



BUPATI PURWAKARTA
PROVINSI JAWA BARAT

PERATURAN BUPATI PURWAKARTA
NOMOR 47 TAHUN 2022

TENTANG

PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR TUNGGAL 112
PANGGILAN DARURAT DAN PENGADUAN PUBLIK DI
KABUPATEN PURWAKARTA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PURWAKARTA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat dalam penanganan keadaan gawat darurat (emergency) diperlukan penanganan secara terpadu melalui pengintegrasian layanan kegawatdaruratan pada Perangkat Daerah/Unit Pelaksana Teknis Daerah (PD/UPTD), dan Instansi terkait lainnya ke dalam layanan nomor tunggal panggilan darurat 112;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal 112 Panggilan Darurat dan Pengaduan Publik di Kabupaten Purwakarta;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang dengan mengubah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);

2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3881), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4723);
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3980);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4828);
8. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 01/PER/M.KOMINFO/01/2010 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 07 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor : 01/PER/M.KOMINFO/01/2010 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi (Berita

Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 250);

9. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1003);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Purwakarta Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Purwakarta (Lembaran Daerah Kabupaten Purwakarta Tahun 2016 Nomor 9), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Purwakarta Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Purwakarta Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Purwakarta (Lembaran Daerah Kabupaten Purwakarta Tahun 2021 Nomor 1);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR TUNGGAL 112 PANGGILAN DARURAT DAN PENGADUAN PUBLIK DI KABUPATEN PURWAKARTA.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Purwakarta.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.;
3. Bupati adalah Bupati Purwakarta.
4. Sekretariat Daerah adalah Sekretariat Daerah Kabupaten Purwakarta.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Purwakarta.
6. Dinas Komunikasi dan Informatika yang selanjutnya disebut Dinas adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta.
7. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta.
8. Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut PD adalah unsur pembantu Bupati dan DPRD Kabupaten Purwakarta dalam menyelenggarakan unsur pemerintah yang menjadi kewenangan daerah.

9. Unit Pelaksana Teknis yang selanjutnya disebut UPTD adalah unit kerja atau subordinat
10. PD Layanan Nomor Tunggal 112 Panggilan Darurat dan Pengaduan Publik yang selanjutnya disebut *Call Center* 112 Ogan Lopian adalah pusat layanan pengaduan kegawatdaruratan dan hal lain terkait pelayanan publik melalui nomor telepon 112 dan website dimana pengadu dapat meminta bantuan maupun memberikan informasi terkait kegawatdaruratan dan/atau masalah pelayanan publik.
11. Pelayanan Publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Daerah.
12. *Dispatcher* adalah petugas pada *Call Center* 112 Ogan Lopian yang bertanggung jawab untuk memilah permasalahan dan meneruskan kepada PD/UPTD dan instansi terkait lainnya untuk penyelesaian kasus yang dilaporkan.
13. Bencana adalah peristiwa atau rangkaian peristiwa yang mengancam dan mengganggu kehidupan dan penghidupan masyarakat yang disebabkan oleh faktor alam dan/atau faktor non alam maupun faktor manusia sehingga mengakibatkan korban jiwa manusia, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda dan dampak psikologis.
14. Keadaan Gawat Darurat adalah suatu kondisi yang terjadi mendadak mengakibatkan seseorang atau banyak orang memerlukan penanganan/pertolongan segera dalam arti pertolongan secara cermat, tepat dan cepat.
15. Kecelakaan adalah peristiwa yang dapat membahayakan dan/atau mengancam keselamatan manusia dan dapat merugikan harta benda yang diakibatkan oleh alat/sarana transportasi.
16. Kebakaran adalah kejadian yang dapat merugikan jiwa dan/atau harta benda yang diakibatkan oleh api yang membesar dan tidak dapat dikendalikan.
17. Pelayanan Ambulan adalah pelayanan mobilisasi terhadap kegawatdaruratan termasuk evakuasi medik dan/atau pelayanan rujukan.
18. Penyelamatan manusia adalah pertolongan terhadap manusia yang diakibatkan oleh kecelakaan, bencana dan kegawatdaruratan yang lain.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Maksud penyusunan Peraturan Bupati ini sebagai pedoman pelaksanaan *Call Center* 112 Ogan Lopian di Kabupaten Purwakarta.

