

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keadaan darurat seperti kebakaran, merupakan ancaman yang dapat terjadi kapan saja dan di mana saja. Salah satu langkah utama dalam penanganan kebakaran adalah respons cepat dari dinas pemadam kebakaran, yang dapat dilakukan melalui layanan nomor darurat. Namun, masih banyak masyarakat yang kurang memahami pentingnya nomor darurat pemadam kebakaran serta bagaimana cara menggunakannya secara efektif dalam situasi krisis. Kurangnya kesadaran ini sering kali mengakibatkan keterlambatan dalam melaporkan kejadian kebakaran, yang pada akhirnya memperburuk dampak dari insiden tersebut (Yazid, et al, 2024).

Berdasarkan wawancara dengan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Tangerang Selatan, laporan yang masuk setiap bulannya berjumlah sekitar 50 hingga 70 laporan, di mana lebih banyak laporan terkait penyelamatan dibandingkan kebakaran. Laporan yang diterima melalui nomor darurat 112 sebagian besar juga lebih banyak mengenai penyelamatan, sementara laporan kebakaran lebih sering masuk melalui nomor 081190074. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun nomor darurat 112 tersedia untuk berbagai jenis keadaan darurat, masyarakat masih kurang memanfaatkan layanan ini untuk laporan kebakaran.

Di berbagai negara, sistem nomor darurat telah menjadi salah satu aspek penting dalam mitigasi kebakaran dan penyelamatan. Nomor darurat ini tidak hanya berfungsi untuk memanggil bantuan tetapi juga sebagai saluran komunikasi yang efektif dalam memberikan informasi kepada masyarakat mengenai langkah-langkah yang harus diambil sebelum bantuan tiba (Musa, 2020). Meski demikian, dalam beberapa kasus, kesadaran masyarakat akan penggunaan nomor darurat masih rendah, baik karena ketidaktahuan maupun karena kelalaian dalam menyebarkan informasi mengenai nomor darurat ini.

Berdasarkan penyebaran kuesioner yang dilakukan terhadap 174 responden, 79,3% di antaranya mengaku tidak mengetahui nomor darurat. Hal ini menegaskan

bahwa tingkat kesadaran masyarakat tentang nomor darurat masih sangat rendah, dan ini berpotensi menyebabkan keterlambatan dalam penanganan keadaan darurat.

Pemadam kebakaran tidak hanya bertugas memadamkan api, tetapi juga memiliki peran penting dalam penyelamatan dan penanggulangan keadaan darurat lainnya. Di tengah pertumbuhan wilayah perkotaan seperti Kota Tangerang Selatan (Tangsel), keberadaan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan menjadi semakin vital. Layanan tanggap darurat menjadi salah satu sarana penting untuk merespons kejadian secara cepat dan tepat. Pemerintah pusat melalui Kementerian Komunikasi dan Informatika telah meluncurkan layanan panggilan darurat 112 secara nasional sejak tahun 2016. Kota Tangerang Selatan menjadi salah satu kota yang mengadopsi layanan ini sejak tahun 2019 sebagai bagian dari pengembangan program *Smart City* (Dirgantara, 2019). Namun, hingga kini masih banyak masyarakat yang belum memahami fungsi layanan ini secara menyeluruh.

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Tangerang Selatan memiliki tugas utama seperti pemadaman kebakaran, penyelamatan korban, edukasi pencegahan kebakaran, serta penanganan keadaan darurat lainnya (Nurani, 2016). Meski telah melakukan berbagai upaya sosialisasi, permasalahan di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak warga yang belum mengetahui nomor layanan darurat Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Tangerang Selatan, bahkan tidak mengetahui bahwa panggilan ke 112 dapat digunakan untuk melaporkan kebakaran. Kasus viral yang memperlihatkan sisi positif Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Tangerang Selatan pernah terjadi pada Agustus 2024 lalu, ketika petugas berhasil mengevakuasi ular piton di salah satu rumah warga di Tangerang Selatan. Aksi tersebut mendapat banyak apresiasi publik di media sosial hingga mencapai 126.468 *likes*. Namun, tidak semua interaksi masyarakat dengan Damkar berjalan baik. Masih ada keluhan mengenai lambatnya respons, masyarakat yang tidak tahu harus menghubungi siapa saat darurat, atau bahkan nomor 112 yang sulit diakses dalam kondisi tertentu.



