

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dewasa ini komunikasi menjadi semakin penting dalam setiap aktivitas dan interaksi antar manusia, baik secara tatap muka maupun menggunakan media serta memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Menurut Mulyana (2014:5) fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial setidaknya mengisyaratkan bahwa komunikasi penting untuk membangun konsep diri kita, aktualisasi diri untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan lewat komunikasi yang menghibur, dan memupuk hubungan dengan orang lain.

Terdapat banyak bentuk komunikasi, salah satunya adalah komunikasi antarpribadi. Menurut Saleh *et al* (2018:104) komunikasi antarpribadi adalah pertukaran sinkronis antara pihak yang berkomunikasi. Komunikasi antarpribadi ini juga memungkinkan dilakukan oleh dua orang yang saling berinteraksi tidak secara tatap muka melainkan menggunakan media, seperti telepon atau *video call* yang bersifat *real time*.

Telepon menurut Blake dan Haroldesm dalam Mulyana (2014:85) dapat diklasifikasikan sebagai komunikasi medio (medio bahasa Latin yang berarti pertengahan) yang terletak pada komunikasi tatap muka dan komunikasi massa, yang ditandai dengan pertukaran teknologi dan berlangsung dalam kondisi khusus dan melibatkan peserta yang dapat diidentifikasi. Pemanfaatan komunikasi antarpribadi itulah yang digunakan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Cirebon (DKIS) pada salah satu program kerjanya yaitu Layanan kedaruratan Cirebon Siaga 112. Kegunaan telepon untuk menyampaikan informasi jarak jauh memudahkan masyarakat Cirebon untuk mengakses layanan tersebut.

Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Cirebon merupakan salah satu instansi pelayanan publik yang bertugas untuk mengelola kebutuhan informasi khususnya di Kota Cirebon ini. Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik atau DKIS ini di bentuk atas dasar peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 7 tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah dan peraturan Wali Kota Cirebon. Di dalam instansi ini, terdapat banyak divisi yang mempunyai tugasnya masing-masing seperti: Divisi Bidang pengelolaan Informatika Publik (PIP), Bidang pengelolaan Komunikasi Publik (PKP), bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), Bidang layanan *E-Government* (e-Gov), dan bidang Statistik Sektoral dan Persandian (SSP). Layanan Cirebon Siaga 112 berada di bawah tanggung jawab divisi Bidang pengelolaan Informatika Publik (PIP).

Layanan Panggilan Darurat 112 berada di bawah pengawasan Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. Layanan ini sudah berada di 33 kota lainnya yaitu Kota Tebing Tinggi, Kabupaten Pakpak Barat, Kota Pekanbaru, Kota Palembang, Kabupaten Banyuasin, Kabupaten Musi Banyuasin, Kota Batam, Kabupaten Lampung Barat, Provinsi DKI Jakarta, Kota Tangerang, Kota Bogor, Kota Depok, Kota Serang, Kabupaten Lebak. Kabupaten Pandeglang, Kota Cilegon, Kota Bandung, Kabupaten Purwakarta, Kabupaten Majalengka, Kota Cirebon, Kota Surakarta, Kota Semarang, Kabupaten Grobogan, Kabupaten Probolinggo, Kota Surabaya, Kota Balikpapan, Kota Denpasar, Kabupaten Badung, Kota Mataram, Kota Bima, Kota Makassar, Kota Manado, dan Kota Tomohon.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPR.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPR.

Adanya layanan panggilan darurat ini diharapkan Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia (Kemkominfo) bisa menciptakan sinergi yang baik antara kemkominfo dan lembaga-lembaga terkait.

Layanan kedaruratan Cirebon Siaga 112 merupakan nomor tunggal panggilan darurat beroperasi 24 (dua puluh empat) jam setiap hari selama 7 (tujuh) hari dalam seminggu secara terus menerus (tanpa dikenakan biaya telepon) yang mengintegrasikan panggilan darurat di beberapa sektor pemerintahan. Diantara Layanan darurat 123 (PLN), Layanan darurat 115 (BNPD), Layanan darurat 119 (*Public Safety Center*), Layanan darurat 110 (Kepolisian), Layanan darurat 113 (Pemadam Kebakaran), Layanan darurat 118 (Ambulans gawat darurat dan lainnya). Yang dibuat oleh pemerintah daerah kota Cirebon untuk dapat menerima dan juga mengirimkan permintaan pertolongan dari laporan masyarakat sehingga masyarakat Kota Cirebon tidak harus mengingat beberapa nomor kedaruratan seperti yang telah dilakukan selama ini. Layanan Cirebon Layanan Cirebon Siaga 112 ini telah diatur dalam Peraturan Wali Kota Cirebon nomor 32 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan layanan Cirebon Siaga 112.

