




**PEMERINTAH KABUPATEN BANYUWANGI
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN PERSANDIAN**

	Nomor SOP	188/ /429.116/2022
	Tanggal Pembuatan	05 Januari 2022
	Tanggal Revisi	Oktober 2022
	Tanggal Efektif	Oktober 2022
	Disahkan oleh	Kepala Dinas  BUDI SANTOSO NIP. 19740619 199302 1 002
BIDANG INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK	Nama SOP	Layanan Nomor Tunggol Panggilan Darurat 112 dan Pengaduan
Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana	
1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi; 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana; 6. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggol Panggilan Darurat; 7. Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 69 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggol Panggilan Darurat 112 dan Pengaduan di Kabupaten Banyuwangi; 8. Peraturan Bupati No. 68 Tahun 2021 Tentang Perubahan Peratutan Bupati Nomor 6 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Banyuwangi	1. Minimal SMA sederajat; 2. Menguasai komputer dengan aplikasi perkantoran; 3. Memahami tugas pokok dan fungsi organisasi perangkat daerah; 4. Memahami program Layanan Nomor Tunggol Panggilan Darurat 112 dan Pengaduan.	
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan	
	Komputer, Internet, dispatcher, HT	
Peringatan	Pencatatan dan pendataan	
Jika Panduan ini tidak dilaksanakan menyebabkan kesalahan penanganan gawat darurat dan terhambatnya proses Operasional Nomor Tunggol Panggilann Darurat 112	Sebagai dasar pelaksanaan operasional proses penanganan Panggilan Darurat 112 dan Pengaduan	

SOP LAYANAN NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT 112 DAN PENGADUAN

No	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku		
		Masyarakat	Petugas	SKPD/ instansi terkait	Tim Lapangan	Kelengkapan	Waktu	Output
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Laporan masyarakat (kegawat darurat / pengaduan)							
2	Melakukan verifikasi nama, lokasi dan kejadian darurat / pengaduan					Komputer, internet,	3 menit	Data laporan masuk
3	Menentukan laporan layak ditindaklanjuti atau tidak					Komputer, internet,	1 menit	
4	Melakukan analisa jenis kegawatdaruratan/ pengaduan					Komputer, internet, HT	3 menit	
5	Memberikan solusi atas pengaduan terkait pelayanan publik					Komputer, internet	3 menit	Data solusi pengaduan
6	Melakukan dispatching ke SKPD/instansi terkait					Dispatcher, HT	1 menit	
7	SKPD menerima informasi kejadian dan lokasi darurat dari agen Banyuwangi Siaga dan segera melakukan pengecekan petugas lapangan dan peralatan kegawatdaruratan					Komputer, internet, dispatcher, HT	5 menit	
8	Petugas lapangan menuju lokasi kejadian					Peralatan kegawatdaruratan sesuai jenisnya	5 menit	
9	PIC SKPD/instansi terkait memonitor pelaksanaan penanganan di lapangan					Komputer, internet, HT	5 menit	
10	PIC SKPD/instansi terkait melaporkan update status penanganan kejadian darurat hingga tahap akhir penanganan kepada agen Banyuwangi Siaga					Komputer, internet, HT	3 menit	Data laporan penanganan
11	Agen Banyuwangi Siaga membuat laporan penanganan kejadian kegawatdaruratan / pengaduan					Komputer, internet,	30 menit	Data laporan penanganan
12	Laporan selesai							