

# Overview Call Center 112



# ISTILAH UMUM

ISTILAH	DESKRIPSI
NPD	Nomor Panggilan Darurat
Agent / Call Taker / CT	Petugas yang menerima dan menangani laporan dari masyarakat melalui telepon.
OPD	Organisasi Perangkat Daerah/ OPD adalah instansi pemerintah daerah yang merupakan bagian dari pemerintah daerah yang bertanggung jawab atas bidang tugas yang diemban oleh suatu Badan Layanan Umum (BLU). Contoh : Dinas Kesehatan, Dinas Pemadam Kebakaran, Badan Penanggulangan Bencana Daerah.
Dispatcher	PIC dari OPD yang bertugas menerima laporan insiden gawat darurat dari call taker yang menentukan serta mengirimkan petugas lapangan (responder) yang tepat untuk menangani insiden.
Responder	Petugas OPD yang dikirimkan ke lokasi kejadian untuk menangani insiden.



# ISTILAH UMUM

ISTILAH	DESKRIPSI
Insiden	Kejadian gawat darurat yang dilaporkan masyarakat.
SLA	Service Level Agreement, yaitu janji waktu penanganan insiden.
ANI	Automatic Number Identification. Nomor telepon yang digunakan masyarakat untuk menghubungi 112, yang otomatis akan muncul pada layar telepon call taker.
Product knowledge	Informasi yang dibutuhkan call taker dan supervisor untuk menanggapi insiden.
SOP	Standard Operating Procedure. Prosedur atau alur kerja.



## Definisi & Dasar Hukum

### Definisi :

Layanan **Nomor Panggilan Darurat 112** adalah layanan yang **diberikan** saat terjadi keadaan **darurat setelah menghubungi Pusat Panggilan Darurat (*Emergency call center 112*)**. Layanan Nomor Panggilan Darurat 112 bertujuan untuk mempermudah masyarakat mengingat nomor panggilan darurat, mempercepat penanggulangan keadaan darurat, serta mempermudah koordinasi antar instansi terkait.

### Dasar Hukum

- Undang-Undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) dan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Dalam rangka menjalankan amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP), Pemerintah Daerah atau Pemerintah Kota membutuhkan layanan Call Center untuk dapat melayani masyarakat dengan lebih baik.
- Permen Kominfo No 10 - 2016



# RUANG LINGKUP CALL CENTER 112

## Melayani Kedaruratan

- Kebakaran
- Kecelakaan
- Kesehatan
- Kriminal \*
- Bencana Alam
- Gangguan keamanan & ketertiban
- Kerusuhan
- Kekerasan pada anak dan perempuan
- Keadaan darurat lainnya sesuai dengan ketentuan Pemerintah dan Pemda setempat (misal COVID-19)



# MANFAAT NPD 112

1

Memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menghubungi pelayanan kegawatdaruratan

2

Mempercepat penanggulangan keadaan darurat

3

Mempermudah koordinasi antar instansi terkait



# PERAN NPD 112



Sebagai *Call center emergency*

(Layanan Kegawat Daruratan)

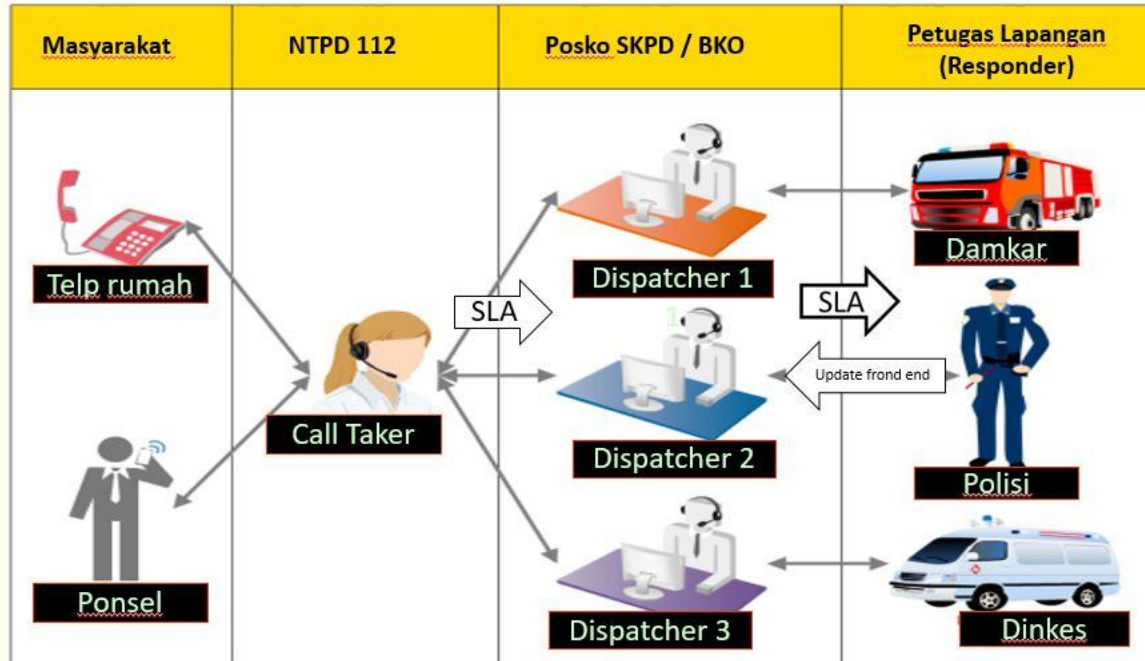
**Gawat darurat** adalah suatu keadaan yang terjadinya mendadak mengakibatkan seseorang atau banyak orang memerlukan penanganan / pertolongan segera dalam arti pertolongan secara cermat, tepat dan cepat

