

BAB I

PENDAHULUAN

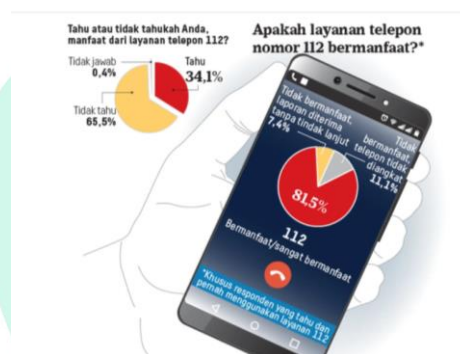
1.1 Latar Belakang

Panggilan darurat merupakan salah satu elemen yang sangat penting dalam upaya penanganan berbagai situasi kritis yang berpotensi mengancam keselamatan individu maupun masyarakat secara luas. Situasi-situasi tersebut mencakup berbagai kejadian, seperti kebakaran, kecelakaan lalu lintas, bencana alam, tindak kriminal, hingga kondisi darurat medis yang memerlukan penanganan segera. Keberadaan layanan panggilan darurat menjadi sarana utama bagi masyarakat untuk memperoleh bantuan dengan cepat dari pihak berwenang, baik dari petugas pemadam kebakaran, tenaga medis, aparat kepolisian, maupun tim penanggulangan bencana. Dengan adanya sistem yang terintegrasi, respon yang tepat, sigap, dan terkoordinasi dapat diberikan guna meminimalkan dampak buruk yang mungkin ditimbulkan oleh kejadian tersebut.

Kecepatan dan ketepatan dalam merespon panggilan darurat menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan proses penanganan suatu insiden. Semakin cepat petugas tiba di lokasi kejadian, semakin besar kemungkinan korban mendapatkan pertolongan yang efektif, sehingga nyawa dapat terselamatkan dan kerusakan yang lebih besar dapat dicegah. Oleh karena itu, sistem panggilan darurat yang baik harus memastikan bahwa setiap laporan yang diterima dapat segera ditindaklanjuti dengan prosedur yang jelas dan efisien. Selain itu, koordinasi antar instansi terkait juga menjadi aspek krusial dalam mendukung efektivitas sistem ini, sehingga setiap bentuk keadaan darurat dapat ditangani secara optimal.

Di Indonesia, sistem panggilan darurat telah dikembangkan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan kedaruratan secara cepat dan efisien. Salah satu bentuk implementasi sistem ini adalah melalui nomor darurat 112, yang mulai diterapkan sejak tahun 2016 sebagai pusat panggilan terpadu, akan tetapi nomor 112 ini tidak dilakukan secara serentak diseluruh Indonesia dan dilakukan secara bertahap. Salah satunya di wilayah Tangerang Selatan, dimana nomor layanan darurat 112 baru diluncurkan pada tanggal 11

Desember 2019, 3 tahun setelah diluncurkannya nomor 112 di Indonesia (Irfan Achmad, 2019). Nomor ini dirancang agar dapat menghubungkan masyarakat dengan berbagai layanan penting, termasuk pemadam kebakaran, layanan medis, kepolisian, serta lembaga penanggulangan bencana dalam satu sistem yang terintegrasi. Dengan adanya nomor darurat 112, masyarakat tidak perlu lagi menghafal berbagai nomor berbeda untuk setiap jenis layanan darurat, sehingga proses permintaan bantuan dapat dilakukan dengan lebih cepat, mudah, dan efektif. Namun tidak sedikit masyarakat Indonesia masih belum mengetahui dan menggunakan nomor darurat 112 untuk keadaan gawat darurat.



