

Jenis Pelayanan	:	Pelayanan Pengaduan Kegawatdaruratan Call Center 112
-----------------	---	--

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Nomor Telepon Tidak disembunyikan 2. Menekan Panggilan Darurat ke Nomor 112 Bebas biaya Pulsa
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Masyarakat melihat /mendengar /mengetahui kejadian 2. Masyarakat /Pelapor melakukan panggilan ke Call Center 112 3. Operator Call Center 112 menerima panggilan 4. Operator Call Center 112 melakukan verifikasi nama, lokasi dan kejadian, darurat serta melakukan pencatatan kemudian menganalisa jenis kedaruratan 5. Operator Call Center 112 melakukan dispatching ke OPD 6. Dispatcher OPD menerima informasi kejadian dan lokasi darurat dari Operator Call Center 112 dan segera melakukan pengecekan petugas lapangan dan peralatan kedaruratan. 7. Petugas lapangan SKPD menuju lokasi kejadian, petugas lapangan melakukan penanganan darurat di lapangan 8. Dispatcher SKPD memonitor pelaksanaan penanganan di lapangan 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.
3	Jangka Waktu	7 x 24 Jam Durasi penyelesaian : 5 menit di tingkat Agen dan SPV ,35 Menit untuk tindak lanjut di tingkat dispatcher SKPD
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Layanan Pengaduan Call Center 112
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Pengaduan Tak Langsung 1. Telepon : 112 2. IG :@lapor.pekalongankota 3. Pejabat Pengaduan : Ahdy Eko Apriharso, SE

		No. HP : 0815 6766 2868 b. Pengaduan Langsung. 1. Pemohon menyampaikan pengaduan langsung kepada petugas 2. Petugas merespon pengaduan pemohon sampai mendapatkan solusi 3. Apabila petugas tidak dapat menyelesaikan masalah, maka pengaduan diteruskan ke Pejabat Dinas Kominfo 4. Pejabat Kominfo menyelesaikan permasalahan sampai tuntas dan mendapatkan solusi
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi 2. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah 3. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 tahun 2016 tentang layanan nomor tunggal panggilan darurat 4. peraturan menteri Komunikasi dan Informatika nomor 14 tahun 2018 tentang rencana dasar teknis (fundamental technical plan) pembangunan telekomunikasi nasional. 5. Keputusan direktorat jenderal PPI Nomor 112 tahun 2019 tentang pedoman teknis penyediaan layanan nomor panggilan darurat 112. 6. Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 4 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. 7. Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 79 Tahun 2020 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika
8	Sarana/Prasarana atau Fasilitas	1. Komputer 2. Ruang Call Center 112 3. Pesawat Telepon 4. Monitor
9	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan Minimal D3 atau sederajat 2. Mampu berkomunikasi dengan baik 3. mampu mengoperasikan komputer
10	Pengawasan Internal	Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik

11	Jumlah Pelaksana	6 (enam) Orang
12	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan dengan sebaik-baiknya
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Lingkungan aman 2. Kondisi ruangan nyaman
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan setiap satu bulan sekali oleh pimpinan