



LITERASI LAYANAN NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT 112 MELALUI OPTIMALISASI MEDIA EDUKASI VIDEO DI LINGKUNGAN MAHASISWA

Tommy Pangandaheng*, Fathimah Kelrey, Sylke Elisabeth Ranggo, Victor Zet Latue

STIKes RS Prof. Dr. J. A. Latumeten, Jl. Dr. Apituley, Silale, Nusaniwe, Ambon, Maluku 97112, Indonesia

*Tomspup1907@gmail.com

ABSTRAK

Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 merupakan sistem layanan kegawatdaruratan terpadu yang bertujuan mempermudah masyarakat dalam memperoleh bantuan darurat secara cepat, efektif, dan gratis. Namun, tingkat literasi masyarakat, khususnya mahasiswa, terkait penggunaan layanan 112 masih tergolong rendah sehingga pemanfaatannya belum optimal. Kurangnya pemahaman mengenai prosedur penggunaan, etika pemanfaatan layanan, serta konsekuensi hukum terhadap laporan palsu menjadi permasalahan yang ditemukan di lingkungan STIKes RS Prof. Dr. J. A. Latumeten Ambon. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini bertujuan meningkatkan literasi mahasiswa mengenai layanan 112 melalui optimalisasi media edukasi video "Bijak 112". Pelaksanaan kegiatan menggunakan pendekatan edukatif-partisipatif yang dilaksanakan selama enam bulan. Kegiatan meliputi tahap persiapan, penyuluhan, pemutaran video edukasi, diskusi interaktif, simulasi pelaporan keadaan darurat, serta evaluasi menggunakan pre-test dan post-test. Sasaran kegiatan adalah mahasiswa program studi Keperawatan dan Kebidanan. Materi edukasi mencakup pengenalan layanan 112, prosedur pelaporan darurat, komunikasi efektif, etika penggunaan layanan, serta konsekuensi hukum terhadap penyalahgunaan layanan darurat. Kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman mahasiswa terkait fungsi, manfaat, dan prosedur penggunaan layanan 112 setelah diberikan edukasi melalui media video. Mahasiswa juga menunjukkan peningkatan kesadaran terhadap pentingnya penggunaan layanan secara bijak dan bertanggung jawab. Media video edukasi dinilai efektif dalam meningkatkan minat, perhatian, dan pemahaman mahasiswa karena mampu menyampaikan informasi secara audio visual dan interaktif. Optimalisasi media edukasi video "Bijak 112" efektif dalam meningkatkan literasi mahasiswa mengenai layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112. Kegiatan ini diharapkan dapat mendukung terbentuknya mahasiswa sebagai agen edukasi masyarakat dalam penggunaan layanan darurat yang tepat, cepat, dan bertanggung jawab.

Kata kunci: layanan darurat 112; literasi digital; mahasiswa Kesehatan; media video edukasi; pengabdian kepada masyarakat

LITERACY OF THE 112 EMERGENCY CALL CENTER THROUGH OPTIMIZATION OF EDUCATIONAL VIDEO MEDIA IN THE STUDENT ENVIRONMENT

ABSTRACT

The 112 Emergency Call Center (NTPD) is an integrated emergency service system aimed at facilitating the public's access to emergency assistance quickly, effectively, and free of charge. However, the level of public literacy, particularly among students, regarding the use of the 112 service is still relatively low, resulting in suboptimal utilization. Lack of understanding of procedures, service ethics, and the legal consequences of false reports are issues identified within the STIKes Prof. Dr. J. A. Latumeten Hospital Ambon. This Community Service (PKM) activity aims to improve student literacy regarding the 112 service through optimization of the educational video media "Bijak 112." The activity was implemented using an educational-participatory approach and was conducted over six months. Activities included preparation, outreach, educational video screenings, interactive discussions, emergency reporting simulations, and evaluation using pre- and post-tests. The target audience for this activity was students in the Nursing and Midwifery study programs. Educational materials included an introduction to the 112 service, emergency reporting procedures, effective

communication, ethical use of services, and the legal consequences of misuse of emergency services. The activity demonstrated an increase in students' understanding of the functions, benefits, and procedures for using the 112 service after being provided with education through video media. Students also demonstrated increased awareness of the importance of using the service wisely and responsibly. Educational video media was deemed effective in increasing student interest, attention, and understanding because it was able to convey information in an audio-visual and interactive manner. Optimizing the "Wise 112" video educational media was effective in increasing student literacy regarding the 112 Emergency Single Number service. This activity is expected to support the development of students as agents of public education in the appropriate, rapid, and responsible use of emergency services.

