



Laporan Hasil Monitoring dan Evaluasi

Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat Call Center 112 Kabupaten Badung Semester I Tahun 2024

Berdasarkan Peraturan Bupati Badung Nomor 24 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung dan Keputusan Bupati Badung Nomor 103/049/HK/2023 Tentang Pembentukan Tim Operasional Call Center 112, Pada Sub Kegiatan Monitoring Opini dan Aspirasi Publik. kami telah melaksanakan monitoring dan evaluasi Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat Call Center 112 Kabupaten Badung diLingkungan Pemerintah Kabupaten Badung Periode 1 Januari sampai 30 Juni 2024, dengan hasil sebagai berikut :

1. Latar Belakang

Layanan Nomor Panggilan Darurat 112 merupakan layanan yang dapat digunakan saat terjadi keadaan darurat dengan menghubungi nomor 112 yang akan terhubung dengan Pusat Panggilan Darurat (Call Center 112) yang dibangun oleh pemerintah daerah. Layanan Nomor Panggilan Darurat 112 bertujuan untuk mempermudah masyarakat mengingat nomor darurat, mempercepat penanggulangan keadaan darurat, serta mempermudah koordinasi antar instansi terkait. Dibangunnya Pusat Panggilan Darurat (Call Center 112) merupakan salah satu upaya pemerintah daerah dalam mempercepat pertolongan kepada masyarakat yang mengalami kondisi gawat darurat, seperti kebakaran, kerusakan, kecelakaan, bencana alam, penanganan masalah kesehatan, gangguan keamanan dan ketertiban umum, dan/atau keadaan darurat lainnya yang ditetapkan oleh pemerintah dan atau pemerintah daerah.

2. Tujuan Monitoring dan Evaluasi

Adapun tujuan monitoring dan evaluasi adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan serta pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang bersumber dari aplikasi Nomor Panggilan Darurat Call Center 112 Kabupaten Badung dan untuk

mengetahui jumlah laporan masyarakat sampai dengan tindak lanjut atas penanganan laporan yang disampaikan Masyarakat oleh perangkat daerah/instansi terkait.

3. Sasaran dan Ruang Lingkup

a. Sasaran

Adapun yang menjadi sasaran kegiatan monitoring dan evaluasi Sistem Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat Call Center 112 adalah laporan pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui aplikasi NTPD Call Center 112 Kabupaten Badung.

b. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup dari penugasan adalah untuk monitoring dan evaluasi pengaduan masyarakat yang masuk melalui Sistem Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat Call Center 112 periode Januari sampai 30 Juni 2024.

4. Dasar Penugasan

- a. Permenkominfo Nomor 10/2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat dan Keputusan Dirjen PPI 112/2019 tentang Pedoman Teknis Penyediaan Layanan Nomor Panggilan Darurat 112.
- b. Keputusan Kepala Dinas Nomor 188.46/28/TAHUN2018 Tentang Penetapan Petugas Call Taker Layanan Nomor Panggilan Tunggal Darurat 112 dan Nomor Layanan Pengaduan/Keluhan Masyarakat 14084 Serta Supervisornya Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung.
- c. Peraturan Bupati Badung Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Daerah.
- d. Keputusan Bupati Badung Nomor 103/049/HK/2023 Tentang Pembentukan Tim Operasional Call Center 112, Pada Sub Kegiatan Monitoring Opini dan Aspirasi Publik.

5. Uraian Hasil Monitoring dan Evaluasi

Dari rangkaian kegiatan monitoring dan evaluasi yang dilakukan maka dengan ini kami sampaikan hasil monitoring dan evaluasi terkait Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat Call Center 112 Kabupaten Badung untuk semester I Tahun 2024 dengan uraian sebagai berikut :

A. Penanganan Pengaduan Melalui Layanan NTPD Call Center 112

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat Call Center 112 Kabupaten Badung yang masuk periode semester I dari

1 Januari sampai dengan 30 Juni 2024 dapat diketahui bahwa jumlah total perolehan panggilan yang masuk sebanyak 286 panggilan.

Dari semua panggilan tersebut, dikelola berdasarkan beberapa kategori yaitu Panggilan Prank, Panggilan Ghost, Panggilan Normal dan Panggilan Informasi.

1. Berdasarkan status panggilan atas pengaduan :
 - Terdapat 234 (Dua Ratus Tiga Puluh Empat) Panggilan Prank.
 - Terdapat 41 (Empat Puluh Satu) Panggilan Ghost.
 - Terdapat 10 (Sepuluh) Panggilan Informasi.
 - Terdapat 1 (Satu) Panggilan Normal/ Emergency.

Adapun rincian atas laporan dimaksud dapat disajikan dalam tabel berikut :

Tabel Grafik Perolehan Panggilan Masuk
Periode 1 Januari 2024 s/d 30 Juni 2024

GRAFIK LAPORAN MASUK PERBULAN

Legend: Total (Blue), Prank (Orange), Ghost (Grey), Informasi (Yellow), Emergency/Normal (Light Blue)



Sumber : kabdadungv2.sakti112.id/

6. Kesimpulan

Dari hasil monitoring dan evaluasi Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat Call Center 112 Kabupaten Badung untuk semester I Tahun 2024 dapat disimpulkan bahwa laporan/panggilan yang masuk telah mendapatkan penanganan sesuai dengan klasifikasinya masing-masing, serta telah ditindaklanjuti dan mendapatkan rekomendasi yang sesuai dengan jenis dan klasifikasi pengaduan yang diterima. Namun masih terdapat beberapa hambatan yang menjadi kendala yaitu :

- Belum optimalnya fungsi Operator Dispatcher di unit kerja dalam melakukan pemantauan hasil tindak lanjut pengaduan.

7. Rekomendasi

Berdasarkan atas kesimpulan diatas disarankan agar :

- Lebih mengoptimalkan fungsi Operator Dispatcher di unit kerja terhadap pengaduan yang masuk dan menindaklanjuti pengaduan sesuai substansi dan batas waktu penyelesaian yang sudah ditentukan.

Demikian Laporan Monitoring dan Evaluasi Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat Call Center 112 Kabupaten Badung untuk semester I Tahun 2024 Periode 1 Januari 2024 sampai dengan 30 Juni 2024 disampaikan, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui,

↳ Kepala dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Badung



↳ Gusti Ngurah Gede Jaya Saputra, S.Sos, M.A.P
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP:197502071993111002