Gambar 1. 1 Evakuasi ular piton di rumah warga oleh Damkar Tangsel (Instagram @magdhalisa)

Di Indonesia, nomor darurat yang mencakup berbagai layanan seperti ambulans, polisi, dan pemadam kebakaran adalah 112. Nomor ini dirancang sebagai sistem panggilan darurat terpadu yang dapat digunakan di seluruh wilayah Indonesia. Namun, dalam banyak kasus, menghubungi nomor 112 dapat memakan waktu lebih lama karena panggilan akan diteruskan terlebih dahulu ke pusat layanan sebelum diarahkan ke instansi yang bersangkutan. Berdasarkan laporan di berbagai media dan pengalaman beberapa masyarakat, respons dari layanan 112 sering kali dianggap kurang cepat, terutama dalam keadaan darurat yang memerlukan penanganan segera. Sebuah laporan video dari YouTube BBC News Indonesia menunjukkan bahwa masyarakat yang mencoba menghubungi layanan 112 sering kali harus melalui proses verifikasi dan pengalihan panggilan yang memakan waktu lebih lama.



Gambar 1. 2 Berita respon lambat 112 (YouTube BBC News Indonesia)

Salah satu alasan utama lambatnya respons layanan darurat 112 adalah tingginya jumlah *prank call* atau panggilan iseng yang masuk ke sistem. Banyak masyarakat yang tidak bertanggung jawab memanfaatkan layanan ini untuk sekadar bermain-main, mengajukan laporan palsu, atau bahkan hanya untuk mengetes apakah nomor tersebut benar-benar berfungsi. Akibatnya, operator harus memilah antara panggilan darurat yang benar-benar membutuhkan bantuan dan panggilan yang tidak relevan, sehingga memperlambat proses penerusan informasi ke instansi terkait seperti pemadam kebakaran, polisi, atau ambulans (Banon, 2023). Dalam beberapa kasus, tingginya volume panggilan tidak penting ini membuat orang yang benar-benar dalam keadaan darurat harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan bantuan yang seharusnya bisa diberikan dengan cepat. Oleh karena itu, kesadaran masyarakat dalam menggunakan layanan darurat dengan bijak sangat diperlukan agar sistem ini dapat berfungsi secara optimal dan menyelamatkan lebih banyak nyawa.



Gambar 1. 3 Berita banyaknya prank call di call centel darurat Indonesia (vice.com)

Untuk mengatasi isu tersebut, dilakukan kampanye sosialisasi dan edukasi terkait nomor darurat pemadam kebakaran di Kota Tangerang Selatan. Kampanye ini bertujuan untuk membangun kesadaran masyarakat mengenai pentingnya mengetahui dan menggunakan layanan nomor darurat dalam situasi darurat. Program ini mencakup berbagai kegiatan edukatif, baik untuk anak-anak maupun orang dewasa, guna membentuk budaya sadar keselamatan kebakaran sejak dini.

Sebagai bagian dari upaya membangun pemahaman masyarakat, kampanye #IngatNomorDarurat hadir sebagai gerakan edukatif yang bertujuan untuk mengajak masyarakat agar lebih memahami dan mengingat nomor darurat pemadam kebakaran. Kampanye ini menyoroti betapa krusialnya respons cepat dalam situasi kebakaran dan bagaimana satu panggilan yang tepat dapat menyelamatkan nyawa serta mengurangi dampak kerusakan. Dengan pendekatan yang mudah dipahami oleh berbagai lapisan masyarakat, #IngatNomorDarurat berusaha menanamkan kebiasaan untuk selalu siap dan sigap dalam menghadapi keadaan darurat. Melalui berbagai media, termasuk sosialisasi langsung, penyebaran materi informatif, serta simulasi keselamatan kebakaran, kampanye ini diharapkan dapat menciptakan masyarakat yang lebih peduli dan tanggap terhadap situasi darurat.

Salah satu aspek utama dalam kampanye ini adalah penyelenggaraan kegiatan sosialisasi dan simulasi bagi anak-anak usia dini di tingkat Taman Kanak-Kanak (TK) serta memperkenalkan nomor darurat 112. Dengan memperkenalkan konsep keselamatan kebakaran sejak usia dini, diharapkan anak-anak dapat memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai tindakan yang harus dilakukan dalam situasi darurat. Selain itu, kegiatan ini juga bertujuan untuk menanamkan rasa percaya diri kepada anak-anak agar tidak panik saat menghadapi kebakaran dan mengetahui langkah-langkah awal dalam menyelamatkan diri.

