



CALL CENTER 112 KOTA BANJARBARU



MENGENAL NOMOR PANGGILAN DARURAT (NPD) 112 KOTA BANJARBARU

- Dilaunching oleh Wali Kota Banjarbaru pada Bulan Agustus 2024
- Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat adalah pusat layanan pengaduan masyarakat kedaruratan melalui nomor telepon 112 yang tidak dikenakan biaya telepon.

MANFAAT

1. **Memberikan kemudahan** kepada masyarakat dalam menghubungi pelayanan kegawatdaruratan (**NOMER MUDAH DIINGAT & GRATIS**) 112
2. **Mempercepat penanggulangan** keadaan darurat
3. **Mempermudah koordinasi** antar instansi terkait

Melayani Kedaruratan:

- a. Layanan ambulans gawat darurat;
- b. Penanganan kebakaran;
- c. Penanganan kejadian kecelakaan;
- d. Penanganan pohon tumbang yang mengakibatkan terganggunya aktivitas masyarakat;
- e. Penanganan hewan buas atau berbisa;
- f. Penanganan kejadian bencana;
- g. Penanganan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (ODGJ, orang terlantar, korban kekerasan dalam rumah tangga);
- h. Penanganan kerusakan konstruksi yang mengakibatkan korban atau terganggunya aktivitas masyarakat.

KOMPONEN PENYELENGGARAAN LAYANAN 112

1. Hardware

PC Call Taker, Monitor
Dashboard, Server, dll.

2. Software/Aplikasi

Sistem Penyedia

3. Jaringan

Internet dan Media
Komunikasi antar OPD

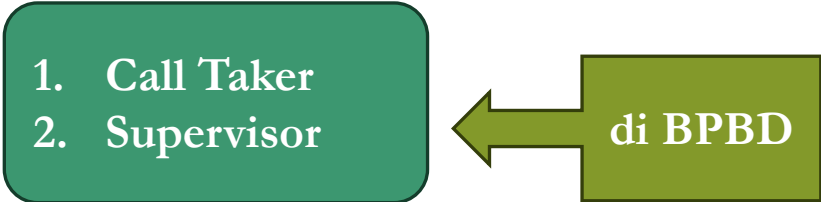
4. SDM

SDM Call Taker dan
Agent Lapangan

SUMBER DAYA MANUSIA

1. Call Talker/Back Office adalah petugas yang menerima dan menangani laporan dari masyarakat melalui telepon.

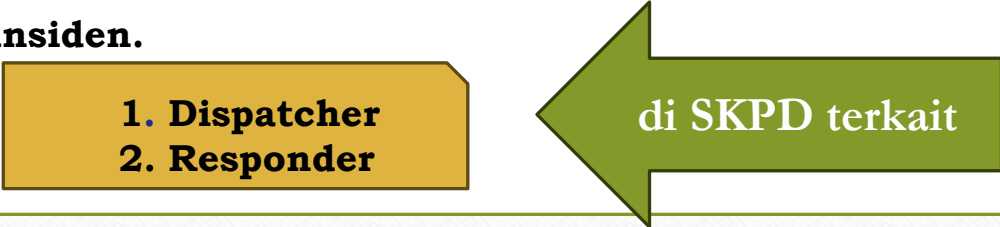
2. Supervisor adalah seseorang yang diberikan tugas mengawasi dan mempunyai kuasa dan wewenang untuk mengeluarkan perintah kepada Call Talker/Back Office

- 
- 1. Call Taker
 - 2. Supervisor

di BPBD

1. Dispatcher adalah petugas dari Perangkat Daerah/Instansi terkait yang bertugas menerima laporan insiden gawat darurat dari Call Talker/Back Office yang menentukan serta mengirimkan petugas lapangan (Responder) yang tepat untuk menangani insiden.

2. Responder adalah petugas dari Perangkat Daerah/Instansi terkait yang dikirimkan ke lokasi kejadian untuk menangani insiden.

