

STANDAR PELAYANAN (SP)
LAYANAN : PELAYANAN CALL CENTER 112

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat yang berada di wilayah Kabupaten Majalengka 2. Mengalami kondisi kedaruratan yang membutuhkan bantuan cepat dari instansi terkait (kesehatan, kebakaran, kecelakaan, keamanan, dll) 3. Menelpon menggunakan telepon seluler atau telepon rumah tanpa perlu menggunakan pulsa
2.	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat menghubungi 112 (bebas pulsa) 2. Operator menerima laporan dan mengidentifikasi jenis kedaruratan 3. Operator meneruskan laporan ke instansi teknis terkait 4. Instansi menindaklanjuti laporan ke lapangan 5. Operator melakukan monitoring penanganan hingga selesai
3.	Waktu Pelayanan	24 Jam
4.	Biaya / Tarif	Gratis
5.	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kebakaran 2. Kecelakaan 3. Bencana Alam 4. Bencana Nonalam 5. Bencana Sosial 6. Penanganan Masalah kesehatan 7. Penanganan Gangguan Keamanan dan Ketertiban umum 8. Penanganan Hewan Berbahaya
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Nomor Panggilan Darurat 112 2.
Proses Pengelolaan Pelayanan		
7.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 2. Peraturan Presiden No. 112 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 3. Permenkominfo No. 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 4. Peraturan Bupati Majalengka Nomor 06 tahun 2019 tentang Pedoman Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan 112 di Kabupaten Majalengka

No.	KOMPONEN	URAIAN
8.	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Ruang Call Center 112 2. Sistem aplikasi integrasi laporan 3. Jaringan internet 4. PC dan Headset Operator 5. Printer
9.	Kompetensi	<ul style="list-style-type: none"> 1. Mampu berkomunikasi efektif dalam kondisi darurat 2. Memiliki pengetahuan dasar teknis pelayanan publik dan pengoperasian sistem 3. Mengetahui prosedur pelaporan yang terkait sistem Pelaporan 112
10.	Pengawasan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan Monitoring berkala oleh Kepala Bidang Informasi Komunikasi Publik Dinas Kominfo Kab. Majalengka
11.	Jumlah Pelaksana	<ul 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	<ul style="list-style-type: none"> 1. Respons cepat maksimal 10 detik setelah panggilan masuk 2. Penanganan awal maksimal dalam waktu 2 menit sejak laporan diterima 3. Penanganan keluhan atas layanan dilakukan dalam waktu maksimal 2x24 jam
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Rekaman seluruh percakapan panggilan disimpan secara aman 2. Operator bekerja dalam ruang steril dan aman 3. Informasi pribadi pelapor dijaga kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dilakukan secara triwulan oleh Dinas Kominfo Kab. Majalengka 2. Survei kepuasan pengguna layanan 3. Umpan balik dari instansi teknis penerima laporan