

BAB II. PEMBAHASAN MASALAH DAN SOLUSI MASALAH INFORMASI LAYANAN NTPD 112 MELALUI MEDIA POSTER

II.1 Landasan Teori

Landasan teori adalah seperangkat definisi, konsep serta proposisi yang telah disusun rapi serta sistematis tentang variable-variabel dalam sebuah penelitian. Landasan teori ini akan menjadi dasar yang kuat dalam sebuah penelitian dan perancangan yang akan dilakukan. Pembuatan landasan teori yang baik dan benar dalam sebuah penelitian dan perancangan menjadi hal yang penting karena landasan teori ini menjadi sebuah pondasi serta landasan dalam penelitian tersebut.

II.1.1 Pengertian Informasi

Informasi merupakan salah satu hal terpenting di Era Globalisasi ini. Setiap orang berlomba-lomba untuk berusaha mendapatkan dan membagi informasi setiap harinya baik melalui media cetak maupun media *online* yang sekarang ini menjadi *trend* di masyarakat global.

Menurut Sutanta (2011) berpendapat bahwa:

“Informasi merupakan hasil dari pengolahan data sehingga menjadi bentuk yang penting bagi penerimanya dan mempunyai kegunaan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang dapat dirasakan akibatnya secara langsung saat itu juga atau secara tidak langsung pada saat mendatang.”

Definisi tersebut menjelaskan bahwa informasi merupakan pengolahan dari beberapa data atau informasi yang dikumpulkan, yang dianggap penting untuk penerima informasi tersebut dan dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan. Sutabri (2005,h.16) menyatakan, “Data adalah suatu istilah majemuk yang berarti fakta atau bagian dari fakta yang mengandung arti yang dihubungkan dengan kenyataan, simbol-simbol, gambar-gambar, angka-angka, huruf-huruf, yang menunjukkan suatu ide, objek, kondisi atau situasi lain-lain”.

II. 1.2 Kebutuhan Informasi

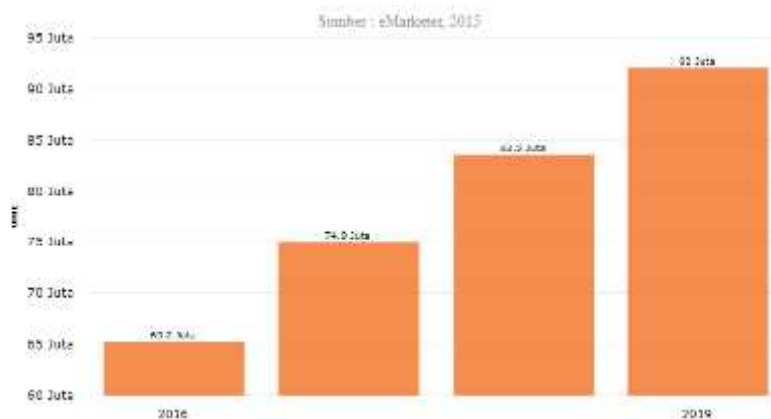
Kebutuhan informasi hampir pada umumnya dirasakan oleh setiap individu, setiap individu membutuhkan informasi, baik untuk bahan bersosialisasi dan berkomunikasi. Kebutuhan informasi menurut Yusuf dan Subekti (2010,h.68) “Keadaan yang terjadi dalam struktur kognisi seseorang yang dirasakan ada kekosongan informasi atau pengetahuan sebagai akibat tugas atau sekedar ingin tahu”.

II.1.3 Telepon Pintar (*smartphone*)

Telepon pintar sudah tidak asing terdengar di era modern ini, telepon pintar bisa dibidang telah menjadi salah satu kebutuhan pokok bagi masyarakat perkotaan, terutama generasi millennial. Telepon pintar atau produk teknologi berupa telepon genggam versi modern terbaru yang memiliki kelebihan dimana spesifikasi perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*) lebih pintar.

Gary B, Thomas J & Misty E (2007) berpendapat bahwa:

Smartphone adalah telepon yang internet *enable* yang biasanya menyediakan fungsi *Personal Digital Assasint* (PDA), seperti fitur kalender, agenda, buku alamat, kalkulator, catatan. Telepon pintar dapat dibedakan dengan telepon genggam biasa dengan dua cara fundamental: Bagaimana mereka dan apa yang bisa mereka lakukan”.



Gambar II.1 Grafik Pengguna *Smartphone* di Indonesia
Sumber: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2016/08/08/pengguna-smartphone-di-indonesia-2016-2019>
(Diakses pada 27/10/2019)

II.1.4 Pelayanan Publik

Pelayanan publik sangatlah penting dalam sebuah pemerintahan, penilaian masyarakat sangat bergantung kepada pelayanan publik apa yang diberikan oleh pemerintah.

Nurlea (2018:h.1) berpendapat bahwa:

“Pelayanan publik adalah satu bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pada dasarnya setiap manusia dalam lingkup masyarakat memerlukan pelayanan, maka dalam memberikan pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat. Dalam menciptakan kepuasan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas berusaha melakukan percepatan reformasi birokrasi dengan mendorong Kementerian, Pemerintah Daerah, serta Lembaga dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, selain itu Kementerian PAN&RB juga telah menetapkan program inovasi pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PAN&RB RI No.19 Tahun 2016”.

