



BUPATI KARAWANG
PROVINSI JAWA BARAT

PERATURAN BUPATI KARAWANG
NOMOR 43 TAHUN 2022

TENTANG

PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR TUNGGAL
PANGGILAN DARURAT 112

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KARAWANG,

- Menimbang : a. bahwa untuk mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat dalam penanganan kegawatdaruratan secara terpadu dan terintegrasi pada perangkat daerah, instansi pemerintah, dan instansi terkait lainnya perlu diselenggarakan layanan nomor tunggal panggilan darurat;
- b. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 6 ayat (1) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat, layanan nomor tunggal panggilan darurat di tingkat daerah dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112;
- Mengingat : 1. Undang-Undang nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat, dan dalam daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45) sebagaimana telah beberapakali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 tentang Pengubahan Undang-Undang Nomor 16 dan Nomor 17 Tahun 1950 (Republik Indonesia dahulu) tentang Pembentukan Kota-Kota Besar dan Kota-Kota Kecil di Djawa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);
2. 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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

3. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1033).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT 112

BAB I
KETENTUAN UMUM

Bagian Kesatu
Pengertian

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah Kabupaten adalah Kabupaten Karawang.
2. Bupati adalah Bupati Karawang.
3. Pemerintah Daerah Kabupaten adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Karawang.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
6. Dinas Komunikasi dan Informatika dan yang selanjutnya disingkat Diskominfo adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan Pemerintahan di bidang Komunikasi dan Informatika.
7. Ketua Pelaksana adalah Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika.
8. Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 yang selanjutnya disebut Layanan Tanggap Karawang 112 adalah pusat layanan pengaduan masyarakat melalui nomor telepon 112 dimana penelepon dapat meminta bantuan maupun memberikan informasi terkait kegawatdaruratan tanpa dikenakan biaya panggilan.
9. *Call Taker* adalah petugas pada Layanan Tanggap Karawang 112 yang bertanggung jawab untuk menerima panggilan kegawatdaruratan, memilah jenis permasalahan dan meneruskan kepada *Dispatcher*.
10. *Dispatcher* adalah petugas dari Perangkat Daerah dan/atau Instansi terkait yang bertanggung jawab menerima laporan insiden gawat darurat dari *Call Taker* untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangan.

11. *Supervisor* adalah petugas pada Layanan Tanggap Karawang 112, Perangkat Daerah dan/atau Instansi terkait yang bertanggungjawab atas pengawasan dan pengendalian pelaksanaan tugas *Call Taker* dan/atau *Dispatcher*.
12. Bencana adalah peristiwa atau rangkaian peristiwa yang mengancam dan mengganggu kehidupan dan penghidupan masyarakat yang disebabkan oleh faktor alam dan/atau faktor non alam maupun faktor manusia sehingga mengakibatkan korban jiwa manusia, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda dan dampak psikologis.
13. Keadaan Gawat Darurat adalah suatu keadaan yang terjadi mendadak mengakibatkan seseorang atau banyak orang memerlukan penanganan/pertolongan segera dalam arti pertolongan secara cermat, tepat, dan cepat.
14. Kecelakaan adalah peristiwa yang dapat membahayakan dan/atau mengancam keselamatan manusia dan dapat merugikan harta benda yang diakibatkan oleh alat/sarana transportasi.
15. Kebakaran adalah kejadian yang dapat merugikan jiwa dan/atau harta benda yang diakibatkan oleh api yang membesar dan tidak dapat dikendalikan.
16. Pelayanan Ambulans adalah pelayanan mobilitas terhadap kegawatdaruratan termasuk evakuasi medis dan/atau pelayanan rujukan.
17. Penyelamatan Manusia adalah pertolongan terhadap manusia yang diakibatkan oleh kecelakaan, bencana, kebakaran dan/atau kegawatdaruratan yang lain.
18. Penanganan kekerasan terhadap perempuan dan anak adalah suatu proses, cara menangani tindak kekerasan yang dialami oleh perempuan dan anak baik yang terjadi di ranah publik atau dalam kehidupan pribadi.
19. Kekerasan terhadap perempuan adalah setiap tindakan berdasarkan perbedaan jenis kelamin yang berakibat atau mungkin berakibat kesengsaraan atau penderitaan perempuan secara fisik, seksual, atau psikologis, termasuk ancaman tindakan tertentu, pemaksaan atau perampasan kemerdekaan secara sewenang-wenang, baik yang terjadi di ranah publik atau dalam kehidupan pribadi.
20. Kekerasan terhadap anak adalah setiap perbuatan terhadap anak yang berakibat timbulnya kesengsaraan dan/atau penderitaan secara fisik, mental, seksual, psikologis, termasuk penelantaran dan perlakuan buruk yang mengancam integritas tubuh dan merendahkan martabat anak.
21. Ketertiban Umum adalah ukuran dalam suatu lingkungan kehidupan yang berwujud oleh adanya perilaku manusia baik pribadi maupun sebagai anggota masyarakat yang mematuhi kaidah hukum, norma agama, norma sosial, dan peraturan perundang-undangan.
22. Instansi Pemerintah adalah kementerian dan lembaga pemerintah non kementerian.
22. Instansi Terkait adalah lembaga non pemerintah/swasta.

Bagian Kedua
Maksud Dan Tujuan

Pasal 2

- (1) Maksud Peraturan Bupati ini sebagai dasar hukum penyelenggaraan Layanan Tanggap Karawang 112.
- (2) Tujuan dari Peraturan Bupati ini yaitu :
 - a. mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat untuk menangani keadaan gawat darurat;
 - b. mengintegrasikan semua layanan telepon pengaduan dan pemberian informasi gawat darurat dari Perangkat Daerah, Instansi Pemerintah, dan Instansi terkait lainnya ke dalam Layanan Tanggap Karawang 112;
 - c. mempermudah masyarakat dalam mengakses dan mendapatkan layanan gawat darurat;
 - d. mempermudah masyarakat mengingat nomor panggilan darurat; dan
 - e. mempermudah dan mempercepat koordinasi penanganan Keadaan Gawat Darurat dengan Perangkat Daerah, Instansi Pemerintah dan Instansi terkait lainnya.

BAB II
PELAKSANA

Pasal 3

- (1) Layanan Tanggap Karawang 112 dilaksanakan oleh Diskominfo.
- (2) Layanan Tanggap Karawang 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pengintegrasian beberapa layanan pengaduan yang diselenggarakan oleh :
 - a. Perangkat Daerah;
 - b. Instansi Pemerintah; dan
 - c. Instansi terkait lainnya.
- (3) Ketentuan mengenai unsur Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (4) Susunan kenggotaan unsur pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (3) terdiri dari :

a. penasehat	: 1. Bupati Karawang 2. Wakil Bupati Karawang
b. penanggung jawab	: Sekretaris Daerah
c. ketua pelaksana	: Kepala Diskominfo
d. wakil ketua pelaksana	: Sekretaris Diskominfo
e. sekretaris	: Kepala Bidang Informasi Komunikasi Publik Diskominfo
f. wakil sekretaris	: Sub Koordinator Kelompok Sub Substansi Komunikasi Publik Diskominfo

- g. anggota
1. unsur Perangkat Daerah;
 2. unsur Instansi Pemerintah; dan
 3. unsur Instansi terkait lainnya.
- (5) Pembentukan tim koordinasi dan tugas tim koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Pasal 4

- (1) Pengintegrasian Layanan Tanggap Karawang 112 yang diselenggarakan oleh Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) huruf a, meliputi layanan yang diselenggarakan oleh :
- a. Badan Penanggulangan Bencana Daerah;
 - b. Dinas Komunikasi dan Informatika;
 - c. Dinas Kesehatan;
 - d. Dinas Lingkungan Hidup;
 - e. Dinas Perindustrian dan Perdagangan;
 - f. Dinas Perhubungan;
 - g. Dinas Sosial;
 - h. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;
 - i. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang;
 - j. Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman;
 - k. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
 - l. Dinas Perikanan;
 - m. Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan;
 - n. Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olah Raga;
 - o. Satuan Polisi Pamong Praja;
 - p. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik;
 - q. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi;
 - r. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa;
 - s. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 - t. Rumah Sakit Umum Daerah; dan
 - u. Kecamatan pada Pemerintah Daerah Kabupaten.
- (2) Pengintegrasian Layanan Tanggap Karawang 112 yang diselenggarakan oleh Instansi Pemerintah dan/atau Instansi terkait lainnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) huruf b dan huruf c, meliputi layanan yang diselenggarakan oleh :
- a. Kepolisian Resor Karawang;
 - b. Komando Distrik Militer 0604 Karawang;
 - c. Badan Narkotika Nasional Kabupaten Karawang;
 - d. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Tarum;
 - e. PT. Perusahaan Listrik Negara Cabang Karawang;
 - f. PT. Perusahaan Gas Negara Cabang Karawang;
 - g. Palang Merah Indonesia Kabupaten Karawang;
 - h. Balai Besar Wilayah Sungai Citarum; dan
 - i. Kantor Search And Rescue.

BAB III
JENIS LAYANAN

Pasal 5

- (1) Jenis Layanan Tanggap Karawang 112 meliputi :
 - a. permintaan pelayanan ambulans gawat darurat;
 - b. permintaan penyelamatan manusia;
 - c. penanganan kebakaran;
 - d. penanganan kerusuhan;
 - e. penanganan masalah kesehatan;
 - f. penanganan kecelakaan;
 - g. penanganan tindak kriminal dan/atau tindak pidana dan/atau tindak pidana ringan;
 - h. penanganan hewan buas atau berbisa;
 - i. penanganan bencana alam;
 - j. penanganan kekerasan pada perempuan dan anak;
 - k. penanganan gangguan keamanan dan ketertiban umum;
 - l. penanganan jaringan listrik, gas, dan air minum; dan
 - m. penanganan keadaan darurat lainnya yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten.
- (2) Bentuk integritasi Layanan Tanggap Karawang 112 antara Perangkat Daerah, Instansi Pemerintah, dan instansi terkait lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB IV
PELAKSANAAN

Bagian Kesatu
Sarana dan Prasarana

Pasal 6

Dalam pelaksanaan pengintegrasian Layanan Tanggap Karawang 112 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 dikoordinasikan oleh Diskominfo dengan tugas sebagai berikut:

- a. menyediakan sarana dan prasarana terkait penyelenggaraan Layanan Tanggap Karawang 112;
- b. mengkoordinasikan penyelenggaraan Layanan Tanggap Karawang 112 dengan Perangkat Daerah, Instansi Pemerintah, dan Instansi terkait lainnya;
- c. memastikan kelancaran operasional jaringan komunikasi dan data;
- d. melaksanakan koordinasi teknis dengan Kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi serta pihak perusahaan operator telekomunikasi;
- e. melakukan pendampingan pengembangan Layanan Tanggap Karawang 112; dan
- f. menyediakan *Call Taker* yang bertugas 24 (dua puluh empat) jam.

Pasal 7

- (1) Untuk pengintegrasian Layanan Tanggap Karawang 112, Perangkat Daerah dan Instansi terkait lainnya menyediakan sarana dan prasarana sesuai tugas dan fungsi.
- (2) Perangkat Daerah, menyiapkan *Dispatcher* yang bertugas 24 (dua puluh empat) jam.

Bagian Kedua Tata Cara Operasional

Pasal 8

- (1) Penerimaan panggilan Layanan Tanggap Karawang 112 beroperasi 24 (dua puluh empat) jam setiap hari selama 7 (tujuh) hari dalam seminggu secara terus menerus.
- (2) Panggilan yang diterima diteruskan kepada Perangkat Daerah, Instansi Pemerintah, dan Instansi terkait lainnya untuk menindaklanjuti sesuai tugas dan kewenangannya.
- (3) Dalam menindaklanjuti panggilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Perangkat Daerah, mengikuti standar operasional prosedur.
- (4) Perangkat Daerah wajib melaporkan hasil tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (3) kepada Bupati melalui Ketua Pelaksana dalam setiap penanganan kejadian.
- (5) Ketentuan mengenai standar operasional prosedur Layanan Tanggap Karawang 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Ketiga Petugas Layanan Tanggap Karawang 112

Pasal 9

- (1) Petugas Layanan Tanggap Karawang 112, terdiri dari :
 - a. *Call Taker*;
 - b. *Supervisor*; dan
 - c. *Dispatcher*.
- (2) Petugas Layanan Tanggap Karawang 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memiliki pengetahuan di bidang:
 - a. komunikasi;
 - b. teknologi dan informatika;
 - c. pelayanan publik;
 - d. kegawatdaruratan;
 - e. kebencanaan; dan
 - f. penanganan kekerasan terhadap perempuan dan anak.
- (3) Untuk memenuhi kompetensi petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan melalui seleksi dan pendidikan dan pelatihan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 10

- (1) *Call Taker* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a mempunyai tugas :
 - a. menerima panggilan darurat dari masyarakat;
 - b. menganalisa informasi yang diterima dari pemanggil;
 - c. menentukan dan meneruskan keadaan darurat kepada *Dispatchter*;
 - d. mencatat informasi pada aplikasi;
 - e. memantau tindak lanjut panggilan darurat; dan
 - f. membuat laporan.
- (2) *Supervisor* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf b berkedudukan di Layanan Tanggap Karawang 112 dan setiap Perangkat Daerah, Instansi Pemerintah dan Instansi terkait lainnya, yang mempunyai tugas :
 - a. melakukan pengawasan dan pengendalian pelaksanaan tugas *Call Taker* dan/atau *Dispatcher*;
 - b. melakukan penyeliaan; dan
 - c. membuat laporan.
- (3) *Dispatcher* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) huruf c mempunyai tugas :
 - a. menerima aduan kegawatdaruratan dari *Call Taker*;
 - b. meneruskan informasi kepada pejabat berwenang dilingkup tugasnya;
 - c. memantau tindak lanjut penanganan kejadian; dan
 - d. menyampaikan laporan hasil tindak lanjut ke *Call Taker*.