Pasal 3

Tujuan penyusunan Peraturan Bupati ini adalah untuk:

- a. Mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat untuk menangani keadaan gawat darurat dan pelayanan publik;
- b. Mengintegrasikan semua layanan telepon (*voice*), website pengaduan dan pemberian informasi gawat darurat (*emergency*) dari PD/UPTD, dan instansi terkait lainnya ke dalam sistem *Call Center* 112 Ogan Lopian ;
- c. Mempermudah masyarakat dalam mengakses dan mendapatkan layanan gawat darurat (*emergency*) serta pelayanan publik;
- d. Mempermudah masyarakat mengingat nomor panggilan darurat serta pengaduan; dan
- e. Mempermudah koordinasi penanganan Keadaan Gawat Darurat serta pengaduan pelayanan publik dengan PD/UPTD, dan instansi terkait lainnya.

BAB III RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang lingkup penyelenggaraan *Call Center* 112 Ogan Lopian meliputi:

- a. Pelaksana layanan;
- b. Jenis layanan;
- c. Pelaksanaan;
- d. Pembagian tugas; dan
- e. Monitoring dan evaluasi.

BAB IV PELAKSANA LAYANAN

Pasal 5

- (1) *Call Center* 112 Ogan Lopian sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 huruf a dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika.
- (2) *Call Center* 112 Ogan Lopian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pengintegrasian beberapa layanan pengaduan (*call center*) yang diselenggarakan oleh:
 - a. PD/UPTD; dan
 - b. Instansi terkait lainnya.

Pasal 6

- (1) Pengintegrasian *Call Center* 112 Ogan Lopian yang diselenggarakan oleh PD/UPTD sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf a meliputi layanan yang diselenggarakan oleh seluruh PD/UPTD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Purwakarta.
- (2) Pengintegrasian *Call Center* 112 Ogan Lopian yang diselenggarakan oleh instansi terkait sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf b meliputi layanan yang diselenggarakan oleh Kepolisian Resort Purwakarta dan Palang Merah Indonesia.

BAB V JENIS LAYANAN

Pasal 7

- (1) Jenis *Call Center* 112 Ogan Lopian meliputi penanganan kegawatdaruratan antara lain:
 - a. Kebakaran;
 - b. Kerusuhan;
 - c. Kecelakaan;
 - d. Bencana alam;
 - e. Penanganan masalah kesehatan
 - f. Gangguan keamanan dan ketertiban umum; dan/atau
 - g. Keadaan darurat lainnya yang disepakati oleh Pemerintah Daerah dan pemerintah pusat;
- (2) Selain masalah kegawatdaruratan, *Call Center* 112 Ogan Lopian juga menangani masalah terkait pelayanan publik.

Pasal 8

- (1) Bentuk integrasi jenis *Call Center* 112 Ogan Lopian antara PD/UPTD, dan instansi terkait lainnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dan Pasal 7 tercantum dalam Lampiran I Peraturan Bupati ini.
- (2) Selain integrasi PD/UPTD yang tercantum pada ayat (1), dapat juga bergabung instansi lain dalam penanganan kejadian kegawatdaruratan dan pelayanan publik.

BAB VI PELAKSANAAN

Bagian Kesatu Sarana dan Prasarana

Pasal 9

- (1) Dalam melaksanakan *Call Center* 112 Ogan Lopian Dinas menyediakan sarana dan prasarana.
- (2) Sarana dan Prasarana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Tempat;
 - b. Peralatan kerja;
 - c. Komputer atau laptop; dan
 - d. Perangkat dengan sistem informatika dan teknologi (IT)
- (3) Perangkat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d dibangun sistem yang memiliki fungsi antara lain:
 - a. Antar muka penanganan gawat darurat, pengaduan dalam memberikan informasi keadaan gawat darurat, pengaduan ke instansi terkait;
 - b. Menerima panggilan gawat darurat, pengaduan dari masyarakat;
 - c. Rekap penerimaan panggilan gawat darurat, pengaduan dari masyarakat yang disertai dengan waktu informasi yang diterima;

- d. Meneruskan informasi gawat darurat, pengaduan ke PD/UPTD, dan instansi terkait;
- e. Rekap pengiriman informasi gawat darurat, pengaduan ke PD/UPTD, dan instansi terkait lainnya yang disertai waktu pengiriman informasi;
- f. Rekap penanganan gawat darurat, pengaduan yang ditangani pada periode waktu tertentu beserta hasil dari penanganan gawat darurat, pengaduan.