II.1.5 Aplikasi

Aplikasi adalah Program yang siap dan dapat digunakan untuk menjalankan perintah dari pengguna Aplikasi tersebut dengan tujuan untuk mendapat hasil yang akurat sesuai dengan kegunaan Aplikasi tersebut. Aplikasi mempunyai arti pemecahan masalah yang menggunakan pemrosesan data Aplikasi, biasanya menggunakan data komputasi maupun pemrosesan data yang diinginkan.

Nazrudin Safaat H (2012:h.9) berpendapat bahwa:

“Perangkat lunak Aplikasi adalah suatu subkelas perangkat lunak computer yang memanfaatkan kemampuan computer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna. Dibandingkan dengan perangkat lunak sistem yang mengintegrasikan berbagai kemampuan komputer, tapi tidak secara langsung menerapkan kemampuan tersebut untuk mengerjakan suatu tugas yang mempermudah aktifitas pengguna”.

Contoh utama perangkat lunak Aplikasi adalah lembar kerja, pengolah kata, pemutar media seperti video maupun suara. Beberapa Aplikasi yang memiliki fungsi berbeda yang digabungkan bersama menjadi sebuah Aplikasi disebut sebagai suite Aplikasi (*Application Suite*), sebagai contoh *Adobe* dan *Microsoft Office*, yang menggabungkan Aplikasi pengolah kata, gambar, video, suara, dan lembar kerja. Aplikasi dalam paket biasanya memiliki antarmuka pengguna yang memiliki kesamaan sehingga mempermudah untuk mempelajari dan menggunakan Aplikasi.

II.1.6 Kejahatan

Kejahatan merupakan hal tidak dapat dipisahkan dari kehidupan bermasyarakat dan merupakan peristiwa yang tidak asing dalam kehidupan sehari-hari. Seorang filsuf bernama Cicero pernah mengatakan *Ubi Societas, Ibi Ius, Ibi Crime* yang memiliki arti ada masyarakat, ada hukum, ada kejahatan. Karena pada umumnya masyarakat akan saling menilai, berinteraksi juga berkomunikasi, sehingga tidak jarang menimbulkan konflik dan pertikaian. Pada dasarnya akan ada kelompok yang menganggap kelompok lainnya memiliki perilaku yang menyimpang apabila perilaku kelompok lain tidak sesuai dengan perilaku kelompok tersebut. Perilaku menyimpang ini yang seringkali dianggap dengan perilaku jahat atau kejahatan.

Pengertian kejahatan menurut sudut pandang hukum adalah setiap tingkah laku manusia yang melanggar aturan hukum pidana. Suatu perbuatan dianggap bukan kejahatan apabila perbuatan tersebut tidak dilarang di dalam aturan hukum pidana. Pengertian kejahatan menurut R. Soesilo dapat ditinjau dari dua sudut pandang, yaitu:

1. Pengertian Kejahatan dari sudut pandang yuridis, Kejahatan adalah suatu perbuatan yang bertentangan dengan kaidah-kaidah dalam Undang-Undang.
2. Pengertian Kejahatan dari sudut pandang sosiologi, Kejahatan adalah perbuatan atau tingkah laku yang selain merugikan si penderita juga merugikan masyarakat, yaitu berupa hilangnya keseimbangan, ketentraman dan ketertiban.

II.1.6.1 Unsur Kejahatan

Unsur unsur kejahatan yang harus dipenuhi untuk dapat dikatakan sebagai kejahatan sebagai berikut:

1. Ada perbuatan yang menimbulkan kerugian bagi orang lain.
2. Harus diatur di dalam kitab Undang Undang Hukum Pidana.
3. Harus ada maksud jahat atau niat jahat.
4. Ada peleburan antara jahat dan maksud dan niat jahat.
5. Harus ada perbauran antara kerugian yang diatur di kitab UU Hukum Pidana dengan perbuatan.
6. Harus ada sanksi pidana yang mengancam perbuatan tersebut.

II.1.6.2 Kejahatan di Kota Bandung

Berdasarkan data statistic yang dikeluarkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) kota Bandung, angka kriminalitas 2014-2016 mencapai 5.000 kasus atau lebih setiap tahunnya. Hal ini dapat terlihat dari table tingkat kejahatan yang ada dibawah ini.

Tabel II.1 Jumlah Tindak Pidana

Sumber: <https://bandungkota.bps.go.id/statictable/2017/08/29/102/jumlah-tindak-pidana-menurut-jenis-kriminalitas-di-kota-bandung-2015-2016.html>
(Diakses pada 27/10/2019)

Jenis Kriminalitas		2014	2015	2016
1.	Curanmor R-2	1.166	729	466
2.	Curanmor R-4	155	99	39
3.	Curi Berat	659	515	387
4.	Curi Keras	301	258	187
5.	Curi Biasa	234	227	160
6.	Aniaya Ringan	57	54	43
7.	Aniaya Berat	226	284	218
8.	Penipuan	822	924	743
9.	Penggelapan	314	266	273
10.	Peras / Anc. Keras	43	42	42
11.	Pengrusakan	34	43	37
12.	Kebakaran	0	0	0