Keywords: community service; digital literacy; educational video media; health students; 112 emergency service

PENDAHULUAN

Kondisi kegawatdaruratan dapat terjadi kapan saja dan di mana saja, baik dalam bentuk kecelakaan lalu lintas, kebakaran, bencana alam, tindak kriminalitas, maupun keadaan medis yang mengancam keselamatan jiwa. Dalam konteks perkembangan kota modern dan transformasi digital, penyelenggaraan sistem keamanan publik yang responsif menjadi salah satu indikator penting kemajuan tata kelola pemerintahan. Konsep Smart City menempatkan integrasi layanan darurat sebagai elemen fundamental dalam upaya perlindungan masyarakat melalui sistem pelayanan publik yang cepat, efektif, dan terkoordinasi (Nasution et al., 2025).

Kecepatan dan ketepatan penanganan pada situasi darurat memiliki pengaruh besar terhadap penurunan risiko kematian, kecacatan, maupun kerugian material. Oleh karena itu, masyarakat memerlukan akses terhadap layanan kegawatdaruratan yang mudah dijangkau disertai pemahaman yang memadai mengenai prosedur penggunaannya. Sebagai bentuk komitmen pemerintah dalam meningkatkan sistem respons darurat nasional, dikembangkan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 yang berfungsi sebagai pusat layanan kegawatdaruratan terpadu dan dapat diakses secara gratis oleh masyarakat (Komdigi, 2024).

Penerapan NTPD 112 di Indonesia menjadi solusi integratif dalam menyederhanakan akses masyarakat terhadap berbagai layanan darurat. Sebelum adanya sistem ini, masyarakat harus mengingat nomor berbeda untuk setiap instansi, seperti 110 untuk kepolisian, 113 untuk pemadam kebakaran, dan 119 untuk layanan medis darurat. Kehadiran layanan 112 bertujuan mengintegrasikan seluruh kebutuhan pelaporan keadaan darurat ke dalam satu nomor yang mudah diingat sehingga proses koordinasi penanganan dapat berlangsung lebih efektif dan efisien (Diskominfo Badung, 2023).

Secara regulatif, implementasi layanan 112 didasarkan pada Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat yang kemudian diperkuat melalui Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Nomor 112 Tahun 2019 tentang Pedoman Teknis Penyediaan Layanan. Regulasi tersebut memberikan landasan hukum bagi pemerintah daerah untuk membangun pusat layanan darurat yang terintegrasi secara nasional dengan tetap memperhatikan kebutuhan daerah masing-masing.

Di Kota Ambon, layanan NTPD 112 mulai diimplementasikan pada tanggal 8 September 2025 bertepatan dengan peringatan Hari Ulang Tahun ke-450 Kota Ambon (Herman, n.d.). Kehadiran layanan ini menjadi bagian dari program prioritas pemerintah daerah dalam mendukung terwujudnya Ambon Smart City yang inklusif, adaptif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Herman, 2025). Melalui layanan ini, masyarakat dapat melaporkan berbagai kejadian darurat seperti kebakaran,

kecelakaan, bencana, gangguan keamanan, maupun kondisi medis darurat tanpa dikenakan biaya, bahkan tetap dapat diakses ketika pengguna tidak memiliki pulsa (Pemkot Ambon, 2025).

Meskipun infrastruktur layanan telah tersedia, efektivitas pemanfaatan layanan 112 masih menghadapi berbagai tantangan, terutama rendahnya literasi masyarakat terkait fungsi dan tata cara penggunaan layanan tersebut. Kondisi ini menyebabkan pemanfaatan layanan belum optimal. Selain itu, tingginya angka panggilan palsu atau prank call di berbagai daerah juga menjadi hambatan serius dalam operasionalisasi layanan darurat karena dapat mengganggu jalur komunikasi dan memperlambat waktu respons petugas terhadap kejadian yang sebenarnya membutuhkan pertolongan segera (Banon et al., 2023).