BAB V SOSIALISASI

Pasal 11

Diskominfo melaksanakan sosialisasi Layanan Tanggap Karawang 112 secara umum kepada masyarakat.

BAB VI PEMBINAAN

Pasal 12

- (1) Pembinaan dilakukan melalui monitoring dan evaluasi dalam pelaksanaan penyelenggaraan Layanan Tanggap Karawang 112.
- (2) Ketua Pelaksana melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan Layanan Tanggap Karawang 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Ketua Pelaksana melaporkan hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Pasal 13

- (1) Monitoring dan evaluasi penyelenggaraan Layanan Tanggap Karawang 112 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulan atau setiap waktu sesuai kebutuhan.
- (2) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam bentuk :
 - a. rapat kerja;
 - b. rapat koordinasi;
 - c. peninjauan/kunjungan lapangan;
 - d. permintaan data informasi; dan
 - e. permintaan laporan

BAB VII PELAPORAN

Pasal 14

- (1) Ketua Pelaksana menyusun dan menyampaikan laporan penyelenggaraan Layanan Tanggap Karawang 112 secara berkala, yaitu:
 - a. tahunan;
 - b. semesteran;
 - c. triwulanan;
 - d. bulanan; dan/atau
 - e. setiap waktu sesuai kebutuhan.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah dengan tembusan Perangkat Daerah dan instansi terkait lainnya.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. identitas pelapor;
 - b. jenis kejadian;
 - c. lokasi kejadian;
 - d. objek kejadian;
 - e. status; dan
 - f. kendala penanganan kejadian darurat.

BAB VIII PENDANAAN

Pasal 15

Pendanaan untuk penyelenggaraan Layanan Tanggap Karawang 112 dibebankan pada :

- a. Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Kabupaten; dan/atau
- b. sumber dana lainnya yang sah dan tidak mengikat.

BAB IX
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 16

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Layanan Nomor Panggilan Darurat tetap dapat dilaksanakan dan wajib menyesuaikan dengan Peraturan Bupati ini dengan mempertimbangkan kesiapan aspek teknis dan aspek non teknis.

BAB X
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 17

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Karawang.

Ditetapkan di Karawang
pada tanggal **20 Juli 2022**



Diundangkan di Karawang
pada tanggal **20 Juli 2022**

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN
KARAWANG,



BERITA DAERAH KABUPATEN KARAWANG TAHUN 2022
NOMOR **43**

LAMPIRAN I
 PERATURAN BUPATI
 NOMOR 43 TAHUN 2022
 TENTANG PENYELENGGARAAN
 LAYANAN NOMOR TUNGGAL
 PANGGILAN DARURAT 112

BENTUK INTEGRASI LAYANAN TANGGAP KARAWANG 112
 ANTARA PERANGKAT DAERAH, INSTANSI PEMERINTAH
 DAN INSTANSI TERKAIT LAINNYA

NO.	KEJADIAN	PERANGKAT DAERAH, INSTANSI PEMERINTAH DAN INSTANSI TERKAIT LAINNYA
1.	Permintaan pelayanan ambulans gawat darurat	1) Dinas Kesehatan; 2) Palang Merah Indonesia Kabupaten Karawang; dan 3) RSUD.
2.	Permintaan penyelamatan manusia	1) Kepolisian Resor Karawang; 2) Badan Penanggulangan Bencana Daerah; 3) Dinas Kesehatan; 4) Dinas Perhubungan; 5) Dinas Sosial; 6) Palang Merah Indonesia Kabupaten Karawang; dan 7) Kantor Search And Rescue (SAR).
3.	Penanganan kebakaran	1) Badan Penanggulangan Bencana Daerah; 2) Kepolisian Resor Karawang; 3) Dinas Kesehatan; 4) Dinas Perhubungan; 5) Dinas Lingkungan Hidup; 6) Dinas Sosial; 7) Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Tarum; dan 8) PT. Perusahaan Listrik Negara Persero Cabang Karawang.
4.	Penanganan gangguan keamanan dan ketertiban umum	1) Kepolisian Resor Karawang; 2) Komando Distrik Militer 0604 Karawang; 3) Satuan Polisi Pamong Praja; 4) Badan Kesatuan Bangsa dan Politik; 5) Dinas Perhubungan; 6) Dinas Kesehatan; dan 7) Dinas Sosial.
5.	Penanganan masalah kesehatan	1) Dinas Kesehatan; 2) Dinas Sosial; dan 3) Dinas Lingkungan Hidup.
6.	Penanganan kecelakaan	1) Kepolisian Resor Karawang; 2) Dinas Kesehatan; 3) Dinas Perhubungan; dan 4) Palang Merah Indonesia Kabupaten Karawang.

7.	Penanganan tindak kriminal dan/atau tindak pidana dan/atau tindak pidana ringan	1) Kepolisian Resor Karawang; dan 2) Dinas Sosial.
8.	Penanganan hewan buas atau berbisa	1) Badan Penanggulangan Bencana Daerah; dan 2) Dinas Kesehatan.
9.	Penanganan bencana alam	1) Badan Penanggulangan Bencana Daerah; 2) Komando Distrik Militer 0604 Karawang; 3) Dinas Sosial; 4) Dinas Perhubungan; 5) Dinas Kesehatan; 6) Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Tarum; 7) PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Cabang Karawang; 8) Palang Merah Indonesia Kabupaten Karawang; 9) Balai Besar Wilayah Sungai Citarum; dan 10) Kantor Search And Rescue (SAR).
10.	Penanganan kekerasan pada perempuan dan anak	1) Kepolisian Resor Karawang; 2) Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak; 3) Dinas Kesehatan; 4) RSUD; 5) Dinas Sosial; dan 6) Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga.
11.	Penanganan jaringan listrik, dan air minum	1) Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Tarum; 2) PT. Perusahaan Gas Negara. Tbk; dan 3) PT. Perusahaan Listrik Negara Persero Cabang Karawang.
12.	Penanganan keadaan darurat lainnya yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah	1) Badan Penanggulangan Bencana Daerah; 2) Dinas Komunikasi dan Informatika; 3) Dinas Kesehatan; 4) Dinas Lingkungan Hidup; 5) Dinas Perindustrian dan Perdagangan; 6) Dinas Perhubungan; 7) Dinas Sosial;

	8) Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak; 9) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang; 10) Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman; 11) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; 12) Dinas Perikanan; 13) Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan; 14) Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olah Raga; 15) Satuan Polisi Pamong Praja; 16) Badan Kesatuan Bangsa dan Politik; 17) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi; 18) Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa; 19) Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu; 20) RSUD; 21) Kecamatan se Kabupaten Karawang; 22) Kepolisian Resor Karawang; 23) Komando Distrik Militer 0604 Karawang; 24) Badan Narkotika Nasional Kabupaten Karawang; 25) Balai Besar Wilayah Sungai Citarum; 26) Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Tarum; 27) PT. Perusahaan Gas Negara. Tbk; 28) PT. PLN Persero Cabang Karawang; 29) Palang Merah Indonesia Kabupaten Karawang; dan 30) Kantor Search And Rescue (SAR).
--	---



CELICA NURRACHADIANA

LAMPIRAN II
PERATURAN BUPATI
NOMOR 43 TAHUN 2022
TENTANG PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR
TUNGGAL PANGGILAN DARURAT 112

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN TANGGAP KARAWANG 112

 Pemerintah Kabupaten Karawang Dinas Komunikasi dan Informatika	Nomor SOP	I
	Tanggal Pembuatan	18 Juli 2022
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	20 Juli 2022
	Disahkan Oleh	BUPATI KARAWANG
	Nama SOP	Pengaduan/Help Desk Aplikasi Layanan Tanggap Karawang 112 dan Dashboard Aplikasi

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah	- Minimal D3 atau berpengalaman
2. Permendagri Nomor 62 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/Kota	- Memahami Program Nomor Tunggol Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112
3. Permendagri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur dilingkungan Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Pemerintah Kota	
4. Permen Kominfo Nomor 25 Tahun 2015 tentang Pelaksanaan Kewajiban Pelayanan Universal Telekomunikasi dan Informatika	
5. Permen Kominfo Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggol Panggilan Darurat	
6. Perda Kabupaten Karawang Nomor 11 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Perda Kabupaten Karawang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Karawang	

Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
1. Call Taker	1. Data Call Taker
2. Team Leader / Supervisor	2. Buku Kerja
3. Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang	3. Alat Komunikasi
4. Instansi/SKPD Posko atau Instansi/SKPD Lapangan Terkait	4. Tim
	5. Kelengkapan kedaruratan terkait

Peringatan	Pencatatan & Pendataan
Jika Panduan ini tidak dilaksanakan menyebabkan terhambatnya proses Operasional Nomor Tunggol Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112	

Panduan / Help Desk Aplikasi Layanan Tanggap Karawang 112 dan Dashboard Aplikasi

No	AKTIVITAS	PELAKSANA			MUTU BUKU			Ket.
		CALL TAKER	Sub Koordinator Kelompok Sub Substansi Rekayasa Aplikasi Bidang Aplikasi Informatika	PT. Digital Sandi Informasi	Persyaratan	waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		<pre> graph TD Start([mulai]) --> Step1[] Step1 --> Step2[] Step2 --> Step3[] Step3 --> Step4[] Step4 --> Decision{ } Decision -- tidak --> Step5[] Decision -- ya --> Step6[] Step5 --> Step6 Step6 --> End([selesai]) </pre>						
1	Melaporkan kendala atau gangguan pada Aplikasi Tangkar 112				melalui telepon/wa/sms	5 menit	Lampiran pengaduan	
2	Menerima Laporan dari Call Taker					5 menit		
3	Menganalisa kendala atau gangguan					10 menit		
4	Melakukan perbaikan					15 menit	laporan perbaikan Aplikasi	
5	Bila tidak teratasi, berkoordinasi dengan PT. Digital Sandi Informasi					10 menit	koordinasi dengan PT. Digital sandi	
6	Melakukan perbaikan					1 x 24 jam	laporan perbaikan Aplikasi	
7	Kendala dan gangguan teratasi							



Pemerintah Kabupaten Karawang
Dinas Komunikasi dan Informatika

Nomor SOP	2
Tanggal Pembuatan	18 Juli 2022
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	20 Juli 2022
Disahkan Oleh	BUPATI KARAWANG
Nama SOP	Pengaduan Alat Komunikasi Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112 (Tangkar 112)

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah	- Minimal D3 atau berpengalaman
2. Permendagri Nomor 62 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/Kota	- Memahami Program Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112
3. Permendagri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur dilingkungan Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Pemerintah Kota	
4. Permen Kominfo Nomor 25 Tahun 2015 tentang Pelaksanaan Kewajiban Pelayanan Universal Telekomunikasi dan Informatika	
5. Permen Kominfo Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat	
6. Perda Kabupaten Karawang Nomor 11 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Perda Kabupaten Karawang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Karawang	
Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
1. Call Taker	1. Data Call Taker
2. Team Leader / Supervisor	2. Buku Kerja
3. Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang	3. Alat Komunikasi
4. Instansi/SKPD Posko atau Instansi/SKPD Lapangan Terkait	4. Tim
	5. Kelengkapan kedaruratan terkait
Peringatan	Pencatatan & Pendataan
Jika Panduan ini tidak dilaksanakan menyebabkan terhambatnya proses Operasional Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112	

