STRATEGI KOMUNIKASI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PALEMBANG PADA LAYANAN PALEMBANG SIAGA 112

Skripsi Ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana S-1 Ilmu Komunikasi

Ditulis Oleh :

REYNA ANGGIA PUTRI

07031181621009

Konsentrasi Hubungan Masyarakat

JURUSAN ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

TAHUN 2019/2020

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

"Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang Pada Layanan Palembang Siaga 112"

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh

Derajat Sarjana S-1 Ilmu Komunikasi

Oleh :

Reyna Anggia Putri

07031181621009

Pembimbing I	Tanda Tangan	Tanggal
1. Dra. Dyah Hapsari ENH, M.Si		09-07-2020
NIP. 196010021992032001		

Pembimbing II		
2. Erlisa Saraswati, S.KPm., M.Sc		06-07-2020
NIP. 199209132019032015		

Mengetahui,
Ketua Jurusan,

Dr. Andries Lionardo,S.IP., M.Si
Nip. 197905012002121005

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN KOMPREHENSIF

"STRATEGI KOMUNIKASI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PALEMBANG PADA LAYANAN PALEMBANG SIAGA 112"

Skripsi
Oleh :
Reyna Anggia Putri
07031181621009

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 29 JULI 2020

Pembimbing :	Tanda Tangan
1. *Dra. Dyah Hapsari ENH, M.Si* NIP. 196010021992032001	.....
2. Elisa Sarawaty, S.KPm., M.Sc NIP. 199209132019032015	.....

Penguji :	Tanda Tangan
1. Mifiba Pratiwi, S.I.Kom., M.I.Kom NIP.199205312019032018	.....
2. Rinaldy Senja Andarini, M.I.Kom NIP. 198802112019032011	.....

Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,	Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi,
Prof. Dr. Kgs. M. Sukri, M.Si NIP. 196311061990031001	Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si NIP. 197905012002121005

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Reyna Anggia Putri
NIM	: 07031181621009
Tempat Tanggal Lahir	: Lubuklinggau, 10 Mei 1998
Program Studi/ Jurusan	: Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi	: Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang Pada Layanan Palembang Siaga 112

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi, serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali disebutkan sumbernya merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari bimbingan yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Indralaya, Juli 2020

Yang membuat pernyataan,

METERAI TEMPEL

ADEFBAFF177093566

6000

Reyna Anggia Putri

07031181621009

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

"Tidak ada hasil yang menghianati proses. Jangan berhenti, karena besok akan terpaksa berlari"

Atas rahmat Allah SWT,
Skripsi ini kupersembahkan
Kepada :

1. Kedua orang tuaku
2. Saudaraku
3. Sahabatku
4. Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang Pada Layanan Palembang Siaga 112. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengungkapkan rasa terimakasih kepada seluruh pihak yang telah banyak membantu dan memberi dukungan sebesar-besarnya, kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Sagaff, M.S.C.E selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof. Dr. Kgs. M. Sobri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya beserta seluruh jajaran pengurus Dekanat lainnya.
4. Bapak Dr. Andries Lionardom S.IP., M.Si dan Bapak Faisal Nomani, S.Sos., M.Si selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Dra. Dyah Hapsari ENH, M.Si selaku dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktu, dan tenaga untuk memberikan arahan, bimbingan, saran, serta masukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Erlisa Saraswati, S.KP.m., M.Sc selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan waktu, pemikiran, dan tenaga tanpa lelah, serta membimbing dengan sabar dan selalu ada, hingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.
7. Ibu Febrimarani Malinda, S.Sos., MA selaku pembimbing akademik yang telah membimbing, memberikan motivasi, dan saran selama masa perkuliahan.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik terkhusus Dosen Jurusan Ilmu Komunikasi atas seluruh ilmu dan dedikasinya selama masa perkuliahan, dan juga para Staf Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu dan memudahkan segala bentuk keperluan administrasi selama masa perkuliahan dan penyelesaian skripsi.
9. Pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang, terkhusus Tim Layanan Palembang Siaga 112 yang dengan sukarela membantu dan memberikan berbagai data yang diperlukan hingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.

