



# LAPORAN TAHUNAN **112 KOTA BLITAR**

## 2023

**Pemerintah Kota Blitar**

Dinas Komunikasi, Informatika  
dan Statistik Kota Blitar



**LAYANAN NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT**

# ***CALL CENTER 112***



**PEMERINTAH KOTA BLITAR**

**DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN  
STATISTIK**

**Jl. Dr. Moh. Hatta No.05, Sentul, Kec. Kepanjenkidul, Kota Blitar, Jawa  
Timur**

**TAHUN 2023**

---

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	3
DAFTAR GAMBAR.....	3
DAFTAR GRAFIK.....	3
DAFTAR TABLE.....	3
KATA PENGANTAR.....	5
BAB I PENDAHULUAN .....	6
A. Latar Belakang.....	6
B. Dasar Hukum.....	6
BAB II GAMBARAN UMUM.....	8
A. Tempat Kegiatan .....	8
B. Sumber Daya Manusia .....	8
C. Layanan Kegawatdaruratan .....	8
D. Anggaran .....	9
BAB III PELAKSANAAN KEGIATAN .....	10
A. Kegiatan Layanan <i>Call Center</i> 112 Kota Blitar .....	10
B. Rekapitulasi Kegiatan Panggilan Darurat 112 Kota Blitar.....	15
BAB IV KENDALA DAN RENCANA TINDAK LANJUT .....	18
A. Kendala .....	18
B. Rencana Tindak Lanjut.....	18
BAB V PENUTUP.....	19
A. Kesimpulan.....	19

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Sosialisasi <i>Call Center</i> 112 Kota Blitar melalui media sosial .....	10
Gambar 2 Sosialisasi <i>Call Center</i> 112 Kota Blitar pada Pertunjukan Rakyat .....	10
Gambar 3 Sosialisasi <i>Call Center</i> 112 Kota Blitar melalui pemberitaan Media Online .....	11
Gambar 4 Sosialisasi <i>Call Center</i> 112 Kota Blitar melalui Videotron.....	11
Gambar 5 Sosialisasi <i>Call Center</i> 112 Kota Blitar melalui poster leaflet.....	11
Gambar 6 Sosialisasi <i>Call Center</i> 112 Kota Blitar melalui tatap muka .....	12
Gambar 7 Sekretaris Daerah Kota Blitar menyerahkan apresiasi penghargaan kepada mitra <i>Call Center</i> 112.....	12
Gambar 8 Kegiatan Sosialisasi 112 di Kota Batu.....	13
Gambar 9 Kegiatan Sosialisasi <i>Call Center</i> 112 di Polres Blitar Kota .....	14
Gambar 10 Kaji Tiru ke PSC 119 Ngawi.....	14

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 Jumlah Panggilan Kegiatan <i>Call Center</i> 112 Kota Blitar .....	15
Grafik 2 Panggilan Darurat Berdasarkan Kategori Kejadian .....	17
Grafik 3 Grafik Berdasarkan Kategori Lokasi Kejadian .....	17

## DAFTAR TABLE

Table 1 Bentuk Integrasi Perangkat Daerah di Layanan <i>Call Center</i> 112 Kota Blitar .....	8
Table 2 Jumlah Panggilan Kegiatan <i>Call Center</i> 112 Kota Blitar.....	15
Table 3 Jumlah Panggilan berdasarkan kategori kejadian .....	16
Table 4 Panggilan berdasarkan kategori lokasi kejadian.....	17

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan laporan kegiatan ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, yang telah menjadi teladan bagi seluruh umat manusia.

Laporan kegiatan ini disusun sebagai upaya untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai kinerja layanan nomor tunggal panggilan darurat atau *Call Center* 112 selama tahun 2023. *Call Center* 112 merupakan salah satu unit yang memiliki peran strategis dalam mendukung layanan darurat, khususnya dalam penanganan keadaan gawat dan darurat.

Adapun laporan ini mencakup rangkaian rencana, pelaksanaan kegiatan, pencapaian, serta kendala yang dihadapi oleh *Call Center* 112 selama tahun 2023. Semua informasi yang terdapat dalam laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas dan akurat mengenai kinerja *Call Center* 112.

Akhir kata, semoga laporan kegiatan ini dapat bermanfaat sebagai bahan evaluasi, referensi, dan perencanaan strategis bagi semua pihak yang terlibat. Kami berharap *Call Center* 112 terus berkembang dan memberikan pelayanan terbaik dalam mendukung keamanan dan kesejahteraan masyarakat.

KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA  
DAN STATISTIK KOTA BLITAR

\$\_{ttd\\_pengirim}

**MUJIANTO, S.Sos.,M.Si.**

Pembina Utama Muda

NIP. 197202141992011003

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Kondisi *eksisting* di Kota Blitar hingga tahun 2020, telah tersedia berbagai fasilitas komunikasi yang bisa dimanfaatkan masyarakat dalam menyampaikan informasi penting terkait dengan musibah dan bahkan informasi gawat darurat diantaranya 110 (Polisi), 123 (PLN), 113 UPT. Pemadam Kebakaran, Nomor GSM tertentu oleh BPBD, PMI, Rumah Sakit, Penerangan Jalan dan lain sebagainya. Namun adanya banyak nomor panggilan darurat tersebut justru membuat masyarakat harus menghafal banyak nomor untuk sebuah bantuan darurat. Sehingga dalam rangka mengoptimalkan perlindungan dan pelayanan kepada masyarakat dalam penanganan keadaan gawat darurat (*emergency*), maka diperlukan penanganan secara terpadu melalui pengintegrasiaan layanan kegawatdaruratan pada OPD (Organisasi Perangkat Daerah), dan instansi terkait lainnya ke dalam layanan nomor tunggal panggilan darurat.