Pengaduan Alat Komunikasi Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112 (Tangkar 112)

No	AKTIVITAS	PELAKSANA				MUTU BUKU			
		CALL TAKER	SPV/Sub Koordinator Kelompok Sub Substansi Komunikasi Publik	Sub Koordinator Kelompok Sub Substansi Layanan Persandian	Tim Lapangan	Persyaratan	waktu	Output	Ket.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		<pre> graph TD Start([mulai]) --> Step1[1] Step1 --> Step2[2] Step2 --> Step3[3] Step3 --> Step4[4] Step4 --> Step5[5] Step5 --> Step6[6] Step6 --> Step7[7] Step7 --> Step8[8] Step8 --> End([selesai]) </pre>							
1	Melaporkan kendala atau gangguan alat komunikasi layanan Tanggap Karawang 112					melalui Telepon/ WA/SMS	5 menit	laporan pengaduan	
2	Menerima laporan kendala atau gangguan alat komunikasi layanan Tanggap Karawang 112						5 menit		
3	Meneruskan laporan kendala atau gangguan alat komunikasi layanan Tanggap Karawang 112					melalui Telepon/ WA/SMS	5 menit	laporan pengaduan	
4	Menerima laporan kendala atau gangguan alat komunikasi layanan Tanggap Karawang 112						5 menit		
5	Mengintruksikan Tim Lapangan					melalui Telepon/ WA/SMS	5 menit		
6	Menerima instruksi						5 menit	laporan pengaduan	
7	melakukan perbaikan						1 x 24 jam	laporan perbaikan	
8	Kendala dan gangguan teratasi								



Pemerintah Kabupaten Karawang
Dinas Komunikasi dan Informatika

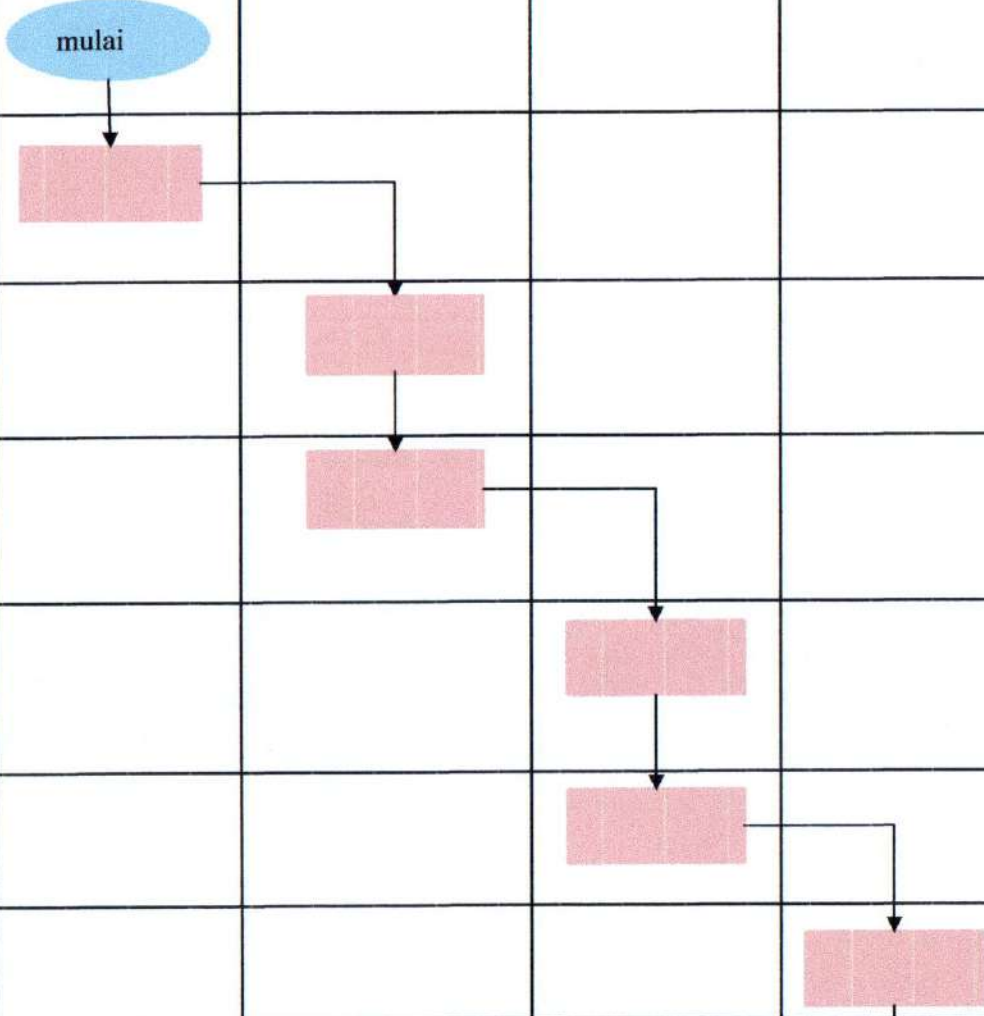
Nomor SOP	3
Tanggal Pembuatan	18 Juli 2022
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	20 Juli 2022
Disahkan Oleh	BUPATI KARAWANG
Nama SOP	Pengaduan Sarana dan Prasarana Ruangan Command Center Kabupaten Karawang

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah	- Minimal D3 atau berpengalaman
2. Permendagri Nomor 62 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/Kota	- Memahami Program Nomor Tunggol Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112
3. Permendagri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur dilingkungan Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Pemerintah Kota	
4. Permen Kominfo Nomor 25 Tahun 2015 tentang Pelaksanaan Kewajiban Pelayanan Universal Telekomunikasi dan Informatika	
5. Permen Kominfo Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggol Panggilan Darurat	
6. Perda Kabupaten Karawang Nomor 11 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Perda Kabupaten Karawang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Karawang	

Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
1. Call Taker	1. Data Call Taker
2. Team Leader / Supervisor	2. Buku Kerja
3. Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang	3. Alat Komunikasi
4. Instansi/SKPD Posko atau Instansi/SKPD Lapangan Terkait	4. Tim
	5. Kelengkapan kedaruratan terkait

Peringatan	Pencatatan & Pendataan
Jika Panduan ini tidak dilaksanakan menyebabkan terhambatnya proses Operasional Nomor Tunggol Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112	

Pengaduan Sarana Prasarana Ruang Command Center

No	AKTIVITAS	PELAKSANA				MUTU BUKU			
		CALL TAKER	SPV/Sub Koordinator Kelompok Sub Substansi Komunikasi Publik	Sub Koordinator Kelompok Sub Substansi Infrastruktur TIK	Tim Lapangan	Persyaratan	waktu	Output	Ket.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
									
1	Melaporkan kendala atau gangguan sarana prasarana Command Center					melalui telepon/ wa /sms	5 menit	Laporan pengaduan	
2	Melaporkan kendala atau gangguan sarana prasarana Command Center						5 menit		
3	Meneruskan laporan kendala atau gangguan jaringan internet atau infrastruktur TIK					melalui telepon/ wa/ sms	5 menit	Laporan pengaduan	
4	Melaporkan kendala atau gangguan sarana prasarana Command Center						5 menit		
5	Mengintruksikan Tim Lapangan					melalui telepon/ wa/ sms	5 menit	Laporan pengaduan	
6	Menerima intruksi						5 menit		

No	AKTIVITAS	PELAKSANA				MUTU BUKU			Ket.
		CALL TAKER	SPV/Sub Koordinator Kelompok Sub Substansi Komunikasi Publik	Sub Koordinator Kelompok Sub Substansi Infrastruktur TIK	Tim Lapangan	Persyarata n	waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	melakukan perbaikan						1 x 24 jam	laporan perbaikan	
8	Kendala dan gangguan teratasi	selesai							

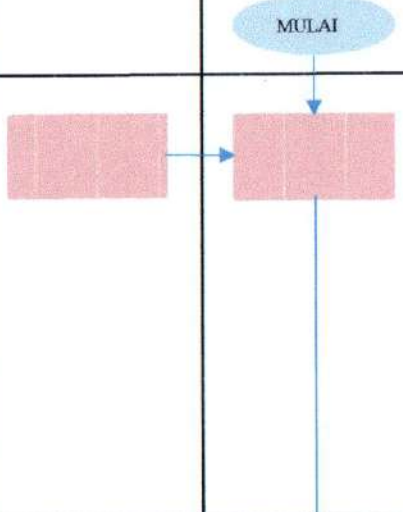
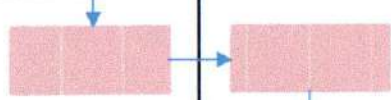
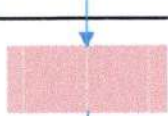
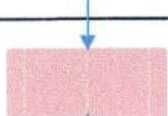


Pemerintah Kabupaten Karawang
Dinas Komunikasi dan Informatika

Nomor SOP	4
Tanggal Pembuatan	18 Juli 2022
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	20 Juli 2022
Disahkan Oleh	BUPATI KARAWANG
Nama SOP	Panduan Operasional Penanganan Darurat Permintaan Pelayanan Ambulans Gawat Darurat melalui Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah	- Minimal D3 atau berpengalaman
2. Permendagri Nomor 62 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/Kota	- Memahami Program Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112
3. Permendagri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur dilingkungan Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Pemerintah Kota	
4. Permen Kominfo Nomor 25 Tahun 2015 tentang Pelaksanaan Kewajiban Pelayanan Universal Telekomunikasi dan Informatika	
5. Permen Kominfo Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat	
6. Perda Kabupaten Karawang Nomor 11 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Perda Kabupaten Karawang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Karawang	
Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
1. Call Taker	1. Data Call Taker
2. Team Leader / Supervisor	2. Buku Kerja
3. Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang	3. Alat Komunikasi
4. Instansi/SKPD Posko atau Instansi/SKPD Lapangan Terkait	4. Tim
	5. Kelengkapan kedaruratan terkait
Peringatan	Pencatatan & Pendataan
Jika Panduan ini tidak dilaksanakan menyebabkan terhambatnya proses Operasional Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112	

Panduan Operasional Penanganan Darurat Permintaan Pelayanan Ambulans Gawat Darurat melalui Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112

No	AKTIVITAS	PELAKSANA					MUTU BUKU			Ket.
		CALL TAKER	POSKO SKPD DINKES	TIM DINKES LAPANGAN	PMI	RSUD	Persyaratan	waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
			MULAI							
1	Agent menerima telepon masuk dari masyarakat melalui Call Center 112, dan Agent menanyakan dan menginput informasi 1. Permintaan pelayanan ambulans gawat darurat 2. Identitas pelapor (nama pelapor) 3. Jenis kejadian 4. Lokasi kejadian (alamat dan titik kenal kejadian) 5. Objek kejadian dan mencatat informasi awal tersebut						Alat Komunikasi	2 menit	Informasi kasus darurat diterima oleh Dispatcher	
2	Berkomunikasi dengan Tim Dinkes Lapangan untuk segera bertindak sesuai prosedur						Alat Komunikasi	2 menit	kesiapan peralatan	
3	Tim Dinkes Lapangan mengikuti petunjuk dari posko dan prosedur lainnya yang berlaku						Alat Komunikasi	2 menit	semua prosedur dipahami	
4	Memeriksa peralatan yang diperlukan dalam keadaan siap sebelum menuju lokasi darurat						Peralatan dan kelengkapan siap	2 menit	semua peralatan siap	

No	AKTIVITAS	PELAKSANA					MUTU BUKU			Ket.
		CALL TAKER	POSKO SKPD DINKES	TIM DINKES LAPANGAN	PMI	RSUD	Persyaratan	waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
6	Tim Dinkes Lapangan segera berangkat menuju lokasi darurat dengan segala persiapannya						Peralatan dan kelengkapan siap	15 menit	Tim Dinkes Lapangan tiba di lokasi	
7	Berkoordinasi untuk tindak lanjut yang perlukan sesuai tingkat eskalasi kejadian di lapangan						Alat Komunikasi	2 menit	koordinasi terlaksana	
8	Analisa tingkat eskalasi kedaruratan untuk memastikan keperluan bantuan dari SKPD/Instansi terkait lainnya						Alat Komunikasi	2 menit	eskalasi dipahami	
8.1	Koordinasi jika diperlukan bantuan PMI, RSUD						Alat Komunikasi	2 menit	koordinasi OK	
9	Koordinasi sampai dengan status kedaruratan terselesaikan						Alat Komunikasi	NA	insiden darurat terselesaikan	
10	Apakah keadaan darurat sudah dapat diselesaikan?						Alat Komunikasi	NA	insiden darurat terselesaikan	
11	Update dan close Status						Alat Komunikasi	2 menit	Insiden darurat 112 Update dan Close Status terselesaikan	



