

STANDAR PELAYANAN (SP)
LAYANAN : PELAYANAN CALL CENTER 112

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<div><div>1. Masyarakat yang berada di wilayah Kabupaten Majalengka</div><div>2. Mengalami kondisi kedaruratan yang membutuhkan bantuan cepat dari instansi terkait (kesehatan, kebakaran, kecelakaan, keamanan, dll)</div><div>3. Menelpon menggunakan telepon seluler atau telepon rumah tanpa perlu menggunakan pulsa</div></div>
2.	Prosedur	<div><div>1. Masyarakat menghubungi 112 (bebas pulsa)</div><div>2. Operator menerima laporan dan mengidentifikasi jenis kedaruratan</div><div>3. Operator meneruskan laporan ke instansi teknis terkait</div><div>4. Instansi menindaklanjuti laporan ke lapangan</div><div>5. Operator melakukan monitoring penanganan hingga selesai</div></div>
3.	Waktu Pelayanan	24 Jam
4.	Biaya / Tarif	Gratis
5.	Produk Layanan	<div><div>1. Kebakaran</div><div>2. Kecelakaan</div><div>3. Bencana Alam</div><div>4. Bencana Nonalam</div><div>5. Bencana Sosial</div><div>6. Penanganan Masalah kesehatan</div><div>7. Penanganan Gangguan Keamanan dan Ketertiban umum</div><div>8. Penangan Hewan Berbahaya</div></div>
6.	Pengelolaan Pengaduan	<div><div>1. Nomor Panggilan Darurat 112</div><div>2.</div></div>
Proses Pengelolaan Pelayanan		
7.	Dasar Hukum	<div><div>1. Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah</div><div>2. Peraturan Presiden No. 112 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat</div><div>3. Permenkominfo No. 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat</div><div>4. Peraturan Bupati Majalengka Nomor 06 tahun 2019 tentang Pedomaan Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan 112 di Kabupaten Majalengka</div></div>

No.	KOMPONEN	URAIAN
8.	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang Call Center 1122. Sistem aplikasi integrasi laporan3. Jaringan internet4. PC dan Headset Operator5. Printer
9.	Kompetensi	<ol style="list-style-type: none">1. Mampu berkomunikasi efektif dalam kondisi darurat2. Memiliki pengetahuan dasar teknis pelayanan publik dan pengoperasian sistem3. Mengetahui prosedur pelaporan yang terkait sistem Pelaporan 112
10.	Pengawasan	<ol style="list-style-type: none">1. Dilakukan Monitoring berkala oleh Kepala Bidang Informasi Komunikasi Publik Dinas Kominfo Kab. Majalengka
11.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Minimal 4 Orang Operator Call Center yang dibagi menjadi 2 shift dalam sehari, dan 1 orang teknis IT Pendukung
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Respons cepat maksimal 10 detik setelah panggilan masuk2. Penanganan awal maksimal dalam waktu 2 menit sejak laporan diterima3. Penanganan keluhan atas layanan dilakukan dalam waktu maksimal 2x24 jam
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Rekaman seluruh percakapan panggilan disimpan secara aman2. Operator bekerja dalam ruang steril dan aman3. Informasi pribadi pelapor dijaga kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi dilakukan secara triwulanan oleh Dinas Kominfo Kab. Majalengka2. Survei kepuasan pengguna layanan3. Umpan balik dari instansi teknis penerima laporan