3



# ALUR KERJA NPD 112

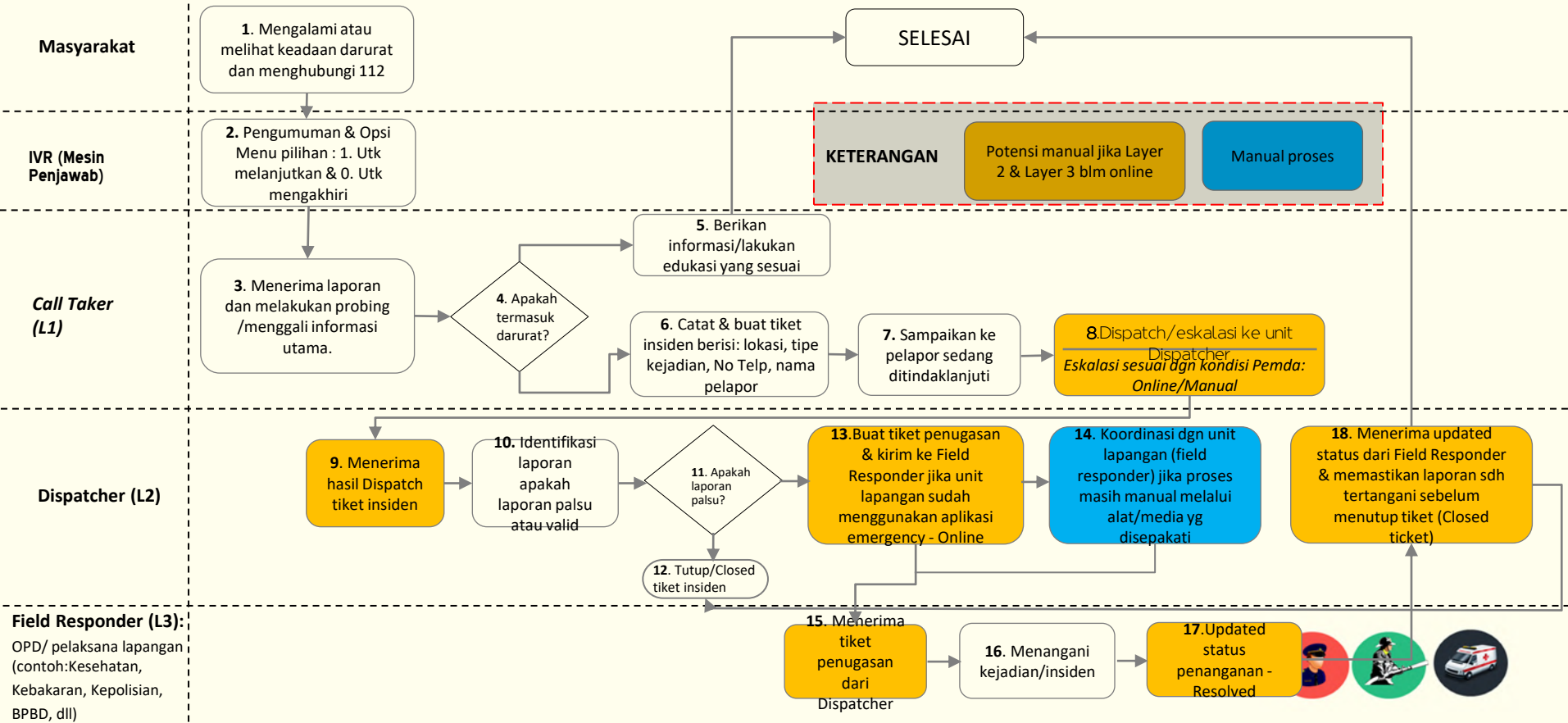
## NPD 112





# Overview Call Center 112

## Proses Umum Penanganan Layanan 112



## Tugas dan Tanggung Jawab Call Taker 112 (Layer 1)

- **Menerima telepon dan menggali laporan** gawat darurat dari masyarakat
- **Menentukan/analisis informasi yang diterima**, apakah informasi umum dan tidak perlu di eskalasi, prank call, telpon tanpa suara (ghost call), ataukah perlu diteruskan ke unit berikutnya (Dispathter).
- **Eskalasi menggunakan alat** yang disepakati, berupa insiden tiket melalui aplikasi, aplikasi softphone (**+62 112**), telepon, HT dll.
- **Mencatat informasi** sesuai tipe kejadian/ call yang diterima
- Turut **memonitor** apakah sudah ditangani atau belum



## Tugas dan Tanggung Jawab Dispatcher 112 (Layer 2)

- **Menerima eskalasi** dari Call Taker
- **Menganalisis** tingkat kegawatdaruratan dan verifikasi laporan dari penelepon
- **Menentukan** apakah tiket insiden yang diterima perlu **ditindaklanjuti**.
- **Menentukan tim lapangan** yang harus merespon
- **Membuat tiket penugasan** ke tim responder sesuai dengan kejadian
- **Mengirim tim lapangan** (responder) ke lokasi kejadian
- **Memonitor** apakah sudah ditangani atau belum
- **Menutup (closed) tiket insiden disertai dengan laporan lengkap kejadian** jika sudah di tangani oleh responder



## Tugas dan Tanggung Jawab OPD Responder (Layer 3)

- **Menerima penugasan** dari Dispatcher
- **Merespon penugasan/permintaan** dari Dispatcher
- Menangani insiden/**menolong korban**