13.	Pembunuhan	6	8	8
14.	Perkosaan	13	9	9
15.	Perzinahan	14	13	11
16.	Penculikan	5	4	7
17.	Narkotika	0	0	0
18.	Pemalsuan Mata Uang	4	4	1
19.	Pemalsuan Surat	36	60	43
20.	Pemalsuan Merk	7	4	3
21.	Sumpah Palsu	0	0	0
22.	Perjudian	28	17	10
23.	Penghinaan	20	11	25
24.	Cemar Nama Baik	0	0	1
25.	Penadahan	0	2	1
26.	Korupsi	0	3	0
27.	Senpi, Handak, Sajam	33	32	35
28.	Lain-Lain Kriminalitas	741	847	797
Jumlah		4.918	4.455	3546

II.1.7 Keadaan Darurat

Keadaan darurat dapat terjadi ketika seseorang atau suatu kelompok masyarakat memiliki kejadian yang diluar dugaan sehingga dapat mengganggu, mengancam dan menimbulkan kerusakan dan kerugian bagi seseorang atau satu kelompok masyarakat. Kejadian ini dapat berbentuk mengancam keselamatan jiwa, harta, maupun kejadian merusak. Dalam beberapa kasus keadaan darurat harus diatasi oleh pihak-pihak yang bertanggung jawab, dan membutuhkan tenaga banyak untuk mengatasinya. Keadaan darurat dapat berubah menjadi bencana (*disaster*) yang mengakibatkan banyak korban atau kerusakan.

Hal ini diperkuat menurut *Federal Emergency Management Agency* (FEMA) dalam *Emergency Management Guide for Business and Industry*, keadaan darurat adalah segala kejadian yang tidak diinginkan dan tidak direncanakan yang dapat menyebabkan kematian atau cedera serius pada para pekerja, pelanggan atau masyarakat umum atau kejadian yang dapat mematikan bisnis atau usaha,

menghentikan kegiatan operasional, menyebabkan kerusakan fisik atau lingkungan, atau sesuatu yang dapat mengancam kerugian fasilitas keuangan atau reputasi perusahaan di mata masyarakat. Menurut NFPA 1600, keadaan darurat adalah segala kejadian atau peristiwa, alamiah atau akibat ulah manusia yang memerlukan aksi penyelamatan dan perlindungan terhadap property, keselamatan dan keselamatan masyarakat (Septiadi, 2008).

II.1.7.1. Jenis Keadaan Darurat

Menurut Septiadi (2008) keadaan darurat dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

1. Keadaan Darurat Kecil

Keadaan darurat kecil terjadi jika kejadian masih dapat diatasi sendiri oleh petugas setempat dan tidak membutuhkan tenaga dari pihak berwajib.

2. Keadaan Darurat Besar

Keadaan darurat besar terjadi jika kejadian dapat mempengaruhi jalannya operasi perusahaan atau mempengaruhi tatanan lingkungan sekitar dan penanggulangannya diperlukan pengerahan tenaga dari pihak berwajib.

Adapun menurut *Federal Emergency Management Agency* (FEMA) pada umumnya situasi darurat terbagi 3, yaitu:

1. Bencana Alamiah (*Natural Hazard*)

1. Banjir
2. Kekeringan
3. Angin topan
4. Gempa
5. Petir

2. Kegagalan Teknis (*Technological Hazard*)

1. Pemadaman listrik
2. Peristiwa kebakaran/ledakan
3. Kecelakaan kerja/lalu lintas

3. Huru Hara

1. Perang
2. Kerusuhan

II.1.7.2. Prosedur Keadaan Darurat

Prosedur Situasi Darurat ialah tata cara atau pedoman kerja dalam menanggulangi suatu situasi darurat, dengan maksud untuk mencegah atau mengurangi kerugian lebih lanjut atau semakin besar. Pada umumnya prosedur darurat terbagi 2:

1. Prosedur Intern (Lokal)

Prosedur intern ini merupakan pedoman pelaksanaan untuk masing-masing bagian atau departemen, dengan pengertian keadaan darurat yang telah terjadi masih dapat diatasi oleh bagian-bagian yang bersangkutan, tanpa melibatkan bagian-bagian yang lain.

2. Prosedur Umum (Utama)

Merupakan pedoman perusahaan secara keseluruhan dan telah menyangkut keadaan darurat yang cukup besar atau paling tidak dapat membahayakan bagian-bagian lain atau daerah sekitarnya.

Prosedur darurat banyak diterapkan sesuai dengan bidang dimana keadaan darurat itu terjadi, setiap bidang atau lingkungan kerja memiliki prosedur darurat yang berbeda satu dengan yang lainnya. Prosedur penanganan jika terjadi keadaan darurat adalah sebagai berikut:

- a. Menyelamatkan manusia.
- b. Mengisolasi daerah kecelakaan.
- c. Menyusun rencana dan melaksanakan pengamanan sumber.
- d. Minta bantuan ke instansi terkait dan berwenang.
- e. Mengukur tingkat radioaktivitas yang mungkin melekat.
- f. Memperkirakan dosis yang diterima.
- g. Mengelompokkan penderita menurut dosis.
- h. Melakukan dekontaminasi.
- i. Melaporkan kepada penanggungjawab organisasi kawasan dan nasional.

II.1.8 Nomor Tunggal Panggilan Darurat

Call Center 112 adalah layanan yang digagas oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika yang dapat dihubungi dalam keadaan darurat oleh masyarakat umum untuk mendapatkan bantuan dari berbagai pihak seperti kepolisian, pemadam kebakaran, *ambulance* atau pertolongan medis serta penanganan bencana alam.

