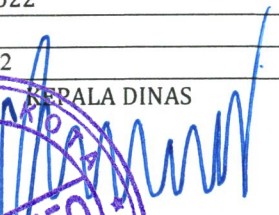




PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

| | |
|---|--|
| NOMOR SOP | 000.8.3.3/ 07/IKP-B/2023 |
| TGL. PEMBUATAN | 15 November 2022 |
| TGL. REVISI | |
| TGL. EFEKTIF | 21 Desember 2022 |
| DISAHKAN OLEH | <div>KEPALA DINAS</div> <div></div> <div>EVANI ERNANDA, S.Kom</div> <div>Pembin</div> <div>NIP. 19710312 200502 1 001</div> |
| NAMA SOP | LAYANAN DARURAT SIGAP 112 |
| DASAR HUKUM : | KUALIFIKASI PELAKSANA : |
| <div>1. UU 36/1999 tentang Telekomunikasi : Setiap penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan prioritas untuk pengiriman, penyaluran, dan penyampaian informasi penting yang menyangkut keamanan negara, keselamatan jiwa dan harta benda, bencana alam, mara bahaya, wabah penyakit</div> <div>2. UU 23/2014 tentang Pemerintah Daerah : Tugas Pokok & Fungsi Pemerintah Daerah dalam hal Penanganan Kedaruratan dan Pelayanan Masyarakat.</div> <div>3. Permenkominfo 10/2016 ttg Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat :<div>- Pasal 4 Ayat (2), Penanganan darurat meliputi kebakaran, kerusakan, kecelakaan, bencana alam, kesehatan, gangguan keamanan dan ketertiban umum dan kedaruratan lain yang ditetapkan Pemerintah Daerah.</div><div>- Pasal 6 Ayat (1), dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota, kecuali untuk DKI Jakarta.</div></div> <div>4. Permenkominfo 14/2018 rencana dasar teknis (fundamental technical plan) pembangunan telekomunikasi nasional : mengatur penomoran layanan panggilan darurat adalah nomor 11x bebas biaya panggilan</div> <div>5. Keputusan Dirjen PPI 112/2019 tentang pedoman teknis penyediaan layanan nomor panggilan darurat 112 berisi tentang petunjuk pelaksanaan layanan panggilan darurat 112 oleh pemerintah daerah, operator telekomunikasi dan penyelenggara jasa telekomunikasi (call center).</div> <div>6. Peraturan Wali Kota Singkawang Nomor 101 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Pemerintahan Kota Singkawang</div> <div>7. Peraturan Wali Kota Singkawang Nomor 67 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat</div> | <div>1 Operator mengetahui Aplikasi Call Center 112</div> <div>2 Operator berbekal pengetahuan untuk mengoperasikan komputer dan Mendisposisikan Aduan ke OPD terkait</div> <div>3 Operator Utama mampu berkoordinasi dengan OPD yang melaksanakan tindak lanjut</div> <div>4 Ramah dan Sopan dalam menerima Aduan melalui Telepon .</div> |
| KETERKAITAN | PERALATAN/PERLENGKAPAN : |
| <div>1.</div> <div>2.</div> | <div>1 ATK;</div> <div>2 Komputer, <i>Smartphone</i>, dan Jaringan Internet</div> |
| PERINGATAN | PENCATATAN DAN PENDATAAN : |
| Jika SOP tidak dilaksanakan, pengaduan tidak dapat ditangani dengan optimal | 1 Laporan Pengaduan Bulanan |

PROSEDUR - LAYANAN PENGADUAN CALL CENTER 112

| No. | Aktivitas | Pelaksana | | | | Mutu Baku | | | Keterangan |
|-----|--|-----------|--------------------------|--|--|--|----------|---|------------|
| | | Pelapor | OPERATOR CALL CENTER 112 | DISPATCHER (OPD/PELAKSANA TINDAK LANJUT PMI,PLN, KEPOLISIAN) | TIM LAPANGAN (DAMKAR,BPBD, PMI,DINKES,PLN) | Persyaratan/ Kelengkapan | Waktu | Output | |
| 1 | Masyarakat melihat/ mendengar/mengetahui kejadian darurat disekitar | Mulai | | | | Komputer, Internet, Telepon Akses Masuk OPD | 5 menit | Data Laporan | |
| 2 | Masyarakat/Pelapor melakukan Panggilan ke call center 112 | | | | | Komputer, Internet, Telepon Akses Masuk OPD | 5 menit | Data Laporan | |
| 3 | Operator Call Center 112 menerima panggilan | | | | | Komputer, Internet, Telepon Akses Masuk OPD | 5 menit | Data Laporan | |
| 4 | Melakukan verifikasi nama, lokasi dan kejadian darurat serta melakukan pencatatan kemudian menganalisa jenis kedaruratan | | | | | Komputer, Internet, Telepon Akses Masuk OPD | 5 menit | Data Laporan | |
| 5 | Operator Call Center 112 melakukan dispatching ke SKPD | | | | | Komputer, Internet,Telepon Akses Masuk OPD | 5 menit | Data Laporan | |
| 6 | Dispatcher OPD menerima informasi kejadian dan lokasi darurat dari Operator Call Center 112 dan segera melakukan pengecekan petugas lapangan dan peralatan kedaruratan. | | | | | disposisi | 5 menit | Laporan untuk Ditindaklanjuti | |
| 7 | Petugas lapangan SKPD menuju lokasi kejadian, petugas lapangan melakukan penanganan darurat dilapangan | | | | | Ambulans, Mobil Pemadam, Mobil Jenazah, Tim penanganan Darurat | 35 menit | Penanganan Kejadian | |
| 8 | Dispacher SKPD memonitor pelaksanaan penanganan dilapangan dispatcher SKPD melaporkan update status penanganan kejadian darurat hingga tahap akhir penanganan kepada agen call center,agen call center membuat pencatatan laporan dan mengirim informasi Data per kasus kepada pusat data Kominfo. | | | | | dokumentasi tindaklanjut | 5 menit | Data Proses Penanganan Kejadian darurat | |