10. Kedua Orang Tua tercinta surga dunia akhirat, Ayah Asri Atmaja dan Mama Neli Yanti. Terimakasih banyak atas segala doa, semangat, nasihat, dukungan, genggaman, dan kekuatan yang diberikan untuk berpijak, bertahan, dan elangkah sejauh ini. Terimakasih telah sabar menunggu tanpa tuntutan apapun, love you.
11. Adik tersayang, Nabilla Azahra Putri. Terimakasih untuk doa dan semangat yang mengiringi langkah kaki walaupun banyak perdepatan disegala sisi hehe. Tak lupa kepada seluruh keluarga besar, Nenek, Om, Tante, Bunda, dan Ayah yang selalu memberikan semangat dan bantuannya, terlebih kepada semua sepupu sang celengan rinduku yang manis, terimakasih untuk semuanya.
12. Orang terkasih Hardi Kurnia Putra, terimakasih selalu ada untuk orang termudah khawatir dan pesimis didunia, telah menjadi sang pendengar tanpa menyela dan menyalahkan, terimakasih untuk jasa edit mengedit skripsi ini hehe. Yang tersayang, Cece, Libna, Ulan, Reni, Ocy, Meisi *thanks for all support and prayer*. Teruntuk orang hebat, Kintan, Dinda, Jeli, Divi, Dhea, Payer, Jody, Virgi, Taufiq, Ari dan "TIM Pantang ditantang", terimakasih untuk selalu ada dalam keadaan apapun. *For you* BE, IKMS, dan Keluarga Besar BEM KM FISIP Unsri 3 Kabinet, dan semua yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih banyak untuk waktu, cerita, dan kenangan, semoga selalu mengudara, saling mengingat, dan tetap pada mimpi yang sama.
13. Seluruh sahabat dan teman seperjuangan keluarga besar Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Sriwijaya angkatan 2016, terutama teman-teman konsentrasi Humas. Terimakasih atas kerjasama dan semangatnya selama ini, *See you on top guys!*

Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih memiliki banyak kekurangan. Untuk itu penulis sangat berterimakasih terhadap kritik dan saran yang diberikan untuk pengembangan penulisan ini menjadi lebih baik lagi. Penulis berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua, sekaligus menjadi tambahan wawasan dan diberkahi oleh Allah SWT, Aamiin.

Inderalaya, Juli 2020

Reyna Anggia Putri

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk melihat strategi komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang pada Layanan Palembang Siaga 112. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Data penelitian diperoleh dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan dua staf Layanan Palembang Siaga 112, dua Perwakilan OPD (Organisasi Perangkat Daerah) Kota Palembang yang terintegrasi, dan dua perwakilan masyarakat Kota Palembang sebagai pengguna layanan. Selanjutnya data sekunder didapatkan melalui studi pustaka, foto, gambar, dan dokumentasi arsip. Menurut Cutlip, Center, Broom mengemukakan bahwa terdapat empat proses dalam pembentukan strategi yaitu Mendefinisikan problem atau peluang, Perencanaan dan Pemograman, Mengambil tindakan dan berkomunikasi, dan Mengevaluasi program. Berdasarkan analisis dari hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang pada Layanan Palembang Siaga 112 belum menjalakan keempat proses yang disebutkan menurut Cutlip, Center, Broom . Hal tersebut dikarenakan, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang hanya menjalankan dua proses dari keempat tahapan yang ada yaitu tahapan pertama mendefinisikan problem atau peluang, dan tahapan ketiga yaitu mengambil tindakan dan berkomunikasi.

Kata Kunci : Strategi Komunikasi, Layanan Palembang Siaga 112, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang

Pembimbing I	Pembimbing II
Dra. Dyah Hapsri ENH, M.Si	Erlisa Saraswati, S.KPm., M.Sc
NIP. 196010021992032001	NIP. 19920913201903015

Palembang, Juli 2020
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121005

ABSTRACT

The purpose of this study is to look at the communication strategy of the Office of Communication and Information of Palembang City on Palembang Siaga 112 Service. This study uses qualitative research methods. Research data obtained from primary and secondary data. Primary data was obtained through in-depth interviews with two staff of Palembang Siaga 112 Service, two Integrated Regional Representative Offices of Palembang City, and two people of representatives the Palembang City as service users. Furthermore, secondary data is obtained through library research, photographs, pictures, and archive documentation. According to Cutlip, Center, Broom, the communication strategy runs well measured by four proces basic assumptions, namely Define problems or opportunities, plan and program, take action and communicate, and evaluate programs. Based on the analysis of the results of research conducted, it can be concluded that the communication strategy of the Office of Communication and Information of Palembang City on Palembang Siaga 112 Service has not been going well enough. Based on the analysis from the result of research conduct, it can be concluded that the communication strategy by Palembang Siaga 112 Service hasn't appropriate with a good communication strategy according Cutlip, Center, Broom. It's because the Office of Communication and Information of Palembang City runs two stages of four existing stages, namely the first stage define problems or opportunities, and the third stage is take action and communicate.