Pemerintah Kabupaten Karawang
Dinas Komunikasi dan Informatika

Nomor SOP	5
Tanggal Pembuatan	18 Juli 2022
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	20 Juli 2022
Disahkan Oleh Nama SOP	BUPATI KARAWANG Panduan Operasional Penanganan Darurat Permintaan Penyelamatan Manusia melalui Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah	- Minimal D3 atau berpengalaman
2. Permendagri Nomor 62 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/Kota	- Memahami Program Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112
3. Permendagri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur dilingkungan Pemerintah Provinsi dan Pemeritah Kabupaten/Pemerintah Kota	
4. Permen Kominfo Nomor 25 Tahun 2015 tentang Pelaksanaan Kewajiban Pelayanan Universal Telekomunikasi dan Informatika	
5. Permen Kominfo Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat	
6. Perda Kabupaten Karawang Nomor 11 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Perda Kabupaten Karawang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Karawang	

Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
1. Call Taker	1. Data Call Taker
2. Team Leader / Supervisor	2. Buku Kerja
3. Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang	3. Alat Komunikasi
4. Instansi/SKPD Posko atau Instansi/SKPD Lapangan Terkait	4. Tim
	5. Kelengkapan kedaruratan terkait

Peringatan	Pencatatan & Pendataan
Jika Panduan ini tidak dilaksanakan menyebabkan terhambatnya proses Operasional Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112	

Panduan Operasional Penanganan Darurat Permintaan Penyelamatan Manusia melalui Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112

No	AKTIVITAS	PELAKSANA									MUTU BUKU			Ket.
		CALL TAKER	POSKO BPBD	TIM BPBD LAPANGAN	POLRES	PMI	SAR	DINSOS	DINKES	DISHUB	Persyaratan	waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
			MULAI											
1	Agent menerima telepon masuk dari masyarakat melalui Call Center 112, dan Agent menanyakan dan menginput informasi 1. Penyelamatan manusia 2. Identitas pelapor (nama pelapor) 3. Jenis kejadian 4. Lokasi kejadian (alamat dan titik kenal kejadian) 5. Objek kejadian dan mencatat informasi awal tersebut										Alat Komunikasi	2 menit	Informasi kasus darurat diterima oleh Dispatcher	
2	Berkomunikasi dengan Tim BPBD Lapangan untuk segera bertindak sesuai prosedur										Alat Komunikasi	2 menit	kesiapan peralatan	
3	Tim BPBD Lapangan mengikuti petunjuk dari posko dan prosedur lainnya yang berlaku										Alat Komunikasi	2 menit	semua prosedur dipahami	
4	Memeriksa peralatan yang diperlukan dalam keadaan siap sebelum menuju lokasi darurat										Peralatan dan kelengkapan siap	2 menit	semua peralatan siap	
6	Tim BPBD Lapangan segera berangkat menuju lokasi darurat dengan segala persiapannya										Peralatan dan kelengkapan siap	15 menit	Tim BPBD Lapangan tiba di lokasi	
7	Berkoordinasi untuk tindak lanjut yang perlukan sesuai tingkat eskalasi kejadian di lapangan										Alat Komunikasi	2 menit	koordinasi terlaksana	
8	Analisa tingkat eskalasi kedaruratan untuk memastikan keperluan bantuan dari SKPD/Instansi terkait lainnya										Alat Komunikasi	2 menit	eskalasi dipahami	
8.1	Koordinasi jika diperlukan bantuan POLRES, PMI, SAR, DINSOS, DINKES, DISHUB										Alat Komunikasi	2 menit	koordinasi OK	

No	AKTIVITAS	PELAKSANA									MUTU BUKU			Ket.
		CALL TAKER	POSKO BPBD	TIM BPBD LAPANGAN	POLRES	PMI	SAR	DINSOS	DINKES	DISHUB	Persyaratan	waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
9	Koordinasi sampai dengan status kedaruratan terselesaikan										Alat Komunikasi	NA	insiden darurat terselesaikan	
10	Apakah keadaan darurat sudah dapat diselesaikan?										Alat Komunikasi	NA	insiden darurat terselesaikan	
11	Update dan close Status										Alat Komunikasi	2 menit	Insiden darurat 112 Update dan Close Status terselesaikan	



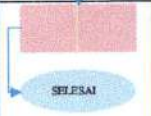
Pemerintah Kabupaten Karawang
Dinas Komunikasi dan Informatika

Nomor SOP	6
Tanggal Pembuatan	18 Juli 2022
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	20 Juli 2022
Disahkan Oleh Nama SOP	BUPATI KARAWANG Panduan Operasional Penanganan Kebakaran melalui Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah	- Minimal D3 atau berpengalaman
2. Permendagri Nomor 62 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/Kota	- Memahami Program Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112
3. Permendagri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur dilingkungan Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Pemerintah Kota	
4. Permen Kominfo Nomor 25 Tahun 2015 tentang Pelaksanaan Kewajiban Pelayanan Universal Telekomunikasi dan Informatika	
5. Permen Kominfo Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat	
6. Perda Kabupaten Karawang Nomor 11 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Perda Kabupaten Karawang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Karawang	
Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
1. Call Taker	1. Data Call Taker
2. Team Leader / Supervisor	2. Buku Kerja
3. Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang	3. Alat Komunikasi
4. Instansi/SKPD Posko atau Instansi/SKPD Lapangan Terkait	4. Tim
	5. Kelengkapan kedaruratan terkait
Peringatan	Pencatatan & Pendataan
Jika Panduan ini tidak dilaksanakan menyebabkan terhambatnya proses Operasional Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112	

Panduan Operasional Penanganan Darurat Kebakaran melalui Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112

No	AKTIVITAS	PELAKSANA										MUTU BUKU			Ket.
		CALL TAKER	POSKO BPBD	TIM BPBD LAPANGAN	PLN	DINKES	DISHUB	POLRES	DLH	DINSOS	PDAM	Persyaratan	waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
			MULAI												
1	Agent menerima telepon masuk dari masyarakat melalui Call Center 112, dan Agent menanyakan dan menginput informasi 1. Penanganan Kebakaran 2. Identitas pelapor (nama pelapor) 3. Jenis kejadian 4. Lokasi kejadian (alamat dan titik kenal kejadian) 5. Objek kejadian dan mencatat informasi awal tersebut											Alat Komunikasi	2 menit	Informasi kasus darurat diterima oleh Dispatcher	
2	Berkomunikasi dengan Tim BPBD Lapangan untuk segera bertindak sesuai prosedur											Alat Komunikasi	2 menit	kesiapan peralatan	
3	Tim BPBD Lapangan mengikuti petunjuk dari posko dan prosedur lainnya yang berlaku											Alat Komunikasi	2 menit	semua prosedur dipahami	
4	Memeriksa peralatan yang diperlukan dalam keadaan siap sebelum menuju lokasi darurat											Peralatan dan kelengkapan siap	2 menit	semua peralatan siap	
6	Tim BPBD Lapangan segera berangkat menuju lokasi darurat dengan segala persiapannya											Peralatan dan kelengkapan siap	15 menit	Tim BPBD Lapangan tiba di lokasi	
7	Berkoordinasi untuk tindak lanjut yang perlukan sesuai tingkat eskalasi kejadian di lapangan											Alat Komunikasi	2 menit	koordinasi terlaksana	
8	Analisa tingkat eskalasi kedaruratan untuk memastikan keperluan bantuan dari SKPD/Instansi terkait lainnya											Alat Komunikasi	2 menit	eskalasi dipahami	
8.1	Koordinasi jika diperlukan bantuan PLN, DINKES, DISHUB, POLRES, DLH, DINSOS, PDAM				PLN	DINKES	DISHUB	POLRES	DLH	DINSOS	PDAM	Alat Komunikasi	2 menit	koordinasi OK	Respon time PLN sama dengan respon time BPBD
9	Koordinasi sampai dengan status kedaruratan terselesaikan											Alat Komunikasi	NA	insiden darurat terselesaikan	

No	AKTIVITAS	PELAKSANA										MUTU BUKU			Ket.
		CALL TAKER	POSKO BPBD	TIM BPBD LAPANGAN	PLN	DINKES	DISHUB	POLRES	DLH	DINSOS	PDAM	Persyaratan	waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
10	Apakah keadaan darurat sudah dapat diselesaikan?											Alat Komunikasi	NA	insiden darurat terselesaikan	
11	Update dan close Status											Alat Komunikasi	2 menit	Insiden darurat 112 Update dan Close Status terselesaikan	



Pemerintah Kabupaten Karawang
Dinas Komunikasi dan Informatika

Nomor SOP	7
Tanggal Pembuatan	18 Juli 2022
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	20 Juli 2022
Disahkan Oleh	BUPATI KARAWANG
Nama SOP	Panduan Operasional Penanganan Gangguan Keamanan dan Ketertiban Umum melalui Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112

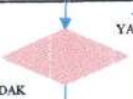
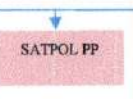
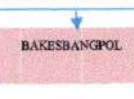
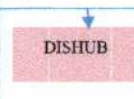
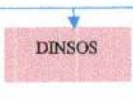
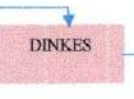
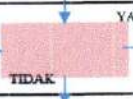
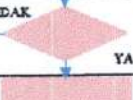
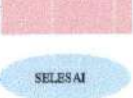
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah	- Minimal D3 atau berpengalaman
2. Permendagri Nomor 62 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/Kota	- Memahami Program Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112
3. Permendagri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur dilingkungan Pemerintah Provinsi dan Pemeritah Kabupaten/Pemerintah Kota	
4. Permen Kominfo Nomor 25 Tahun 2015 tentang Pelaksanaan Kewajiban Pelayanan Universal Telekomunikasi dan Informatika	
5. Permen Kominfo Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat	
6. Perda Kabupaten Karawang Nomor 11 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Perda Kabupaten Karawang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Karawang	

Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
1. Call Taker	1. Data Call Taker
2. Team Leader / Supervisor	2. Buku Kerja
3. Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang	3. Alat Komunikasi
4. Instansi/SKPD Posko atau Instansi/SKPD Lapangan Terkait	4. Tim
	5. Kelengkapan kedaruratan terkait

Peringatan	Pencatatan & Pendataan
Jika Panduan ini tidak dilaksanakan menyebabkan terhambatnya proses Operasional Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112	

Panduan Operasional Penanganan Darurat Gangguan Keamanan dan Ketertiban Umum melalui Nomor Tunggol Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112

No	AKTIVITAS	PELAKSANA									MUTU BUKU			Ket.
		CALL TAKER	POSKO POLRES	TIM POLRES LAPANGAN	KODIM O604	SATPOL PP	BAKESBANGPOL	DISHUB	DINSOS	DINKES	Persyaratan	waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
			MULAI											
1	Agent menerima telepon masuk dari masyarakat melalui Call Center 112, dan Agent menanyakan dan menginput informasi 1. Penanganan Gangguan Keamanan dan Ketertiban Umum 2. Identitas pelapor (nama pelapor) 3. Jenis kejadian 4. Lokasi kejadian (alamat dan titik kenal kejadian) 5. Objek kejadian dan mencatat informasi awal tersebut										Alat Komunikasi	2 menit	Informasi kasus darurat diterima oleh Dispatcher	
2	Berkomunikasi dengan Tim POLRES Lapangan untuk segera bertindak sesuai prosedur										Alat Komunikasi	2 menit	kesiapan peralatan	
3	Tim POLRES Lapangan mengikuti petunjuk dari posko dan prosedur lainnya yang berlaku										Alat Komunikasi	2 menit	semua prosedur dipahami	
4	Memeriksa peralatan yang diperlukan dalam keadaan siap sebelum menuju lokasi darurat										Peralatan dan kelengkapan siap	2 menit	semua peralatan siap	
6	Tim POLRES Lapangan segera berangkat menuju lokasi darurat dengan segala persiapannya										Peralatan dan kelengkapan siap	15 menit	Tim POLRES Lapangan tiba di lokasi	
7	Berkoordinasi untuk tindak lanjut yang diperlukan sesuai tingkat eskalasi kejadian di lapangan										Alat Komunikasi	2 menit	koordinasi terlaksana	