Pentingnya kampanye ini tidak hanya terletak pada penyampaian informasi, tetapi juga pada pemberdayaan masyarakat dalam menghadapi situasi darurat. Dengan adanya kampanye ini, masyarakat diharapkan lebih siap dalam menanggapi kejadian kebakaran dan memahami bagaimana cara memanfaatkan layanan *nomor darurat* dengan tepat. Edukasi mengenai keselamatan kebakaran juga dapat

mengurangi angka kejadian kebakaran yang disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan dalam penanganan api di rumah tangga maupun tempat kerja.

Kampanye #IngatNomorDarurat dirancang sebagai kampanye komunikasi yang bersifat terintegrasi, dengan menggabungkan berbagai saluran dan pendekatan komunikasi untuk menjangkau masyarakat secara luas dan efektif. Kampanye ini tidak hanya dilakukan secara tatap muka (*offline*), tetapi juga diperkuat melalui media sosial dan berbagai bentuk media lainnya, sehingga pesan yang disampaikan dapat menjangkau audiens dari berbagai latar belakang dan kebiasaan konsumsi informasi. Dalam pelaksanaannya, kampanye ini memiliki tiga bentuk utama, yaitu kampanye *offline*, *online*, dan pemanfaatan media pendukung seperti cetak, digital, dan audio visual.

Dalam konteks ilmu komunikasi, kampanye #IngatNomorDarurat merupakan bagian dari *Public relations Campaign (PR Campaign)*. Menurut Wilcox dan Reber (2016), *PR campaign* adalah serangkaian aktivitas komunikasi yang dirancang secara strategis dengan tujuan membangun citra positif, meningkatkan pemahaman, dan mendorong perubahan sikap atau perilaku publik terhadap isu tertentu. Pelaksanaan *PR campaign* memerlukan proses perencanaan yang terstruktur, mulai dari identifikasi masalah, penetapan tujuan komunikasi, pemetaan audiens, penyusunan strategi dan taktik, hingga evaluasi hasil kampanye. Wilcox dan Reber juga menjelaskan bahwa perencanaan PR yang baik terdiri dari delapan unsur utama yang dikenal sebagai *Element of PR Plan*, yaitu *situation*, *objectives*, *audience*, *strategy*, *tactics*, *calendar*, *budget*, dan *evaluation*. Konsep ini menjadi landasan teoritis dalam merancang kampanye #IngatNomorDarurat agar setiap tahapan komunikasi berjalan secara sistematis, terukur, dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

Dalam pelaksanaan kampanye, kegiatan *offline* atau tatap muka memiliki peran yang sangat penting karena memungkinkan terjadinya interaksi langsung antara penyelenggara dan sasaran kampanye. Pendekatan ini terbukti lebih efektif dalam menyampaikan pesan secara emosional dan kontekstual, terutama ketika menyangkut isu-isu keselamatan publik. Tatap muka memungkinkan penyampaian informasi secara dua arah, memberikan ruang bagi peserta untuk bertanya, mencoba

langsung (misalnya dalam simulasi), dan menyaksikan secara nyata dampak serta langkah-langkah yang harus diambil dalam situasi darurat (Yuliarti, 2021).

Kampanye keselamatan berkendara "Indonesia Ayo Aman Berlalu Lintas (IAABL)" oleh Astra Internasional, yang mencatat pada dari 2014 hingga 2023 telah membina 10.415 Pelopor Keselamatan Berkendara dan mengedukasi sebanyak 208.359 orang (Syahputra, 2023). Data ini menunjukkan bahwa pendekatan kampanye secara *offline* tidak hanya memperkuat pemahaman masyarakat, tetapi juga mendorong perubahan sikap dan perilaku secara nyata. Maka dari itu, pendekatan tatap muka yang digunakan dalam kampanye #IngatNomorDarurat diharapkan dapat memberikan dampak yang lebih mendalam dan berkelanjutan terhadap kesadaran serta tindakan masyarakat dalam menggunakan layanan darurat secara bijak.

Kampanye *offline* merupakan strategi utama dalam membangun kesadaran masyarakat mengenai pentingnya keselamatan kebakaran dan penggunaan layanan *nomor darurat*. Dengan pendekatan langsung, kampanye ini memungkinkan interaksi lebih efektif antara petugas pemadam kebakaran dan masyarakat, terutama dalam memberikan edukasi yang mendalam serta demonstrasi praktis. Sebagai bagian dari strategi kampanye *offline*, kegiatan sosialisasi dan simulasi keselamatan kebakaran bagi anak-anak TK diadakan di markas Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Tangerang Selatan pada bulan Mei. Kegiatan ini sekaligus memperingati dua momen penting, yaitu Hari Pemadam Kebakaran Internasional pada 4 Mei dan Hari Pendidikan Nasional pada 2 Mei. Dalam kegiatan ini, petugas pemadam kebakaran akan memberikan edukasi mengenai cara pencegahan dan penanganan kebakaran dengan pendekatan yang interaktif. Anak-anak akan diajak untuk mengenal peralatan pemadam kebakaran, memahami tanda bahaya kebakaran, serta mengikuti simulasi penyelamatan guna membiasakan mereka dengan prosedur keselamatan.