- 
- 1. Dispatcher
 - 2. Responder

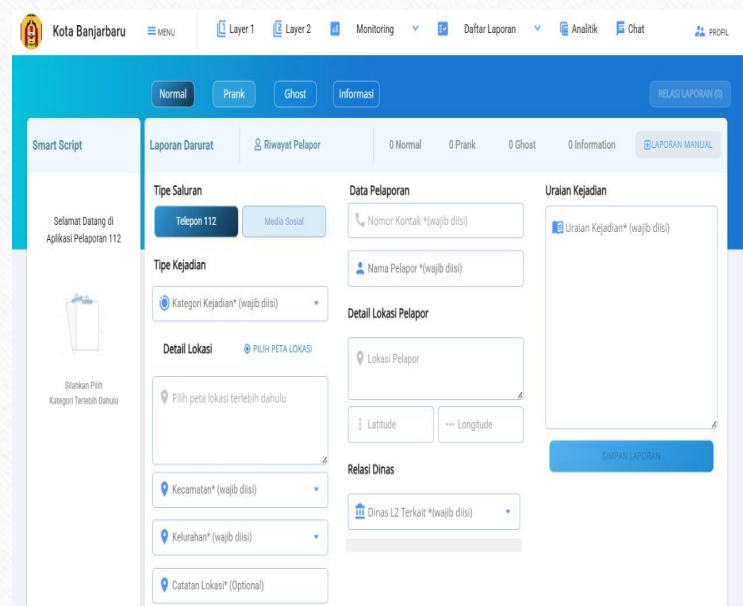
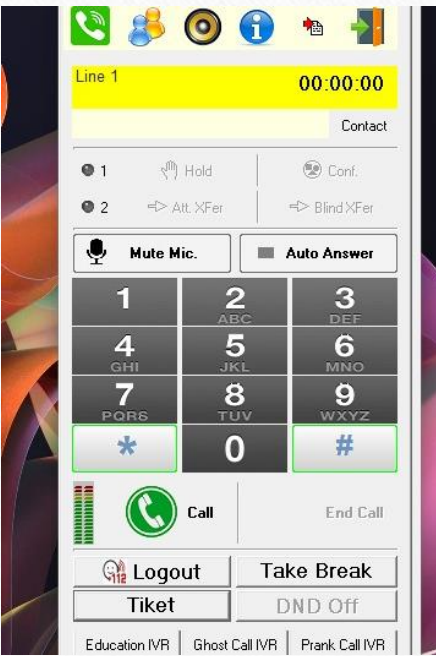
di SKPD terkait

SOFTWARE/APLIKASI

Sipphone.exe

SAKTI112

112
Responder



ALUR LAYANAN 112



Application support the communication and escalation process also help tracking

Petugas Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112

Pasal 10

- (1) Petugas Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112, terdiri dari :
 - a. Call Talker/Back Office; dan
 - b. Supervisor.
- (2) Petugas Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas :
 - a. menerima panggilan gawat darurat dari masyarakat;
 - b. menganalisa informasi yang diterima dari pemanggil;
 - c. menentukan dan mengirimkan keadaan darurat kepada Perangkat Daerah atau Instansi terkait;
 - d. mencatat informasi pada aplikasi;
 - e. memantau tindak lanjut panggilan darurat; dan
 - f. membuat laporan.
- (3) Petugas Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 sebagaimana tersebut pada ayat (1) dilaksanakan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah

Petugas Operator pada Perangkat Daerah dan Instansi terkait

Pasal 11

- (1) Petugas Operator pada Perangkat Daerah dan instansi terkait sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) huruf b, terdiri dari :
 - a. Dispatcher; dan
 - b. Responder.
- (2) Petugas Operator pada Perangkat Daerah dan instansi terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas :
 - a. menerima aduan kegawatdaruratan dari layanan 112;
 - b. petugas menganalisa informasi yang diterima;
 - c. menentukan dan mengirimkan keadaan kepada Tim Lapangan;
 - d. memantau tindaklanjut Tim Lapangan;
 - e. menyampaikan hasil tindak lanjut ke petugas Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112;
 - f. menutup laporan melalui aplikasi Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112.
- (3) Petugas Operator pada perangkat daerah ditetapkan dalam bentuk Surat Keputusan masing-masing Kepala Satuan Perangkat Daerah

(1) Pengintegrasian Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 yang diselenggarakan oleh Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a meliputi layanan yang diselenggarakan oleh :