II.1.8.1 Sejarah Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112

Layanan Nomor Tunggal Darurat 112 yaitu pusat layanan pengaduan masyarakat melalui nomor telepon 112 dimana penelepon dapat meminta bantuan maupun memberikan informasi terkait kegawatdaruratan tanpa dikenakan biaya telepon. Jenis-jenis layanan darurat yang dilayani oleh Layanan Nomor Tunggal Darurat 112 antara lain adalah permintaan pelayanan ambulans gawat darurat, penanganan kebakaran, penanganan kejadian kecelakaan, dan penanganan kejadian terkait kebencanaan.



Gambar II.2 Nomor Tunggal Darurat Nasional

Sumber: <https://beritagar.id/artikel/infografik/darurat-pencet-saja-112-bebas-pulsa>
(Diakses pada 28/10/2019)

Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 pertama kali di sosialisasikan oleh Gubernur DKI Jakarta pada tahun 2017. Menurut Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 188 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat adalah pusat layanan pengaduan masyarakat melalui nomor telepon 112 dimana penelepon dapat meminta bantuan maupun memberikan informasi terkait kegawatdaruratan tanpa dikenakan biaya telepon, serta menurut Pasal 13 Pergub DKI 188/2017 bahwa Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 beroperasi 24 jam setiap hari selama 7 (tujuh) hari dalam seminggu secara terus menerus. Pada tahun 2019 *call center* 112 kota Bandung sudah beroperasi secara mandiri.

II.1.8.2 Tujuan Layanan NTPD 112

Menurut Pasal 3 Pergub DKI 188/2017, tujuan dari Layanan NTPD 112 adalah sebagai berikut:

1. Mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat untuk menangani keadaan gawat darurat.
2. Mengintegrasikan semua layanan telepon pengaduan dan pemberian informasi gawat darurat (emergency) dan Satuan Kerja Perangkat Daerah (“SKPD”)/Unit Kerja Perangkat Daerah (“UKPD”), instansi pemerintah dan instansi terkait lainnya ke dalam sistem Layanan Jakarta Siaga 112.
3. Mempermudah masyarakat dalam mengakses dan mendapatkan layanan gawat darurat.
4. Mempermudah masyarakat mengingat nomor panggilan darurat.
5. Mempermudah koordinasi penanganan Keadaan Gawat Darurat dengan SKPD/UKPD, instansi pemerintah dan instansi terkait lainnya.

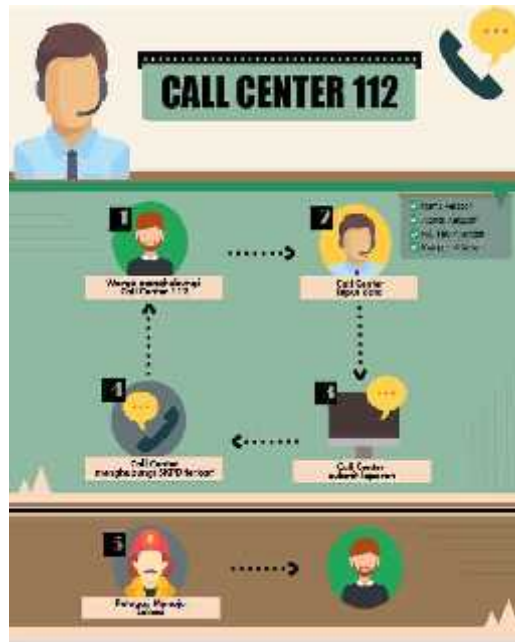
Menurut Pasal 5 ayat (1) Pergub DKI 188/2017, Layanan Jakarta Siaga 112 dilaksanakan oleh BPBD (Badan Penanggulangan Bencana Daerah, sedangkan menurut Pasal 5 ayat (2) Pergub DKI 188/2017, layanan Jakarta Siaga 112 merupakan pengintegrasian beberapa layanan pengaduan yang diselenggarakan oleh :

1. Menurut Pasal 6 ayat (1) Pergub DKI 188/2017, Surat Kerja Perangkat Daerah, meliputi layanan yang diselenggarakan oleh:

- Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bakesbangpol).
- Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP).
- Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan.
- Dinas Lingkungan Hidup (Dinas LH).
- Dinas Sumber Daya Air (Dinas SDA).
- Dinas Kehutanan.
- Dinas Perindustrian dan Energi (DPE).
- Dinas Perhubungan.
- Dinas Sosial.
- Dinas Bina Marga.
- Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian (DKPKP).
- Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk (DPPAPP).
- Dinas Kesehatan.
- Dinas Pendidikan.
- Unit Pelaksana Teknis Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (UPT P2TP2A).
- Unit Pelaksana Teknis Ambulans Gawat Darurat (UPT AGD).

2. Menurut Pasal 6 ayat (2) Pergub DKI 188/2017, instansi pemerintah dan instansi terkait lainnya, meliputi layanan yang diselenggarakan oleh:

- a. Kepolisian Daerah Metro Jaya (POLDA Metro Jaya).
- b. Kantor *Search And Rescue* (SAR) Jakarta.
- c. Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara (PT PLN).
- d. Perusahaan Daerah Perusahaan Air Minum Jaya (PD PAM Jaya).
- e. Palang Merah Indonesia (PMI).
- f. Badan hokum lainnya.