Sebagai upaya lanjutan dalam memperkuat kesadaran masyarakat, kampanye ini juga menginisiasi program "Misi Siaga Warga" yang dilakukan secara *door-to-door*. Program ini bertujuan untuk membangun kesadaran masyarakat tentang pentingnya nomor darurat saat keadaan darurat berlangsung. Dalam kegiatan ini, tim kampanye akan melaksanakan sosialisasi singkat tentang nomor

darurat kepada pihak yang berwenang di daerah tersebut seperti Ketua RT, Ketua Karang Taruna, dan lain-lain serta membagikan stiker yang berisi nomor darurat pemadam kebakaran Tangerang Selatan. Dengan adanya materi ini, diharapkan masyarakat lebih mudah mengingat nomor darurat yang harus dihubungi dan memahami langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam situasi darurat.

Sebelum adanya kampanye #IngatNomorDarurat, kegiatan edukasi yang dilakukan oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Tangerang Selatan umumnya belum secara khusus membahas tentang nomor darurat yang dapat dihubungi oleh masyarakat. Untuk edukasi kepada anak-anak TK, materi yang diberikan selama ini hanya sebatas pengenalan tentang profesi petugas Damkar, fungsi alat-alat pemadam kebakaran, serta simulasi ringan terkait penanganan kebakaran. Petugas biasanya hanya menjelaskan mengenai mobil pemadam, pakaian pelindung, serta cara penggunaan APAR tanpa menyampaikan informasi mengenai nomor telepon darurat seperti 112 atau 0811-9000-74. Demikian juga untuk kegiatan sosialisasi kepada masyarakat umum, fokus utama selalu berada pada pelatihan penggunaan APAR dan cara memadamkan api secara mandiri di rumah. Sosialisasi terkait nomor darurat baik untuk anak-anak maupun masyarakat dewasa jarang dilakukan, bahkan bisa dikatakan hampir tidak pernah menjadi topik utama dalam kegiatan edukasi Damkar sebelumnya. Inilah yang kemudian menjadi dasar dan alasan utama dibentuknya kampanye #IngatNomorDarurat sebagai langkah konkret dalam menutup kesenjangan informasi yang terjadi di masyarakat.

Dengan adanya kampanye ini, diharapkan masyarakat Kota Tangerang Selatan semakin sadar akan pentingnya keselamatan kebakaran dan mampu mengambil tindakan yang tepat dalam situasi darurat. Melalui kombinasi edukasi anak usia dini, simulasi keselamatan, serta pendekatan langsung ke masyarakat, kampanye ini bertujuan untuk membentuk komunitas yang lebih tanggap dan siap dalam menghadapi ancaman kebakaran dan bencana lainnya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang, maka rumusan masalah yaitu sebagai berikut “Bagaimana upaya kampanye *offline* sebagai sarana edukasi untuk

membangun pemahaman publik terhadap nomor darurat Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Tangerang Selatan?”

1.3 Tujuan Perancangan

Dari rumusan masalah tersebut, maka tujuan perancangan kampanye adalah untuk membangun pemahaman publik terhadap nomor darurat Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Tangerang Selatan.

1.4 Manfaat Perancangan

1.4.1 Manfaat Akademis

1. Memberikan kontribusi ilmiah dalam kajian *Public relations*, khususnya dalam konteks kampanye sosial dan komunikasi risiko di ranah pelayanan publik.
2. Menambah wawasan akademik terkait aktivitas kampanye, khususnya pada kegiatan tatap muka, simulasi, dan edukasi langsung terhadap audiens anak-anak usia dini.
3. Memberikan implementasi gambaran PR dalam melaksanakan strategi dan taktik PR untuk membangun hubungan dan kepercayaan publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Membantu Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Tangerang Selatan dalam meningkatkan efektivitas kampanye edukasi nomor darurat 112 melalui pendekatan yang tepat sasaran.
2. Memberikan panduan atau inspirasi pelaksanaan kampanye lapangan yang berdampak langsung terhadap pemahaman dan respons masyarakat dalam kondisi darurat.
3. Mendorong masyarakat, termasuk anak-anak, untuk lebih siap, sadar, dan responsif terhadap situasi kebakaran melalui edukasi sejak dini.