- **Mengupdate tiket penugasan** menjadi **Resolved** jika sudah ditangani.
  - (jika belum menggunakan sistem/aplikasi maka melaporkan hasil penanganan ke Dispatcher melalui media/alat komunikasi yang disepakati)
- **Memastikan SLA terpenuhi**



## Tugas dan Tanggung Jawab Supervisor

- **Memastikan kegiatan harian Call Center 112** berjalan dengan baik sesuai dengan jam kerja yang berlaku.
- **Memastikan sistim/aplikasi** yang digunakan **berfungsi** dengan baik dan melakukan eskalasi ke bagian support jika terjadi masalah.
  - Contoh: membantu melakukan force logout dari aplikasi jika timbul masalah tidak bisa login.
- Melakukan **monitoring** kepada **Call Taker**
- Membantu Call Taker menindaklanjuti/eskalasi ke unit terkait (OPD terkait)
- **Membuat pelaporan** baik harian, mingguan dan bulanan sesuai dengan kebutuhan Pemda setempat.
- **Memberikan umpan balik** kepada Call Taker
- Menjaga ruang kerja tetap bersih dan rapi



# Panduan Kerja Call Taker

- **Memulai Kerja:**

- **Wajib hadir** ditempat kerja paling lambat **10 menit** sebelum jam login
- Taruh semua barang-barang di loker, lakukan absensi & Siapkan air minum/putih
- Mempersiapkan peralatan kerja seperti computer, headset dan catatan
- Menyalakan computer dan **LOGIN** pada **SOFTPHONE** lebih dahulu, **setelah itu baru LOGIN** pada **APLIKASI ESA**.
- Semua panggilan yang diterima **WAJIB dibuatkan catatan** interaksi pada **APLIKASI**
  - Tatacara dan jenis interaksi akan dipelajari pada pelatihan APLIKASI.
- Membuat **TIKET INSIDEN** sesuai dengan kategori dan melakukan **eskalasi ke** Dispatcher.