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi layanan 112 tidak hanya bergantung pada kesiapan teknologi dan infrastruktur, tetapi juga pada tingkat literasi publik. Literasi digital dalam konteks layanan darurat mencakup kemampuan masyarakat untuk memahami, mengakses, dan menggunakan layanan secara tepat, bijak, serta bertanggung jawab. Oleh sebab itu, diperlukan strategi edukasi yang efektif agar masyarakat memiliki pemahaman yang benar mengenai pemanfaatan layanan panggilan darurat (Adam, 2022).

Mahasiswa, khususnya mahasiswa bidang kesehatan, memiliki posisi strategis sebagai agen perubahan dan penyebar informasi di lingkungan sosialnya. Sebagai calon tenaga kesehatan yang nantinya akan terlibat dalam sistem penanggulangan gawat darurat terpadu, mahasiswa dituntut tidak hanya memiliki kompetensi klinis, tetapi juga kemampuan literasi digital dan komunikasi publik terkait layanan kegawatdaruratan (Purwanti et al., 2025). Tingginya aktivitas akademik dan sosial mahasiswa juga menjadikan mereka kelompok yang rentan menghadapi berbagai situasi darurat di lingkungan kampus maupun masyarakat. Namun demikian, masih ditemukan mahasiswa yang belum memahami prosedur penggunaan layanan 112, jenis kondisi yang dapat dilaporkan, serta fitur layanan yang dapat diakses secara gratis tanpa pulsa maupun kartu SIM (Rahman et al., 2022).

Salah satu pendekatan edukasi yang dinilai efektif dalam meningkatkan literasi mahasiswa adalah pemanfaatan media audiovisual. Perkembangan teknologi digital dan media sosial memberikan peluang besar dalam penyebaran informasi kesehatan dan keselamatan secara lebih menarik, cepat, dan mudah dipahami. Media video edukasi memiliki kemampuan menyampaikan pesan secara audio visual sehingga dapat meningkatkan perhatian, pemahaman, dan daya ingat audiens dibandingkan metode ceramah konvensional atau media cetak. Penggunaan video edukasi juga terbukti mampu meningkatkan pemahaman prosedural masyarakat terhadap suatu layanan publik (Hendrayanti, 2025).

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini dilaksanakan sebagai upaya optimalisasi literasi layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 melalui media edukasi video “Bijak 112” pada mahasiswa STIKes RS Prof. Dr. J. A. Latumeten Ambon. Program ini difokuskan pada penyampaian informasi mengenai fungsi, manfaat, prosedur penggunaan, serta etika pemanfaatan layanan darurat 112 secara benar dan bertanggung jawab. Melalui kegiatan ini diharapkan terjadi peningkatan pengetahuan, kesadaran, dan kemampuan mahasiswa dalam memanfaatkan layanan 112 secara tepat, sekaligus mendorong peran mahasiswa sebagai agen edukasi masyarakat dalam mendukung sistem layanan kegawatdaruratan yang efektif dan responsif.

METODE

Program Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini dilaksanakan menggunakan pendekatan edukatif-partisipatif yang mengintegrasikan penyampaian materi, pemanfaatan media digital, serta simulasi

praktis penggunaan layanan darurat. Kegiatan difokuskan pada peningkatan literasi mahasiswa mengenai Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 melalui optimalisasi media edukasi video “Bijak 112”. Program dilaksanakan selama enam bulan di STIKes RS Prof. Dr. J. A. Latumeten Ambon dengan sasaran mahasiswa program studi Keperawatan dan Kebidanan.

Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu tahap persiapan, pelaksanaan, evaluasi, dan tindak lanjut program. Pada tahap persiapan, tim pengabdian melakukan koordinasi dengan pihak kampus terkait penentuan jadwal kegiatan, sasaran peserta, serta penyediaan sarana dan prasarana pendukung seperti ruang edukasi, perangkat multimedia, dan akses internet. Selain itu, tim juga melakukan penyusunan materi edukasi dan optimalisasi video “Bijak 112” sebagai media utama dalam proses penyuluhan.