Gambar 1. 1 Data layanan 112 (Kompas.id, 2019)

Berdasarkan data yang ditampilkan pada gambar diatas yang dilansir dari [kompas.id](https://www.kompas.id) layanan telepon darurat 112 masih belum dikenal luas oleh masyarakat. Dimana sebanyak 65,5% responden mengaku tidak mengetahui manfaat dari layanan ini, sementara hanya 34,1% yang menyatakan tahu, dan 0,4% lainnya tidak memberikan jawaban. Meskipun demikian, dari responden yang mengetahui dan pernah menggunakan layanan 112, mayoritas, yaitu 81,5%, menganggap layanan ini bermanfaat atau sangat bermanfaat. Sebaliknya, 7,4% merasa layanan ini tidak bermanfaat karena laporan yang mereka sampaikan tidak ditindaklanjuti, sedangkan 11,1% menganggap layanan ini bermanfaat meskipun panggilan mereka dialihkan ke instansi lain. Data ini menunjukkan bahwa meskipun layanan 112 memiliki potensi besar untuk membantu masyarakat, perlu adanya sosialisasi yang lebih luas dan peningkatan responsivitas agar manfaat layanan ini dapat dirasakan secara optimal oleh seluruh lapisan masyarakat (Krisna Albertus, 2019).



Gambar 1. 2 Data Panggilan Darurat 112 (@tangsiaga112, 2024)

Dilihat dari foto infografik pada unggahan akun Instagram @tangerangsiaga112, dapat disimpulkan bahwa kampanye layanan darurat Tangerang Siaga 112 berhasil menunjukkan performa dan responsivitas tinggi selama periode Januari hingga Desember 2024. Tercatat 92.146 panggilan masuk, dengan 681 di antaranya merupakan laporan kejadian gawat darurat. Jenis kejadian terbanyak adalah permintaan ambulans dan layanan medis (32%), disusul penanganan pada hewan (19%), bencana alam (12%), dan kebakaran (10%). Tiga kecamatan dengan laporan tertinggi adalah Tangerang, Karawaci, dan Pinang, menunjukkan konsentrasi kebutuhan layanan di wilayah padat penduduk. Laporan juga mencatat bahwa kategori seperti kecelakaan, kriminal, dan kegawatdaruratan lainnya tetap menjadi bagian penting dari layanan ini. Keseluruhan data ini menunjukkan bahwa masyarakat mulai menyadari pentingnya memanfaatkan layanan darurat secara tepat, dan petugas di lapangan menunjukkan kinerja yang tanggap, terkoordinasi, dan berorientasi pada pelayanan publik.

Berdasarkan pemberitaan di atas, terlihat bahwa masyarakat setempat dapat menggunakan dan mengetahui nomor yang harus dihubungi saat mengalami keadaan darurat. Akan tetapi, tidak sedikit pula masyarakat Tangerang Selatan yang belum mengetahui nomor layanan darurat 112. Saat penulis membagikan kuesioner terkait nomor darurat 112 di wilayah Tangerang Selatan kepada 176 responden, diperoleh hasil bahwa sebanyak 79,3% masyarakat tidak mengetahui keberadaan nomor tersebut. Temuan ini mengindikasikan bahwa masih terdapat kesenjangan informasi serta lemahnya sosialisasi terkait layanan darurat di wilayah tersebut. Dalam konteks ini, peran dan kapasitas *Public Relations* (PR) pemerintah daerah menjadi sangat krusial. PR pemerintah seharusnya berfungsi sebagai jembatan

komunikasi antara lembaga publik dan masyarakat dengan cara menyampaikan informasi nomor darurat 112 secara efektif, termasuk edukasi mengenai layanan darurat. Kurangnya pengetahuan masyarakat dapat memperlihatkan belum optimalnya strategi komunikasi dan distribusi informasi oleh instansi terkait terhadap nomor darurat 112.

Seperti yang diketahui juga bahwa nomor darurat 112 merupakan layanan panggilan yang terintegrasi dengan berbagai instansi yang bertanggung jawab dalam penanganan situasi darurat, salah satunya adalah Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan memiliki peran yang luas dan tidak terbatas hanya pada penanganan kebakaran. Mereka juga terlibat dalam operasi penyelamatan dan evakuasi saat terjadi situasi darurat, seperti kebakaran besar, gempa bumi, atau bencana lainnya. Selain itu, petugas damkar bertanggung jawab dalam upaya pencegahan kebakaran melalui inspeksi rutin dan edukasi kepada masyarakat mengenai praktik keselamatan. Tugas mereka menuntut kesiapan fisik dan mental yang tinggi, serta kemampuan untuk merespons berbagai keadaan darurat dengan cepat dan efektif (Gabriela Michelle, 2024). Oleh karena itu dengan adanya akses yang mudah melalui nomor 112, diharapkan masyarakat dapat dengan sigap menghubungi layanan ini untuk mendapatkan pertolongan yang cepat dan tepat.