- **Selesai Kerja:**

- Pastikan semua laporan yang masuk sudah di eskalasi ke Dispatcher
- **LOGOUT** dari **SOFTPHONE ECX**
- **LOGOUT** dari **APLIKASI ESA**
- **Matikan komputer** jika tidak dipakai dalam waktu lama



# Aktifitas Harian Supervisor

- **Wajib hadir 30 menit** sebelum jam kerja dimulai untuk persiapan.
- Memastikan bahwa ruang kerja, meja bersih (tidak ada kertas berserakan), air minum tersedia.
- Melakukan **Monitoring** terhadap:
  - Sistem dan aplikasi:
    - Memeriksa aplikasi ESA dan softphone berfungsi dengan baik dan siap digunakan (bisa login pada kedua sistim)
    - Melakukan test call ke 112 diawal shift kerja
  - Produktifitas Call Taker:
    - Monitori login, AUX, dan logout
    - Mendengar interaksi CT (melalui recording atau silent monitoring atau tandem) dan memberikan umpan balik
- **Membantu Call Taker** saat menerima laporan dan membantu melakukan eskalasi jika diperlukan
- Menerima panggilan (**login**) jika diperlukan
- Memonitor insiden, apakah sudah ditindaklanjuti oleh OPD terkait
- Membuat dan melakukan **pengkinian data (update)** knowledge base sehingga dapat dipakai oleh CT sebagai sumber informasi
  - Jika proses belum ada harus proaktif berkoordinasi dengan OPD terkait
- Memberikan penjelasan/**brifing** informasi kepada CT



# Definisi Panggilan Gawat Darurat





# Tiga (3) Kompetensi Dasar Menjadi Call Taker

## 1. Pengetahuan

1. Pengetahuan Kegawat daruratan
2. SOP/Prosedur
3. Pengetahuan mengenai OPD terkait dan struktur komando
4. Pengetahuan geografi dan ketrampilan membaca peta
5. Pengetahuan ejaan dan sandi yang digunakan dalam OPD
6. Ketrampilan Penggunaan telepon dan Komputer
7. Ketrampilan Penggunaan Aplikasi dan Teknologi



## 3. Sikap

1. Peduli, Responsif dan motivasi diri
2. Kerjasama Tim - Kompak
3. Empati
4. Orientasi pelayanan masyarakat
5. Dapat mengelola emosi dan stress
6. Optimis terhadap pekerjaan dan rekan
7. Disiplin
8. Fleksibel

## 2. Ketrampilan

1. Multi tasking
2. Ketrampilan Komunikasi lisan dan tulisan
3. Ketrampilan mendengarkan
4. Ketrampilan menganalisa permasalahan dan penanganan kegawatdarutan
5. Kemampuan mengambil keputusan dengan cepat



# Kode Etik Call Taker

- Profesional
- Jaga rahasia

A close-up photograph of a hand holding a silver fountain pen, writing the words "Professional Ethics" in black ink on a light-colored surface. The pen is positioned diagonally, and the ink is fresh and dark. The background is a soft, warm-toned gradient.