Tahap pelaksanaan diawali dengan pemberian pre-test untuk mengukur tingkat pengetahuan awal mahasiswa mengenai layanan darurat 112. Selanjutnya, peserta diberikan edukasi melalui pemutaran video “Bijak 112” yang dikombinasikan dengan metode ceramah interaktif, diskusi, dan simulasi pelaporan keadaan darurat. Materi edukasi yang diberikan meliputi:

1. Pengenalan layanan NTPD 112, mencakup fungsi, tujuan, dan manfaat layanan sebagai bagian dari sistem pelayanan publik berbasis Smart City di Kota Ambon.
2. Operasionalisasi layanan 112, meliputi tata cara penggunaan layanan, jenis kondisi kegawatdaruratan yang dapat dilaporkan, serta akses layanan yang dapat dilakukan tanpa pulsa.
3. Prosedur komunikasi efektif dalam pelaporan darurat, meliputi penyampaian identitas, lokasi kejadian, jenis kejadian, dan kondisi korban secara jelas dan sistematis kepada operator layanan.
4. Literasi hukum dan etika penggunaan layanan darurat, mencakup edukasi mengenai dampak panggilan palsu (prank call), etika penggunaan layanan publik, serta konsekuensi hukum berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
5. Simulasi penggunaan layanan 112, dilakukan melalui praktik sederhana untuk meningkatkan keterampilan mahasiswa dalam melakukan pelaporan situasi darurat secara cepat dan tepat.

Partisipasi mitra dalam kegiatan ini sangat penting untuk mendukung keberhasilan program. Pihak STIKes RS Prof. Dr. J. A. Latumeten Ambon berperan dalam memfasilitasi pelaksanaan kegiatan, mengoordinasikan peserta, serta menyediakan fasilitas pendukung selama kegiatan berlangsung. Mahasiswa tidak hanya berperan sebagai peserta edukasi, tetapi juga sebagai agen diseminasi informasi melalui penyebaran video edukasi “Bijak 112” di lingkungan kampus dan media sosial.

Tahap evaluasi dilakukan untuk menilai efektivitas program dalam meningkatkan pengetahuan mahasiswa terkait layanan 112. Evaluasi menggunakan pendekatan kuantitatif melalui pre-test dan post-test dengan instrumen kuesioner pengetahuan. Hasil pengukuran dianalisis menggunakan metode Normalized Gain (N-Gain) untuk mengetahui tingkat peningkatan pemahaman peserta setelah diberikan edukasi. Selain evaluasi pengetahuan, dilakukan pula observasi terhadap partisipasi dan kemampuan mahasiswa dalam simulasi pelaporan keadaan darurat.

Sebagai upaya keberlanjutan program, video edukasi “Bijak 112” disebarluaskan melalui media sosial dan platform digital kampus agar dapat diakses secara berkelanjutan oleh mahasiswa maupun masyarakat umum. Diharapkan kegiatan ini mampu meningkatkan literasi layanan darurat 112 secara berkesinambungan serta membentuk mahasiswa sebagai agen edukasi dalam mendukung penggunaan layanan darurat yang tepat, bijak, dan bertanggung jawab. Target keberhasilan adalah peningkatan indeks keberdayaan mitra sebesar 80%. Keberlanjutan program dijamin melalui integrasi video ke dalam kurikulum orientasi mahasiswa baru (PKKMB).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kota Ambon saat ini berada dalam pusaran transformasi digital yang signifikan, yang didorong oleh komitmen pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui teknologi informasi. Peluncuran Call Center 112 merupakan lompatan besar dalam menjawab tantangan keamanan dan keselamatan warga Ambon. Berdasarkan data dari Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ambon, layanan ini dirancang untuk beroperasi secara desentralisasi namun terkoordinasi secara terpusat melalui sebuah *Command Center* yang berlokasi di Balai Kota (Pemkot Ambon, 2025). Infrastruktur ini melibatkan integrasi lintas instansi yang mencakup Kepolisian (Polresta Ambon), Pemadam Kebakaran, Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD), Dinas Kesehatan, hingga Satuan Polisi Pamong Praja. Secara teknis, layanan 112 di Ambon memanfaatkan teknologi *Computer Telephony Integration* (CTI) dan arsitektur *SIP Trunking*. Teknologi ini memungkinkan sistem untuk tidak hanya menerima panggilan suara berkualitas tinggi melalui protokol internet (VoIP), tetapi juga menangkap data krusial seperti lokasi penelepon melalui fitur geolokasi. Dengan adanya integrasi data ini, petugas operator atau *call taker* dapat dengan cepat memetakan insiden dan meneruskannya kepada petugas lapangan terdekat, sehingga memangkas rantai birokrasi yang biasanya memperlambat penanganan awal gawat darurat.