Bagian Kedua
Petugas Panggilan Darurat 112 dan Pengaduan

Pasal 10

- (1) Dalam pelaksanaan *Call Center* 112 Ogan Lopian ditugaskan personil yang memiliki kompetensi dan keterampilan di bidang komunikasi dan pelayanan publik yang terdiri dari:
 - a. Petugas *Call Center* 112 Ogan Lopian / *dispatcher*;
 - b. Petugas Operator pada PD/UPTD dan instansi terkait.
- (2) Kompetensi dan keterampilan di bidang komunikasi dan pelayanan publik sebagaimana dimaksud ayat (1) meliputi pengetahuan di bidang:
 - a. Komunikasi;
 - b. Teknologi dan informasi;
 - c. Pelayanan publik;
 - d. Kegawat daruratan; dan
 - e. Kebencanaan.
- (3) Untuk memenuhi kompetensi petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaksanakan seleksi dan pembinaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VII
PELAKSANAAN TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB

Pasal 11

Dalam pelaksanaan pengintegrasian *Call Center* 112 Ogan Lopian, PD/UPTD sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) dilakukan pembagian tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta :
 - 1) Mengkoordinasikan penyelenggaraan layanan *Call Center* 112 Ogan Lopian dengan PD/UPTD, dan instansi terkait lainnya;
 - 2) Menyediakan sarana dan prasarana terkait penyelenggaraan layanan *Call Center* 112 Ogan Lopian ;
 - 3) Memastikan kelancaran operasional jaringan komunikasi data;
 - 4) Melaksanakan koordinasi teknis dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia serta pihak perusahaan operator telekomunikasi;
 - 5) Melakukan pendampingan pengembangan sistem layanan *Call Center* 112 Ogan Lopian .

- b. Sekretariat Dinas Komunikasi dan informatika Kabupaten Purwakarta menyediakan kebutuhan logistik bagi petugas layanan *Call Center* 112 Ogan Lopian ;
- c. PD/UPTD terkait menyediakan personil untuk menjadi petugas pada *Call Center* 112 Ogan Lopian ;

Pasal 12

- (1) PD/UPTD, dan instansi terkait lainnya yang menerima terusan telepon (*dispatcher*) dari *Call Center* 112 Ogan Lopian menyiapkan tenaga operator yang bertugas/tersedia 24 jam.
- (2) Pelaksanaan tugas dari tenaga operator sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disesuaikan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Call Center* 112 Ogan Lopian sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Peraturan Bupati ini.
- (3) Dalam rangka optimalisasi pengintegrasian layanan *Call Center* 112 Ogan Lopian PD/UPTD, dan instansi terkait lainnya menyiapkan sarana dan prasarana *call center* masing-masing.

Pasal 13

- (1) Penyelenggaraan layanan *Call Center* 112 Ogan Lopian beroperasi selama 24 (dua puluh empat) jam setiap hari.
- (2) Waktu respon penanganan keadaan darurat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) paling lambat 15 (lima belas) menit sejak panggilan selesai diterima oleh *Call Center* 112 Ogan Lopian.

Pasal 14

- (1) Seluruh panggilan yang masuk ke *Call Center* 112 Ogan Lopian harus dilayani sesuai petunjuk teknis yang ditetapkan oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta.
- (2) PD/UPTD, dan instansi terkait lainnya menindaklanjuti panggilan telepon yang diteruskan oleh petugas layanan *Call Center* 112 Ogan Lopian sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing.

Pasal 15

- (1) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan teknis layanan *Call Center* 112 Ogan Lopian ditetapkan dalam Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta.
- (2) Dalam pelaksanaan pengintegrasian layanan *Call Center* 112 Ogan Lopian PD/UPTD, dan instansi terkait lainnya melaksanakan tugas, fungsi, peran dan kewenangan sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing.

BAB VIII MONITORING, EVALUASI DAN PENGENDALIAN

Bagian Kesatu Monitoring dan Evaluasi

Pasal 16

- (1) Kepala Dinas melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan layanan *Call Center* 112 Ogan Lopian pada masing-masing PD/UPTD, dan instansi terkait lainnya.
- (2) Kepala Dinas melaporkan hasil monitoring sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Pasal 17

- (1) Monitoring dan evaluasi penyelenggaraan layanan *Call Center* 112 Ogan Lopian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulan atau sewaktu-waktu sesuai kebutuhan.
- (2) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam bentuk:
 - a. Rapat kerja;
 - b. Rapat koordinasi;
 - c. Peninjauan kunjungan lapangan;
 - d. Permintaan data informasi; dan
 - e. Permintaan laporan.
- (3) Dalam melaksanakan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), Dinas dapat mengikutsertakan PD/UPTD terkait dan/atau pihak ketiga yang berkompeten.