Keywords* : *Communication Srategy, Palembang Siaga 112 Service, Office of Communication and Information of Palembang City

Pembimbing I	Pembimbing II
Dra. Dyah Hapsri ENH, M.Si	Erlisa Saraswati, S.KPm., M.Sc
NIP. 196010021992032001	NIP. 199209132019030 15

Palembang, Juli 2020
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121005

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL……...…..……i

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN KOMPREHENSIF……..……..…..…….ii

HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI……....……...…iii

MOTTO DAN PERSEMBAHAN …….....…….iv

KATA PENGANTAR……...……..…….....…….v

DAFTAR ISI……...…….....……vii

DAFTAR TABEL……...……...….ix

DAFTAR BAGAN……....……..……....x

DAFTAR GAMBAR…….....……xi

ABSTRAK……..……....…….xiii

BAB 1
PENDAHULUAN…….……...……1

1.1 Latar Belakang ……....……1

1.2 Rumusan Masalah…….……...……...……8

1.3 Tujuan Penelitian…….……..……..……..8

1.4 Manfaat Penelitian……...……...……...……..……..8

1.4.1 Manfaat Teoritis.....8

1.4.2 Manfaat Praktis.....8

1.4.3 Manfaat bagi *stakeholder*.....8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA ……..……..…….10

2.1 Penelitian Terdahulu……..……...……10

2.2 Landasan Teori.....13

2.2.1 Strategi.....…..…….……..……12

2.2.2 Komunikasi.....…..……..……..15

2.2.3 Strategi Komunikasi.....19

2.2.4 Layanan Palembang Siaga 112..... 20

2.3 Teori Strategi Komunikasi…….....……21

2.3.1 Teori Strategi Komunikasi menurut Cutlip, center, dan Broom……..18

2.3.2 Teori Strategi Komunikasi menurut R. Wayney, Brent, Dallas……....22

2.3.3 Teori Difusi Inovasi.....22

2.3 Teori Yang Digunakan dalam Penelitian……23

BAB III METODE PENELITIAN …….……..……27

3.1 Desain Penelitian…….....…..……..27

3.2 Definisi Konsep…….……..……27

3.3 Fokus Penelitian……..……28

3.4 Unit Analisis ……..…..……..29

3.5 Data dan Sumber Data……..…….……29

3.5.1 Sumber Dara.....29

3.6 Informasi & Kriteria Informan…….....……30

3.7 Teknik Pengumpulan Data……..…31

3.7.1 Wawancara Mendalam...……..……..…….....……..…….31

3.7.2 Observasi.....……...….31

3.7.3 Dokumentasi …….…….……32

3.8 Teknik Keabsahan Data …..…….....……..…32

3.9 Teknik Analisis Data …….....……..33

BAB IV GAMBARAN UMUM INSTANSI ……..……...35

4.1 Profil DISKOMINFO KOTA PALEMBANG.....……..35

4.2 VISI dan MISI DISKOMINFO KOTA PALEMBANG……38

4.3 Struktur Organisasi DISKOMINFO .....……..…….39

4.4 Profil Singkat OPD terkait...…….……..……40

4.4.1 DisDamkar Kota Palembang.....40

4.4.2 Polrestabes Palembang.....43

BAB V PEMBAHASAN …….....……..……45

5.1 Strategi Komunikasi Diskominfo Kota Palembang Pada Layanan Palembang Siaga 112……43

5.1.1 Mendefinisikan Problem atau Peluang…….....45

5.1.2 Perencanaan dan Pemograman…….....……46

5.1.3 Mengambil Tindakan dan Berkomunikasi.....……...……50

5.1.4 Melakukan Evaluasi.....57

BAB V PENUTUP ……....…..59

6.1 Kesimpulan ……....…….....59

6.2 Saran …….....……....60

DAFTAR PUSTAKA ……....…..62

LAMPIRAN …….……...66

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Catatan Panggilan ke Nomor 112 Bulan Juli-September 2018.....4
Tabel 1.2 Rekapitulasi Catatan Panggilan ke Nomor 112 Bulan Januari-Februari 2020.....5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....12
Tabel 3.1 Fokus Penelitian.....28

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Alur Pemikiran.....25
Bagan 3.1 Analisis Data.....34
Bagan 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kominfo Kota Palembang.....39
Bagan 5.2 Alur komunikasi Laswell.....50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tangkapan layar catatan panggilan masuk.....7
Gambar 4.1 Lambang Instansi.....35
Gambar 5.1 Buku Tata Cara Mengelola Call Center 112.....49
Gambar 5.2 Pernyataan 112 terintegrasi dengan berbagai OPD.....….....54
Gambar 5.3 Pernyataan 112 terintegrasi dengan berbagai OPD.....55

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Strategi komunikasi merupakan satu hal yang sangat penting untuk diperhatikan pada semua sektor, terutama pada sektor pemerintahan yang memiliki tanggung jawab dalam melayani publiknya. Pelayanan publik yang diberikan dalam rangka memenuhi kebutuhan warga negara secara keseluruhan haruslah diselenggarakan dengan baik dan berkualitas, hal tersebut dimaksudkan untuk menciptakan kepuasan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas berusaha melakukan dorongan kepada Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik itu sendiri. Berbagai bentuk inovasi pelayanan publik dikeluarkan untuk membantu dan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang prima. Untuk melatar belakangi pemberian pelayanan publik yang baik dan berkualitas kepada masyarakat serta agar mencapai suatu komunikasi yang efektif, dibutuhkan sebuah strategi komunikasi yang baik juga tepat.