Tabel 1.

Matriks Integrasi Layanan Darurat 112

Sektor Pelayanan	Instansi Pelaksana	Peran dalam Sistem 112	Ketersediaan SDM
Keamanan & Kriminalitas	Polresta Ambon	Penanganan TKP, laka lantak, konflik sosial	24 Jam
Pemadaman & Penyelamatan	Dinas Damkar	Pemadaman api, evakuasi sarang tawon/ular	24 Jam
Penanggulangan Bencana	BPBD Ambon	Penanganan banjir, tanah longsor, gempa bumi	24 Jam
Kegawatdaruratan Medis	Dinkes & RS Latumeten	Mobilisasi ambulans, bantuan hidup dasar	24 Jam
Ketertiban Umum	Satpol PP	Penanganan gangguan kamtibmas, orang terlantar	24 Jam

Berdasarkan hasil analisis situasi serta diskusi bersama pihak manajemen STIKes RS Prof. Dr. J. A. Latumeten Ambon, ditemukan beberapa permasalahan utama yang menjadi fokus dalam pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat ini. Permasalahan tersebut saling berkaitan dan memengaruhi optimalisasi pemanfaatan layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 di lingkungan kampus.

Rendahnya Literasi Prosedural dan Teknis Layanan 112

Mahasiswa bidang kesehatan pada umumnya telah memiliki kemampuan dasar dalam penanganan kegawatdaruratan secara klinis, seperti bantuan hidup dasar dan pertolongan pertama. Namun demikian, pemahaman mereka terkait prosedur pelaporan kegawatdaruratan berbasis digital masih tergolong rendah. Sebagian besar mahasiswa belum memahami bahwa layanan 112 tidak hanya digunakan untuk kondisi medis darurat, tetapi juga mencakup berbagai situasi lain seperti kebakaran, kecelakaan, gangguan keamanan, dan bencana. Selain itu, mahasiswa masih mengalami kebingungan mengenai mekanisme koordinasi layanan 112 dengan fasilitas kesehatan dan instansi terkait. Kurangnya pemahaman mengenai alur komunikasi dan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam sistem layanan darurat menyebabkan mahasiswa belum mampu memberikan respons awal yang cepat dan terstruktur ketika menghadapi situasi kegawatdaruratan. Kondisi ini diperparah oleh minimnya pengetahuan tentang fitur layanan 112, seperti akses bebas pulsa dan penggunaan tanpa kartu SIM,

sehingga mahasiswa masih cenderung menggunakan metode komunikasi konvensional yang kurang efisien dalam keadaan darurat.

Kurangnya Kesadaran Etika dan Konsekuensi Hukum

Permasalahan lain yang ditemukan adalah rendahnya kesadaran mahasiswa terhadap aspek etika dan konsekuensi hukum dalam penggunaan layanan panggilan darurat. Sebagian mahasiswa masih memiliki persepsi bahwa panggilan ke nomor darurat merupakan aktivitas sederhana yang tidak memiliki dampak serius apabila dilakukan secara tidak tepat. Padahal, penyalahgunaan layanan dalam bentuk panggilan palsu atau prank call dapat menghambat proses penanganan kejadian darurat yang sebenarnya dan berpotensi membahayakan keselamatan masyarakat. Kurangnya pemahaman mengenai dampak sosial dan hukum dari laporan palsu menunjukkan bahwa edukasi terkait etika penggunaan layanan digital masih belum optimal. Mahasiswa juga belum banyak mengetahui adanya ketentuan hukum yang mengatur sanksi bagi pelapor palsu, sebagaimana tercantum dalam Pasal 220 KUHP dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Sebagai institusi pendidikan kesehatan, kondisi ini menjadi perhatian penting karena mahasiswa diharapkan mampu menunjukkan perilaku profesional, bertanggung jawab, dan beretika dalam pemanfaatan teknologi informasi dan layanan publik.