Kementrian Kominfo RI menyederhanakan banyaknya nomor panggilan darurat dengan memfasilitasi adanya Nomor Tunggal Panggilan Darurat atau *Call Center* 112 dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat, yang mengamankan penggunaan nomor panggilan 112 sebagai nomor panggilan darurat nasional. Hal ini berarti bahwa 112 ditetapkan sebagai nomor panggilan darurat di seluruh Kabupaten/Kota se Indonesia. Sehingga masyarakat cukup menghafal 1 nomor panggilan darurat yang pada akhirnya mempercepat mendapatkan bantuan atas musibah yang terjadi.

Selain itu, pelaksanaan program *Smart city* juga secara terus menerus didorong pemerintah untuk segera diwujudkan di Kabupaten/ Kota guna meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat secara lebih mudah, tepat, cepat, dan murah. Nomor tunggal panggilan darurat 112 ini sudah sejalan dengan program *smart city*, yakni diwujudkan dalam bentuk layanan kegawatdaruratan dengan mudah dan cepat, dimana masyarakat dapat mendapatkan layanan atas musibah yang terjadi hanya dengan menghubungi nomor tunggal bebas pulsa *Call Center* 112.

### B. DASAR

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Kecil dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, dan Jawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia tanggal 14 Agustus 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3881);
3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4723);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);

6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 1982 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Blitar (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1982 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3243);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3980);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4828);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
11. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 199);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Masyarakat;
13. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 01/PERM/M.KOMINFO/01/2010 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 7 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 01/PERM/M.KOMINFO/01/2010 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 205);
14. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112;
15. Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Blitar Tahun 2016 Nomor 4);
16. Peraturan Walikota Blitar Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Berita Daerah Kota Blitar Tahun 2016 Nomor 66);
17. Peraturan Walikota Nomor 16 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112

## BAB II GAMBARAN UMUM

*Call Center* 112 Kota Blitar diresmikan pada tanggal 10 November 2020. Dalam pelaksanaannya, Pemerintah Kota Blitar bekerjasama dengan PT. Jasnita Tbk sebagai salah satu rekanan yang ditunjuk Kementerian Kominfo RI dalam layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat. Adapun pelaksanaan layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat tahun 2023 sebagai berikut :

### A. Tempat Kegiatan

Layanan *Call Center* 112 Kota Blitar merupakan sinergi lintas sector untuk mewujudkan layanan kegawat daruratan dengan Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai leading sector pelayanan *Call Center* 112, di Jl. Dr. Moh. Hatta No.05, Sentul, Kec. Kepanjenkidul, Kota Blitar, Jawa Timur.

### B. Sumber Daya Manusia

Personil *Call Center* 112 terdiri dari petugas Call Taker, Petugas *Dispatcher* dan *Responder*. Personil yang bertugas sebagai Call taker sekaligus sebagai *Dispatcher* berjumlah 6 personil, dan berstatus sebagai Tenaga Pelayanan Umum di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Blitar. Sementara itu untuk *Responder* merupakan petugas sesuai dengan bidang layanan dan berada pada masing-masing instansi.

### C. Layanan Kegawatdaruratan

Pelaksanaan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat ini membantu masyarakat dalam mendapatkan berbagai layanan darurat, antara lain sebagai berikut :

Table 1 Bentuk Integrasi Perangkat Daerah di Layanan *Call Center* 112 Kota Blitar

NO	KEJADIAN	PERANGKAT DAERAH/ INSTANSI TERKAIT
1.	Operator Call Taker dan <i>Dispatcher</i>	- Diskominfo
2.	Layanan ambulans gawat darurat	- Dinas Kesehatan - RSUD Mardi Waluyo - PMI Kota Blitar - RS Siti Khadijah - RSU Aminah - RS Islam Aminah Blitar - RS Siti Khadijah - RS Katolik Budi Rahayu - RSIA Tanjungsari
3.	Permintaan penyelamatan manusia dan hewan peliharaan	- BPBD - Satpol PP - Dinas Kesehatan - RSUD Mardi Waluyo - Polres Blitar Kota
4.	Penanganan kebakaran	- Satpol PP - Dinas Kesehatan - Dinas Perhubungan - Polres Blitar Kota - PT PLN Cabang Blitar
5.	Penanganan kejadian kecelakaan	- Polres Blitar Kota - Dinas Kesehatan



