




**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);








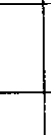

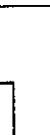








**Keterkaitan SOP**

Nomor SOP : 067/ 09 /Kebencanaan/2021  
Tanggal Pembuatan : 6 September 2021  
Tanggal Revisi: 3 November 2021  
Tanggal Efektif 8 Maret 2019  
Disahkan oleh Kepala Dinas,  
  
Hendra Artandi, AP., M.si  
Nama SOP: Layanan Informasi Penanganan Kebencanaan  
Kualifikasi Pelaksana

- Fasilitator Pengaudian 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;

**Peralatan/Perlengkapan**

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SOP Informasi Permintaan Layanan Mobil Jenazah</li> <li>2. SOP IPelayanan Mobil Ambulan</li> <li>3. SOP Kegawat Daruratan Lainnya</li> <li>4. SOP Kebakaran</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 lampu penerangan</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. Disimpan sebagai Data elektronik dan Manual</li> </ol>

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 melakukan verifikasi laporan nama, lokasi kejadian dan jenis Bencana menceraskan informasi kepada Perwira Pimpinran Regu BPBD Operator juga berkoordinasi dengan Pihak Keamanan, Tim Medis, PLN, SAR, PML, PMK, Satpol PP, Dishub		  (Ya/Tidak)			Data Laporan	2 Menit	Data Laporan yang telah terverifikasi	
Laporan diterima (dirisolve) Perwira Menguskan Unit Penanganan Kebakaran					Data Laporan yang telah terdisposisi	2 Menit	Laporan untuk ditindak lanjut	
Handling Laporan (Perisapan Keberangkatan) Petugas Unit satuan regu menuju lokasi Bencana/Insiden					Laporan untuk ditindak lanjut	15 Menit	Laporan untuk ditindak lanjut	
dispatcher memonitor selama pelaksanaan					Laporan yang di tindak lanjut Laporan+Dokumentasi	3 Menit	Laporan Dokumentasi	
Membuat Update Informasi Kondisi Terkini					Data Laporan Penanganan	2 Menit	Data Laporan Penanganan	
agen call center membuat pencatatan laporan dan mengirim informasi data per kasus kepada pusat data DKISP					Data Laporan yang Teregister	2 Menit	Data Laporan	
Pekerjaan Selesai					Data Laporan		Data Laporan	