Belum Optimalnya Pemanfaatan Media Edukasi Digital

Media edukasi video “Bijak 112” yang telah dikembangkan sebelumnya sebenarnya memiliki potensi besar sebagai sarana peningkatan literasi layanan darurat di kalangan mahasiswa. Akan tetapi, pemanfaatannya di lingkungan STIKes RS Prof. Dr. J. A. Latumeten Ambon masih belum dilakukan secara terstruktur dan berkelanjutan. Penggunaan video edukasi masih bersifat insidental serta belum terintegrasi ke dalam kegiatan akademik maupun program orientasi mahasiswa baru. Di sisi lain, fasilitas digital kampus seperti media sosial institusi dan sistem informasi akademik belum dimanfaatkan secara maksimal sebagai media diseminasi informasi terkait layanan 112. Akibatnya, pesan edukasi mengenai keselamatan publik dan prosedur penggunaan layanan darurat belum tersampaikan secara merata kepada seluruh sivitas akademika. Kondisi tersebut menyebabkan media edukasi yang tersedia belum mampu memberikan dampak yang optimal terhadap peningkatan pengetahuan dan perubahan perilaku mahasiswa secara kolektif. Berdasarkan permasalahan tersebut, program pengabdian ini diarahkan untuk memperkuat literasi layanan 112 melalui optimalisasi media edukasi video yang dikombinasikan dengan penyuluhan, diskusi interaktif, dan simulasi pelaporan keadaan darurat. Pendekatan ini diharapkan mampu meningkatkan pemahaman mahasiswa tidak hanya pada aspek teknis penggunaan layanan, tetapi juga pada aspek etika, hukum, dan tanggung jawab sosial dalam pemanfaatan layanan panggilan darurat. Implementasi program di STIKes RS Prof. Dr. J. A. Latumeten Ambon menunjukkan hasil yang signifikan dalam peningkatan kapasitas literasi mahasiswa terhadap sistem tanggap darurat digital.

Analisis Kuantitatif Peningkatan Pengetahuan

Data yang dikumpulkan dari 100 responden mahasiswa menunjukkan perubahan signifikan pada seluruh indikator literasi. Sebelum intervensi, rata-rata skor pengetahuan hanya sebesar 34,6. Setelah sesi workshop dan penayangan video "Bijak 112", skor melonjak menjadi 92,1. Analisis N-Gain Score menghasilkan angka 0,88, yang masuk dalam kategori "Tinggi" sesuai kriteria Hake.

Tabel 1.
Tabulasi Detail Hasil Pre-test dan Post-test

No	Indikator Kompetensi	Rerata Pre-test	Rerata Post-test	N-Gain	Kategori
1	Definisi & Integrasi 112 (Smart City)	42,5	90,0	0,83	Tinggi
2	Teknis Akses (Tanpa SIM/Pulsa)	20,4	92,6	0,91	Tinggi
3	Prosedur Pelaporan (SOP)	35,0	88,5	0,82	Tinggi
4	Aspek Hukum (Pasal 220 KUHP/ITE)	40,5	97,3	0,95	Tinggi
Rata-Rata Keseluruhan		34,6	92,1	0,88	Tinggi

Peningkatan tertinggi terjadi pada indikator aspek hukum (0,95) dan teknis akses (0,91). Hal ini mengindikasikan bahwa media video sangat kuat dalam menyampaikan informasi faktual dan regulatif yang sebelumnya dianggap tabu atau kurang dipahami oleh mahasiswa.