Saat ini Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan ramai dibicarakan oleh khalayak di media sosial, dimana sebanyak 120,6K #Damkar digunakan oleh masyarakat dan berbicara tentang responnya yang cepat dan nyata oleh petugas Damkar (Ayu Reny S, 2025). Pada kenyataannya pun kinerja kerja Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan nyata dirasakan oleh masyarakat.



Gambar 1. 3 Evakuasi Ular Kobra (@info.bsd.gadingserpong, 2024)

Pada gambar di atas, yang merupakan video yang berdurasi 1 menit, memperlihatkan seorang petugas Dinas Kebakaran dan Penyelamatan (Damkar) yang berusaha untuk mengamankan seekor ular kobra yang memasuki rumah seorang warga. Kejadian ini terjadi pada hari Kamis, 26 September 2024, kejadian terjadi di perumahan Perum Villa Pamulang Mas. Petugas Damkar datang dengan menggunakan alat *rescue* untuk menangkap ular kobra sehingga ular kobra tersebut berhasil diamankan oleh petugas Damkar. Video yang diunggah oleh akun @info.bsd.gadingserpong telah ditonton sebanyak 45,4rb tayangan, dengan berbagai komentar dari netizen yang memuji petugas Damkar yang dinilai cepat dan berpengalaman dalam melakukan pekerjaannya.

Di wilayah Kota Tangerang Selatan, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan memiliki dua jalur layanan darurat yang dapat dihubungi oleh masyarakat. Selain nomor darurat nasional **112**, Dinas Damkar Tangerang Selatan juga menyediakan nomor **call center lokal**, yaitu **0811-9000-74**. Nomor ini bersifat khusus dan hanya dapat digunakan oleh **masyarakat yang berdomisili di wilayah Tangerang Selatan** untuk melaporkan berbagai kejadian darurat yang memerlukan penanganan dari petugas pemadam kebakaran dan penyelamatan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pihak Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Tangerang Selatan, diketahui bahwa jumlah laporan darurat yang diterima setiap bulannya berkisar antara 50 hingga 70 laporan. Menariknya, sebagian besar laporan tersebut didominasi oleh kejadian yang

berkaitan dengan **tindakan penyelamatan**, seperti evakuasi hewan, pertolongan kecelakaan, dan kondisi medis tertentu, dibandingkan dengan kejadian **kebakaran**.

Dari data yang diperoleh, terlihat bahwa **nomor 112** sebagai saluran darurat nasional lebih sering digunakan oleh masyarakat untuk melaporkan kejadian penyelamatan, sedangkan laporan mengenai **insiden kebakaran** lebih sering dilaporkan melalui nomor lokal 0811-9000-74. Temuan ini menunjukkan adanya perbedaan persepsi dan pemanfaatan saluran darurat oleh masyarakat berdasarkan jenis kejadian.

Lebih lanjut, hasil wawancara juga mengungkapkan bahwa pihak Damkar mengalami tantangan dalam mensosialisasikan penggunaan nomor 112 secara luas kepada masyarakat. Banyak masyarakat masih belum mengetahui bahwa nomor tersebut dapat digunakan secara nasional dan terintegrasi dengan seluruh instansi penanganan darurat, termasuk pemadam kebakaran. Sebaliknya, masyarakat lebih familiar dengan nomor lokal yang sudah sering digunakan sejak lama.

Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun **nomor darurat 112** telah tersedia sebagai saluran resmi untuk menangani berbagai jenis situasi darurat, **tingkat pemanfaatannya—khususnya untuk pelaporan kebakaran—masih tergolong rendah** di kalangan masyarakat Tangerang Selatan. Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi yang lebih intensif dan tepat sasaran untuk meningkatkan pemahaman dan penggunaan nomor darurat 112 sebagai bagian dari sistem kesiapsiagaan publik di tingkat lokal.