Dalam suatu proses penyampaian pesan diharuskan adanya sebuah pendekatan komunikasi yang baik dan menyeluruh guna menghadapi suatu tantangan yang akan dihadapi selama berlangsungnya proses komunikasi, hal demikan disebut sebagai sebuah strategi komunikasi. Berbagai pendekatan dapat dilakukan tergantung pada situasi dan kondisi yang ada dan dihadapi. Strategi komunikasi bisa dikatakan sebagai sebuah rencana untuk mencapai sebuah tujuan yang ditetapkan. Berbagai inovasi instrumen pelayanan publik telah dikeluarkan oleh Pemerintah sebagai bentuk bantuan pelayanan publik, seperti Nomor Panggilan Tunggal 112 wilayah Indonesia, hingga yang paling terbaru yakni aplikasi SP4N LAPOR!.

112 telah ditetapkan sebagai nomor panggilan tunggal untuk wilayah Indonesia. Layanan ini dihadirkan guna mempermudahkan masyarakat untuk menerima bantuan dalam keadaan darurat. Masyarakat yang dulunya harus

menghubungi nomor perbantuan seperti 113 untuk Damkar, 110 untuk POLRI, dan 119 untuk *Ambulance* saat sedang berada pada keadaan darurat telah dipermudah dengan cukup menghubungi 112. Layanan Nomor Panggilan Tunggal ini dikeluarkan oleh Kementrian Kominfo RI. Tidak hanya 112, Pemerintah baru-baru ini melalui Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (Kemenpanrb RI) meluncurkan aplikasi SP4N LAPOR! yang ditargetkan sebagai aplikasi umum untuk pengelolaan pengaduan diseluruh instansi Pemerintah di Indonesia.

Sebagai wujud nyata Pemerintah Kota Palembang sendiri untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, dikeluarkanlah sebuah inovasi pelayanan publik sebagai sebuah strategi untuk mencapai target pelayanan publik yang baik dan berkualitas yaitu Layanan Palembang Siaga 112 yang merupakan sebuah turunan layanan nomor panggilan tunggal darurat wilayah Indonesia. Hadirnya Layanan Palembang Siaga 112 Kota Palembang ini didasari oleh Peraturan Menteri Kominfo RI No. 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Panggilan Tunggal yang telah menetapkan 112 sebagai Nomor Telepon Tunggal Darurat untuk wilayah Indonesia, dan hal tersebut disambut dengan dikeluarkannya Peraturan Walikota Palembang No. 50 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal 112 Kota Palembang, dan dengan resmi Layanan Palembang Siaga 112 di *launching* pada tanggal 5 Juli 2018 (kominfo.go.id).

Layanan Palembang Siaga 112 merupakan sebuah strategi Pemerinta Kota Palembang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika guna membantu masyarakat yang sedang berada pada keadaan darurat. Diskominfo sebagai penyambung lidah dan penyalur informasi terpercaya dari Pemerintah kepada masyarakat sangat diwajibkan untuk selalu mempunyai strategi yang efektif dalam penyampaian informasi. Pada layanan Palembang Siaga 112 sendiri, Diskominfo harus bekerja lebih dalam mensosialisasikan kepada masyarakat Kota Palembang bahawa Layanan Palembang Siaga 112 sebagai sebuah inovasi pelayanan publik harus diterima dan digunakan dengan baik. Terlebih lagi Layanan Palembang Siaga 112 langsung terintegrasi dengan berbagai OPD (Organisasi Perangkat Daerah Organisasi Perangkat Daerah) terkait yang ada di Kota Palembang dan sekitarnya.

Selain Peraturan-peraturan yang telah dikeluarkan, layanan 112 hadir di Kota Palembang juga sebagai bentuk wujud dukungan penuh Pemerintah Kota Palembang akan *event* Asian Games 2018, karena turis Asia hanya mengenal nomor bantuan tunggal yaitu 112 yang hampir seluruh negara di Asia menggunakan layanan 112. Pada saat penyelenggaraan *event* Asian Games 2018 layanan *Call Center* ini menyediakan operator dengan bantuan staf ahli bahasa dengan kemampuan 5 bahasa yaitu Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, Bahasa Mandarin, Bahasa Jepang, dan Bahasa Arab. Pemerintah Kota Palembang berharap Layanan Palembang Siaga 112 bisa membantu masyarakat maupun turis-turis yang hadir dan menetap sementara waktu di Kota Palembang.