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- RSUD Mardi Waluyo</li> <li>- Dinas Perhubungan</li> <li>- PMI Kota Blitar</li> </ul>
6.	Penanganan kejadian tindak kriminal, kekerasan dalam rumah tangga, dan tindak pidana lainnya	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Polres Blitar Kota</li> <li>- Satpol PP</li> <li>- Dinas Kesehatan</li> <li>- RSUD Mardi Waluyo</li> <li>- Dinas Perlindungan Perempuan, PA, PP, dan KB</li> </ul>
7.	Penanganan kejadian terorisme	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Polres Blitar Kota</li> <li>- Satpol PP</li> <li>- Dinas Kesehatan</li> <li>- RSUD Mardi Waluyo</li> <li>- PMI Kota Blitar</li> <li>- Bakesbanpol PBD</li> </ul>
8.	Penanganan hewan buas atau berbisa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satpol PP</li> <li>- Dinas Kesehatan</li> <li>- RSUD Mardi Waluyo</li> <li>- Dinas Lingkungan Hidup</li> </ul>
9.	Penanganan gangguan listrik	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PT PLN Cabang Blitar</li> <li>- Dinas Lingkungan Hidup</li> <li>- Satpol PP</li> <li>- Dinas Perhubungan</li> <li>- Dinas Kesehatan</li> </ul>
10.	Penanganan limbah yang membahayakan kesehatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dinas Lingkungan Hidup</li> <li>- Dinas Kesehatan</li> <li>- Satpol PP</li> </ul>
11.	Penanganan kejadian terkait kebencanaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- BPBD</li> <li>- Satpol PP</li> <li>- Dinas Sosial</li> <li>- Dinas PUPR</li> <li>- Dinas Perhubungan</li> <li>- Dinas Kesehatan</li> <li>- RSUD Mardi Waluyo</li> <li>- PMI Kota Blitar</li> <li>- Polres Blitar Kota</li> </ul>
12.	Penanganan pohon tumbang atau kerusakan konstruksi yang mengakibatkan korban atau terganggunya aktivitas masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dinas Lingkungan Hidup</li> <li>- Dinas PUPR</li> <li>- Satpol PP</li> <li>- Dinas Kesehatan</li> <li>- RSUD Mardi Waluyo</li> <li>- Polres Blitar Kota</li> <li>- Dinas Perhubungan</li> </ul>
13.	Penanganan kegawatdaruratan lainnya	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bakesbangpol PBD</li> <li>- Satpol PP</li> <li>- Dinas Kesehatan</li> <li>- RSUD Mardi Waluyo</li> <li>- Dinas Perhubungan</li> <li>- Polres Blitar Kota</li> </ul>

#### D. Anggaran

Seluruh pembiayaan dalam pelaksanaan yang terkait dengan Layanan *Call Center* 112 di lingkungan Pemerintah Kota Blitar dibebankan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Tahun Anggaran 2023, masuk dalam Program Informasi dan Komunikasi Publik, kegiatan Pengelolaan informasi dan Komunikasi Publik Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota, sub kegiatan Pelayanan Informasi Publik dengan anggaran sebesar Rp 442.635.040

# BAB III PELAKSANAAN KEGIATAN LAYANAN NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT TAHUN 2023

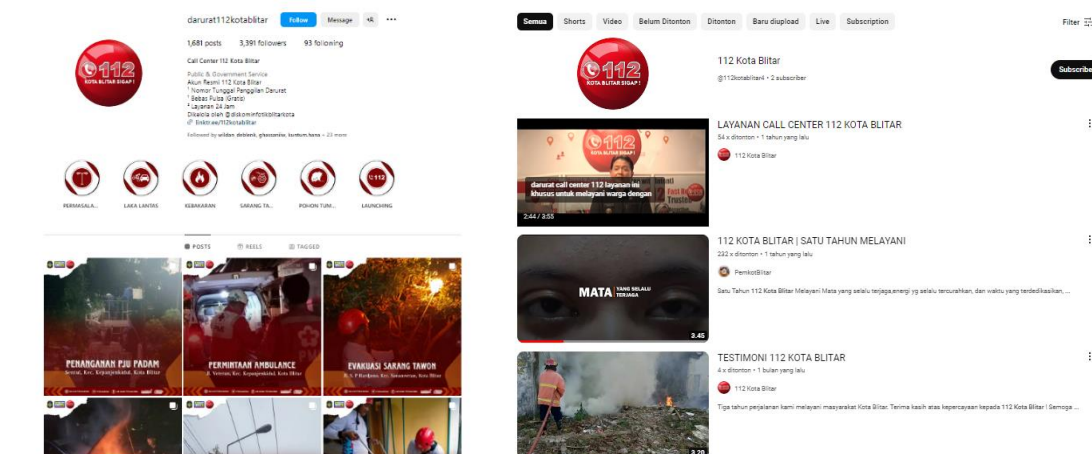
## A. Kegiatan Layanan *Call Center* 112 Kota Blitar

Pada Tahun 2023 telah dilaksanakan kegiatan pelayanan Layanan Nomor Tunggal Layanan *Call Center* 112 Kota Blitar tanggal 01 Januari 2023 sampai dengan 31 Desember 2023, sebagai bahan monitoring dan evaluasi data-data sebagai berikut :

### a. Sosialisasi layanan *Call Center* 112

Sosialisasi *Call Center* 112 telah dilakukan baik melalui leaflate, baliho, videotron, media sosial online maupun penyampaian langsung kepada masyarakat melalui berbagai event yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Blitar.

#### 1. Media Sosial



Gambar 1 Sosialisasi *Call Center* 112 Kota Blitar melalui media sosial

#### 2. Pertunjukan Rakyat



Gambar 2 Sosialisasi *Call Center* 112 Kota Blitar pada Pertunjukan Rakyat

### 3. Media Online dan Cetak



Gambar 3 Sosialisasi Call Center 112 Kota Blitar melalui pemberitaan Media Online