No	AKTIVITAS	PELAKSANA									MUTU BUKU			Ket.
		CALL TAKER	POSKO POLRES	TIM POLRES LAPANGAN	KODIM 0604	SATPOL PP	BAKESBANGPOL	DISHUB	DINSOS	DINKES	Persyaratan	waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
8	Analisa tingkat eskalasi kedaruratan untuk memastikan keperluan bantuan dari SKPD/Instansi terkait lainnya										Alat Komunikasi	2 menit	eskalasi dipahami	
8.1	Koordinasi jika diperlukan bantuan Kodim 0604, SATPOL PP, BAKESBANGPOL, DISHUB, DINSOS, DINKES										Alat Komunikasi	2 menit	koordinasi OK	
9	Koordinasi sampai dengan status kedaruratan terselesaikan										Alat Komunikasi	NA	insiden darurat terselesaikan	
10	Apakah keadaan darurat sudah dapat diselesaikan?										Alat Komunikasi	NA	insiden darurat terselesaikan	
11	Update dan close Status										Alat Komunikasi	2 menit	Insiden darurat 112 Update dan Close Status terselesaikan	



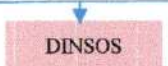
Pemerintah Kabupaten Karawang
Dinas Komunikasi dan Informatika

Nomor SOP	8
Tanggal Pembuatan	18 Juli 2022
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	20 Juli 2022
Disahkan Oleh	BUPATI KARAWANG
Nama SOP	Panduan Operasional Penanganan Masalah Kesehatan melalui Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah	- Minimal D3 atau berpengalaman
2. Permendagri Nomor 62 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/Kota	- Memahami Program Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112
3. Permendagri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur dilingkungan Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Pemerintah Kota	
4. Permen Kominfo Nomor 25 Tahun 2015 tentang Pelaksanaan Kewajiban Pelayanan Universal Telekomunikasi dan Informatika	
5. Permen Kominfo Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat	
6. Perda Kabupaten Karawang Nomor 11 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Perda Kabupaten Karawang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Karawang	
Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
1. Call Taker	1. Data Call Taker
2. Team Leader / Supervisor	2. Buku Kerja
3. Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang	3. Alat Komunikasi
4. Instansi/SKPD Posko atau Instansi/SKPD Lapangan Terkait	4. Tim
	5. Kelengkapan kedaruratan terkait
Peringatan	Pencatatan & Pendataan
Jika Panduan ini tidak dilaksanakan menyebabkan terhambatnya proses Operasional Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112	

Panduan Operasional Penanganan Masalah Kesehatan melalui Nomor Tunggai Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112

No	AKTIVITAS	PELAKSANA					MUTU BUKU			Ket.
		CALL TAKER	POSKO DINKES	TIM DINKES LAPANGAN	DINSOS	DLH	Persyaratan	waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
			MULAI							
1	Agent menerima telepon masuk dari masyarakat melalui Call Center 112, dan Agent menanyakan dan menginput informasi 1. Penanganan Masalah Kesehatan 2. Identitas pelapor (nama pelapor) 3. Jenis kejadian 4. Lokasi kejadian (alamat dan titik kenal kejadian) 5. Objek kejadian dan mencatat informasi awal tersebut						Alat Komunikasi	2 menit	Informasi kasus darurat diterima oleh Dispatcher	
2	Berkomunikasi dengan Tim DINKES Lapangan untuk segera bertindak sesuai prosedur						Alat Komunikasi	2 menit	kesiapan peralatan	
3	Tim DINKES Lapangan mengikuti petunjuk dari posko dan prosedur lainnya yang berlaku						Alat Komunikasi	2 menit	semua prosedur dipahami	
4	Memeriksa peralatan yang diperlukan dalam keadaan siap sebelum menuju lokasi darurat						Peralatan dan kelengkapan siap	2 menit	semua peralatan siap	
6	Tim DINKES Lapangan segera berangkat menuju lokasi darurat dengan segala persiapannya						Peralatan dan kelengkapan siap	15 menit	Tim DINKES Lapangan tiba dilokasi	

No	AKTIVITAS	PELAKSANA					MUTU BUKU			Ket.
		CALL TAKER	POSKO DINKES	TIM DINKES LAPANGAN	DINSOS	DLH	Persyaratan	waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
7	Berkoordinasi untuk tindak lanjut yang perlukan sesuai tingkat eskalasi kejadian di lapangan						Alat Komunikasi	2 menit	koordinasi terlaksana	
8	Analisa tingkat eskalasi kedaruratan untuk memastikan keperluan bantuan dari SKPD/Instansi terkait lainnya						Alat Komunikasi	2 menit	eskalasi dipahami	
8.1	Koordinasi jika diperlukan bantuan DINSOS, DLH						Alat Komunikasi	2 menit	koordinasi OK	
9	Koordinasi sampai dengan status kedaruratan terselesaikan						Alat Komunikasi	NA	insiden darurat terselesaikan	
10	Apakah keadaan darurat sudah dapat diselesaikan?						Alat Komunikasi	NA	insiden darurat terselesaikan	
11	Update dan close Status						Alat Komunikasi	2 menit	Insiden darurat 112 Update dan Close Status terselesaikan	



Pemerintah Kabupaten Karawang
Dinas Komunikasi dan Informatika

Nomor SOP	9
Tanggal Pembuatan	18 Juli 2022
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	20 Juli 2022
Disahkan Oleh	BUPATI KARAWANG
Nama SOP	Panduan Operasional Penanganan Kecelakaan melalui Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112

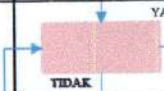
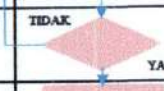
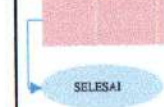
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah	- Minimal D3 atau berpengalaman
2. Permendagri Nomor 62 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/Kota	- Memahami Program Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112
3. Permendagri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur dilingkungan Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Pemerintah Kota	
4. Permen Kominfo Nomor 25 Tahun 2015 tentang Pelaksanaan Kewajiban Pelayanan Universal Telekomunikasi dan Informatika	
5. Permen Kominfo Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat	
6. Perda Kabupaten Karawang Nomor 11 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Perda Kabupaten Karawang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Karawang	

Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
1. Call Taker	1. Data Call Taker
2. Team Leader / Supervisor	2. Buku Kerja
3. Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang	3. Alat Komunikasi
4. Instansi/SKPD Posko atau Instansi/SKPD Lapangan Terkait	4. Tim
	5. Kelengkapan kedaruratan terkait

Peringatan	Pencatatan & Pendataan
Jika Panduan ini tidak dilaksanakan menyebabkan terhambatnya proses Operasional Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112	

Panduan Operasional Penanganan Darurat Permintaan Penyelamatan Manusia melalui Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112

No	AKTIVITAS	PELAKSANA									MUTU BUKU			Ket.
		CALL TAKER	POSKO BPBD	TIM BPBD LAPANGAN	POLRES	PMI	SAR	DINSOS	DINKES	DISHUB	Persyaratan	waktu	Output	
		3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
			MULAI											
1	Agent menerima telepon masuk dari masyarakat melalui Call Center 112, dan Agent menanyakan dan menginput informasi 1. Penyelamatan manusia 2. Identitas pelapor (nama pelapor) 3. Jenis kejadian 4. Lokasi kejadian (alamat dan titik kenal kejadian) 5. Objek kejadian dan mencatat informasi awal tersebut										Alat Komunikasi	2 menit	Informasi kasus darurat diterima oleh Dispatcher	
2	Berkomunikasi dengan Tim BPBD Lapangan untuk segera bertindak sesuai prosedur										Alat Komunikasi	2 menit	kesiapan peralatan	
3	Tim BPBD Lapangan mengikuti petunjuk dari posko dan prosedur lainnya yang berlaku										Alat Komunikasi	2 menit	semua prosedur dipahami	
4	Memeriksa peralatan yang diperlukan dalam keadaan siap sebelum menuju lokasi darurat										Peralatan dan kelengkapan siap	2 menit	semua peralatan siap	
6	Tim BPBD Lapangan segera berangkat menuju lokasi darurat dengan segala persiapannya										Peralatan dan kelengkapan siap	15 menit	Tim BPBD Lapangan tiba dilokasi	
7	Berkoordinasi untuk tindak lanjut yang perlukan sesuai tingkat eskalasi kejadian di lapangan										Alat Komunikasi	2 menit	koordinasi terlaksana	
8	Analisa tingkat eskalasi kedaruratan untuk memastikan keperluan bantuan dari SKPD/Instansi terkait lainnya										Alat Komunikasi	2 menit	eskalasi dipahami	
8.1	Koordinasi jika diperlukan bantuan POLRES, PMI, SAR, DINSOS, DINKES, DISHUB										Alat Komunikasi	2 menit	koordinasi OK	

No	AKTIVITAS	PELAKSANA									MUTU BUKU			Ket.
		CALL TAKER	POSKO BPBD	TIM BPBD LAPANGAN	POLRES	PMI	SAR	DINSOS	DINKES	DISHUB	Persyaratan	waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
9	Koordinasi sampai dengan status kedaruratan terselesaikan										Alat Komunikasi	NA	insiden darurat terselesaikan	
10	Apakah keadaan darurat sudah dapat diselesaikan?										Alat Komunikasi	NA	insiden darurat terselesaikan	
11	Update dan close Status										Alat Komunikasi	2 menit	Insiden darurat 112 Update dan Close Status terselesaikan	



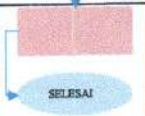
Pemerintah Kabupaten Karawang
Dinas Komunikasi dan Informatika

Nomor SOP	6
Tanggal Pembuatan	18 Juli 2022
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	20 Juli 2022
Disahkan Oleh Nama SOP	BUPATI KARAWANG Panduan Operasional Penanganan Kebakaran melalui Nomor Tunggol Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah	- Minimal D3 atau berpengalaman
2. Permendagri Nomor 62 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/Kota	- Memahami Program Nomor Tunggol Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112
3. Permendagri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur dilingkungan Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Pemerintah Kota	
4. Permen Kominfo Nomor 25 Tahun 2015 tentang Pelaksanaan Kewajiban Pelayanan Universal Telekomunikasi dan Informatika	
5. Permen Kominfo Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggol Panggilan Darurat	
6. Perda Kabupaten Karawang Nomor 11 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Perda Kabupaten Karawang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Karawang	
Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
1. Call Taker	1. Data Call Taker
2. Team Leader / Supervisor	2. Buku Kerja
3. Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang	3. Alat Komunikasi
4. Instansi/SKPD Posko atau Instansi/SKPD Lapangan Terkait	4. Tim
	5. Kelengkapan kedaruratan terkait
Peringatan	Pencatatan & Pendataan
Jika Panduan ini tidak dilaksanakan menyebabkan terhambatnya proses Operasional Nomor Tunggol Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112	

Panduan Operasional Penanganan Darurat Kebakaran melalui Nomor Tunggul Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112

No	AKTIVITAS	PELAKSANA										MUTU BUKU			Ket.
		CALL TAKER	POSKO BPBD	TIM BPBD LAPANGAN	PLN	DINKES	DISHUB	POLRES	DLH	DINSOS	PDAM	Persyaratan	waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
			MULAI												
1	Agent menerima telepon masuk dari masyarakat melalui Call Center 112, dan Agent menanyakan dan menginput informasi 1. Penanganan Kebakaran 2. Identitas pelapor (nama pelapor) 3. Jenis kejadian 4. Lokasi kejadian (alamat dan titik kenal kejadian) 5. Objek kejadian dan mencatat informasi awal tersebut											Alat Komunikasi	2 menit	Informasi kasus darurat diterima oleh Dispatcher	
2	Berkomunikasi dengan Tim BPBD Lapangan untuk segera bertindak sesuai prosedur											Alat Komunikasi	2 menit	kesiapan peralatan	
3	Tim BPBD Lapangan mengikuti petunjuk dari posko dan prosedur lainnya yang berlaku											Alat Komunikasi	2 menit	semua prosedur dipahami	
4	Memeriksa peralatan yang diperlukan dalam keadaan siap sebelum menuju lokasi darurat											Peralatan dan kelengkapan siap	2 menit	semua peralatan siap	
6	Tim BPBD Lapangan segera berangkat menuju lokasi darurat dengan segala persiapannya											Peralatan dan kelengkapan siap	15 menit	Tim BPBD Lapangan tiba di lokasi	
7	Berkoordinasi untuk tindak lanjut yang perlukan sesuai tingkat eskalasi kejadian di lapangan											Alat Komunikasi	2 menit	koordinasi terlaksana	
8	Analisa tingkat eskalasi kedaruratan untuk memastikan keperluan bantuan dari SKPD/Instansi terkait lainnya											Alat Komunikasi	2 menit	eskalasi dipahami	
8.1	Koordinasi jika diperlukan bantuan PLN, DINKES, DISHUB, POLRES, DLH, DINSOS, PDAM				PLN	DINKES	DISHUB	POLRES	DLH	DINSOS	PDAM	Alat Komunikasi	2 menit	koordinasi OK	Respon time PLN sama dengan respon time BPBD
9	Koordinasi sampai dengan status kedaruratan terselesaikan											Alat Komunikasi	NA	insiden darurat terselesaikan	