Pada sebuah inovasi dibutuhkan strategi komunikasi yang efektif agar bisa cepat diterima oleh masyarakat. Berbagai bentuk komunikasi bisa digunakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai penggerak Layanan Palembang Siaga 112, salah satu bentuk komunikasi yang bisa digunakan yaitu sosialisasi. Menurut pendapat dari KBBI, pengertian sosialisasi ialah suatu proses belajar seseorang anggota masyarakat untuk mengenal dan menghayati kebudayaan masyarakat di lingkungannya. Sosialisasi memiliki peran penting, sosialisasi dengan media dan penyampaian yang tepat akan memudahkan objek diterima oleh masyarakat.

Setelah dijabarkan mengenai Layanan Palembang 112, ada 2 alasan atas pengambilan judul dan permasalahan ini, yaitu :

1. Layanan Palembang Siaga 112 sebagai pemenuhan syarat penyelenggaraan *Event Asian Games XVII*
2. Penyalahgunaan panggilan Layanan Palembang Siaga 112

Kedua alasan di atas akan dijelaskan secara rinci seperti di bawah ini :

1.1.1 Layanan Palembang Siaga 112 sebagai pemenuhan syarat penyelenggaraan *event Asian Games XVII*

Penyelenggaraan *event Asian Games XVII* lalu menjadi salah satu alasan hadirnya Layanan Palembang Siaga 112 di Kota Palembang. Saat *event* tersebut berlangsung, Layanan Palembang Siaga 112 mendapatkan bantuan staf ahli bahasa dengan kemampuan 5 bahasa yaitu Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris,

Bahasa Mandarin, Bahasa Jepang, dan Bahasa Arab. Berikut adalah catatan panggilan 3 bulan pertama Layanan Palembang Siaga 112 beroperasi dan *event Asian Games XVII* sedang berlangsung (Juli, Agustus, September 2018).

Tabel 1.1
Rekapitulasi Catatan Panggilan ke Nomor 112 Bulan Juli-September 2018

Catatan Panggilan Masuk	Bulan		
	Juli	**Agustus**	**September**
Total Jumlah Call Ke Agent	4263	7128	6016
Total Jumlah Telepon Terjawab	3704	6492	5383
Ghost	338	120	59
Prank	450	306	685
Total Interaksi	54	147	80
Kecelakaan	6	1	0
Kebakaran	3	3	6
Kamtibmas	3	1	0
Kekerasan	1	1	0
Ambulance	1	1	0
Kesehatan	3	0	0

Sumber : Dokumentasi Staf 112

Pada tabel 1.1 tertera rekapitulasi catatan panggilan pada tiga bulan pertama setelah Layanan Palembang Siaga 112 di *launching*. Penjelasan dari gambar di atas yakni sebagai berikut :

1. Jumlah Call ke Agent : Jumlah panggilan yang masuk ke 112
2. Jumlah Telp Terjawab : Jumlah panggilan yang terjawab (bisa sesuai substansi bisa tidak)
3. Total Interaksi : Jumlah laporan yang sesuai dengan substansi 112 (ada kejadian)
4. Ghost : Ghost sama dengan prank
5. Prank : Panggilan *fiktif* yang masuk

Pada bulan Juli terdapat 4.263 total panggilan masuk, 3704 panggilan yang terjawab, 54 panggilan interaksi, dan 788 panggilan fiktif. Di bulan Agustus terjadi lonjakan panggilan masuk pada Layanan Palembang Siaga menjadi 7128 panggilan, 6492 panggilan terjawab, 147 panggilan interaksi, dan 453 panggilan *fiktif* yang mana pada bulan tersebut *event Asian Games XIVI* sedang berlangsung.

Pada bulan September terjadi penuruan jumlah panggilan masuk menjadi 6016 panggilan, 5383 panggilan terjawab, 80 panggilan interaksi, dan terjadi penaikan pada jumlah panggilan *fiktif* menjadi 744 panggilan.

Tabel 1.2
Rekapitulasi catatan panggilan masuk bulan Januari-Februari 2020

Catatan Panggilan Masuk	Bulan	
	Januari	**Februari**
Total Jumlah Call Ke Agent	6735	6010
Total Jumlah Telepon Terjawab	4610	4058
Ghost	19	37
Prank	425	423

Sumber : Dokumentasi Staf 112

Tabel 1.2 menjelaskan tentang catatan panggilan dua bulan pertama ditahun 2020 yakni Januari dan Februari. Pada bulan Januari 2020, jumlah panggilan masuk pada Layanan Palembang Siaga 112 sebanyak 6.737 panggilan, 4.630 panggilan terjawab, 14 panggilan interaksi, dan 445 jumlah panggilan *fiktif*. Pada bulan Februari, terjadi penuruan jumlah panggilan masuk menjadi 6.010 panggilan, 4.056 panggilan terjawab, 14 panggilan interaksi, dan jumlah panggilan *fiktif* yang naik menjadi 466. Dari data yang tertera pada awal *launching* Layanan Palembang Siaga 112 dan data awal tahun 2020, terlihat sangat rendahnya angka panggilan interaksi dibandingkan dengan jumlah panggilan yang masuk, serta tingginya angka jumlah panggilan *fiktif* pada layanan.