Gambar II.3 Nomor Tunggul Darurat Nasional 2
 Sumber: <https://beritagar.id/artikel/infografik/darurat-pencet-saja-112-bebas-pulsa>
 (Diakses pada 28/10/2019)

II.1.8.3. Jenis Layanan NTPD 112

1. Menurut Pasal 7 Pergub DKI 188/2017, jenis Layanan Jakarta Siaga 112 meliputi:
 - a. Permintaan pelayanan ambulans gawat darurat.
 - b. Permintaan penyelamatan manusia.
 - c. Penanganan kebakaran.
 - d. Penanganan kejadian kecelakaan.
 - e. Penanganan kejadian tindak kriminal seperti pembunuhan, pencurian dengan kekerasan dan tindak pidana lainnya.
 - f. Penanganan kekerasan terhadap perempuan dan anak serta tindak pidana lainnya.
 - g. Penanganan kejadian terorisme.
 - h. Penanganan pohon tumbang dengan korban atau terganggunya aktivitas masyarakat.
 - i. Penanganan hewan buas atau liar.
 - j. Penanganan kejadian terkait kebencanaan.

- k. Penanganan kerusakan konstruksi yang mengakibatkan korban atau terganggunya aktivitas masyarakat.
- l. Penanganan kegawatdaruratan lainnya.

II.1.8.4 Perkembangan NTPD 112 di Kota Bandung

Pada tahun 2015 pada kepemimpinan Ridwan Kamil, Bandung memiliki Bandung *Command Centre* yakni tempat dimana Beliau bekerja untuk memantau sisi Kota Bandung. Dikarenakan saat itu sedang ramai isu tentang pembegalan, maka Ridwan Kamil memiliki inisiatif untuk bekerja sama dengan Universitas Telkom untuk membuat aplikasi yang dapat berguna jika ada situasi gawat. Untuk selanjutnya, Kota Bandung mulai mengimplementasikan NTPD 112, tepat pada tanggal 1 Desember 2016. Layanan darurat yakni NTPD 112 (Nomor Terpadu Panggilan Darurat 112) ini merupakan nomor panggilan yang ditujukan untuk segala jenis panggilan darurat, baik untuk ambulans, polisi, dan dinas pemadam kebakaran.

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 terdapat 20 laporan setiap harinya yang masuk tentang kejahatan di Kota Bandung.

Riza Riswanto (2019) dalam wawancara langsung oleh peneliti menyatakan:

“Untuk 112 trafik penggunaannya cukup lumayan banyak, 1 minggu bisa ada 1000 penelepon lebih, tapi yang valid hanya 5% sampai 10% dari seribu itu, kebanyakan dikarenakan oleh *Prank Call*, hingga curhat, salah satunya terjadi 2 hari yang lalu operator kami melaporkan tentang seorang ibu-ibu yang mengalami tindak KDRT, walaupun sebenarnya itu diluar konteks 112, sehingga penanganan kami adalah memberikan arahan untuk menghubungi dinas kesehatan yang memiliki program layanan Konseling yaitu KEKASIH JUARA (Kendaraan Konseling Silih Asih).”

NTPD 112 hanya melayani pengaduan di wilayah Kota Bandung, namun jika ada laporan yang terjadi di perbatasan Kota Bandung dengan Kabupaten, masih dapat dijangkau hingga jarak 1 km dari perbatasan. Namun, jika laporan/pengaduan terjadi diluar batas jangkauan, maka panggilan tersebut tetap dilayani dengan menyerahkan laporan tersebut kepada pihak kewilayahan terdekat (dinas di Kabupaten atau Kecamatan, dimana lokasi laporan terjadi).

II.2 Objek Penelitian

II.2.1 Profil DISKOMINFO Kota Bandung

Pada mulanya Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung merupakan salah satu lembaga teknis daerah yang berbentuk Badan Komunikasi dan Informatika (BAKOMINFO). Sejak diberlakukannya PERDA No. 12 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Bandung, BAKOMINFO terbentuk. Berdasarkan PERDA Kota Bandung No 13 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Bandung No. 13 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Bandung, Tanggal 7 Agustus 2009, maka BAKOMINFO berganti menjadi Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung. Tugas pokok DISKOMINFO yakni “melaksanakan sebagian urusan Pemerintahan Daerah di bidang komunikasi, informatika dan hubungan masyarakat berdasarkan azas otonomi dan pembantuan”. Sedangkan fungsi dari DISKOMINFO yakni :

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang komunikasi, informatika dan hubungan masyarakat.
2. Pembinaan dan pelaksanaan komunikasi, informatika dan kehumasan yang meliputi pos dan telekomunikasi, sarana komunikasi, desiminasi informasi dan teknologi informasi serta hubungan masyarakat.
3. Pelaksanaan pelayanan teknis administrasi Dinas
4. Pelaksanaan tugas yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

DISKOMINFO Kota Bandung berlokasi di Jl.Wastukencana No.2 Bandung dengan alamat email diskominfo@bandung.go.id, nomor telepon (022) 4222398 dan nomor faximile (022) 4222398. DISKOMINFO Kota Bandung dipimpin oleh Anton Sunarwibowo, S.T., M.T selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika dan Dicky Wishnumulya R, S.Sos., M.M selaku Sekertaris Dinas Komunikasi dan Informatika.