No	AKTIVITAS	PELAKSANA										MUTU BUKU			Ket.
		CALL TAKER	POSKO BPBD	TIM BPBD LAPANGAN	PLN	DINKES	DISHUB	POLRES	DLH	DINSOS	PDAM	Persyaratan	waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
10	Apakah keadaan darurat sudah dapat diselesaikan?											Alat Komunikasi	NA	insiden darurat terselesaikan	
11	Update dan close Status											Alat Komunikasi	2 menit	Insiden darurat 112 Update dan Close Status terselesaikan	



Pemerintah Kabupaten Karawang
Dinas Komunikasi dan Informatika

Nomor SOP	7
Tanggal Pembuatan	18 Juli 2022
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	20 Juli 2022
Disahkan Oleh	BUPATI KARAWANG
Nama SOP	Panduan Operasional Penanganan Gangguan Keamanan dan Ketertiban Umum melalui Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112

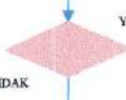
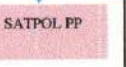
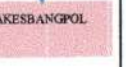
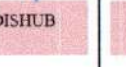
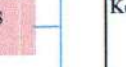
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah	- Minimal D3 atau berpengalaman
2. Permendagri Nomor 62 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/Kota	- Memahami Program Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112
3. Permendagri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur dilingkungan Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Pemerintah Kota	
4. Permen Kominfo Nomor 25 Tahun 2015 tentang Pelaksanaan Kewajiban Pelayanan Universal Telekomunikasi dan Informatika	
5. Permen Kominfo Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat	
6. Perda Kabupaten Karawang Nomor 11 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Perda Kabupaten Karawang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Karawang	

Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
1. Call Taker	1. Data Call Taker
2. Team Leader / Supervisor	2. Buku Kerja
3. Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang	3. Alat Komunikasi
4. Instansi/SKPD Posko atau Instansi/SKPD Lapangan Terkait	4. Tim
	5. Kelengkapan kedaruratan terkait

Peringatan	Pencatatan & Pendataan
Jika Panduan ini tidak dilaksanakan menyebabkan terhambatnya proses Operasional Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112	

Panduan Operasional Penanganan Darurat Gangguan Keamanan dan Ketertiban Umum melalui Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112

No	AKTIVITAS	PELAKSANA									MUTU BUKU			Ket.
		CALL TAKER	POSKO POLRES	TIM POLRES LAPANGAN	KODIM O604	SATPOL PP	BAKESBANGPOL	DISHUB	DINSOS	DINKES	Persyaratan	waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
			MULAI											
1	Agent menerima telepon masuk dari masyarakat melalui Call Center 112, dan Agent menanyakan dan menginput informasi 1. Penanganan Gangguan Keamanan dan Ketertiban Umum 2. Identitas pelapor (nama pelapor) 3. Jenis kejadian 4. Lokasi kejadian (alamat dan titik kenal kejadian) 5. Objek kejadian dan mencatat informasi awal tersebut										Alat Komunikasi	2 menit	Informasi kasus darurat diterima oleh Dispatcher	
2	Berkomunikasi dengan Tim POLRES Lapangan untuk segera bertindak sesuai prosedur										Alat Komunikasi	2 menit	kesiapan peralatan	
3	Tim POLRES Lapangan mengikuti petunjuk dari posko dan prosedur lainnya yang berlaku										Alat Komunikasi	2 menit	semua prosedur dipahami	
4	Memeriksa peralatan yang diperlukan dalam keadaan siap sebelum menuju lokasi darurat										Peralatan dan kelengkapan siap	2 menit	semua peralatan siap	
6	Tim POLRES Lapangan segera berangkat menuju lokasi darurat dengan segala persiapannya										Peralatan dan kelengkapan siap	15 menit	Tim POLRES Lapangan tiba dilokasi	
7	Berkoordinasi untuk tindak lanjut yang perlukan sesuai tingkat eskalasi kejadian di lapangan										Alat Komunikasi	2 menit	koordinasi terlaksana	

No	AKTIVITAS	PELAKSANA									MUTU BUKU			Ket.
		CALL TAKER	POSKO POLRES	TIM POLRES LAPANGAN	KODIM 0604	SATPOL PP	BAKESBANGPOL	DISHUB	DINSOS	DINKES	Persyaratan	waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
8	Analisa tingkat eskalasi kedaruratan untuk memastikan keperluan bantuan dari SKPD/Instansi terkait lainnya										Alat Komunikasi	2 menit	eskalasi dipahami	
8.1	Koordinasi jika diperlukan bantuan Kodim 0604, SATPOL PP, BAKESBANGPOL, DISHUB, DINSOS, DINKES										Alat Komunikasi	2 menit	koordinasi OK	
9	Koordinasi sampai dengan status kedaruratan terselesaikan										Alat Komunikasi	NA	insiden darurat terselesaikan	
10	Apakah keadaan darurat sudah dapat diselesaikan?										Alat Komunikasi	NA	insiden darurat terselesaikan	
11	Update dan close Status	 									Alat Komunikasi	2 menit	Insiden darurat 112 Update dan Close Status terselesaikan	



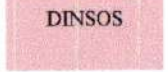
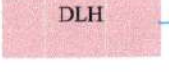
Pemerintah Kabupaten Karawang
Dinas Komunikasi dan Informatika

Nomor SOP	8
Tanggal Pembuatan	18 Juli 2022
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	20 Juli 2022
Disahkan Oleh	BUPATI KARAWANG
Nama SOP	Panduan Operasional Penanganan Masalah Kesehatan melalui Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah	- Minimal D3 atau berpengalaman
2. Permendagri Nomor 62 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/Kota	- Memahami Program Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112
3. Permendagri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur dilingkungan Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Pemerintah Kota	
4. Permen Kominfo Nomor 25 Tahun 2015 tentang Pelaksanaan Kewajiban Pelayanan Universal Telekomunikasi dan Informatika	
5. Permen Kominfo Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat	
6. Perda Kabupaten Karawang Nomor 11 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Perda Kabupaten Karawang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Karawang	
Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
1. Call Taker	1. Data Call Taker
2. Team Leader / Supervisor	2. Buku Kerja
3. Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang	3. Alat Komunikasi
4. Instansi/SKPD Posko atau Instansi/SKPD Lapangan Terkait	4. Tim
	5. Kelengkapan kedaruratan terkait
Peringatan	Pencatatan & Pendataan
Jika Panduan ini tidak dilaksanakan menyebabkan terhambatnya proses Operasional Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112	

Panduan Operasional Penanganan Masalah Kesehatan melalui Nomor Tunggol Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112

No	AKTIVITAS	PELAKSANA					MUTU BUKU			Ket.
		CALL TAKER	POSKO DINKES	TIM DINKES LAPANGAN	DINSOS	DLH	Persyaratan	waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
			MULAI							
1	Agent menerima telepon masuk dari masyarakat melalui Call Center 112, dan Agent menanyakan dan menginput informasi 1. Penanganan Masalah Kesehatan 2. Identitas pelapor (nama pelapor) 3. Jenis kejadian 4. Lokasi kejadian (alamat dan titik kenal kejadian) 5. Objek kejadian dan mencatat informasi awal tersebut						Alat Komunikasi	2 menit	Informasi kasus darurat diterima oleh Dispatcher	
2	Berkomunikasi dengan Tim DINKES Lapangan untuk segera bertindak sesuai prosedur						Alat Komunikasi	2 menit	kesiapan peralatan	
3	Tim DINKES Lapangan mengikuti petunjuk dari posko dan prosedur lainnya yang berlaku						Alat Komunikasi	2 menit	semua prosedur dipahami	
4	Memeriksa peralatan yang diperlukan dalam keadaan siap sebelum menuju lokasi darurat						Peralatan dan kelengkapan siap	2 menit	semua peralatan siap	
6	Tim DINKES Lapangan segera berangkat menuju lokasi darurat dengan segala persiapannya						Peralatan dan kelengkapan siap	15 menit	Tim DINKES Lapangan tiba dilokasi	

No	AKTIVITAS	PELAKSANA					MUTU BUKU			Ket.
		CALL TAKER	POSKO DINKES	TIM DINKES LAPANGAN	DINSOS	DLH	Persyaratan	waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
7	Berkoordinasi untuk tindak lanjut yang perlukan sesuai tingkat eskalasi kejadian di lapangan						Alat Komunikasi	2 menit	koordinasi terlaksana	
8	Analisa tingkat eskalasi kedaruratan untuk memastikan keperluan bantuan dari SKPD/Instansi terkait lainnya						Alat Komunikasi	2 menit	eskalasi dipahami	
8.1	Koordinasi jika diperlukan bantuan DINSOS, DLH						Alat Komunikasi	2 menit	koordinasi OK	
9	Koordinasi sampai dengan status kedaruratan terselesaikan						Alat Komunikasi	NA	insiden darurat terselesaikan	
10	Apakah keadaan darurat sudah dapat diselesaikan?						Alat Komunikasi	NA	insiden darurat terselesaikan	
11	Update dan close Status						Alat Komunikasi	2 menit	Insiden darurat 112 Update dan Close Status terselesaikan	

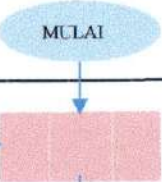


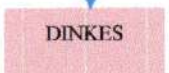
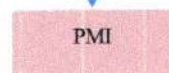
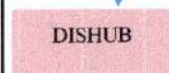
Pemerintah Kabupaten Karawang
Dinas Komunikasi dan Informatika

Nomor SOP	9
Tanggal Pembuatan	18 Juli 2022
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	20 Juli 2022
Disahkan Oleh	BUPATI KARAWANG
Nama SOP	Panduan Operasional Penanganan Kecelakaan melalui Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah	- Minimal D3 atau berpengalaman
2. Permendagri Nomor 62 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/Kota	- Memahami Program Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112
3. Permendagri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur dilingkungan Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Pemerintah Kota	
4. Permen Kominfo Nomor 25 Tahun 2015 tentang Pelaksanaan Kewajiban Pelayanan Universal Telekomunikasi dan Informatika	
5. Permen Kominfo Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat	
6. Perda Kabupaten Karawang Nomor 11 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Perda Kabupaten Karawang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Karawang	
Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
1. Call Taker	1. Data Call Taker
2. Team Leader / Supervisor	2. Buku Kerja
3. Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang	3. Alat Komunikasi
4. Instansi/SKPD Posko atau Instansi/SKPD Lapangan Terkait	4. Tim
	5. Kelengkapan kedaruratan terkait
Peringatan	Pencatatan & Pendataan
Jika Panduan ini tidak dilaksanakan menyebabkan terhambatnya proses Operasional Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112	

Panduan Operasional Penanganan Kecelakaan melalui Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112

No	AKTIVITAS	PELAKSANA							MUTU BUKU			Ket.
		CALL TAKER	POSKO POLRES	TIM POLRES LAPANGAN	RSUD	DINKES	PMI	DISHUB	Persyaratan	waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
												
1	Agent menerima telepon masuk dari masyarakat melalui Call Center 112, dan Agent menanyakan dan menginput informasi 1. Penanganan Kecelakaan 2. Identitas pelapor (nama pelapor) 3. Jenis kejadian 4. Lokasi kejadian (alamat dan titik kenal kejadian) 5. Objek kejadian dan mencatat informasi awal tersebut								Alat Komunikasi	2 menit	Informasi kasus darurat diterima oleh Dispatcher	
2	Berkomunikasi dengan Tim POLRES Lapangan untuk segera bertindak sesuai prosedur								Alat Komunikasi	2 menit	kesiapan peralatan	
3	Tim POLRES Lapangan mengikuti petunjuk dari posko dan prosedur lainnya yang berlaku								Alat Komunikasi	2 menit	semua prosedur dipahami	
4	Memeriksa peralatan yang diperlukan dalam keadaan siap sebelum menuju lokasi darurat								Peralatan dan kelengkapan siap	2 menit	semua peralatan siap	
6	Tim POLRES Lapangan segera berangkat menuju lokasi darurat dengan segala persiapannya								Peralatan dan kelengkapan siap	15 menit	Tim POLRES Lapangan tiba dilokasi	