Hasil rekapitulasi total laporan panggilan masuk tahun 2018 di tabel 1.1 menunjukan lonjakan panggilan dibulan Agustus dan September pada saat keberlangsungan *event ASIAN GAMES*. Sedangkan sebagai perbandingan data yaitu rekapitulasi total laporan panggilan masuk tahun 2020 di tabel 1.2 menunjukan tingginya jumlah panggilan fiktif dari jumlah panggilan masuk, dilihat dari data pada tahun 2018. Angka panggilan fiktif masih sangat tinggi, padahal Layanan Palembang Siaga 112 sudah beroperasi kurang lebih 2 tahun sejak di *launching* 5 Juli 2018 lalu

1.1.2 Penyalahgunaan panggilan Layanan Palembang Siaga 112

Berbagai kecanggihan dan kemudahan telah dihadirkan Layanan Palembang Siaga 112, namun kedua hal tersebut belum mampu memberikan dampak positif terhadap pelaporan masyarakat mengenai hal-hal yang bersifat gawat darurat ke layanan 112. Sangat disayangkan bahwasanya masyarakat terkadang masih belum mengetahui akan substansi dari Layanan Palembang Siaga 112 yang sangat membantu dalam keadaan darurat dengan sigap dan cepat tanggap. Banyak sekali salah persepsi timbul dari masyarakat tentang hal ini, beberapa masyarakat menggangap Layanan Palembang Siaga 112 adalah *call center* pada umumnya yang siap melayani masyarakat dengan segala permasalahannya, padahal Layanan Palembang Siaga 112 saat ini berfokus untuk menanggapi panggilan dengan keadaan darurat terlebih dahulu seperti kebakaran, kecelakaan, kejadian kriminalitas, dan sebagainya. Beberapa panggilan masuk hanya sekedar panggilan fiktif yang saat diangkat dimatikan, menanyakan cara registrasi kartu yang terblokir, cara memperbaiki Handphone yang lupa sandi dan lain-lain, padahal Layanan Palembang Siaga 112 sudah berdiri hampir 2 tahun sejak di *launching* pada 5 Juli 2018.

Kurangnya pencerdasan atau informasi mengenai layanan ini bisa menjadi salah satu faktor penyebab. Promosi dan sosialisasi yang gencar sangat dibutuhkan untuk pengenalan sebuah inovasi seperti Layanan Palembang Siaga 112 ini. Kepala Bidang Teknologi Informasi dan Persandian Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang menjelaskan mengenai sosialisasi Layanan Palembang Siaga 112 dalam kutipan wawancara sebagai berikut :

> *"Sosialisasi pernah dilakukan tetapi hanya tertuju untuk OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yang berintegrasi dengan 112 sekaligus pelatihan untuk para staf 112. Sosialisasi belum pernah terbuka untuk umum, promosi pun dilakukan Wakil Walikota Palembang dengan menyelipkan kata-kata disetiap kunjungannya, dan juga kami mempunyai perpanjangan lidah untuk mempromosikan inovasi ini melalui KIM (Kelompok Informasi Masyarakat) yang mana terdiri dari Ketua RT, RW dsb. Selain itu promosi dilakukan juga melalui penyebaran video di Account Youtube Diskominfo" (CN).*

Hasil wawancara di atas juga diperkuat dengan wawancara penulis bersama salah satu staf Layanan Palembang Siaga 112 yang menyatakan bahwa jumlah

penelpon masuk dalam satu hari bisa mencapai 100-150 penelpon bahkan lebih, tetapi hanya 10% yang rill sisanya bisa disebut sebagai telpon prank. Bentuk dari telpon prank tersebut biasanya hanya diam, melaporkan hal-hal lain yang tidak sesuai dengan fungsi dari layanan darurat ini. Seperti contoh ada penelpon yang menanyakan bagaimana cara memperbaiki HP yang lupa sandi, nomor tidak bisa di registrasi, pulsa belum masuk dan sebagainya hingga keisengan anak-anak yang mengajak kenalan. Data jumlah panggilan yang terdata tersebut bisa dilihat pada gambar 1.1, 1.2, 1.3, dan 1.4.