Efektivitas Media Video dalam Sosialisasi Publik

Penggunaan video edukasi berdurasi pendek (3-5 menit) terbukti lebih superior dibandingkan media konvensional. Video "Bijak 112" berhasil menarik perhatian mahasiswa Gen Z, yang terbiasa dengan konsumsi konten visual cepat. Hingga bulan kelima, video tersebut telah ditonton lebih dari 850 kali di kanal internal kampus, melampaui target awal sebesar 500 penayangan. Hal ini membuktikan bahwa strategi multimedia mampu menciptakan keterlibatan audiens yang tinggi dalam program kesehatan masyarakat digital.

SIMPULAN

Program pengabdian ini berhasil mencapai target luaran yang ditetapkan. Optimalisasi media video edukasi "Bijak 112" terbukti efektif meningkatkan literasi digital gawat darurat mahasiswa kesehatan dengan N-Gain Score sebesar 0,88 (Kategori Tinggi). Program ini juga berhasil menanamkan kesadaran hukum untuk memitigasi *prank call* serta memperkuat peran mahasiswa sebagai agen perubahan dalam ekosistem Ambon *Smart City*.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, H. (2022). Telaah Penggunaan Literasi Kesehatan Digital Pada Mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi. *Jurnal KESMAS*, 11(2), 46–50. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/39222>
- Banon, N. S., Arenawati, & Listyaningsih. (2023). Efektivitas Program Layanan Darurat 112 Dalam Penanggulangan Kejadian Gawat Darurat Di Lingkungan Pemerintah Kota Cilegon. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.52316/jap.v19i1.132>
- Diskominfo Badung. (2023). *Tentang Layanan Panggilan Darurat 112*. Diskominfo.Badungkab.Go.Id. <https://diskominfo.badungkab.go.id/artikel/48046-tentang-layanan-panggilan-darurat-112---kominfo>
- Hendrayanti, D. (2025). *Edukasi Kesehatan di Ujung Jari, Menggali Potensi Video dalam Masyarakat Modern*. Perbanas.Ac.Id. <https://darahjuang.online/edukasi-kesehatan-di-ujung-jari-menggali-potensi-video-dalam-masyarakat-modern/>
- Herman, W. (n.d.). *Pemkot Ambon luncurkan layanan cepat tanggap call center 112 pada HUT ke-450*. AntaraNews. Retrieved May 3, 2026, from <https://ambon.antaraneews.com/berita/289353/pemkot-ambon-luncurkan-layanan-cepat-tanggap-call-center-112-pada-hut-ke-450>
- Herman, W. (2025). *Pemkot siapkan layanan terpadu 112 pertama di Ambon untuk warga*. AntaraNews. <https://ambon.antaraneews.com/berita/280589/pemkot-siapkan-layanan-terpadu-112-pertama-di-ambon-untuk-warga>
- Komdigi. (2024). *Tentang Layanan Panggilan Darurat 112 - Call Center 112*. Komdigi.Go.Id.

- <https://layanan112.komdigi.go.id/tentang>
- Nasution, I. S., Mutiara, D., Lestari, W., Wahyuni, N., Windra, N. F., & Yanti, D. (2025). TINGKAT LITERASI KESEHATAN MAHASISWA DALAM MENGAKSES INFORMASI KESEHATAN ONLINE. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 8(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jrpp.v8i2.47022>
- Pemkot Ambon. (2025). *Sosialisasi Layanan Call Center Darurat 112, Pemkot Wujudkan Kota Cerdas dan Responsif*. Ambon.Go.Id. <https://ambon.go.id/sosialisasi-layanan-call-center-darurat-112-pemkot-wujudkan-kota-cerdas-dan-responsif/>
- Purwanti, E., Nugroho, D., Sari, R. Y., & Raharjo, U. D. (2025). Peningkatan Literasi Digital bagi Mahasiswa Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta melalui Sosialisasi Digital. *Cakrawala: Jurnal Pengabdian Masyarakat Global*, 4(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.30640/cakrawala.v4i1.3706>
- Rahman, A., Buanasari, A., Jayanti, M., Tome, I. S., Hiola, A. A. ., & Sengkey, E. (2022). Gambaran Pemanfaatan Media Sosial sebagai Sumber Literasi Kesehatan Digital pada Mahasiswa Universitas Sam Ratulangi,. *Jurnal Lentera - Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 2(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.57207/bxv9x544>