Layanan Kedaruratan Cirebon Siaga 112 memiliki petugas layanan yang terdiri dari *Call taker*, *Supervisor* dan *Dispatcher*. *Call taker* bertugas untuk menerima panggilan masyarakat, menganalisis informasi yang diterima dari pemanggil, menentukan dan meneruskan keadaan darurat kepada *Dispatcher*, mencatat informasi pada aplikasi, memantau tindak lanjut panggilan darurat, dan membuat laporan. *Supervisor* bertugas untuk melakukan pengawasan dan pengendalian pelaksanaan tugas *Call taker* dan/atau *Dispatcher*, melakukan penyelesaian, dan membuat laporan. Terakhir, *Dispatcher* sendiri bertugas untuk menerima aduan kedaruratan dari *Call taker*, meneruskan informasi kepada pejabat berwenang dilingkup tugasnya, memantau tindak lanjut penanganan kejadian, dan menyampaikan laporan hasil tindak lanjut ke *Call taker*.

Call taker merupakan penghubung dan pengumpul informasi antara masyarakat dengan pemerintah. Oleh karena itu tugas *Call taker* menjadi lebih dominan dan terdepan dibanding personel layanan lainnya. Petugas *Call taker* yang mengawasi Layanan tersebut berjumlah dua belas orang yang dibagi menjadi tiga jam kerja. Jam pertama dimulai pukul 06.00-14.00 WIB, dilanjutkan dengan pukul 14.00-22.00 WIB, dan jam kerja terakhir dimulai pukul 22.00-06.00 WIB. Dalam satu jam kerja terdiri dari empat personel *Call taker*.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka terdapat beberapa rumusan masalah yang akan dibahas dalam penulisan Laporan Akhir ini adalah:

1. Apa fungsi dan tugas personel Layanan Cirebon Siaga 112 Kota Cirebon?
2. Bagaimana proses penerima panggilan kedaruratan layanan Cirebon siaga 112?
3. Apa hambatan dan solusi *Call taker* dalam menerima panggilan kedaruratan Cirebon siaga 112?

Tujuan

Personel Layanan Cirebon Siaga melakukan seluruh kegiatan dalam proses penyampaian dan pendataan kedaruratan agar dapat berjalan dengan baik serta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPI.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPI.



dapat membantu masyarakat Kota Cirebon Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan yang ingin diketahui dalam penulisan laporan akhir adalah:

1. Menjelaskan fungsi dan tugas personel Layanan Cirebon Siaga 112 Kota Cirebon.
2. Menjelaskan proses penerima panggilan kedaruratan Cirebon siaga 112.
3. Menjelaskan hambatan dan solusi yang terjadi pada proses penerimaan panggilan kedaruratan Cirebon siaga 112.

METODE

Lokasi dan Waktu

Lokasi pengumpulan data dalam penyusunan laporan akhir ini diperoleh pada saat Praktik Kerja Lapangan yang dilaksanakan pada Bidang Pengelolaan Komunikasi Publik dan juga Bidang Pengelolaan Informasi Publik di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik atau DKIS di alamat di Jalan Dr. Sudarsono No. 40 Kel. Kesambi Kec. Kesambi 45134 Kota Cirebon dan juga pada Cirebon *command center* yang terletak pada gedung Wali Kota Cirebon. Waktu pengumpulan data yang dilakukan untuk penyusunan Laporan Akhir ini dilaksanakan selama empat puluh hari, yang dihitung sejak tanggal 17 Juni 2019 sampai 9 Agustus 2019, pada setiap hari Senin hingga Jumat, dimulai pukul 07.30 sampai dengan 16.00 WIB.

Data dan Instrumen

Data merupakan komponen paling penting untuk melengkapi dan membantu dalam penyusunan serta untuk menjawab permasalahan yang dibahas dalam Laporan Akhir ini. Data yang digunakan dalam laporan akhir ini berupa data primer, data sekunder serta instrumen.

1. Data
 - a. Data primer adalah data yang diambil dari sumbernya secara langsung. Pengambilan data primer ini dilakukan dengan cara mewawancarai langsung dengan pembimbing lapang, dan pegawai Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik (DKIS)
 - b. Data sekunder adalah data yang tidak didapatkan langsung dari narasumbernya, meliputi data internal yang berasal dari perusahaan dan data eksternal misalnya buku dan jurnalistik elektronik. Pengambilan data primer berasal dari *Website* <http://dkis.cirebonkota.go.id/> dan Laporan triwulan personel layanan Cirebon Siaga 112.

Instrumen adalah alat bantu yang digunakan dalam proses pengumpulan data. Instrumen yang digunakan ketika proses pengumpulan data berlangsung berupa, alat tulis, buku catatan, surat elektronik, telepon seluler, dan laptop.