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Tangerang Selatan memiliki peran dalam memperkenalkan nomor darurat 112, sejauh ini secara aktif melakukan sosialisasi terhadap masyarakat terkait nomor darurat 112. Selain itu Damkar juga mengadakan kegiatan rutin sosialisasi kepada anak-anak TK, yang bertujuan untuk bertujuan untuk mengenalkan profesi pemadam kebakaran, memberikan pengetahuan dasar mengenai tindakan evakuasi saat terjadi kebakaran, serta menanamkan keberanian dan kepedulian terhadap keselamatan sejak usia dini.

Akan tetapi, berdasarkan hasil analisis terhadap akun media sosial @damkartangselofficial, terlihat bahwa selama ini akun tersebut belum secara konsisten memanfaatkan platform digitalnya sebagai media edukasi dan sosialisasi publik mengenai pentingnya mengetahui serta menggunakan nomor darurat 112.

Padahal, sebagai kanal komunikasi resmi milik Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Tangerang Selatan, akun ini memiliki peran strategis dalam menyebarluaskan informasi penting yang berkaitan dengan keselamatan warga, mitigasi risiko bencana, serta prosedur tanggap darurat yang seharusnya diketahui oleh seluruh lapisan masyarakat, khususnya pengguna aktif media sosial.

Selama tahun 2024, tidak ditemukan adanya kampanye khusus maupun berkelanjutan yang secara spesifik difokuskan pada pengenalan dan pemanfaatan nomor darurat 112 maupun 0811-9000-74. Aktivitas di media sosial lebih banyak didominasi oleh konten bersifat dokumentatif, seperti kegiatan internal instansi, acara seremonial, dan unggahan informatif umum, yang meskipun tetap relevan, namun tidak dirancang dengan pendekatan edukatif yang sistematis dan menyeluruh. Akibat dari kurangnya kampanye tematik dan narasi edukasi yang terencana, tingkat kesadaran masyarakat terhadap fungsi dan kegunaan nomor layanan darurat masih tergolong rendah, terutama di kalangan generasi muda yang aktif mengakses media sosial setiap hari.

Minimnya konten edukatif yang rutin dan tidak adanya rangkaian kampanye komunikasi digital yang terstruktur menyebabkan pesan-pesan vital mengenai keselamatan dan penanganan situasi darurat tidak tersampaikan secara optimal kepada audiens daring. Hal ini menjadi ironi, mengingat media sosial memiliki kemampuan jangkauan luas, bersifat real-time, dan sangat efektif dalam membangun literasi publik serta pola perilaku responsif terhadap keadaan darurat apabila digunakan secara strategis dan kreatif.

Seharusnya, media sosial seperti Instagram, TikTok, dan YouTube dapat dijadikan sebagai alat komunikasi publik yang inovatif dan adaptif, dengan konten-konten interaktif dan persuasif yang mampu membangun kesadaran kolektif, meningkatkan kewaspadaan, serta membentuk citra positif terhadap instansi pemerintahan, khususnya dalam perannya sebagai pelindung dan penyelamat dalam kondisi darurat. Oleh karena itu, penting bagi akun resmi seperti @damkartangselofficial untuk mulai merancang strategi konten yang tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga edukatif dan partisipatif, guna mengoptimalkan perannya sebagai penghubung langsung antara lembaga publik dan masyarakat digital.

Oleh karena itu Dinas Kebakaran dan Penyelamatan Kota Tangerang Selatan akan mengadakan kampanye sosialisasi untuk memperkenalkan nomor darurat 112 kepada masyarakat khususnya wilayah Tangerang Selatan. Kampanye ini berjudul **#IngatNomorDarurat**, dimana kampanye ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya mengetahui dan menghafal nomor darurat yang dapat dihubungi dalam situasi gawat darurat. Selain itu dengan adanya kampanye, dapat mengedukasi masyarakat tentang pemahaman nomor 112 serta peran dan tugas dari pemadam kebakaran.

Kampanye ini akan dilakukan secara *online* melalui media sosial. Dengan media sosial sebagai platform utama, informasi ini dapat menyebar luas dan menjangkau lebih banyak lapisan masyarakat. Dengan masifnya pengguna platform digital, informasi penting ini dapat lebih mudah diakses dan diingat, mengurangi kebingungan masyarakat saat menghadapi situasi darurat.

