

## Nomor Tunggal Panggilan Darurat

No. SK : Nomor 555 /128 / Diskominfo - TT / Tahun 2021

### Persyaratan

1. (1) Pemerintah Kota Tebing Tinggi menyelenggarakan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat tanpa dikenakan biaya telepon dengan menggunakan Nomor 112;
2. (2) Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dinamakan Tebing Tinggi Siaga 112;
3. (3) Tebing Tinggi Siaga 112 memberikan layanan kedaruratan untuk menangani : 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 ditetapkan oleh Pemerintah dan/atau Pemerintah Kota.

### Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Call Taker Center 1. Menerima panggilan gawat darurat dari masyarakat; 2. Greeting “ Tebing Tinggi Siaga, kejadian darurat apa yang akan dilaporkan ? ” 3. Menganalisa informasi yang diterima dari pemanggil dan memastikan jenis keadaan darurat apa yang dilaporkan berdasarkan keadaan – keadaan sebagai berikut : a. kebakaran; b. kerusuhan; c. kecelakaan; d. bencana alam; e. penanganan masalah kesehatan; f. gangguan keamanan dan ketertiban umum; dan/atau g. keadaaan darurat lainnya yang ditetapkan oleh Pemerintah dan/atau Pemerintah Kota. 4. Menentukan dan mengirimkan keadaan darurat ke unit terkait melalui alat yang disepakati; 5. Mencatat informasi pada aplikasi; 6. Memonitor apakah sudah ditangani atau belum; 7. Memberikan solusi yang terbaik atas masalah yang dihadapi oleh masyarakat; 8. Melayani masyarakat dengan cepat dan ramah.
2. Call Taker Unit Penanganan/OPD 1. Menganalisa Tingkat Keparahan; 2. Menentukan tim lapangan yang harus merespon; 3. Mengirimkan tim lapangan ( unit reaksi cepat ke tempat keadaan darurat yang diperlukan ); 4. Memonitor apakah sudah ditangani apa belum; 5. Melaporkan kondisi lapangan/penyelesaian kepada call taker emergency call center.
3. Unit Penanganan 1. Merespon permintaan dari call taker OPD; 2. Memastikan bahwa seluruh perlengkapan, peralatan, personel, kendaraan dan pengemudinya dalam keadaan siap untuk beroperasi; 3. Merancang jadwal dan rute perjalanan dari kendaraan sesuai dengan kebutuhan; 4. Memerintahkan pengemudi dan kendaraan untuk menuju suatu tempat sesuai dengan kebutuhan, dengan menggunakan alat komunikasi radio, GPS, dsb. 5. Menolong Pemanggil/korban; 6. Melaporkan ke Call Taker/ Pimpinan instansi dan mengupdate sistem jika sudah ditangani.
4. Survisor/Koordinator Teknis 1. Mengontrol operasional Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 yang terkait dengan sistem, produktivitas dan kualitas. 2. Membantu call taker pada saat mendapatkan panggilan gawat darurat serta membantu melakukan tindak lanjut ke OPD; 3. Melakukan monitoring operasional; 4. Melakukan pelaporan kepada atasan; 5. Memberikan umpan balik ke call taker.

## Waktu Penyelesaian

20 Menit

15-20 Menit

## Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

## Produk Pelayanan

1. Pusat informasi yang digunakan untuk menerima dan mengirimkan permintaan pertolongan dalam keadaan darurat melalui jaringan telekomunikasi dalam rangka Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 di Kota Tebing Tinggi.

### Pengaduan Layanan

NTPD 112 dalam layanan dan pengaduan mempunyai tugas :

- c. Merekapitulasi penerimaan informasi keadaan darurat dari masyarakat  
informasi;