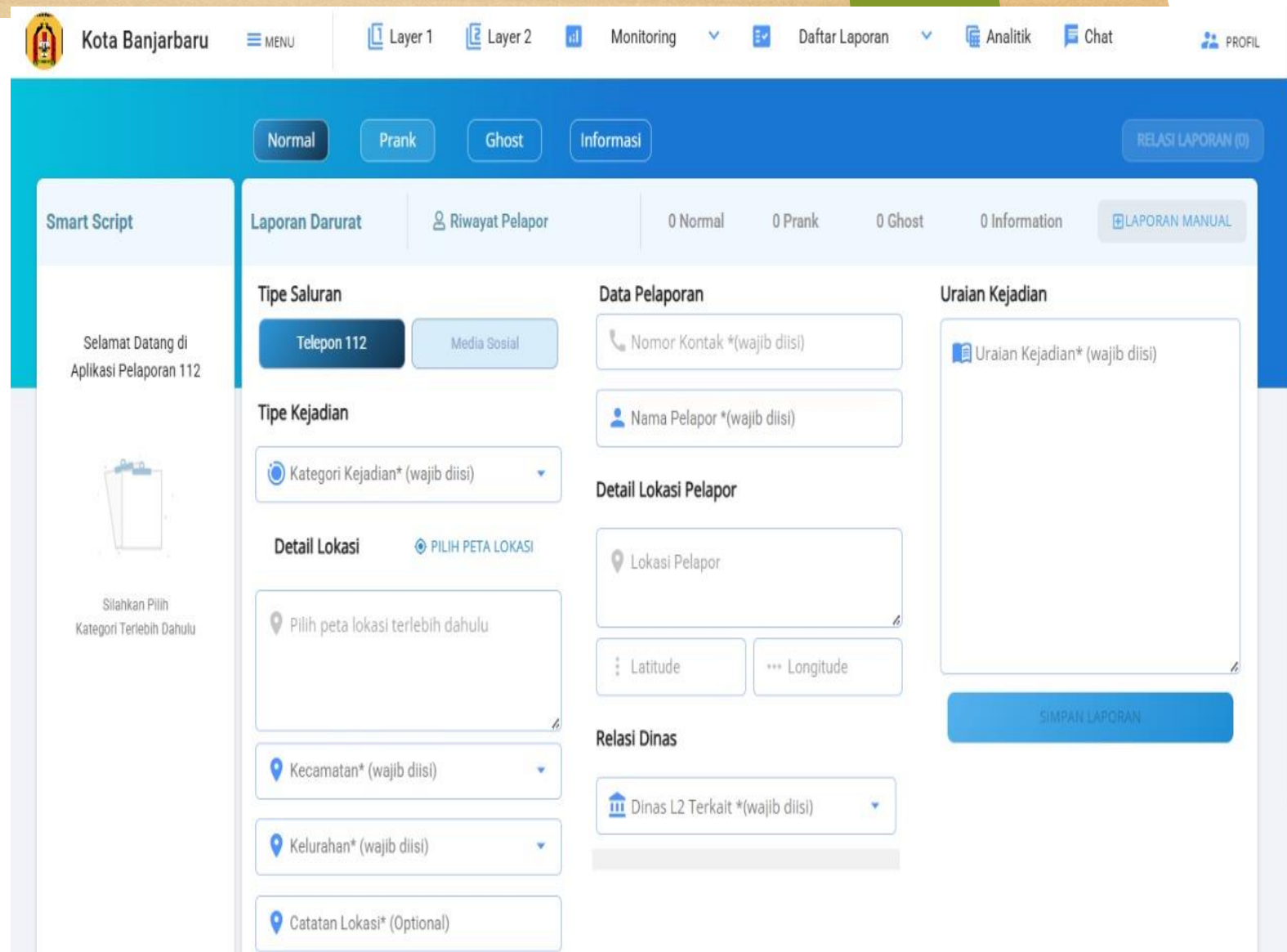
- a. Badan Penanggulangan Bencana Daerah;
- b. Dinas Perhubungan;
- c. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang;
- d. Dinas Lingkungan Hidup;
- e. Dinas Permukiman;
- f. Dinas Kesehatan;
- g. Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru;
- h. Satuan Polisi Pamong Praja; dan
- i. Dinas Sosial;

Pengintegrasian Layanan 112 Kota Banjarbaru dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru:

- a. menyediakan sarana dan prasarana terkait penyelenggaraan sistem Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112;
- b. memastikan kelancaran operasional jaringan komunikasi data;
- c. melaksanakan koordinasi teknis dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika serta pihak perusahaan operator telekomunikasi;
- d. melakukan pendampingan pengembangan sistem Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112; dan
- e. melaksanakan peningkatan kompetensi sumber daya manusia petugas Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112

PROSES PELAYANAN CALL CENTER 112 KOTA BANJARBARU







Normal

Prank

Ghost

Informasi

RELASI LAPORAN (0)

Smart Script

Selamat Datang di
Aplikasi Pelaporan 112



Silahkan Pilih
Kategori Terlebih Dahulu

Laporan Darurat

Riwayat Pelapor

0 Normal

0 Prank

0 Ghost

0 Information

LAPORAN MANUAL

Tipe Saluran

Telepon 112

Media Sosial

Tipe Kejadian

Kategori Kejadian* (wajib diisi)

KEBAKARAN PEMUKIMAN

POHON TUMBANG

COVID - 19

KECELAKAAN (AMBULANCE)