BAB IX PENGANGGARAN

Pasal 18

- (1) Anggaran belanja yang dibutuhkan untuk penyelenggaraan layanan *Call Center* 112 Ogan Lopian dibebankan kepada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) dan/atau sumber lainnya yang sah dan tidak mengikat.
- (2) Pengelolaan anggaran belanja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB X PELAPORAN

Pasal 19

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika melaporkan penyelenggaraan layanan *Call Center* 112 Ogan Lopian secara berkala dan/atau sewaktu-

waktu sesuai kebutuhan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah dengan tembusan PD/UPTD dan instansi terkait.

BAB XI KETENTUAN PENUTUP

Pasal 20

Pada saat Peraturan Bupati ini berlaku maka Peraturan Bupati Purwakarta Nomor 263 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 (Berita Daerah Kabupaten Purwakarta Tahun 2018 Nomor 263), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 21

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Purwakarta.

Ditetapkan di Purwakarta
Pada tanggal 30 Juni 2022
BUPATI PURWAKARTA


ANNE RATNA MUSTIKA

Diundangkan di Purwakarta
Pada Tanggal 30 Juni 2022
Pj. SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN PURWAKARTA,


NORMAN NUGRAHA

BERITA DAERAH KABUPATEN PURWAKARTA TAHUN 2022 NOMOR 47

LAMPIRAN I : PERATURAN BUPATI PURWAKARTA
NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR TUNGGAL 112
PANGGILAN DARURAT DAN PENGADUAN PUBLIK DI
KABUPATEN PURWAKARTA


BENTUK INTEGRASI JENIS LAYANAN *CALL CENTER* 112 OGAN LOPIAN
ANTARA PD/UPTD, DAN INSTANSI TERKAIT LAINNYA



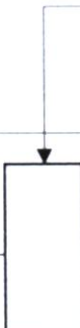




No	Kejadian	PD/UPTD/Instansi
1	Kebakaran	Dinas Damkar dan Penyelamatan Kab. Purwakarta, Dinas Kesehatan Kab. Purwakarta, Dinas Perhubungan Kab. Purwakarta, Satpol PP Kab. Purwakarta, RSUD Bayu Asih, PMI Purwakarta.
2	Kerusuhan	Dinas Kesehatan Kab. Purwakarta, Satpol PP Kab. Purwakarta, RSUD Bayu Asih, Polres Purwakarta
3	Kecelakaan	Dinas Kesehatan Kab. Purwakarta, RSUD Bayu Asih, Polres Purwakarta, PMI Purwakarta
4	Bencana Alam	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kab. Purwakarta, Dinas Kesehatan Kab. Purwakarta, Dinas Perhubungan Kab. Purwakarta, Dinas Lingkungan Hidup Kab. Purwakarta, Dinas Pekerjaan Umum, Bina Marga dan Pengairan Kab. Purwakarta, Satpol PP Kab. Purwakarta, RSUD Bayu Asih, PMI Purwakarta
5	Penanganan Masalah Kesehatan	Dinas Kesehatan Kab. Purwakarta, RSUD Bayu Asih, PMI Purwakarta, Puskesmas se-Kab. Purwakarta.
6	Gangguan Kemanan dan Ketertiban Umum	Satpol PP Kab. Purwakarta, Polres Purwakarta.
7	Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik	Perangkat Daerah, UPTD, Instansi Terkait.

BUPATI PURWAKARTA. 


ANNE RATNA MUSTIKA

LAMPIRAN II : PERATURAN BUPATI PURWAKARTA
NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : BAGAN ALUR STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR TUNGGAL 112 PANGGILAN DARURAT
DAN PENGADUAN PUBLIK DI KABUPATEN PURWAKARTA

