



PEMERINTAH
KABUPATEN BANTUL



DINAS KOMUNIKASI
DAN INFORMATIKA

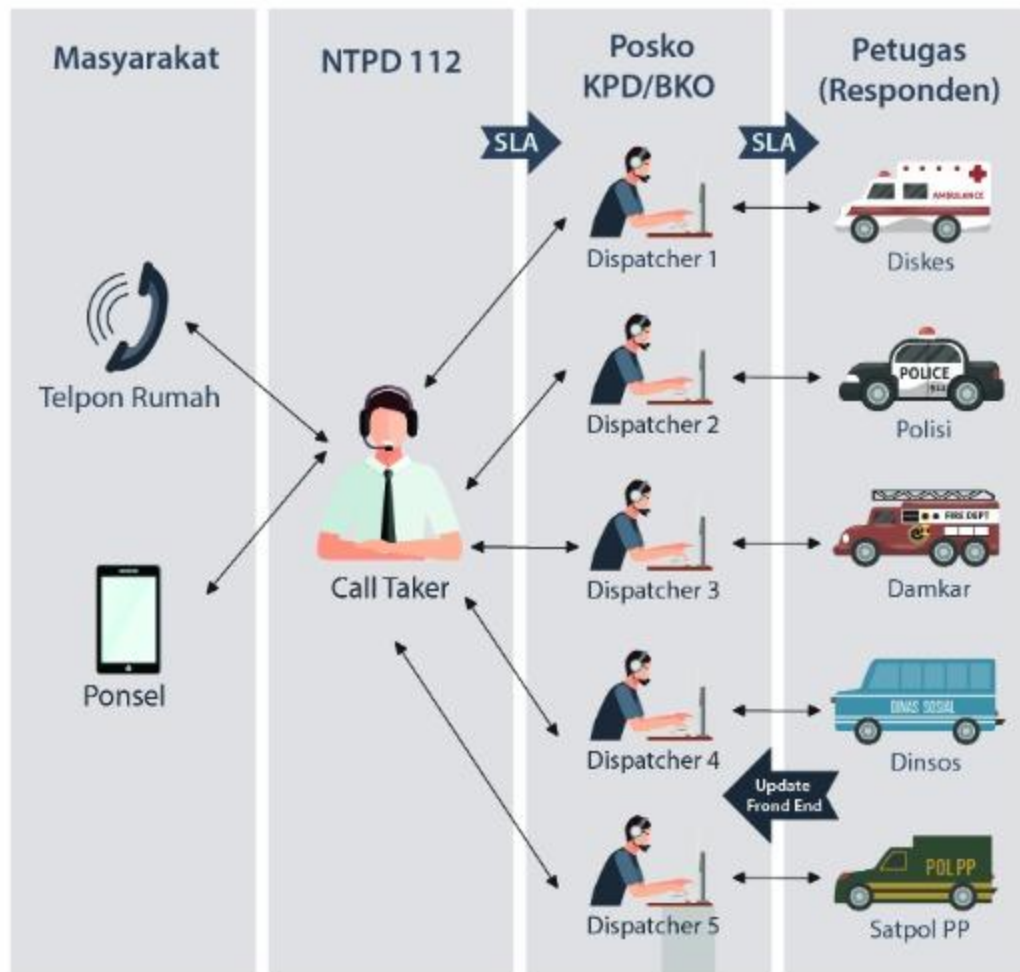
NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT

112



**LAPORKAN DAN HUBUNGI
CALL CENTER 112
DALAM SITUASI DARURAT
(BEBAS PULSA)**

ALUR KERJA NTPD 112



Keterangan :

- Call Taker :** Petugas penerima panggilan laporan dari masyarakat
- OPD :** Organisasi Perangkat Daerah (instansi) yang bertanggung jawab atas bidang tugas yang diemban oleh suatu Badan Layanan Umum (BLU)
- Dispatcher :** PIC dari OPD yang bertugas menerima laporan insiden dari call taker serta mengirimkan responder untuk menangani insiden

SIAGA SATU

- SIAp** Hal pertama yang harus dilakukan call taker saat menerima telepon adalah mempersiapkan dan menunjukkan kesiapan membantu.
- GAli** Menentukan kondisi panggilan dan melakukan penggalian informasi dan data yang dibutuhkan untuk pengiriman petugas secara straight forward, efisien dan efektif. Informasi utama yang harus didapatkan untuk semua kejadian adalah nama, nomor kontak penelepon, dan lokasi kejadian.
- SAmpaikan** Sampaikan informasi apa yang dapat diharapkan dan harus dilakukan oleh penelepon.
- TUutup** Yakinkan penelepon bahwa bantuan akan segera dikirimkan, informasikan ETA (perkiraan waktu tiba bantuan, jika SLA sudah ditetapkan), tutup percakapan. Segera kontak SKPD (dispatcher/responder), sampaikan detail insiden dengan jelas dan cepat.