PENEMUAN MAYAT

TIANG PJU RUBUH

BENCANA ALAM

Data Pelaporan

Nomor Kontak *(wajib diisi)

Nama Pelapor *(wajib diisi)

Detail Lokasi Pelapor

Lokasi Pelapor

Latitude

*** Longitude

Dinas

Dinas L2 Terkait *(wajib diisi)

Uraian Kejadian

Uraian Kejadian* (wajib diisi)

SIMPAN LAPORAN

Catatan Lokasi* (Optional)



Normal

Prank

Ghost

Informasi

RELASI LAPORAN (0)

Smart Script

Selamat Datang di
Aplikasi Pelaporan 112



Silahkan Pilih
Kategori Terlebih Dahulu

Laporan Darurat

Riwayat Pelapor

0 Normal

0 Prank

0 Ghost

0 Information

LAPORAN MANUAL

Tipe Saluran

Telepon 112

Media Sosial

Tipe Kejadian

Kategori Kejadian* (wajib diisi)

KERUSUHAN/TAWURAN

ORANG DENGAN GANGGUAN JIWA (ODGJ)

EMERGENCY (AMBULANCE)

LATIHAN

KEBAKARAN LAHAN

GANGGUAN PENERANGAN JALAN

KEJADIAN LAINNYA

Data Pelaporan

Nomor Kontak *(wajib diisi)

Nama Pelapor *(wajib diisi)

Detail Lokasi Pelapor

Lokasi Pelapor

Latitude

*** Longitude

Dinas

Dinas L2 Terkait *(wajib diisi)

Uraian Kejadian

Uraian Kejadian* (wajib diisi)

SIMPAN LAPORAN

Catatan Lokasi* (Optional)

- Nomor telepon Aktif / Bisa Dihubungi / No Whatsapp ?

Tipe Saluran

Telepon 112

Media Sosial

Tipe Kejadian

KEJADIAN LAINNYA



Detail Lokasi

PILIH PETA LOKASI

Pilih peta lokasi terlebih dahulu

Kecamatan* (wajib diisi)

Kelurahan* (wajib diisi)

Catatan Lokasi* (Optional)

Latitude

Longitude

Data Pelaporan

Nomor Kontak *(wajib diisi)

Nama Pelapor *(wajib diisi)

Detail Lokasi Pelapor

Lokasi Pelapor

Latitude

Longitude

Relasi Dinas



DINAS LINGKUNGAN HIDUP

PMI

PLN

DINSOS

DAMKAR

Diskominfo

PERKIM

PMI

DP3APMP2KB

Uraian Kejadian

Uraian Kejadian* (wajib diisi)

SIMPAN LAPORAN



Daftar Laporan

Baru 1

Proses 0

Selesai 237

Cari No.Laporan/Nama/Kategori/Alamat/Kecamatan/Kelura...



#D2502152513975213 • Ranti

2025-02-15 14:25:13

KEJADIAN LAINNYA



Whatsapp



Jl. Ahmad Yani No.30, Landasan Ulin Sel., Kec. Liang Anggang, Kota Banjar Baru,
Kalimantan Selatan 70722, Indonesia

No more data..

#D2502152513975213

Status: Baru

Salin Laporan

GROUP CHAT

KEJADIAN LAINNYA

DETAIL LAPORAN

TIKET DINAS (1)

L3 PENUGASAN (0)

RIWAYAT L2



Lokasi Kejadian:

Jl. Ahmad Yani No.30, Landasan Ulin Sel., Kec. Liang Anggang, Kota Banjar Baru,
Kalimantan Selatan 70722, Indonesia

Perbaharui Info Laporan

Kecamatan:

Liang anggang

Kelurahan:

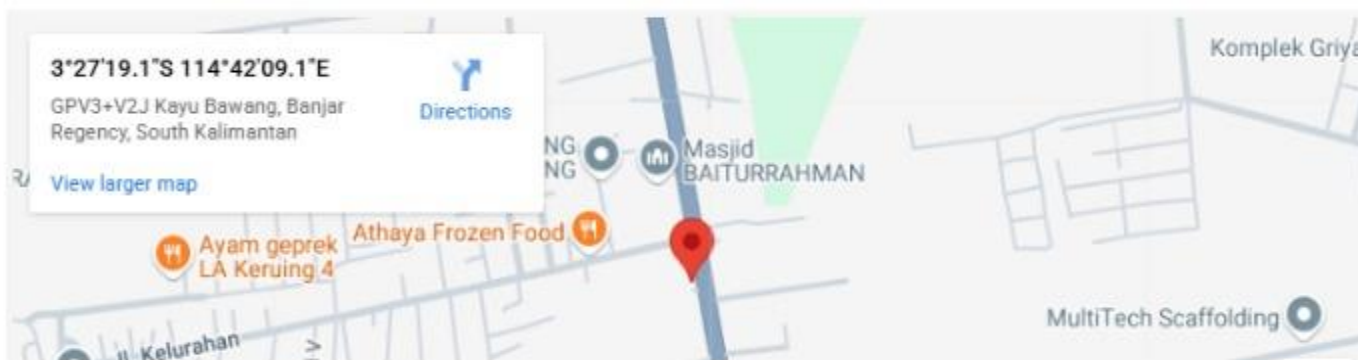
Landasan ulin selatan

Uraian Kejadian:

