

















## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) LAYANAN KOTA BIMA SIAGA 112

PEMERINTAH KOTA BIMA  
 DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

KEGIATAN	MASYARAKAT	CALL TAKER	DISPATCHER	TIM LAPANGAN	KELENGKAPAN	WAKTU	HASIL	KETERANGAN
Penerimaan Laporan Masyarakat							Data Laporan	
Masyarakat melihat/mendengar/mengetahui kejadian darurat disekitar					Komputer, Internet, akses masuk admin		Data Laporan	
Masyarakat melakukan panggilan ke call center 112					Komputer, Internet, akses masuk admin		Data Laporan	
Laporan masuk							Data Laporan	
Agen call center menerima panggilan					Komputer, Internet, akses masuk admin		Data Laporan	
melakukan verifikasi nama, lokasi dan kejadian darurat serta melakukan pencatatan kemudian menganalisa jenis kedaruratan					Komputer, Internet, akses masuk admin		Data Laporan	
Agen call center melakukan dispatching ke SKPD					Komputer, Internet, akses masuk admin, Telepon		Data Laporan	
Petugas penerima panggilan SKPD menerima informasi kejadian dan lokasi darurat dari agen call center dan segera melakukan pengecekan petugas lapangan dan peralatan kedaruratan					Komputer, Internet, akses masuk admin, Telepon, HT		Data Laporan	
memberikan informasi kepada petugas lapangan atas kejadian darurat					Telepon, HT		Laporan untuk ditindaklanjuti	
Dispacher SKPD menugaskan petugas lapangan untuk menuju lokasi kejadian					Telepon, HT	3 Menit	Laporan untuk ditindaklanjuti	Dalam waktu 3 menit, supervisor harus mematikan tiket kejadian menjadi on progress
petugas lapangan SKPD menuju lokasi kejadian					Ambulans, Mobil Pemadam, Mobil Jenazah, Tim penanganan Darurat		Laporan untuk ditindaklanjuti	
petugas lapangan melakukan penanganan darurat dilapangan					Ambulans, Mobil Pemadam, Mobil Jenazah, Tim penanganan Darurat		Penanganan Kejadian Darurat	
dispacher SKPD memonitor pelaksanaan penanganan dilapangan					Telepon, HT		Data Laporan Penanganan	
dispacher SKPD melaporkan update status penanganan kejadian darurat hingga tahap akhir penanganan kepada agen call center					Komputer, Internet, akses masuk admin, Telepon, HT	20 Menit	Data Proses penanganan kejadian darurat	Dalam waktu 20 menit, supervisor harus mematikan tiket kejadian menjadi close
agen call center membuat pencatatan laporan dan mengirim informasi data per kasus kepada pusat data Kominfo					Komputer, Internet, akses masuk admin		Data Laporan	

WALIKOTA BIMA

H. MUHAMMAD LUTFI, SE