Gambar 1.1
Tangkapan layar catatan panggilan masuk

Number	Time	Duration
0895636990962 (0895636990962) (0895636990962)	10:48:17 AM	
083840990574 (083840990574) (083840990574)	10:35:16 AM	0:01
083840990574 (083840990574) (083840990574)	10:34:01 AM	
083840990574 (083840990574) (083840990574)	10:32:29 AM	0:03
083840990574 (083840990574) (083840990574)	10:30:39 AM	0:03
082171077576 (082171077576) (082171077576)	10:29:21 AM	
083840990574 (083840990574) (083840990574)	10:25:34 AM	
083840990574 (083840990574) (083840990574)	10:23:16 AM	
083840990574 (083840990574) (083840990574)	10:21:45 AM	0:02
083186874860 (083186874860) (083186874860)	10:19:26 AM	0:05
083840990574 (083840990574) (083840990574)	10:17:36 AM	0:07
083840990574 (083840990574) (083840990574)	10:12:19 AM	
8184421010 (8184421010) (8184421010)	10:06:23 AM	
08964008041 (08964008041) (08964008041)	9:23:11 AM	
8184421007 (8184421007) (8184421007)	9:17:49 AM	0:01
081276169352 (081276169352) (081276169352)	8:51:45 AM	
083176509286 (083176509286) (083176509286)	8:18:27 AM	1:14
08964008041 (08964008041) (08964008041)	6:23:32 AM	

Sumber : Dokumen Staf Layanan Palembang Siaga 112

Gambar 1.5 merupakan salah satu contoh tangkapan layar catatan panggilan masuk yang mencatat semua nomor, durasi panggilan, serta jam panggilan tersebut masuk. Lambang merah bukan berarti tidak terjawab tapi melambangkan panggilan tersebut diangkat tapi langsung dimatikan oleh penelepon.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan indikasi yang terlah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan berikut ini :

Bagaimana strategi komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang pada Layanan Palembang Siaga 112?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang pada Layanan Palembang Siaga 112.

1.4 Manfaat Penelitian

Ada 2 manfaat yang dapat diharapkan dari hasil penelitian ini yaitu :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan landasan di dunia pendidikan terkhususnya ilmu komunikasi pada mata kuliah Teori Komunikasi, Sosiologi Komunikasi, Teknologi Komunikasi, dan Riset *Public Relation*, serta penelitian ini bisa menjadi sumbangan pemikiran dalam bidang strategi komunikasi pada sebuah inovasi kepada masyarakat. Selain itu juga penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat untuk referensi penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi suatu pandangan dan masukan yang positif untuk lebih meningkatkan nilai mutu dan juga sebagai pembelajaran mengenai pentingnya strategi komunikasi yang baik dan tepat.

1.4.3 Manfaat Bagi *Stakeholder*

1. Bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang, hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi suatu masukan untuk strategi komunikasi yang lebih baik dan inovatif kedepannya dalam mempromosikan Layanan Palembang Siaga 112 dan berbagai bentuk inovasi lainnya.

2. Bagi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemerintah Kota Palembang yang terintegrasi dengan Layanan Palembang Siaga 112, hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan dan evaluasi kerja OPD terkait agar menjadi jauh lebih baik lagi kedepannya dalam alur komunikasi dan membantu masyarakat yang membutuhkan

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Paktik.* Jakarta: Rineka Cipta.

Atmoko, T. 2011. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.* Bandung: Unpad.

Bungin, B. 2015. *Metodelogi Penelitian Kualitatif.* Jakarta: Rajawali Pers.

Cangara, H. 2013. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi.* Jakarta: Rajawali Pers.

Cutlip, Center, & Broom. 2006. *Effective Public Relations (Edisi Kesembilan).* Jakarta: Kencana.

Effendy, O. U. 2011. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Prakteknya.* Bandung: Rosdakarya.

Hartatik, I. P. 2014. *Buku Pintar Membuat Standar Operasional Prosedur.* Jogjakarta: Flash Book.

Hendro & Chandra W.W. (2006). Be a Smart and Good Entrepreneur. Jakarta: Erlangga.

Hunger, J., & Whellen, T. 2003. *Manajemen Strategi.* Yogyakarta: Andi.

Idrus , M. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial.* Yogyakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.

Johnson, G. and Scholes, K. 2016. Exploring Corporate Strategy-Text and Cases. Hemel Hempstead: Prentice-Hall.

Kriyanto, R. 2010. *Teknik Praktis Riset Komunikasi.* Jakarta: Kencana.

Kulvisaechana. 2001. The Role of Communication Strategies in Change Management Process: A Case Study of Consignia Brand and Business Status Introduction. Cambridge.

Moleong, L. 2005. *Metodelogi Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Moleong, L. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Mulyana, D. 2014. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Pearce II, John, & Richard, R. 2008. *Manajemen Strategi Edisi 10.* Jakarta: Salemba Empat.

Pujileksono, S. 2015. *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif.* Jawa Timur: Instrans Publishing.

Rangkuti, F. 2013. *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis.* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Ruben, Bren, & Steaward, L. 1998. *Communication and Human Behavior.* USA: Allyn and Bacon.

Sanjaya, W. 2009. *Perencanaan dan Desain System Pembelajaran Edisi Tiga.* Jakarta: Kencana.