No	AKTIVITAS	PELAKSANA							MUTU BUKU			Ket.
		CALL TAKER	POSKO POLRES	TIM POLRES LAPANGAN	RSUD	DINKES	PMI	DISHUB	Persyaratan	waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
7	Berkoordinasi untuk tindak lanjut yang perlukan sesuai tingkat eskalasi kejadian di lapangan								Alat Komunikasi	2 menit	koordinasi terlaksana	
8	Analisa tingkat eskalasi kedaruratan untuk memastikan keperluan bantuan dari SKPD/Instansi terkait lainnya								Alat Komunikasi	2 menit	eskalasi dipahami	
8.1	Koordinasi jika diperlukan bantuan RSUD, DINKES, PMI, DISHUB								Alat Komunikasi	2 menit	koordinasi OK	
9	Koordinasi sampai dengan status kedaruratan terselesaikan								Alat Komunikasi	NA	insiden darurat terselesaikan	
10	Apakah keadaan darurat sudah dapat diselesaikan?								Alat Komunikasi	NA	insiden darurat terselesaikan	
11	Update dan close Status								Alat Komunikasi	2 menit	Insiden darurat 112 Update dan Close Status terselesaikan	

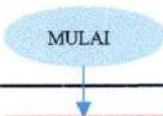
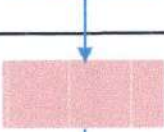
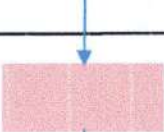


Pemerintah Kabupaten Karawang
Dinas Komunikasi dan Informatika

Nomor SOP	10
Tanggal Pembuatan	18 Juli 2022
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	20 Juli 2022
Disahkan Oleh	BUPATI KARAWANG
Nama SOP	Panduan Operasional Penanganan Tindak Kriminal dan/atau Tindak Pidana melalui Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah	- Minimal D3 atau berpengalaman
2. Permendagri Nomor 62 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/Kota	- Memahami Program Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112
3. Permendagri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur dilingkungan Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Pemerintah Kota	
4. Permen Kominfo Nomor 25 Tahun 2015 tentang Pelaksanaan Kewajiban Pelayanan Universal Telekomunikasi dan Informatika	
5. Permen Kominfo Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat	
6. Perda Kabupaten Karawang Nomor 11 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Perda Kabupaten Karawang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Karawang	
Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
1. Call Taker	1. Data Call Taker
2. Team Leader / Supervisor	2. Buku Kerja
3. Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang	3. Alat Komunikasi
4. Instansi/SKPD Posko atau Instansi/SKPD Lapangan Terkait	4. Tim
	5. Kelengkapan kedaruratan terkait
Peringatan	Pencatatan & Pendataan
Jika Panduan ini tidak dilaksanakan menyebabkan terhambatnya proses Operasional Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112	

Panduan Operasional Penanganan Tindak Kriminal dan/atau Tindak Pidana melalui Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112

No	AKTIVITAS	PELAKSANA				MUTU BUKU			Ket.
		CALL TAKER	POSKO POLRES	TIM POLRES LAPANGAN	DINSOS	Persyaratan	waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
									
1	Agent menerima telepon masuk dari masyarakat melalui Call Center 112, dan Agent menanyakan dan menginput informasi 1. Penanganan Tindak Kriminal dan/atau Tindak Pidana 2. Identitas pelapor (nama pelapor) 3. Jenis kejadian 4. Lokasi kejadian (alamat dan titik kenal kejadian) 5. Objek kejadian dan mencatat informasi awal tersebut					Alat Komunikasi	2 menit	Informasi kasus darurat diterima oleh Dispatcher	
2	Berkomunikasi dengan Tim POLRES Lapangan untuk segera bertindak sesuai prosedur					Alat Komunikasi	2 menit	kesiapan peralatan	
3	Tim POLRES Lapangan mengikuti petunjuk dari posko dan prosedur lainnya yang berlaku					Alat Komunikasi	2 menit	semua prosedur dipahami	
4	Memeriksa peralatan yang diperlukan dalam keadaan siap sebelum menuju lokasi darurat					Peralatan dan kelengkapan siap	2 menit	semua peralatan siap	

No	AKTIVITAS	PELAKSANA				MUTU BUKU			Ket.
		CALL TAKER	POSKO POLRES	TIM POLRES LAPANGAN	DINSOS	Persyaratan	waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Tim POLRES Lapangan segera berangkat menuju lokasi darurat dengan segala persiapannya					Peralatan dan kelengkapan siap	15 menit	Tim POLRES Lapangan tiba dilokasi	
7	Berkoordinasi untuk tindak lanjut yang perlukan sesuai tingkat eskalasi kejadian di lapangan					Alat Komunikasi	2 menit	koordinasi terlaksana	
8	Analisa tingkat eskalasi kedaruratan untuk memastikan keperluan bantuan dari SKPD/Instansi terkait lainnya					Alat Komunikasi	2 menit	eskalasi dipahami	
8.1	Koordinasi jika diperlukan bantuan DINSOS					Alat Komunikasi	2 menit	koordinasi OK	
9	Koordinasi sampai dengan status kedaruratan terselesaikan					Alat Komunikasi	NA	insiden darurat terselesaikan	
10	Apakah keadaan darurat sudah dapat diselesaikan?					Alat Komunikasi	NA	insiden darurat terselesaikan	
11	Update dan close Status					Alat Komunikasi	2 menit	Insiden darurat 112 Update dan Close Status terselesaikan	



Pemerintah Kabupaten Karawang
Dinas Komunikasi dan Informatika

Nomor SOP	11
Tanggal Pembuatan	18 Juli 2022
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	20 Juli 2022
Disahkan Oleh	BUPATI KARAWANG
Nama SOP	Panduan Operasional Penanganan Hewan Buas atau Berbisa melalui Nomor Tunggul Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah	- Minimal D3 atau berpengalaman
2. Permendagri Nomor 62 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/Kota	- Memahami Program Nomor Tunggul Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112
3. Permendagri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur dilingkungan Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Pemerintah Kota	
4. Permen Kominfo Nomor 25 Tahun 2015 tentang Pelaksanaan Kewajiban Pelayanan Universal Telekomunikasi dan Informatika	
5. Permen Kominfo Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggul Panggilan Darurat	
6. Perda Kabupaten Karawang Nomor 11 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Perda Kabupaten Karawang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Karawang	

Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
1. Call Taker	1. Data Call Taker
2. Team Leader / Supervisor	2. Buku Kerja
3. Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang	3. Alat Komunikasi
4. Instansi/SKPD Posko atau Instansi/SKPD Lapangan Terkait	4. Tim
	5. Kelengkapan kedaruratan terkait

Peringatan	Pencatatan & Pendataan
Jika Panduan ini tidak dilaksanakan menyebabkan terhambatnya proses Operasional Nomor Tunggul Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112	

Panduan Operasional Penanganan Hewan Buas atau Berbisa melalui Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112

No	AKTIVITAS	PELAKSANA				MUTU BUKU			Ket.
		CALL TAKER	POSKO BPBD	TIM BPBD LAPANGAN	DINKES	Persyaratan	waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
			MULAI						
1	Agent menerima telepon masuk dari masyarakat melalui Call Center 112, dan Agent menanyakan dan menginput informasi 1. Penanganan Hewan Buas atau Berbisa 2. Identitas pelapor (nama pelapor) 3. Jenis kejadian 4. Lokasi kejadian (alamat dan titik kenal kejadian) 5. Objek kejadian dan mencatat informasi awal tersebut					Alat Komunikasi	2 menit	Informasi kasus darurat diterima oleh Dispatcher	
2	Berkomunikasi dengan Tim BPBD Lapangan untuk segera bertindak sesuai prosedur					Alat Komunikasi	2 menit	kesiapan peralatan	
3	Tim BPBD Lapangan mengikuti petunjuk dari posko dan prosedur lainnya yang berlaku					Alat Komunikasi	2 menit	semua prosedur dipahami	
4	Memeriksa peralatan yang diperlukan dalam keadaan siap sebelum menuju lokasi darurat					Peralatan dan kelengkapan siap	2 menit	semua peralatan siap	

No	AKTIVITAS	PELAKSANA				MUTU BUKU			Ket.
		CALL TAKER	POSKO BPBD	TIM BPBD LAPANGAN	DINKES	Persyaratan	waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Tim BPBD Lapangan segera berangkat menuju lokasi darurat dengan segala persiapannya					Peralatan dan kelengkapan siap	15 menit	Tim BPBD Lapangan tiba dilokasi	
7	Berkoordinasi untuk tindak lanjut yang perlukan sesuai tingkat eskalasi kejadian di lapangan					Alat Komunikasi	2 menit	koordinasi terlaksana	
8	Analisa tingkat eskalasi kedaruratan untuk memastikan keperluan bantuan dari SKPD/Instansi terkait lainnya					Alat Komunikasi	2 menit	eskalasi dipahami	
8.1	Koordinasi jika diperlukan bantuan DINKES					Alat Komunikasi	2 menit	koordinasi OK	
9	Koordinasi sampai dengan status kedaruratan terselesaikan					Alat Komunikasi	NA	insiden darurat terselesaikan	
10	Apakah keadaan darurat sudah dapat diselesaikan?					Alat Komunikasi	NA	insiden darurat terselesaikan	
11	Update dan close Status					Alat Komunikasi	2 menit	Insiden darurat 112 Update dan Close Status terselesaikan	



Pemerintah Kabupaten Karawang
Dinas Komunikasi dan Informatika

Nomor SOP	12
Tanggal Pembuatan	18 Juli 2022
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	20 Juli 2022
Disahkan Oleh	BUPATI KARAWANG
Nama SOP	Panduan Operasional Penanganan Bencana Alam melalui Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah	- Minimal D3 atau berpengalaman
2. Permendagri Nomor 62 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/Kota	- Memahami Program Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112
3. Permendagri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur dilingkungan Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Pemerintah Kota	
4. Permen Kominfo Nomor 25 Tahun 2015 tentang Pelaksanaan Kewajiban Pelayanan Universal Telekomunikasi dan Informatika	
5. Permen Kominfo Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat	
6. Perda Kabupaten Karawang Nomor 11 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Perda Kabupaten Karawang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Karawang	

Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
1. Call Taker	1. Data Call Taker
2. Team Leader / Supervisor	2. Buku Kerja
3. Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang	3. Alat Komunikasi
4. Instansi/SKPD Posko atau Instansi/SKPD Lapangan Terkait	4. Tim
	5. Kelengkapan kedaruratan terkait

Peringatan	Pencatatan & Pendataan
Jika Panduan ini tidak dilaksanakan menyebabkan terhambatnya proses Operasional Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112	

Panduan Operasional Penanganan Bencana Alam melalui Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112

No	AKTIVITAS	PELAKSANA												MUTU BUKU			Ket.
		CALL TAKER	POSKO BPBD	TIM BPBD LAPANGAN	KODIM 0604	DINSOS	DISHUB	DINKES	PDAM	PLN	PMI	BBWS	SAR	Persyaratan	waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
			MULAI														
1	Agent menerima telepon masuk dari masyarakat melalui Call Center 112, dan Agent menanyakan dan menginput informasi 1. Penanganan Bencana Alam 2. Identitas pelapor (nama pelapor) 3. Jenis kejadian 4. Lokasi kejadian (alamat dan titik kenal kejadian) 5. Objek kejadian dan mencatat informasi awal tersebut													Alat Komunikasi	2 menit	Informasi kasus darurat diterima oleh Dispatcher	
2	Berkomunikasi dengan Tim BPBD Lapangan untuk segera bertindak sesuai prosedur													Alat Komunikasi	2 menit	kesiapan peralatan	
3	Tim BPBD Lapangan mengikuti petunjuk dari posko dan prosedur lainnya yang berlaku													Alat Komunikasi	2 menit	semua prosedur dipahami	
4	Memeriksa peralatan yang diperlukan dalam keadaan siap sebelum menuju lokasi darurat													Peralatan dan kelengkapan siap	2 menit	semua peralatan siap	
6	Tim BPBD Lapangan segera berangkat menuju lokasi darurat dengan segala persiapannya													Peralatan dan kelengkapan siap	15 menit	Tim BPBD Lapangan tiba dilokasi	
7	Berkoordinasi untuk tindak lanjut yang perlukan sesuai tingkat eskalasi kejadian di lapangan													Alat Komunikasi	2 menit	koordinasi terlaksana	
8	Analisa tingkat eskalasi kedaruratan untuk memastikan keperluan bantuan dari SKPD/Instansi terkait lainnya													Alat Komunikasi	2 menit	eskalasi dipahami	
8.1	Koordinasi jika diperlukan bantuan KODIM 0604, DINSOS, DISHUB, DINKES, PDAM, PLN, PMI, BBWS, SAR				KODIM	DINSOS	DISHUB	DINKES	PDAM	PLN	PMI	BBWS	SAR	Alat Komunikasi	2 menit	koordinasi OK	
9	Koordinasi sampai dengan status kedaruratan terselesaikan													Alat Komunikasi	NA	insiden darurat terselesaikan	
10	Apakah keadaan darurat sudah dapat diselesaikan?													Alat Komunikasi	NA	insiden darurat terselesaikan	
11	Update dan close Status													Alat Komunikasi	2 menit	Insiden darurat 112 Update dan Close Status terselesaikan	