<div><p>PEMERINTAH KABUPATEN PURWAKARTA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA LAYANAN NOMOR TUNGGAL 112 PANGGILAN DARURAT DAN PENGADUAN PUBLIK</p></div>							STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR		Nomor : Tgl. Persetujuan : Tgl. Revisi :	
PELAKSANA					MUTU BAKU					
KEGIATAN					Waktu		Hasil			
Masyarakat	Petugas	SKPD/Instansi terkait	Tim Lapangan	Kelengkapan	Pengaduan darurat	Pengaduan publik				
Laporan masyarakat (kegawatdaruratan / pengaduan)	<div><div>Mulai</div><div></div></div>									
Melakukan verifikasi nama, lokasi dan kejadian darurat / pengaduan	<div><div></div><div></div></div>			Komputer, Internet.	3 menit		Data laporan masuk			
Mentukan laporan layak diindaklanjuti atau tidak	<div><div>Tidak</div><div></div><div>Ya</div></div>			Komputer, Internet.	1 menit	24 Jam				
Melakukan analisa jenis kegawatdaruratan / pengaduan	<div><div></div><div></div><div></div></div>			Komputer, Internet, HT	3 menit					
Memberikan solusi atas pengaduan terkait pelayanan publik	<div><div>Tidak</div><div></div><div>Ya</div></div>			Komputer, Internet.	3 menit		Data solusi masuk			

Melakukan dispatching ke SKPD/instansi terkait						Dispatcher, HT	1 menit	24 Jam	
SKPD menerima informasi kejadian dan lokasi darurat dari agen Call Center 112 dan segera melakukan pengecekan petugas lapangan dan peralatan kegawatdaruratan						Komputer, Internet, Dispatcher, HT	5 menit	24 Jam	
Petugas lapangan menuju lokasi kejadian						Peralatan kegawat daruratan	5 menit	24 Jam	
PLC SKPD/instansi terkait memonitor pelaksanaan penanganan di lapangan						Komputer, Internet, HT	5 menit	24 Jam	
PLC SKPD/Instansi terkait melaporkan update status penanganan kejadian darurat/ pengaduan hingga tahap akhir penanganan kepada agen Call Center 112 Ogan Lopian						Komputer, Internet, HT	3 menit	24 Jam	
Agen Call Center 112 Ogan Lopian membuat laporan penanganan kejadian kegawatdaruratan/ pengaduan						Komputer, Internet.	30 menit	24 Jam	Data laporan penanganan
Laporan selesai									

↓

 BUPATI PURWAKARTA.



 ANNE RATNA MUSTIKA



PEMERINTAH KABUPATEN PURWAKARTA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jalan Gandanegara Nomor 25 Purwakarta 41111 Telp. (0264) 210082 210083

Fax. (0264) 200037 e-mail : diskominfo@purwakartakab.go.id

NOTA DINAS

Kepada : Yth. Bupati Purwakarta
Dari : Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta
Tanggal :
Nomor :
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal 112 Panggilan Darurat Dan Pengaduan Publik di Kabupaten Purwakarta

Disampaikan dengan hormat, bersama ini saya sampaikan perihal Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal 112 Panggilan Darurat Dan Pengaduan Publik di Kabupaten Purwakarta

Sehubungan hal tersebut diatas, maka kami mohon kiranya Ibu dapat membantu melancarkan proses pembuatan peraturan tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal 112 Panggilan Darurat Dan Pengaduan Publik di Kabupaten Purwakarta

Demikian atas perkenannya kami ucapkan terimakasih.

Kepala Dinas Komunikasi dan
Informatika Kabupaten Purwakarta

RUDI HARTONO, S.AP

NIP. 19701023 199203 1 007



PEMERINTAH KABUPATEN PURWAKARTA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jalan Gandanegara Nomor 25 Purwakarta 41111 Telp. (0264) 210082/210083
Fax. (0264) 200037 e-mail : diskominfo@purwakartakab.go.id

LEMBAR PARAF

PERIHAL : PERATURAN BUPATI TENTANG PENYELENGGARAAN LAYANAN
NOMOR TUNGGAL 112 PANGGILAN DARURAT DAN PENGADUAN
PUBLIK DI KABUPATEN PURWAKARTA

PERANGKAT DAERAH PEMRAKARSA

NO	NAMA	JABATAN	PARAF
1	Sri Budiyantri, SE	Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik	
2	Drs. Nurfalah	Sekertaris Dinas Komunikasi dan Informatika	
3	Rudi Hartono, S.AP	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika	

PERANGKAT DAERAH KOORDINASI

NO	NAMA	JABATAN	PARAF
1	Dani Abdurahman, SH, MH	Kepala Bagian Hukum Sekertaris Daerah Kabupaten Purwkarta	
2	Drs. H. Saepuddin, M.Si	Asisten Sekertaris Daerah Bidang Administrasi Umum Setda Kabupaten Purwakarta	
3	Norman Nugraha	Pj. Sekertaris Daerah Kabupaten Purwakarta	