



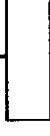











<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Pemintaan Unit Pemadam Kebakaran 2. SOP Pelayanan Mobil Jenazah 3. SOP Kegawat Daruratan Lainnya 4. SOP Kebencanaan 5. SOP Penyelamatan Manusia 6. SOP Alarm Kota (Panic Button) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat komunikasi, komputer dan jaringan internet; 2. Unit Mobil Ambulan
<p>Peringatan</p>	<p>Pencatatan dan Pendataan</p>
<p>Setiap informasi dan pengaduan diterima dan di tindak lanjuti oleh Oleh Operator dan Pengaduan Melalui layanan ini untuk diteruskan kepada Petugas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data dan laporan hasil penyelesaian pengaduan 2. Dokumentasi 3. Disimpan sebagai Data elektronik dan Manual

KEGIATAN	CALL TAKER	DISPATCHER	PETUGAS PIKET	SATGAS COVID	KELENGKAPAN	WAKTU	HASIL	KETERANGAN
Menerima Panggilan Masuk					Laporan Masyarakat	2 Menit	Data Laporan	Jika laporan yang membutuhkan penanganan covid akan diteruskan kepada satgas Covid
Verifikasi PanggilanMasuk : Normal/Prank/ghost Rekam Data melakukan verifikasi laporan nama, lokasi menentukan informasi kepada petugas Laporan Permintaan Ambulans Sesuai dengan titik lokasi terdekat Puskesmas, Rumah sakit 1. setiap penjemputan Pasien wajib didampingi oleh tenaga Medis 2. Jika terkonfirmasi Covid dialihkn kesatgas covid	Tidak				Data Laporan	3 Menit	Data Laporan yang telah diverifikasi	
Ya					Data Laporan yang telah diverifikasi	2 Menit	Data Laporan yang telah terdisposisi	
Perwira/Petugas Menerima Notif Laporan Laporan diterima (diresolve)					Data Laporan yang telah terdisposisi	1 Menit	Laporan untuk ditindak lanjut	
Handling Laporan (Persiapan Keberangkatan)					Laporan untuk ditindak lanjut	10 Menit	Laporan untuk ditindak lanjut	
Petugas menuju lokasi Permintaan					Laporan untuk ditindak lanjut	15 Menit	Laporan Pelaksanaan Kegiatan	
dispatcher memonitor selama pelaksanaan					Laporan untuk ditindak lanjut	1 Menit	Laporan dan Dokumentasi	
Membuat Update Informasi Pelaksanaan					Data Laporan Penanganan	2 Menit	Data Proses penanganan	
Laporan Sudah Dilaksanakan					Laporan yang teregister	2 Menit	Data Laporan	
agen call center membuat pencatatan laporan dan mengirim informasi data per kasus kepada pusat data DKISP					Data Laporan	2 Menit	Data Laporan	
Pekerjaan Selesai					Data Laporan	2 Menit	Data Laporan	



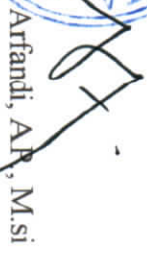
PEMERINTAH KOTA TARAKAN
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN

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 Pemerintahan 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);

Keterkaitan SOP

Nomor SOP: 067/05/ambulan/2021
Tanggal Pembuatan : 6 September 2021
Tanggal Revisi: 3 November 2021
Tanggal Efektif: 8 Maret 2019
Disahkan oleh: Kepala Dinas


Hendra Arfandi, A.P., M.Si

Nama SOP: Layanan Informasi Permintaan Layanan Ambulan 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. Mengetahui tugas dan Fungsi Mekanisme Penanganan Pertolongan Pertama Pada Pasien;

Peralatan/Perlengkapan