Pemerintah Kabupaten Karawang
Dinas Komunikasi dan Informatika

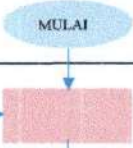
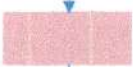
Nomor SOP	13
Tanggal Pembuatan	18 Juli 2022
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	20 Juli 2022
Disahkan Oleh	BUPATI KARAWANG
Nama SOP	Panduan Operasional Penanganan Kekerasan pada Perempuan dan Anak melalui Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112

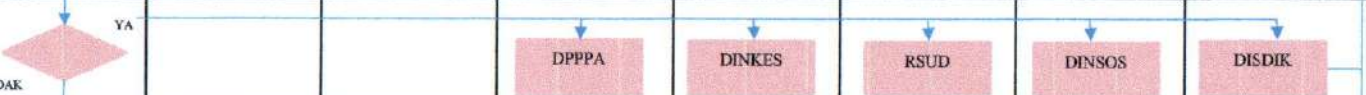
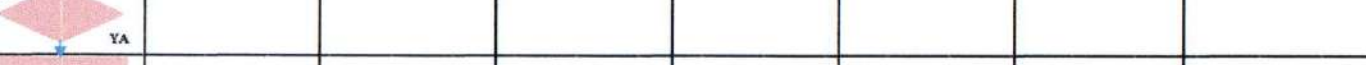
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah	- Minimal D3 atau berpengalaman
2. Permendagri Nomor 62 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/Kota	- Memahami Program Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112
3. Permendagri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur dilingkungan Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Pemerintah Kota	
4. Permen Kominfo Nomor 25 Tahun 2015 tentang Pelaksanaan Kewajiban Pelayanan Universal Telekomunikasi dan Informatika	
5. Permen Kominfo Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat	
6. Perda Kabupaten Karawang Nomor 11 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Perda Kabupaten Karawang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Karawang	

Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
1. Call Taker	1. Data Call Taker
2. Team Leader / Supervisor	2. Buku Kerja
3. Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang	3. Alat Komunikasi
4. Instansi/SKPD Posko atau Instansi/SKPD Lapangan Terkait	4. Tim
	5. Kelengkapan kedaruratan terkait

Peringatan	Pencatatan & Pendataan
Jika Panduan ini tidak dilaksanakan menyebabkan terhambatnya proses Operasional Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112	

Panduan Operasional Penanganan Kekerasan pada Perempuan dan Anak melalui Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112

No	AKTIVITAS	PELAKSANA								MUTU BUKU			Ket.
		CALL TAKER	POSKO POLRES	TIM POLRES LAPANGAN	DPPPA	DINKES	RSUD	DINSOS	DISDIK	Persyaratan	waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
													
1	Agent menerima telepon masuk dari masyarakat melalui Call Center 112, dan Agent menanyakan dan menginput informasi 1. Penanganan Kekerasan pada Perempuan dan Anak 2. Identitas pelapor (nama pelapor) 3. Jenis kejadian 4. Lokasi kejadian (alamat dan titik kenal kejadian) 5. Objek kejadian dan mencatat informasi awal tersebut									Alat Komunikasi	2 menit	Informasi kasus darurat diterima oleh Dispatcher	
2	Berkomunikasi dengan Tim POLRES Lapangan untuk segera bertindak sesuai prosedur									Alat Komunikasi	2 menit	kesiapan peralatan	
3	Tim POLRES Lapangan mengikuti petunjuk dari posko dan prosedur lainnya yang berlaku									Alat Komunikasi	2 menit	semua prosedur dipahami	
4	Memeriksa peralatan yang diperlukan dalam keadaan siap sebelum menuju lokasi darurat									Peralatan dan kelengkapan siap	2 menit	semua peralatan siap	
6	Tim POLRES Lapangan segera berangkat menuju lokasi darurat dengan segala persiapannya									Peralatan dan kelengkapan siap	15 menit	Tim POLRES Lapangan tiba di lokasi	
7	Berkoordinasi untuk tindak lanjut yang perlukan sesuai tingkat eskalasi kejadian di lapangan									Alat Komunikasi	2 menit	koordinasi terlaksana	

No	AKTIVITAS	PELAKSANA								MUTU BUKU			Ket.
		CALL TAKER	POSKO POLRES	TIM POLRES LAPANGAN	DPPPA	DINKES	RSUD	DINSOS	DISDIK	Persyaratan	waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
8	Analisa tingkat eskalasi kedaruratan untuk memastikan keperluan bantuan dari SKPD/Instansi terkait lainnya									Alat Komunikasi	2 menit	eskalasi dipahami	
8.1	Koordinasi jika diperlukan bantuan DPPPA, DINKES, RSUD, DINSOS, DISDIK									Alat Komunikasi	2 menit	koordinasi OK	
9	Koordinasi sampai dengan status kedaruratan terselesaikan									Alat Komunikasi	NA	insiden darurat terselesaikan	
10	Apakah keadaan darurat sudah dapat diselesaikan?									Alat Komunikasi	NA	insiden darurat terselesaikan	
11	Update dan close Status									Alat Komunikasi	2 menit	Insiden darurat 112 Update dan Close Status terselesaikan	

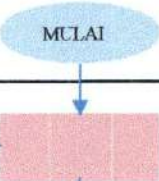


Pemerintah Kabupaten Karawang
Dinas Komunikasi dan Informatika

Nomor SOP	14
Tanggal Pembuatan	18 Juli 2022
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	20 Juli 2022
Disahkan Oleh	BUPATI KARAWANG
Nama SOP	Panduan Operasional Penanganan Jaringan Listrik/Gas/Air melalui Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah	- Minimal D3 atau berpengalaman
2. Permendagri Nomor 62 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/Kota	- Memahami Program Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112
3. Permendagri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur dilingkungan Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Pemerintah Kota	
4. Permen Kominfo Nomor 25 Tahun 2015 tentang Pelaksanaan Kewajiban Pelayanan Universal Telekomunikasi dan Informatika	
5. Permen Kominfo Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat	
6. Perda Kabupaten Karawang Nomor 11 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Perda Kabupaten Karawang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Karawang	
Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
1. Call Taker	1. Data Call Taker
2. Team Leader / Supervisor	2. Buku Kerja
3. Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang	3. Alat Komunikasi
4. Instansi/SKPD Posko atau Instansi/SKPD Lapangan Terkait	4. Tim
	5. Kelengkapan kedaruratan terkait
Peringatan	Pencatatan & Pendataan
Jika Panduan ini tidak dilaksanakan menyebabkan terhambatnya proses Operasional Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112	

Panduan Operasional Penanganan Jaringan Listrik / Gas / Air melalui Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112

No	AKTIVITAS	PELAKSANA				MUTU BUKU			Ket.
		CALL TAKER	POSKO PLN/PDAM/PGN	TIM PLN/PDAM/PGN LAPANGAN	SKPD/INSTANSI TERKAIT LAINNYA	Persyaratan	waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
									
1	Agent menerima telepon masuk dari masyarakat melalui Call Center 112, dan Agent menanyakan dan menginput informasi 1. Penanganan Jaringan PLN/PGN/PDAM 2. Identitas pelapor (nama pelapor) 3. Jenis kejadian 4. Lokasi kejadian (alamat dan titik kenal kejadian) 5. Objek kejadian dan mencatat informasi awal tersebut					Alat Komunikasi	2 menit	Informasi kasus darurat diterima oleh Dispatcher	
2	Berkomunikasi dengan Tim PLN/PDAM/PGN Lapangan untuk segera bertindak sesuai prosedur					Alat Komunikasi	2 menit	kesiapan peralatan	
3	Tim PLN/PDAM/PGN Lapangan mengikuti petunjuk dari posko dan prosedur lainnya yang berlaku					Alat Komunikasi	2 menit	semua prosedur dipahami	
4	Memeriksa peralatan yang diperlukan dalam keadaan siap sebelum menuju lokasi darurat					Peralatan dan kelengkapan siap	2 menit	semua peralatan siap	

No	AKTIVITAS	PELAKSANA				MUTU BUKU			Ket.
		CALL TAKER	POSKO PLN/PDAM/PGN	TIM PLN/PDAM/PGN LAPANGAN	SKPD/INSTANSI TERKAIT LAINNYA	Persyaratan	waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Tim PLN/PDAM/PGN Lapangan segera berangkat menuju lokasi darurat dengan segala persiapannya					Peralatan dan kelengkapan siap	15 menit	Tim PLN/PDAM/PGN Lapangan tiba dilokasi	
7	Berkoordinasi untuk tindak lanjut yang perlukan sesuai tingkat eskalasi kejadian di lapangan					Alat Komunikasi	2 menit	koordinasi terlaksana	
8	Analisa tingkat eskalasi kedaruratan untuk memastikan keperluan bantuan dari SKPD/Instansi terkait lainnya					Alat Komunikasi	2 menit	eskalasi dipahami	
8.1	Koordinasi jika diperlukan bantuan Instansi Terkait Lainnya					Alat Komunikasi	2 menit	koordinasi OK	
9	Koordinasi sampai dengan status kedaruratan terselesaikan					Alat Komunikasi	NA	insiden darurat terselesaikan	
10	Apakah keadaan darurat sudah dapat diselesaikan?					Alat Komunikasi	NA	insiden darurat terselesaikan	
11	Update dan close Status					Alat Komunikasi	2 menit	Insiden darurat 112 Update dan Close Status terselesaikan	



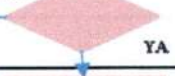
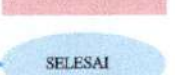
Pemerintah Kabupaten Karawang
Dinas Komunikasi dan Informatika

Nomor SOP	15
Tanggal Pembuatan	18 Juli 2022
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	20 Juli 2022
Disahkan Oleh	BUPATI KARAWANG
Nama SOP	Panduan Operasional Penanganan Keadaan Darurat Lainnya yang Ditetapkan Pemerintah Daerah melalui Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah	- Minimal D3 atau berpengalaman
2. Permendagri Nomor 62 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/Kota	- Memahami Program Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112
3. Permendagri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur dilingkungan Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Pemerintah Kota	
4. Permen Kominfo Nomor 25 Tahun 2015 tentang Pelaksanaan Kewajiban Pelayanan Universal Telekomunikasi dan Informatika	
5. Permen Kominfo Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat	
6. Perda Kabupaten Karawang Nomor 11 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Perda Kabupaten Karawang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Karawang	

Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
1. Call Taker	1. Data Call Taker
2. Team Leader / Supervisor	2. Buku Kerja
3. Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang	3. Alat Komunikasi
4. Instansi/SKPD Posko atau Instansi/SKPD Lapangan Terkait	4. Tim
	5. Kelengkapan kedaruratan terkait

Peringatan	Pencatatan & Pendataan
Jika Panduan ini tidak dilaksanakan menyebabkan terhambatnya proses Operasional Nomor Tunggal Panggilan Darurat Tanggap Karawang 112	

No	AKTIVITAS	PELAKSANA				MUTU BUKU			Ket.
		CALL TAKER	POSKO INSTANSI/SKPD TERKAIT	TIM INSTANSI/SKPD TERKAIT LAPANGAN	SKPD/INSTANSI TERKAIT LAINNYA	Persyaratan	waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	Berkoordinasi untuk tindak lanjut yang perlukan sesuai tingkat eskalasi kejadian di lapangan					Alat Komunikasi	2 menit	koordinasi terlaksana	
8	Analisa tingkat eskalasi kedaruratan untuk memastikan keperluan bantuan dari SKPD/Instansi terkait lainnya					Alat Komunikasi	2 menit	eskalasi dipahami	
8.1	Koordinasi jika diperlukan bantuan Instansi Terkait Lainnya					Alat Komunikasi	2 menit	koordinasi OK	
9	Koordinasi sampai dengan status kedaruratan terselesaikan					Alat Komunikasi	NA	insiden darurat terselesaikan	
10	Apakah keadaan darurat sudah dapat diselesaikan?					Alat Komunikasi	NA	insiden darurat terselesaikan	
11	Update dan close Status					Alat Komunikasi	2 menit	Insiden darurat 112 Update dan Close Status terselesaikan	



BUPATI KARAWANG,

CELICIA NURRACHADIANA