



PEMERINTAH KOTA TARAKAN
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan
3. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah
4. Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Tarakan Tahun 2016 Nomor 20, Tambahan Lembaran Daerah Kota Tarakan Nomor 11) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 9 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Tarakan Tahun 2020 Nomor 60)
5. Peraturan Walikota Tarakan Nomor 6 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Dilingkungan Pemerintah Kota Tarakan
6. Peraturan Wali Kota Tarakan Nomor 73 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian (Berita Daerah Kota Tarakan Tahun 2020 Nomor 366);


Nomor SOP: 1067/ 62 /PM/2021

Tanggal Pembuatan : 6 September 2021

Tanggal Revisi: 3 November 2021

Tanggal Efektif: 8 Maret 2019



















Disahkan oleh: Kepala Dinas/


Hendra Arfandi, AP., M.si
Nama SOP: Layanan Informasi Permintaan Layanan Penyelamatan Manusia Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Tarakan Command Center

Kualifikasi Pelaksana

- Fasilitator Pengaduan yang ditunjuk berdasarkan Keputusan Kepala Dinas yaitu dengan kualifikasi:
1. Memiliki kemampuan berbicara dengan baik;
 2. Memiliki Kemampuan Pengolahan Data Sederhana
 3. Memiliki kemampuan Teknis Operasional (Pasukan);
 4. Memiliki kompetensi di Bidang Tanggap Darurat
 5. Memiliki kompetensi di Bidang Mitigasi;

Keterkaitan SOP	Peralatan/Perlengkapan
<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Pemintaan Unit Pemadam Kebakaran 2. SOP Pelayanan Mobil Ambulan 3. SOP Kegawat Daruratan Lainnya 4. SOP Kebencanaan 5. SOP Alarm Kota (Panic Button) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana Transportasi, ambulans, alat komunikasi, unit Rescue 2. Sarana pendukung lainnya
<p>Peringatan</p> <p>Setiap informasi dan pengaduan diterima dan di tindak lanjuti oleh Oleh Operator dan Pengaduan Melalui layanan ini untuk diteruskan kepada Petugas</p>	<p>Pencatatan dan Pendataan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Data dan laporan hasil penyelesaian pengaduan 2. Disimpan sebagai Data elektronik dan Manual

KEGIATAN	CALL TAKER	DISPATCHER	PERWIRA PIKET	PETUGAS LAINNYA	KELENGKAPAN	WAKTU	HASIL	KETERANGAN
Menerima Laporan Masuk					Laporan Masyarakat	2 Menit	Data Laporan	
Panggilan Normal/Prank/Ghost Rekam Data		 Tidak  Ya			Data Laporan	2 Menit	Data Laporan Terverifikasi	
melakukan verifikasi laporan nama, lokasi Darat/Laut, Udara meneruskan informasi kepada Perwira Pimpinan Regu BPBD, SAR					Data Laporan Terverifikasi	2 Menit	Data Laporan Terverifikasi	
Operator juga berkoordinasi dengan Pihak Keamanan, Tim Medis,SAR,PMI,PMK, Satpol PP, Dishub					Data Laporan Terdisposisi	2 Menit	Data Laporan Untuk di tindak Lanjuti	
Handling Laporan Perwira Mengusulkan Unit bantuan Penyelamatan (Persiapan Keberangkatan) Petugas Unit satuan regu menuju lokasi					Data Laporan Untuk di tindak Lanjuti	15 Menit	Laporan Penanganan	
dispatcher memonitor selama pelaksanaan					Laporan Penanganan + Dokumentasi	15 Menit	Laporan Penanganan Penyelamatan	
Membuat Update Informasi Kondisi Terkini					Data Laporan Penanganan Penyelamatan	2 Menit	Data Laporan Penanganan	
agen call center membuat pencatatan laporan dan mengirim informasi data per kasus kepada pusat data DKISP					Data Laporan Penanganan Teregister	2 Menit	Data Laporan	
Pekerjaan Selesai					Data Laporan	2 Menit	Data Laporan	