II.2.2 Visi dan Misi DISKOMINFO Kota Bandung

DISKOMINFO tentu memiliki tujuan dan misi yang ingin di capai dalam melayani masyarakat, oleh karena itu pemerintah dalam hal ini yaitu DISKOMINFO memiliki visi dan misi sebagai berikut:

Visi : “Terwujudnya efektifitas dan efisiensi komunikasi dan informatika penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam rangka mewujudkan Kota Bandung sbeagai kota jasa bermartabat“

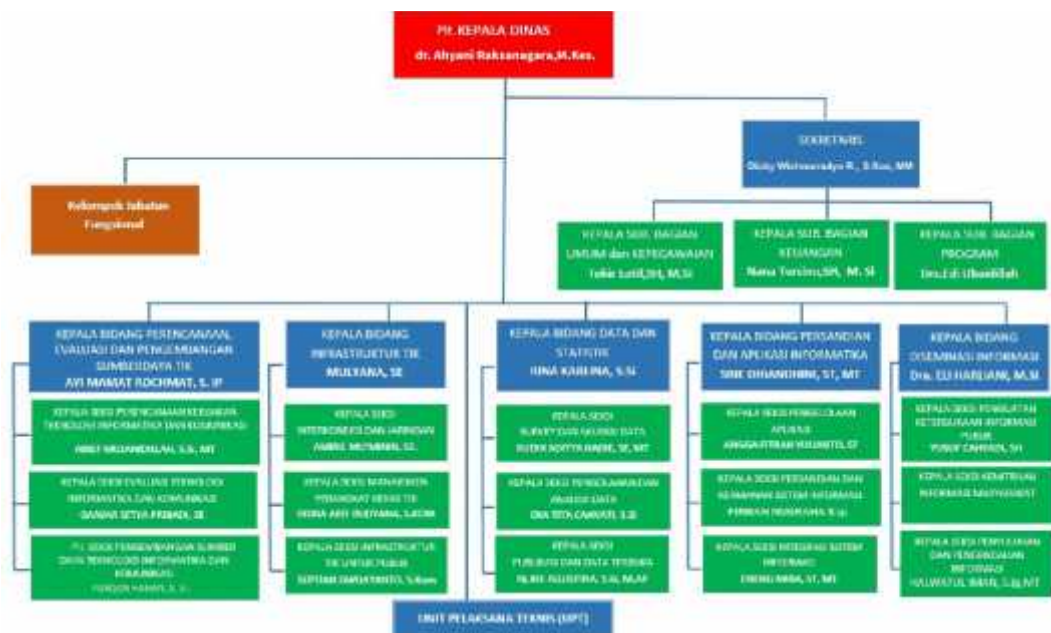
Misi :

1. Meningkatkan dan mengembangkan kemitraan, pemberdayaan dan pendayagunaan prasarana dan sarana komunikasi dan informatika;
2. Meningkatkan layanan publik dan pemberdayaan masyarakat dalam rangka meningkatkan komunikasi dialogis.
3. Meningkatkan pelayanan informasi dan pemberdayaan potensi masyarakat dalam rangka mewujudkan budaya masyarakat berbasis teknologi informasi.

4. Meningkatkan kerjasama, kemitraan dan pemberdayaan lembaga komunikasi dan informatika pemerintah dan masyarakat.
5. Mendorong peran media massa dalam rangka meningkatkan informasi yang beretika dan bertanggungjawab.
6. Meningkatkan sumber daya manusia bidang komunikasi dan informatika yang handal.

II.2.3 Struktur Organisasi DISKOMINFO Kota Bandung

Diskominfo Kota Bandung dipimpin oleh Kepala Dinas dan membawahi beberapa bidang yakni Sekretariat, Bidang Perencanaan, Evaluasi dan Pengembangan Sumberdaya Teknologi Informasi dan Komunikasi, Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi, Bidang Data dan Statistik, Bidang Persandian dan Aplikasi Informatika, Bidang Diseminasi Informasi, Unit Pelaksanaan Teknis Pusat Manajemen Informasi Pemerintahan dan Unit Pelaksana Teknis Radio Sonata.



Gambar II.4 Struktur Organisasi Diskominfo
 Sumber: <https://diskominfo.bandung.go.id/struktur-organisasi>
 (Diakses pada 27/012/2019)

II.3 Analisis

II.3.1 Analisis Wawancara

Wawancara diperlukan untuk mendapatkan informasi langsung mengenai permasalahan apa yang terjadi. Wawancara dilakukan kepada seseorang yang mengerti dan paham tentang NTPD 112, yaitu Riza Riswanto,A.Md. Beliau menjabat sebagai Analisis Pemanfaatan Teknologi, sehingga beliau mengetahui dengan jelas data mengenai NTPD 112.