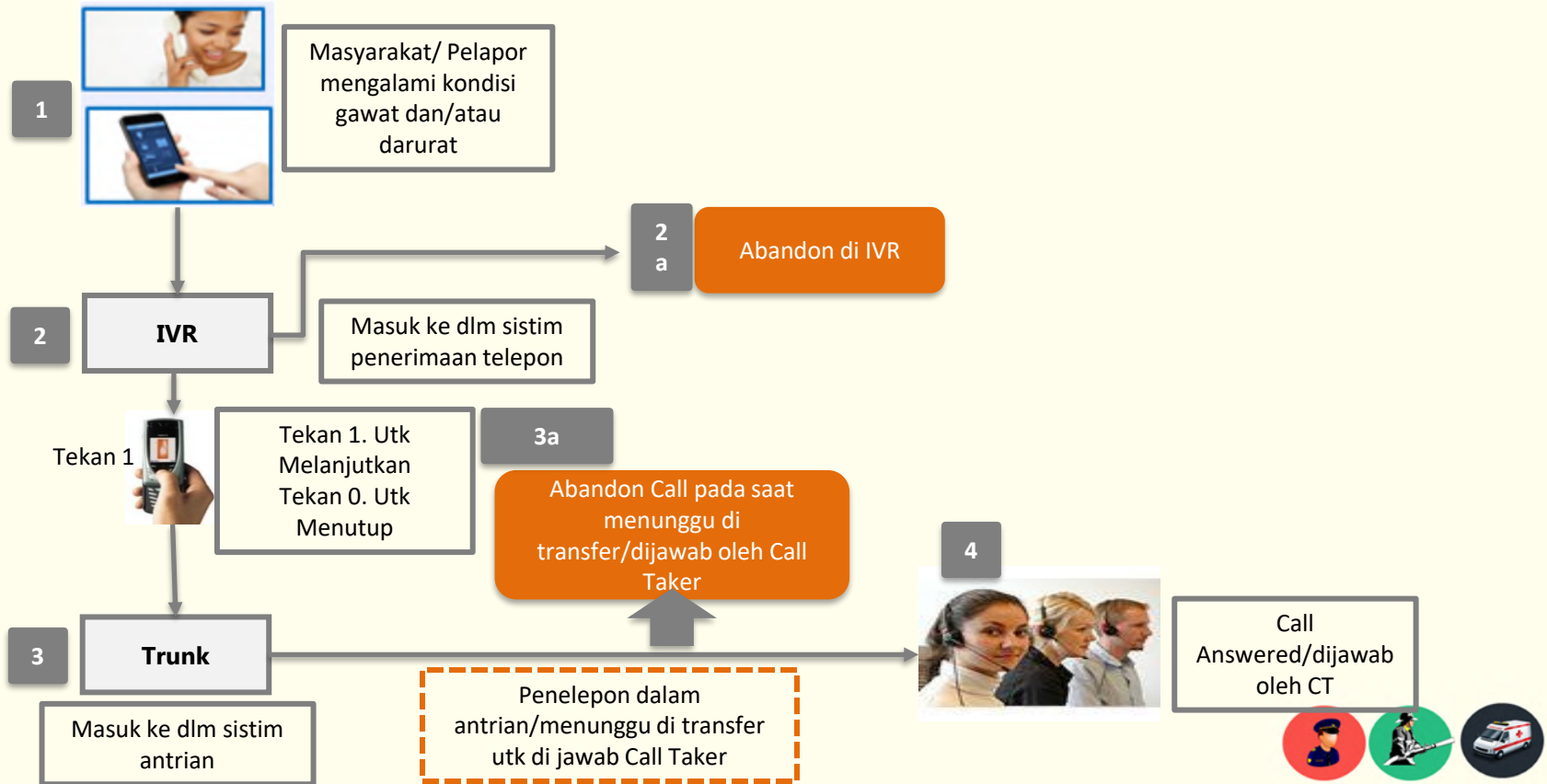
Professional  
Ethics

## Kode Etik Dasar Menjadi Call Taker

- Profesional:
  - Bekerja sesuai waktu yang dijadwalkan
  - Membuat pencatatan dan melakukan eskalasi
  - Tidak mencampur masalah pribadi dengan pekerjaan
  - Tidak berdebat/menyalahkan dengan penelepon
  - Tidak mengambil kesimpulan atau asumsi atas setiap laporan yang diterima
- Menjaga Rahasia:
  - Menjaga kerahasiaan identitas pelapor/penelepon (nomor telepon, nama, alamat, kejadian)
  - Menjaga kerahasiaan institusi tempat bekerja
  - Tidak menyalahgunakan data institusi tempat bekerja



# Ilustrasi Perjalanan Sebuah Panggilan



# KPI CALL TAKER : Adherence to schedule

Bagaimana staf CT mematuhi jadwal yang sudah ditugaskan. Mulai dari Login , kembali dari break dan log out

## 1. Available

- Periode waktu staff CT available atau bekerja sesuai dengan jadwal
- Contoh : Staf CT diharapkan available atau bekerja 50 menit dalam 1 jam jadwal kerja.

## 2. Login & Logout Time Compliance

- Melakukan log-in sesuai dengan jadwal log-in dan log-out tidak lebih cepat dari jadwal log-out yang ditetapkan. Konsep ini mengakomodir service time, yaitu jika staf CT masih berbicara dengan pelanggan



# Staff Call Taker

## Do The RIGHT THINGS Akurat

- identitas pemberi informasi (nama, no hp, alamat)
- posisi pemberi informasi
- jenis kejadian
- waktu kejadian
- lokasi kejadian /TKP
- jumlah korban
- kondisi terakhir korban
- tindak lanjut ke unit terkait

## At the RIGHT TIMES

- Siap di waktu yang ditetapkan
- Responsif dan mengirim informasi dengan cepat

## With the RIGHT ATTITUDE

- Sikap pelayanan
- Empati



**Terima kasih**