### 4. Videotron



Gambar 4 Sosialisasi Call Center 112 Kota Blitar melalui Videotron

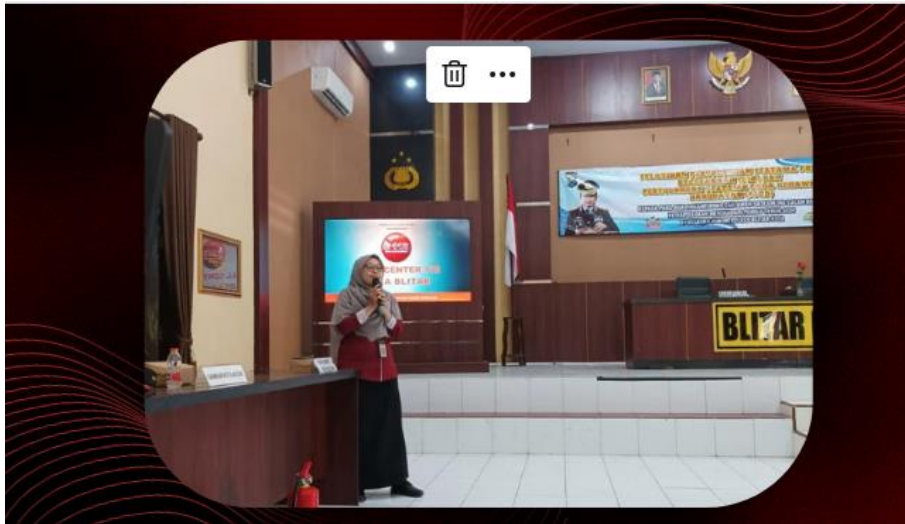
### 5. Leaflet dan Poster



Gambar 5 Sosialisasi Call Center 112 Kota Blitar melalui poster leaflet



## 6. Sosialisasi Tatap Muka 112



Gambar 6 Sosialisasi Call Center 112 Kota Blitar melalui tatap muka

### b. Kegiatan Monitoring dan Evaluasi 112



Gambar 7 Sekretaris Daerah Kota Blitar menyerahkan apresiasi penghargaan kepada mitra Call Center 112

Kegiatan *monitoring* dan evaluasi pelaksanaan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat Call Centre 112 digelar pada hari Senin ( 4/12/2023 ), di Jatinom Blitar.

Sejak diluncurkan 2020 lalu, grafik layanan *Call Center* 112 terus mengalami peningkatan. Sedangkan untuk tahun ini, *Call Center* 112 Kota Blitar mendapat penilaian baik, melebihi standart *Service Level Agreement* (SLA) yakni mencapai 95%. Tercatat pada tahun 2023 hingga akhir November ini *Call Center* 112 Kota Blitar telah menerima laporan sebanyak 2452 dan telah teridentifikasi dan ditindaklanjuti sebanyak 443 kasus.

Untuk meningkatkan kualitas dan memudahkan pelayanan panic button *Call Center* 112 akan tersedia pada aplikasi Blitar in Hand. Tidak hanya itu, mengingat panggilan *Prank Call* tinggi yg didominasi anak-anak, Diskominfo juga akan menggelar roadshow ke sekolah-sekolah.

Pada kegiatan tersebut Diskominfo Kota Blitar memberikan apresiasi berupa Piagam kerjasama kepada 23 Mitra Kerjanya diantaranya Polres Kota Blitar, PMI Kota Blitar, PLN, UPTD. Pemadam Kebakaran dan lain lain.

### c. Diskominfo Menjadi Narasumber pada Sosialisasi 112 di Kota Batu



Gambar 8 Kegiatan Sosialisasi 112 di Kota Batu

Dalam rangka memberikan pedoman, pemahaman, dan tata cara administrasi penyelenggaraan layanan tersebut, di Kota Batu, Jawa Timur, Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia (Kemenkominfo RI) melalui Direktorat Pengembangan Pitalebar, Ditjen Penyelenggaraan Pos dan Informatika menggelar sosialisasi kebijakan dan implementasi layanan nomor tunggal panggilan darurat atau disebut *Call Center 112*, di Kota Batu, Kamis (9/11/2023).

Acara ini dihadiri oleh Direktur Pengembangan Pitalebar (Marvels P. Situmorang, M.T), Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur (Sherlita Ratna Dewi Agustin, S. Si., M.IP), Kepala Dinas Kominfo Kota Batu (Onny Ardiyanto), perwakilan Direktorat Manajemen Penanggulangan Bencana dan Kebakaran Kementerian Dalam Negeri (Theodorus Untung Adventus Bere), Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar, Mujianto, S.Sos., M.Si, serta perwakilan PT Jasnita Telekomindo, PT Digital Sandi Informasi, PT Infomedia Nusantara, dan PT Indosat Tbk. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar, Mujianto, S.Sos., M.Si hadir sebagai narasumber percontohan daerah yang telah mengimplementasikan *Call Center 112* Kota Blitar.

Marvels Situmorang, dalam sambutannya menyampaikan, bahwa kegiatan sosialisasi ini bertujuan untuk mendorong Pemda di kabupaten/kota, terutama di wilayah Jawa Timur yang belum melaksanakan Layanan 112. Target Indonesia Digital 2045 mencakup gambaran seperti Amerika, yaitu setiap negara bagian memiliki layanan darurat 911. Kebijakan *Call Center 112* secara khusus akan menangani keadaan darurat, dengan penekanan pada respons yang cepat dan efektif oleh Perangkat Daerah.

Saat ini, layanan 112 sudah dilaksanakan oleh sebanyak 120 Pemerintah Daerah (Pemda) di Indonesia, sebagai upaya membantu masyarakat dalam situasi darurat di seluruh wilayah di Indonesia. Hingga saat ini, di Jawa Timur sudah terdapat 15 kabupaten/kota yang berhasil



mengimplementasikan Layanan 112, diantaranya adalah; Kota Surabaya, Kota Madiun, Kabupaten Banyuwangi, Kabupaten Probolinggo, Kota Probolinggo, Kota Blitar, Kabupaten Blitar, Kabupaten Gresik, Kabupaten Jombang, Kota Mojokerto, Kabupaten Mojokerto, Kabupaten Sumenep, Kota Pasuruan, Kabupaten Sidoarjo, dan Kota Malang. Sementara itu, proses uji coba sedang berlangsung di Kota Batu, Kabupaten Pasuruan, Malang, dan Ngawi.