Tabel II.2 Rekapitulasi Call Center 112 Tahun 2019
Sumber: Wawancara dengan Pak Riza Riswanto

No.	Panggilan NTPD 112 Tahun 2019	Jumlah
1	Jumlah Panggilan Darurat	448.758
2	Jumlah <i>Abandoned Call</i>	2.365
3	Jumlah <i>Dropped Call</i>	672
4	Jumlah <i>Queue Call</i>	0
5	Jumlah Panggilan Benar	485.719
6	Jumlah Panggilan Ditangani	340

Tabel II.3 Rekapitulasi Call Center 112 Tahun 2018
Sumber: Wawancara dengan Pak Riza Riswanto

No.	Panggilan NTPD 112 Tahun 2018	Jumlah
1	Jumlah Panggilan Darurat	541.771
2	Jumlah <i>Abandoned Call</i>	7.004
3	Jumlah <i>Dropped Call</i>	1.640
4	Jumlah <i>Queue Call</i>	0
5	Jumlah Panggilan Benar	533.127
6	Jumlah Panggilan Ditangani	294

Menurut penjelasannya NTPD 112 dipergunakan untuk panggilan kegawatdaruratan. NTPD 112 lebih banyak dipergunakan dibandingkan layanan darurat lain, untuk NTPD 112 traffic penggunaannya cukup banyak dalam seminggu terdapat seribu lebih pennelepon yang masuk ke NTPD 112, namun panggilan yang valid hanya 5% dari seribu laporan, kebanyakan laporan yang tidak

valid adalah berupa panggilan dari masyarakat yang hanya ingin mengetahui apakah layanan darurat tersebut aktif atau benar terhubung, ini membuktikan bahwa masyarakat masih belum banyak yang mengetahui apa itu layanan darurat NTPD 112, tapi meski pertanyaan dari masyarakat diluar kegunaan dari NTPD 112, petugas tetap mengarahkan dan membantu serta memberikan penjelasan mengenai NTPD 112 tersebut. DISKOMINFO sendiri belum pernah mengadakan survey langsung ke masyarakat untuk mengetahui seberapa efektif atau seberapa pengetahuan masyarakat mengenai NTPD 112.



Gambar II.5 Foto Bersama Riza Riswanto, A.Md.
Sumber: Dokumen Pribadi

DISKOMINFO ataupun BCC belum pernah mensosialisasikan NTPD 112 kepada masyarakat secara terstruktur, untuk sementara sosialisasi masih dalam bentuk pembagian *brosur* di car free day dan acara kewilayahan yang bekerjasama dengan DISKOMINFO, barulah NTPD 112 disosialisasikan sebagai informasi tambahan kepada masyarakat selain materi dari acara utama. Media informasi dalam bentuk cetak yang dimiliki NTPD 112 hanya beberapa mini banner yang tersebar di beberapa sudut kantor DISKOMINFO dan BCC, kemudian terdapat *brosur* yang biasa dibagikan kepada masyarakat berkunjung ke DISKOMINFO atau BCC, untuk saat ini sosialisasi secara terstruktur masih proses dikaji oleh dinas terkait.

II.3.2 Analisis Kuisoner

Kuisoner dilakukan untuk mengetahui tentang pengetahuan masyarakat tentang NTPD 112. Kuisoner berupa memanfaatkan sarana google form, baik membagikan link kepada masyarakat, juga penyebaran melalui media cetak berupa link QR code sehingga masyarakat dapat mescan QR code tersebut untuk kemudia mengisi *form* yang muncul. Target masyarakat adalah berkisar umur 17 tahun hingga dewasa akhir, dengan aktifitas pekerjaan berbagai macam, mulai ibu rumah tangga, pegawai negeri sipil, guru atau dosen, karyawan swasta, pengusaha, pelajar, dan mahasiswa, masyarakat yang berhasil mengisi kuisoner sesuai dengan kriteria umur dan domisili tempat tinggal adalah 96 orang.



Gambar II.6 Kuisoner 1
Sumber: Dokumen Pribadi

Pertanyaan dalam kuisoner sebelumnya telah melewati proses wawancara dengan pihak BCC, sehingga data yang memang belum dapat diberikan oleh pihak BCC kepada peneliti maka dibuatlah pertanyaan dengan maksud mencari sendiri data tersebut agar dapat mengetahui keadaan langsung dari pengetahuan yang dimiliki oleh masyarakat mengenai NTPD 112.



Gambar II.7 Kuisoner 2
 Sumber: Dokumen Pribadi

Pada kuisoner pertanyaan 1, 62 orang menyatakan mengetahui tentang NTPD 112, dan 34 orang tidak mengetahui apa itu NTPD 112. Kuisoner ke 2 menyatakan 57 orang mengetahui kegunaan atau fungsi dari NTPD 112 dan 39 orang menyatakan tidak mengetahui apa-apa tentang NTPD 112.



Gambar II.8 Kuisoner 3
 Sumber: Dokumen Pribadi



Gambar II.9 Kuisoner 4
Sumber: Dokumen Pribadi

Pada kuisoner ke 3 dari 96 orang yang mengisi kuisoner yang disediakan 5 orang mengaku pernah menggunakan NTPD 112, kemudian pada kuisoner 4, 2 orang telah menggunakan layanan NTPD 112 untuk kecelakaan, 1 orang kriminalitas, 1 orang pertolongan medis, dan 1 orang kebakaran.



