



**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: 067/ 03 / PMK/2021

Tanggal Pembuatan : 6 September 2021

Tanggal Revisi: 3 November 2021

Tanggal Efektif: 8 Maret 2019

Disahkan oleh: Kepala Dinas,



Hendra Arfandi, AR, M.si












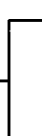

Nama SOP: Layanan Informasi Pemintaan Unit Pemadam Kebakaran

**Kualifikasi Pelaksana**

Fasilitator Pengaduan yang ditunjuk berdasarkan Keputusan Kepala Dinas yaitu dengan kualifikasi:

1. Memiliki kemampuan berbicara dengan baik;
2. Memiliki kemampuan Teknis Operasional (Pasukan);
3. Memiliki Keahlian Khusus dalam Penanggulangan Kebakaran

<b>Keterkaitan SOP</b>	<b>Peralatan/Perlengkapan</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SOP Informasi Permintaan Layanan Mobil Jenazah</li> <li>2. SOP Pelayanan Mobil Ambulan</li> <li>3. SOP Kegawat Daruratan Lainnya</li> <li>4. SOP Kebencanaan</li> <li>5. SOP Penyelamatan Manusia</li> <li>6. SOP Alarm Kota (Panic Button)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana Transportasi, ambulans, alat komunikasi, unit Rescue dan Unit Mobil Kebakaran</li> <li>2. Sarana pendukung lainnya</li> </ol>
<p><b>Peringatan</b></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><b>Pencatatan dan Pendataan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data dan laporan hasil penyelesaian pengaduan</li> <li>2. Dokumentasi</li> <li>3. Disimpan sebagai Data elektronik dan Manual</li> </ol>

KEGIATAN	CALL TAKER	DISPATCHER	PERWIIRA PIKET	PETUGAS LAINNYA	KELENGKAPAN	WAKTU	HASIL	KETERANGAN
Menerima telepon Masuk					Laporan Masyarakat	2 Menit	Data Laporan	
Panggilan Normal/Prank/Ghost Rekam Data melakukan verifikasi laporan nama, lokasi kejadian, nomor telepon menyuskan informasi kepada Posko petugas Pemadam Kebakaran		 Ya Tidak			Data Laporan	3 Menit	Data Laporan yang telah terverifikasi	
Operator juga berkoordinasi dengan pihak keamanan, PLN, PMI, Dishub					Data Laporan yang telah terverifikasi	2 Menit	Data Laporan yang telah terdisposisi	
Perwira Mengusulkan Unit Penanganan Kebakaran					Data Laporan yang telah terdisposisi	2 Menit	Laporan untuk ditindak lanjuti	
Laporan diterima (dirisolve) Handling Laporan (Persiapan Keberangkatan)					Laporan untuk ditindak lanjut	10 Menit	Laporan untuk ditindak lanjuti	
Petugas Unit satuan regu menuju lokasi Insiden					Laporan untuk ditindak lanjut	15 Menit	Laporan + Dokumentasi	
dispatcher memonitor selama pelaksanaan					Laporan + Dokumentasi	2 Menit	Penanganan kejadian Kebakaran	
Membuat Update Informasi Kondisi Terkini					Data Laporan Penanganan	2 Menit	Data Proses Penanganan	
agen call center membuat pencatatan laporan dan mengirim informasi data per kasus kepada pusat data DKISP					Laporan yang terregister	2 Menit	Data Laporan	
Pekerjaan Selesai					Data Laporan	2 Menit	Data Laporan	