



Dinas Komunikasi Informasi Sandi dan Statistik

JL. JENDRAL SUDIRMAN NO. 2 CILEGON 42431 089524559585

diskominfo@cilegon.go.id

Pemerintah Kota Cilegon / Dinas Komunikasi Informasi Sandi dan Statistik

Layanan Kegawat Daruratan 112

No. SK : 814/371/PTIK/2022

Persyaratan

1. Menghubungi call center 112 bebas pulsa
2. Memberikan informasi yang jelas (tempat kejadian) dan sesuai fakta dilapangan

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Menerima panggilan dan melakukan pencatatan serta verifikasi tipe panggilan informasi dan verifikasi data penelpon pada aplikasi
2. Operator memberikan informasi kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan informasi yang dibutuhkan
3. Melakukan penyelesaian panggilan

Waktu Penyelesaian

3 Menit

- Deskripsi Jangka Waktu
 1. Panggilan masuk □ waktu kurang lebih 30detik - 1 menit
 2. Data laporan ghost/prank dan data laporan kejadian darurat □ waktu kurang lebih 30detik - 1 menit
 3. Koordinasi dengan OPD / Instansi
 4. PenyelesaianPanggilan □ waktu kurang lebih 30detik

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Laporan Kondisi Gawat Darurat

Pengaduan Layanan



Dinas Komunikasi Informasi Sandi dan Statistik

JL. JENDRAL SUDIRMAN NO. 2 CILEGON 42431 089524559585

diskominfo@cilegon.go.id

Pemerintah Kota Cilegon / Dinas Komunikasi Informasi Sandi dan Statistik

- Prosedur Penerimaan Panggilan darurat
 1. Masyarakat melakukan panggilan Dial Up ke 112
 2. Menerima panggilan dan melakukan pencatatan serta verifikasi tipe panggilan normal/ghost/prank/informasi dan verifikasi data penelepon berdasarkan form pada aplikasi
 3. Melakukan pelaporan kepada supervisor/dispatcher untuk koordinasi lebih lanjut dengan OPD / Instansi terkait mengenai kejadian darurat
 4. Melakukan penyelesaian panggilan
- Prosedur Pelaporan Panggilan Darurat Kepada OPD / Instansi
 1. Supervisor/dispatcher menerima laporan melalui operator call center 112 kemudian meneruskan laporan kepada OPD / Instansi terkait
 2. OPD / Instansi terkait menerima laporan melalui supervisor/dispatcher dan menindaklanjuti laporan
 3. Pelaksanaan penanganan tindak lanjut laporan di lapangan
 4. Penyampain laporan penanganan di lapangan kepada supervisor/dispatcher
 5. Melakukan penyelesaian pelaporan kejadian darurat pada aplikasi (Close Ticket)