Gambar II.10 Kuisoner 5
Sumber: Dokumen Pribadi

Kesimpulan dari kuisoner yang didapat dari 96 responden adalah lebih dari sebagian masyarakat belum mengetahui apa itu NTPD 112 ataupun mengetahui mengenai NTPD 112 namun tidak mengetahui apa fungsi sebenarnya dari layanan

darurat tersebut. Masyarakat juga bahkan berfikir bahwa layanan darurat tersebut sudah lama tidak aktif, sehingga masyarakat perlahan melupakan layanan darurat tersebut dan lebih memilih mendatangi langsung kantor polisi beberapa waktu setelah kejadian yang dialaminya.

II.3.3 Analisis SWOT

SWOT adalah singkatan dari *Strength, Weakness, Opportunities, Threats*. Novia (2017) menyatakan SWOT merupakan suatu teknik perancangan untuk mengevaluasi Kekuatan, Kelemahan, Peluang, Ancaman dalam suatu proyek, baik yang sedang berlangsung maupun dalam perencanaan baru. Analisis SWOT dalam perancangan ini adalah sebagai berikut:

- *Strength* (Kekuatan)
 - a. NTPD dapat menjangkau seluruh kalangan baik pengguna telepon genggam maupun pengguna telepon pintar, baik generasi X atau sebelumnya hingga generasi Y dan seterusnya.
 - b. Layanan NTPD 112 yang mampu tetap bekerja meski dalam lingkup sinyal yang buruk, mampu menelepon miskin tanpa menggunakan sim card, tanpa biaya pulsa (gratis) dan yang terpenting beroperasi 24 jam.
- *Weakness* (Kelemahan)
 - Kelemahan pada NTPD 112 masih terlalu fatal untuk beberapa orang atau kejadian tertentu, seperti contoh penjabretan yang merampas telepon genggam atau telepon pintar, sehingga korban tidak dapat menggunakan layanan tersebut.
 - Kelemahan pada NTPD 112 terletak pada keharusan pelapor untuk menceritakan apa yang terjadi dan mengatakan dimana posisi pelapor berada, sehingga dalam keadaan darurat tertentu, layanan ini dinilai kurang efektif.

- Kelemahan dari layanan darurat ini adalah masih lemahnya sumber daya manusia yang terjadi pada oknum operator penerima laporan dan oknum pihak berwajib dalam menindak lanjuti laporan yang terkadang melalaikan tugas.
- *Opportunities* (Peluang)
 - a. Peluang yang dapat dimanfaatkan terletak pada kebutuhan masyarakat untuk melindungi diri dan mengantisipasi tindak kejahatan, namun masih kurangnya informasi kepada masyarakat.
- *Threats* (Ancaman)
 - a. Pemikiran masyarakat yang kuat tentang kelemahan yang dimiliki teknologi, sehingga sebagian masyarakat tetap memilih melapor kepada kepolisian jauh setelah mengalami keadaan darurat atau tindak kejahatan.
 - b. Pemikiran buruk masyarakat dalam melihat kejadian darurat seperti contoh kecelakaan yang terkadang lebih memilih merekam atau mengabadikan situasi dibandingkan rasa ingin menolong dan meminta bantuan pihak berwajib.

II.4 Resume

Berdasarkan data wawancara NTPD 112 lebih banyak dipergunakan dibandingkan layanan darurat lain, namun hanya 5 % panggilan yang valid dari 1000 laporan, laporan yang tidak valid merupakan panggilan percobaan dari masyarakat yang memastikan layanan darurat tersebut aktif dan dapat terhubung. Berdasarkan data kuisioner masyarakat belum mengetahui apa itu NTPD 112 dan tidak mengetahui fungsi dari layanan darurat tersebut. Masyarakat beranggapan NTPD 112 tidak aktif. Berdasarkan hasil analisis SWOT, terdapat poin-poin penting yaitu:

- *Strength* (Kekuatan); NTPD 112 dapat menjangkau seluruh masyarakat, NTPD 112 dapat dihubungi tanpa kendala.

- *Weakness* (Kelemahan); pelaporan kepada NTPD 112 tidak dapat dilakukan segera apabila tidak menggunakan telepon seluler. Pelaporan melalui NTPD 112 harus memberikan informasi yang detail sehingga di nilai kurang efektif.
- *Opportunities* (Peluang); NTPD 112 sangat dibutuhkan oleh masyarakat.
- *Threats* (Ancaman); keengganan masyarakat dalam menggunakan NTPD 112, karena ketidaktahuan fungsi dari NTPD 112.

Berdasarkan hasil analisis tersebut hasil wawancara, kuisisioner dan analisis SWOT memeperlihatkan bahwa sebagian masyarakat sudah menggunakan layanan NTPD 112, sebagian masyarakat masih ragu untuk menggunakan layanan NTPD 112, dan sebagian masyarakat belum mengetahui informasi lengkap mengenai layanan NTPD 112.

II.5 Solusi Perancangan

Berdasarkan hasil analisis yang terdapat pada kesimpulan diperlukan perancangan informasi mengenai layanan NTPD 112, untuk masyarakat umum. Perancangan informasi dibuat dengan media poster cetak dan digital yang akan didistribusikan pada titik kumpul masyarakat di wilayah-wilayah yang berada disekitar Kota Bandung. Media poster digital akan didistribusikan melalui media sosial dan halaman web dari DISKOMINFO. Tujuan perancangan informasi mengenai NTPD 112 memberikan pengetahuan dan informasi mengenai kegunaan, kapan digunakan, dan keunggulan dari NTPD 112 kepada seluruh lapisan masyarakat.