**d. Kegiatan Sosialisasi *Call Center* 112 Kota Blitar bersama Polres Blitar Kota**



Gambar 9 Kegiatan Sosialisasi Call Center 112 di Polres Blitar Kota

Senin, (15/05/2023), dalam rangka menciptakan lingkungan Kota Blitar yang aman dan nyaman, Polres Blitar Kota menggelar Sosialisasi Penanganan Pertama Kegawatdaruratan dengan peserta Bhabinkamtibmas di lingkungan wilayah Polres Blitar Kota. *Call Center* 112 diwakili oleh Pranata Humas hadir sebagai narasumber dalam kegiatan tersebut.

**e. Kaji Tiru Dinas Kesehatan ke PSC 119 Ngawi**



Gambar 10 Kaji Tiru ke PSC 119 Ngawi

Senin, (06/11/2023), Diskominfotik mengikuti kaji banding ke PSC 119 Ngawi yang digelar oleh Dinas Kesehatan Kota Blitar, Kaji banding ini digelar bertujuan untuk menggali informasi bagaimana mekanisme dan

strategi pelayanan PSC 119 Kabupaten Ngawi dan bagaimana pola integrase layanan 119 dan 112. Hasil kegiatan yang diperoleh ini sebagai bahan pertimbangan integrase layanan 119 Kota Blitar ke 112 Kota Blitar mendatang,

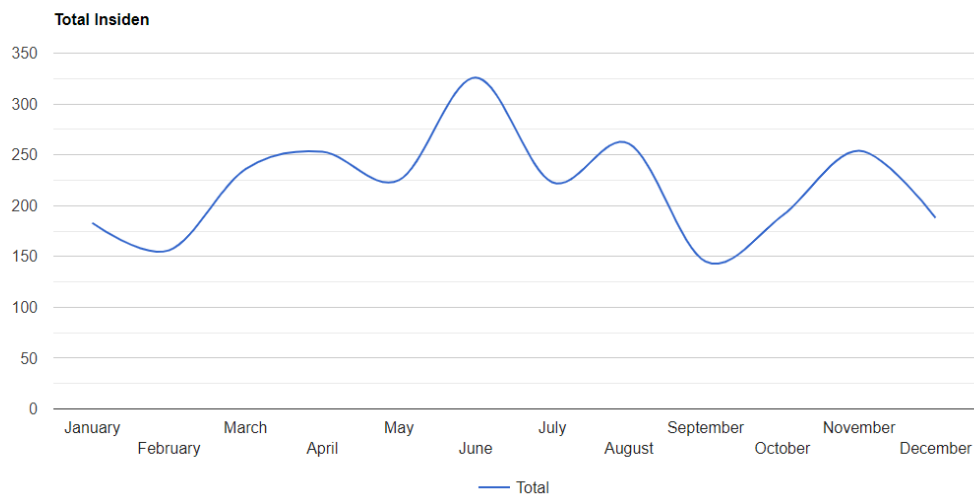
## B. Rekapitulasi Kegiatan Panggilan Darurat 112 Kota Blitar

Berdasarkan data hasil pelaksanaan kegiatan *Call Center* 112 Kota Blitar didapatkan hasil rekapitulasi sebagai berikut :

### a. Jumlah Panggilan

Table 2 Jumlah Panggilan Kegiatan Call Center 112 Kota Blitar

No	Waktu	Total Panggilan Masuk	Total Panggilan Masuk ke Agent	Total Panggilan Dijawab	Persentase Panggilan	Prank & Ghost
1	Januari	5056	223	180	97%	79
2	Februari	3897	176	147	97%	79
3	Maret	4803	270	226	96%	159
4	April	4801	342	278	94%	211
5	Mei	5118	282	223	94%	149
6	Juni	5242	324	270	93%	263
7	Juli	4786	282	239	98%	159
8	Agustus	3949	266	238	97%	174
9	September	3632	161	133	92%	86
10	Oktober	4398	219	190	95%	125
11	November	4463	251	198	95%	176
12	Desember	3669	187	150	96%	117
TOTAL		53814	2983	2472	95%	1776