- Untuk melakukan kampanye ini Dinas Kebakaran dan Penyelamatan Kota Tangerang Selatan akan fokus pada platform media sosial Instagram, TikTok, dan YouTube. Pemilihan ketiga platform tersebut didasarkan pada data yang dilansir dari *we are social*, yang menunjukkan bahwa sepanjang tahun 2025, Instagram, TikTok, dan YouTube merupakan media sosial dengan jumlah pengguna tertinggi di Indonesia. Instagram memiliki sekitar 103 juta pengguna, TikTok mencapai 108 juta pengguna dan YouTube digunakan oleh 143 juta pengguna. Dengan tingginya jumlah pengguna di ketiga platform tersebut, kampanye ini diharapkan dapat menjangkau lebih banyak masyarakat secara efektif terutama di wilayah Tangerang Selatan yang memiliki jumlah penduduk sebanyak 1,74 juta jiwa (tangselkota.bps.go.id, 2025). Sosialisasi melalui media sosial ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya mengetahui dan menggunakan nomor darurat dalam situasi yang memerlukan respon cepat. Selain dapat menjangkau masyarakat secara luas, penggunaan media sosial juga dapat mempengaruhi opini publik dan mendorong perubahan sosial dan keterlibatan masyarakat untuk melakukan kampanye (Ahmad Dwi, et al, 2024).

Dengan digunakannya media sosial Instagram dan TikTok, terdapat perbedaan jenis konten yang akan disajikan oleh khalayak. Untuk jenis konten di Instagram sendiri akan lebih banyak memanfaatkan fitur posting dan carousel yang

ada di Instagram, dengan memberikan informasi-informasi seputar dengan kampanye **#IngatNomorDarurat**. Fitur lainnya seperti Instagram Story dan Reels juga akan digunakan sebagai upaya penyebaran pesan dari kampanye **#IngatNomorDarurat**, tetapi Instagram akan lebih berfokus pada fitur posting dan carousel. Lalu untuk jenis konten di media sosial TikTok, akan dikemas konten sesuai dengan tren yang terjadi dengan menyematkan informasi dan edukasi terkait nomor 112, dimana konten dibangun dengan suasana yang menyenangkan dan segar serta mengikuti trend yang sedang ramai digunakan di TikTok. Walaupun jenis konten yang disajikan fun dan segar, tidak menghilangkan fungsi akun TikTok damkar sendiri untuk tetap memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat terlebih tentang kampanye **#IngatNomorDarurat**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dan latar belakang, maka rumusan masalah yaitu sebagai berikut “Bagaimana upaya untuk meningkatkan *engagement* konten kampanye edukasi nomor darurat **#IngatNomorDarurat** dari akun **@damkartangselofficial**?”.

1.2 Tujuan Perancangan

Dari rumusan masalah tersebut, maka tujuan perancangan kampanye adalah Untuk meningkatkan jumlah *engagement* dan partisipasi audies di media sosial **@damkartangselofficial** melalui kegiatan kampanye *online* tentang nomor darurat 112.

1.4 Manfaat Perancangan

Setelah campaign ini selesai dilakukan, diharapkan hasil yang diperoleh dapat memberikan manfaat. Adapun manfaat yang diperoleh dari campaign ini dibagi kedalam 2 kategori, yaitu:

1.4.1 Manfaat Akademis

1. Melalui kajian ini, diharapkan dapat berperan dalam pengembangan ilmu Public Relations, teruma dalam bidang kampanye digital
2. Menambahkan wawasan akademik terkait efektivitas kegiatan kampanye *online* melalui media sosial.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Kampanye ini dapat diterapkan dalam berbagai media komunikasi, baik digital maupun konvensional, sehingga dapat menjangkau lebih banyak masyarakat.
2. Hasil dari kampanye ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi lembaga dalam merancang strategi sosialisasi yang lebih efektif, memperluas jangkauan informasi kepada masyarakat, serta meningkatkan partisipasi publik dalam mendukung program-program dari lembaga secara berkelanjutan.