyarakat lebih memahami pentingnya mempersiapkan diri dengan sarana layanan darurat dan cara memanfaatkan layanan NTPD 112 tersebut sehingga mampu berguna dengan maksimal.

I.5.2 Manfaat Perancangan

Adapun manfaat dari perancangan ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara akademis, adanya perancangan ini diharapkan dapat menambahkan wawasan, pengetahuan, dan informasi tentang NTPD 112, bagaimana cara menggunakan sarana layanan darurat tersebut secara tepat.

2. Manfaat Praktis

- a) Dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat bagaimana cara memanfaatkan sarana yang disediakan pemerintah sesuai dengan kejadian apa yang dihadapi.
- b) Dapat membantu pihak dinas terkait dan kepolisian untuk mensosialisasikan pentingnya melakukan panggilan darurat NTPD 112 di telepon genggam dan telepon pintar di keadaan darurat. menurut
- c) Dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan iklan promosi dan strategi yang baik dalam mensosialisasikan kebijakan sebuah instansi bagi kepentingan masyarakat, sehingga dapat mudah di mengerti oleh masyarakat.