

- Satuan Kerja : DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PEKALONGAN
- Jenis Pelayanan : Pelayanan Pengaduan Kegawat Daruratan Call Center 112
- Dasar Hukum :

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.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Nomor Telepon Tidak disembunyikan 2. Menekan Panggilan Darurat ke Nomor 112 Bebas biaya Pulsa
2	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 dilapangan 8. Dispatcher 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.
3	Waktu Pelayanan	7 x 24 Jam Durasi penyelesaian : 5 menit di tingkat Agen dan SPV ,35 Menit untuk tindak lanjut di tingkat dispatcher SKPD
4	Biaya Pelayanan	Gratis
5	Produk Pelayanan	Layanan Pengaduan Call Center 112
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Pengaduan Tak Langsung 1.Telepon : 112 2.IG : @lapor.pekalongankota 3.Pejabat Pengaduan: Ahdy Eko Apriharso, SE 4.No. HP : 0815 6766 2868 2. Pengaduan Langsung. 1. Pemohon menyampaikan pengaduan langsung kepada petugas Petugas merespon pengaduan pemohon sampai mendapatkan solusi 2. Apabila petugas tidak dapat menyelesaikan masalah, maka pengaduan diteruskan ke Pejabat Dinas Kominfo Kota Pekalongan 3. Pejabat Dinas Kominfo Kota Pekalongan menyelesaikan permasalahan sampai mendapatkan solusi.
7.	Sarana dan Prasarana	1. Komputer 2. Ruang Call Center 112 3. Pesawat Telepon 4. Monitor
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Minimal D3 atau Sederajat 2. Mampu berkomunikasi dengan baik 3. Mampu mengoperasikan komputer
9.	Pengawasan Internal	Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik
10.	Jumlah Pelaksana	6 (enam) Orang
11.	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan dengan sebaik-baiknya
12.	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan	1. Lingkungan aman 2. Kondisi ruangan nyaman
13.	Evaluasi Kinerja	Dilaksanakan setiap satu bulan sekali oleh pimpinan