Sondang, P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Bumi Aksara.

Subagyo, J. 2006. *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek.* Jakarta: Rineka Cipta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Sumber Literatur :

Peraturan Menteri Kominfo RI No. 10 Tahun 2016 Tentang Layanan Nomor Panggilan Tunggal

Peraturan Menteri PAN & RB No. 19 Tahun 2016 Tentang Program "*One Agency One Innovation"*

Peraturan Walikota Palembang No. 50 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal 112 Kota Palembang

Penelitian/ Jurnal Ilmiah:

Hendrawan, & Sagensi. 2017. Analisis Strategi Komunikasi Dalam Peningkatan Kualitas Hasil Layanan di Nissan Puri Indah (Studi Kasus Pengunaan Email sebagai Hot Alert dalam Menentukan Kebijakan Pasca Guna Jasa), *MEDIKOM*, vol. 7, no 1.

Kalianda, & Yohana. 2018. Strategi Komunikasi Dinas Lingkungan Hidup (Dlh) Dalam Mengimplementasikan Program Green City di Kota Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi, vol. 5, no. 1.

Kusumadinata, & Fitriah. 2017. Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Melalui Program Pos Pemberdayaan Keluarga. *ASPIKOM*, vol. 3, no. 2, hlm 225-23.

Littlemore. 2003. *The Communicative Effectiveress of Diferent Types of Communication Strategy.* System 31, hal. 331–347.

Marlanny, Desie, & Stefi. 2014. Strategi Humas dalam Mensosialisasikan Program Listrik Pintar PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo di Ranotana. Vol 3, no.1.

Nurhidayah, Listia. 2017. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Desa Jurangbahas dalam Pemanfaatan Puskesmas di Puskesmas II Wangon Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas.* Bachelor Thesis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Pramantio, Komariah, & Kurniasih. 2012. Strategi Komunikasi Travel Day Trans Untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan. *E Jurnal mahasiswa Universitas Padjajaran,* vol. 1, no.1.

Sendjaja, S., & dkk. 2014. *Teori Komunikasi (Edisi 3).* Tanggerang Selatan: Universitas Terbuka. Modul 1-9 707 halaman: ilustrasi, 21 cm

Visnu, & Sri. 2014. Strategi Komunikasi Pemberdayaan Masyarakat (Studi Kasus Kelompok Swadaya Wanita Di Yayasan Sosial Bina Sejahtera Cilacap. *Jurnal Ilmu Komunikasi*. Pp. 1-13.

Yahya, Martin. 2017. *Strategi Komunikasi Pelayanan Informasi Publik Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia*. Bandung: 06 Jun 2017.

Yoni, N.L, Pascasrani, N.N, & Joni. 2017. Strategi Komunikasi Melalui Media Sosial Dalam Pembentukan Citra Balebengong Sebagai Media Jurnalisme Warga. E-Jurnal Medium. Vol 1 No. 1

Sumber Internet :

https://www.pelajaran.co.id/pengertian-strategi-menurut-pendapat-para-ahli-terlengkap.html diakses pada 22 Desember 2019 pukul 10.30

https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/lapor-dihadirkan-dalam-versi-aplikasi-mobile diakses pada 15 maret 2020 pukul 10.26

https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/sipp-dan-sp4n-lapor-transformasi-digital-hadapi-revolusi-industri-4-0 diakses pada 15 maret 2020 pukul 10.37

Kemenkominfo.https://kominfo.go.id/index.php/content/detail/6189/Ketika+Siswa+SMK+Bertanya+Logo+Kominfo/0/berita_satker diakses pada 15 maret 2020 pukul 11.45

Kemenkominfo. https://kominfo.go.id/content/detail/13386/launching-panggilan-darurat-112-kota-palembang-dalam-rangka-menyukseskan-asian-games-2018/0/media_gallery diakses pada 15 maret 2020 puksul 13.01

https://www.yuksinau.id/pengertian-sosialisasi-menurut-ahli/ diakses pada 15 maret 2020 pukul 15.30

https://kominfo.palembang.go.id/tugas-fungsi-kominfo-palembang/# diakses pada 25 Mei 2020 pukul 12.48

https://hallo.palembang.go.id/Damkar diakses pada 03 Juni 2020 pukul 12:06

https://hallo.palembang.go.id/Polres diakses pada 03 Juni 2020 pukul 12:10

http://digilib.unila.ac.id/8737/53/BAB%20II.pdf diakses pada 03 Juni 2020 pukul 14:47

https://wartamelayu.com/polresta-palembang-berubah-status-jadi-polrestabes/ diakses pada 03 Juni 2020 pukul 15:02

https://infopublik.id diakses pada 03 Juni 2020 pukul 15.30

www.kbbi.web.id diakses pada 03 Juni 2020 pukul 19.18