Grafik 1 Jumlah Panggilan Kegiatan Call Center 112 Kota Blitar

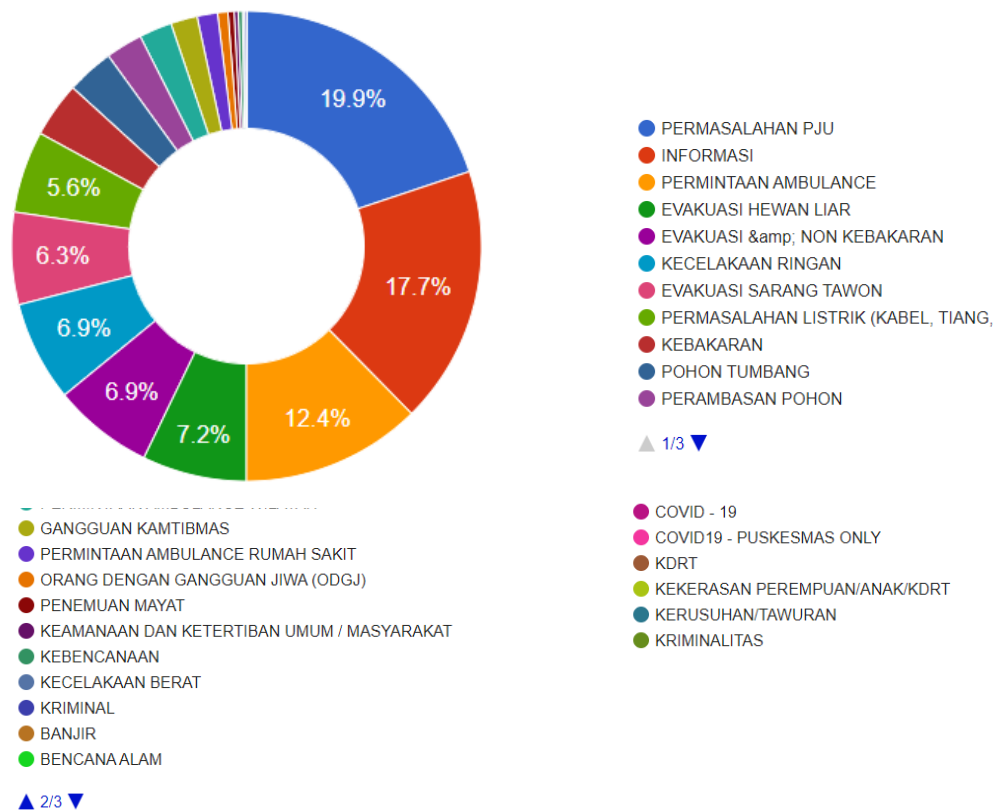
Berdasarkan data yang didapatkan bahwa jumlah trafik panggilan masuk dan diterima *Call Taker* terbanyak ada pada bulan April 2023 dengan total panggilan 342, *prank* dan *ghost call* bulan Juni dengan total 263, service level agreement (SLA) tertinggi pada bulan Juli sebesar 98%. Hingga akhir tahun 2023, SLA *Call Center* 112 Kota Blitar diperoleh sebesar 95 % melebihi dari standart yang ditentukan oleh Kominfo RI yakni sebesar 95%. Sedangkan untuk menjadi evaluasi kedepan, jumlah *prank* dan *ghost call* masih sebesar 59% dari total panggilan yang masuk.

b. Panggilan Berdasarkan Kategori Kejadian

Table 3 Jumlah Panggilan berdasarkan kategori kejadian

No	Kategori	Jumlah Insiden
1	PERMASALAHAN PJU	141
2	INFORMASI	126
3	PERMINTAAN AMBULANCE	88
4	EVAKUASI HEWAN LIAR	51
5	EVAKUASI & NON KEBAKARAN	49
6	KECELAKAAN RINGAN	49
7	EVAKUASI SARANG TAWON	45
8	PERMASALAHAN LISTRIK (KABEL, TIANG, KONSLETING, DSB)	40
9	KEBAKARAN	27
10	POHON TUMBANG	23
11	PERAMBASAN POHON	18
12	PERMINTAAN AMBULANCE WILAYAH	16
13	GANGGUAN KAMTIBMAS	13
14	PERMINTAAN AMBULANCE RUMAH SAKIT	10
15	ORANG DENGAN GANGGUAN JIWA (ODGJ)	5
16	PENEMUAN MAYAT	3
17	KEAMANAAN DAN KETERTIBAN UMUM / MASYARAKAT	2
18	KEBENCANAAN	2
19	KECELAKAAN BERAT	1
20	KRIMINAL	1





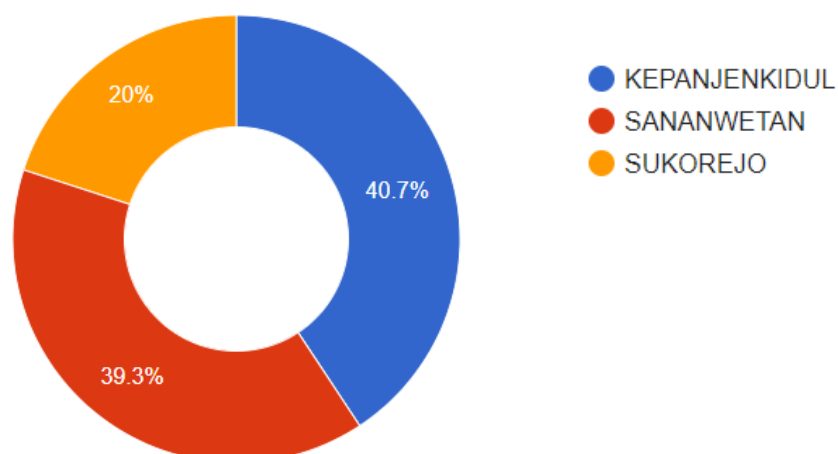
Grafik 2 Panggilan Darurat Berdasarkan kategori kejadian

Berdasarkan data yang ada, kategori kejadian paling banyak dilaporkan dan ditangani di Kota Blitar adalah permasalahan PJU yang diampu oleh Dinas Perhubungan.

c. Panggilan Berdasarkan Kategori Lokasi Kejadian

Table 4 Panggilan berdasarkan kategori lokasi kejadian

NO	Berdasarkan Wilayah	Jumlah
1	KEPANJEN KIDUL	289 - 40,7%
2	SANANWETAN	279 - 39,3%
3	SUKOREJO	142 - 20%



Grafik 3 Grafik berdasarkan kategori lokasi kejadian

Berdasarkan data yang ada, lokasi kejadian paling banyak dilaporkan dan ditangani di Kota Blitar adalah Kecamatan Kapanjenkidul.

