



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
BIDANG INFORMASI DAN KOMUNIKASI

NOMOR SOP	060/040.8
TGL. PEMBUATAN	15 Maret 2022
TGL. REVISI	
TGL. EFEKTIF	11 April 2022
DISAHKAN OLEH	Plt. KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PEKALONGAN  ARIF KARYADI, S.Sos. NIP. 19711017 199903 1 007
NAMA SOP	PENGADUAN LEWAT TELEPON. LAYANAN CALL CENTER 112
DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :
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 2. UU 23/2014 tentang Pemerintah Daerah : Tugas Pokok & Fungsi Pemerintah Daerah dalam hal Penanganan Kedaruratan dan Pelayanan Masyarakat. 3. Permenkominfo 10/2016 ttg Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat : - 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. - Pasal 6 Ayat (1), dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota, kecuali untuk DKI Jakarta. 4. Permenkominfo 14/2018 rencana dasar teknis (fundamental technical plan) pembangunan telekomunikasi nasional : mengatur penomoran layanan panggilan darurat adalah nomor 11x bebas biaya panggilan 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). 6. Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 4 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. 7. Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 79 Tahun Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika.	1 Operator mengetahui Aplikasi Call Center 112 2 Operator berbekal pengetahuan untuk mengoperasikan komputer dan Mendisposisikan Aduan ke OPD terkait 3 Operator Utama mampu berkoordinasi dengan OPD yang melaksanakan tindak lanjut 4 Ramah dan Sopan dalam menerima Aduan melalui Telepon .
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN :
1. 2.	1 ATK; 2 Komputer, Telepon dan Jaringan Internet
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	