

## Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan

Jl. Sidorukun No. 35 20139 0616611410

[diskominfo.pemkomedan.go.id](http://diskominfo.pemkomedan.go.id)

Pemerintah Kota Medan / Dinas Komunikasi dan Informatika Kota  
Medan

# Pelayanan Call Center

No. SK : 067/2353

## Persyaratan

1. Identitas pelapor
2. Kondisi darurat yang dihadapi (lokasi, keadaan terakhir, seberapa parah kondisi darurat, dll)

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Masyarakat melakukan panggilan ke call center 112.
2. Agen call center memeriksa nama, lokasi, dan kejadian darurat, lalu melanjutkan ke OPD
3. Petugas OPD menerima informasi dari call taker dan melakukan pengecekan petugas lapangan dan peralatan kedaruratan.
4. Memberikan informasi kepada petugas lapangan atas kejadian darurat
5. Petugas lapangan menuju lokasi kejadian dan melakukan penanganan darurat di lapangan
6. Dispatcher OPD memonitor pelaksanaan di lapangan.
7. Dispatcher melaporkan update status penanganan ke call center.
8. Call center membuat catatan pelaporan.

## Waktu Penyelesaian

1 Jam

## Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

## Produk Pelayanan

1. Penanganan/penyelesaian atas darurat di lapangan

## Pengaduan Layanan

## Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan

Jl. Sidorukun No. 35 20139 0616611410



[diskominfo.pemkomedan.go.id](http://diskominfo.pemkomedan.go.id)

Pemerintah Kota Medan / Dinas Komunikasi dan Informatika Kota  
Medan

1. Email : [koinfo@pemkomedan.go.id](mailto:koinfo@pemkomedan.go.id)
2. Telp : 061-6610114
3. Kotak saran
4. Petugas informasi dan pengaduan