## **BAB IV**

### **KENDALA DAN RENCANA TINDAK LANJUT**

#### **A. KENDALA**

Dalam pelaksanaan Layanan *Call Center* 112 Kota Blitar pada tahun 2023 terdapat kendala yang bisa menjadi evaluasi tahun 2024 adalah sebagai berikut :

1. Kurang personil (*Call taker*) karena idealnya untuk 1 siklus petugas *shift* terdiri dari 8 call taker. Pada tahun 2023 jumlah call taker berjumlah 7 orang, dengan 2 orang dalam kondisi kurang optimal karena 1 orang hamil dan 1 orang dalam masa pemulihan kesehatan;
2. Pembagian *shift* libur pada perayaan Hari Raya;
3. Ruang kerja yang belum standar, terdapat beberapa keluhan seringnya AC Mati, komputer lamban dan kondisi kursi yang kurang nyaman;
4. Komunikasi, koordinasi dan kolaborasi dengan OPD terkait yang masih kurang efektif untuk melaporkan secara realtime karena belum tersedianya alat komunikasi *Radio Handy Talkey*;
5. Masih adanya nomor-nomor GSM tertentu di wilayah Kota Blitar yang belum berhasil menghubungi *Call Center* 112 karena berada dalam wilayah Blankspot yang masih ditemukan di beberapa titik;
6. Masih belum adanya koordinasi dan integrasi dengan *Call Center* 112 Kabupaten Blitar terkait penanganan dengan lokasi penelpon di wilayah Kota Blitar tetapi tujuan penanganan di Kabupaten Blitar atau di luar Kota Blitar;
7. Masih tingginya angka *prank* dan *ghost call* karena kurangnya sosialisasi dan sanksi hukum yang mengatur hal tersebut;
8. Masih banyaknya laporan kejadian yang tidak gawat darurat dilaporkan melalui 112;
9. Masih belum adanya SOP teknis.

#### **B. RENCANA TINDAK LANJUT**

Berdasarkan kendala yang dialami selama pelaksanaan kegiatan *Call Center* 112 Kota Blitar pada tahun 2023, maka dirancang rencana tindak lanjut untuk dilaksanakan pada tahun 2024 sebagai berikut :

1. Menambahkan satu orang personil dan perubahan jadwal *shift* sebagai pertimbangan satu personil dalam kondisi menyusui;
2. Meningkatkan kapasitas sarana prasana (HT, Kursi, Headphone, Komputer);
3. Mengadakan rapat koordinasi yang melibatkan *Call Center* 112 Kabupaten Blitar;
4. Mengadakan sosialisasi *Call Center* 112 di sekolah-sekolah.
5. Meningkatkan kerjasama dan komunikasi yang lebih efektif antara Call Taker dengan *Responder* pada masing-masing OPD;
6. Meningkatkan kesadaran masyarakat dalam menggunakan layanan *Call Center* 112 secara bijak, karena layanan *Call Center* 112 sebenarnya sangat diperlukan apabila terjadi keadaan kegawatdaruratan.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. KESIMPULAN**

Sejak diresmikan 2020 lalu, grafik layanan *Call Center* 112 terus mengalami peningkatan. Secara umum Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat/ *Call Center* 112 di Kota Blitar pada tahun 2023 telah berjalan baik dengan hasil SLA 95% dari capaian standar dari Kominfo RI sebesar 92%. Tercatat pada tahun 2023 hingga akhir November ini *Call Center* 112 Kota Blitar telah menerima laporan sebanyak 2452 dan telah teridentifikasi serta ditindaklanjuti sebanyak 443 kasus.

Adanya peningkatan jumlah pengguna layanan *Call Center*, diharapkan dapat menjadi motivasi bagi seluruh petugas untuk meningkatkan kualitas layanan melalui identifikasi masalah atau kendala yang ada dan merancang rencana tindak lanjut kedepan.

## LAMPIRAN

### PENANGANAN ODGJ

Polisi Pamong Praja  
Polsek Setempat  
Puskesmas Setempat



### EVAKUASI JENAZAH

BPBD Kota Blitar  
DAMKAR Kota Blitar  
Polsek Setempat  
PMI Kota Blitar  
Babinsa



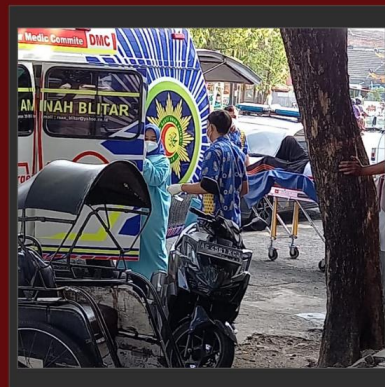
## PENANGANAN AMBULANCE

Puskesmas Kepanjenkidul  
Puskesmas Sananwetan  
Puskesmas Sukorejo



## PENANGANAN AMBULANCE

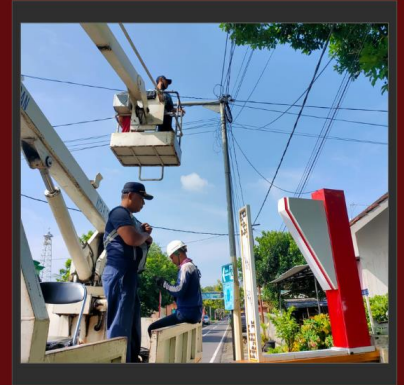
RSS Syuhada Haji  
RSU Aminah





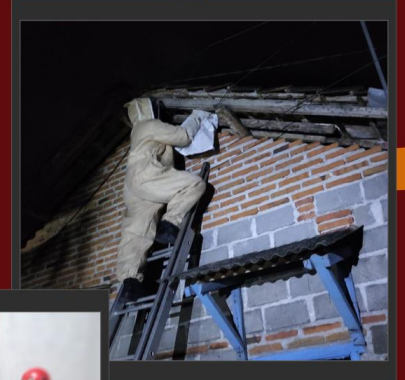
## PENANGANAN PJU

Dinas Perhubungan Kota Blitar



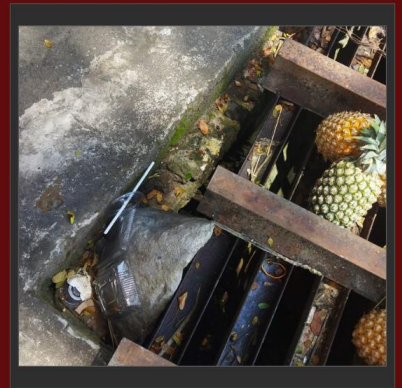
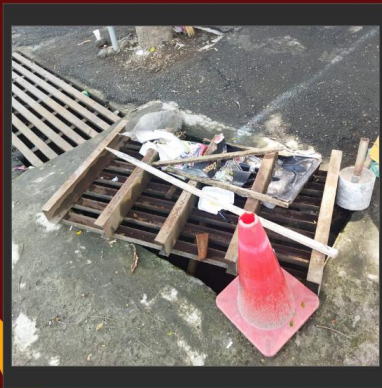
## EVAKUASI HEWAN

Damkar Kota Blitar



## PENANGANAN GORONG - GORONG

PUPR Kota Blitar



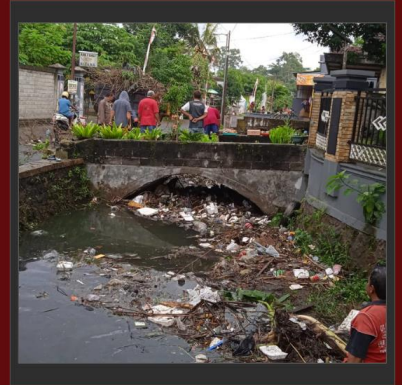
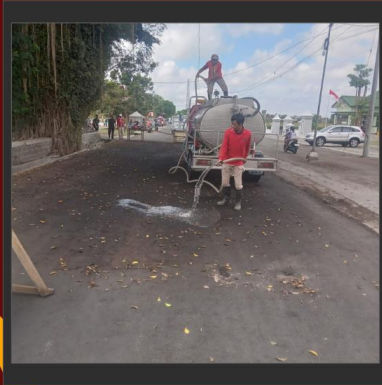
## PENANGANAN KDRT

DP3AP2KB Kota Blitar



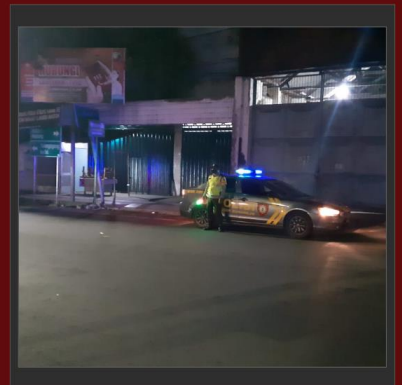
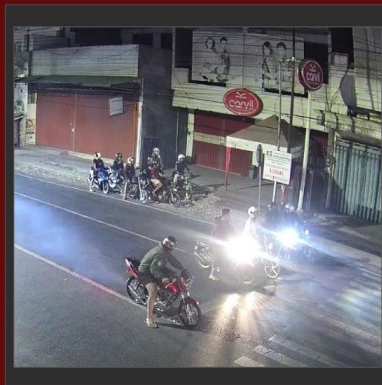


## PENANGANAN PEMBERSIHAN DLH Kota Blitar



## PENANGANAN BALAP LIAR

Polres Kota Blitar  
Polsek Sananwetan  
Polsek Sukorejo  
Polsek Kepanjenkidul







**ODGJ**



**Evakuasi Kucing  
Masuk Sumur**

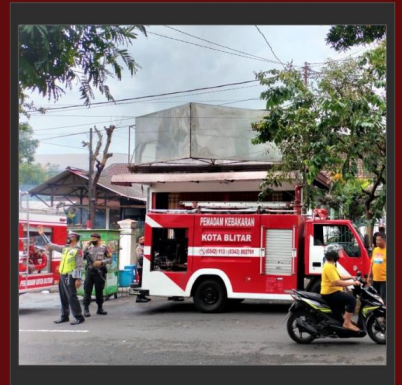
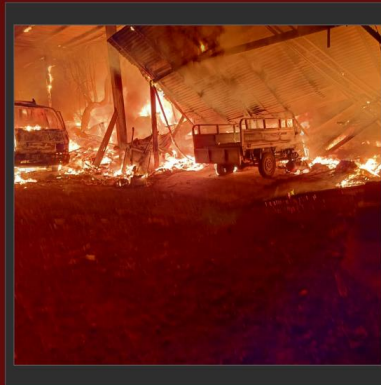
## PENANGANAN POHON TUMBANG

Dinas Lingkungan Hidup  
Polres Blitar Kota  
BPBD Kota Blitar



## PENANGANAN KEBAKARAN

Pemadam Kebakaran  
Polres Blitar Kota  
BPBD Kota Blitar  
Polisi Pamong Praja  
PLN Kota Blitar





## PENANGANAN KECELAKAAN

Polres Blitar Kota  
PMI Kota Blitar





Dinas Komunikasi, Informatika  
dan Statistik Kota Blitar

**Pemerintah Kota Blitar**