ada pohon milik pemerintah yang di badan jalan terindikasi mau roboh takutnya nanti ada korban

Catatan Lokasi:

Titik Map Lokasi:

Link Map : [Maps](#)



Daftar Laporan

Baru 1

Proses 0

Selesai 237

Cari No.Laporan/Nama/Kategori/Alamat/Kecamatan/Kelura...



#D2502152513975213 • Ranti

2025-02-15 14:25:13

KEJADIAN LAINNYA



Whatsapp



Jl. Ahmad Yani No.30, Landasan Ulin Sel., Kec. Liang Anggang, Kota Banjar Baru,
Kalimantan Selatan 70722, Indonesia

No more data...

#D2502152513975213

Status: Baru

KEJADIAN LAINNYA

DETAIL LAPORAN

TIKET DINAS (

Lokasi Kejadian:

Jl. Ahmad Yani No.30, Landasan Ulin Sel., Kec. Liang
Kalimantan Selatan 70722, Indonesia

Kecamatan:

Liang anggang

Kelurahan:

Landasan ulin

Uraian Kejadian:

ada pohon milik pemerintah yang di badan jalan terin

Catatan Lokasi:

Titik Map Lokasi:

3°27'19.1"S 114°42'09.1"E

GPV3+V2J Kayu Bawang, Banjar
Regency, South Kalimantan

Directions

View larger map

Ayam geprek
LA Keruing 4

Athaya Frozen Food

Kelurahan

Salin Laporan

LAPORAN DARURAT 112

Terima Laporan pada:

Sabtu, 15 Februari 2025 14:25

No Laporan:

D2502152513975213

Tipe Kejadian:

KEJADIAN LAINNYA

Kepada:

DINAS LINGKUNGAN HIDUP,

Kejadian:

ada pohon milik pemerintah yang di badan jalan terindikasi mau roboh
takutnya nanti ada korban

Lokasi:

Jl. Ahmad Yani No.30, Landasan Ulin Sel., Kec. Liang Anggang, Kota Banjar
Baru, Kalimantan Selatan 70722, Indonesia

Catatan Lokasi:

Pelapor:

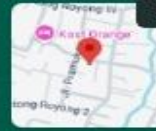
ranti***

Link Titik Kejadian: [https://www.google.com/maps/search/?](https://www.google.com/maps/search/?api=1&query=-3.4552932,114.7025281)[api=1&query=-3.4552932,114.7025281](https://www.google.com/maps/search/?api=1&query=-3.4552932,114.7025281)



PIC 112 Kota Banjarbaru

Adiya, Ahmad Alfani, Amell, Andy Rezki Septiawan, Anugrah, Bella Bpbd, Deden, Dinsos BJB Rif'at Aditya...



Kemarin

5°25'36.2"S 114°49'48.3"E

Mencari bisnis lokal, melihat peta, dan melihat rute di Google Maps.

www.google.com

LAPORAN DARURAT 112

=====

Terima Laporan pada:

Minggu, 16 Februari 2025 09:38

No Laporan:

D2502163816901513

Tipe Kejadian:

GANGGUAN PENERANGAN JALAN

Kepada:

PERKIM,

Kejadian:

kemaren arus pln di boxpanel sudah diperbaiki, tetapi malam tadi tiba-tiba lampu jalannya kedidip lagi terus mati dan tidak bisa hidup kembali

Lokasi:

HR9J+32W, Jl. Perintis I, Loktabat Utara, Kec. Banjarbaru Utara, Kota Banjar Baru, Kalimantan Selatan 70714, Indonesia

Catatan Lokasi:

Pelapor:

bella***

Link Titik Kejadian: <https://www.google.com/maps/search/?api=1&query=-3.432283,114.8300767>

=====



Ketik pesan



**LAPORAN KEGIATAN CALL CENTER 112
KOTA BANJARBARU
PERIODE 01-31 JANUARI 2025**

TOTAL LAPORAN STATISTIK TIKET

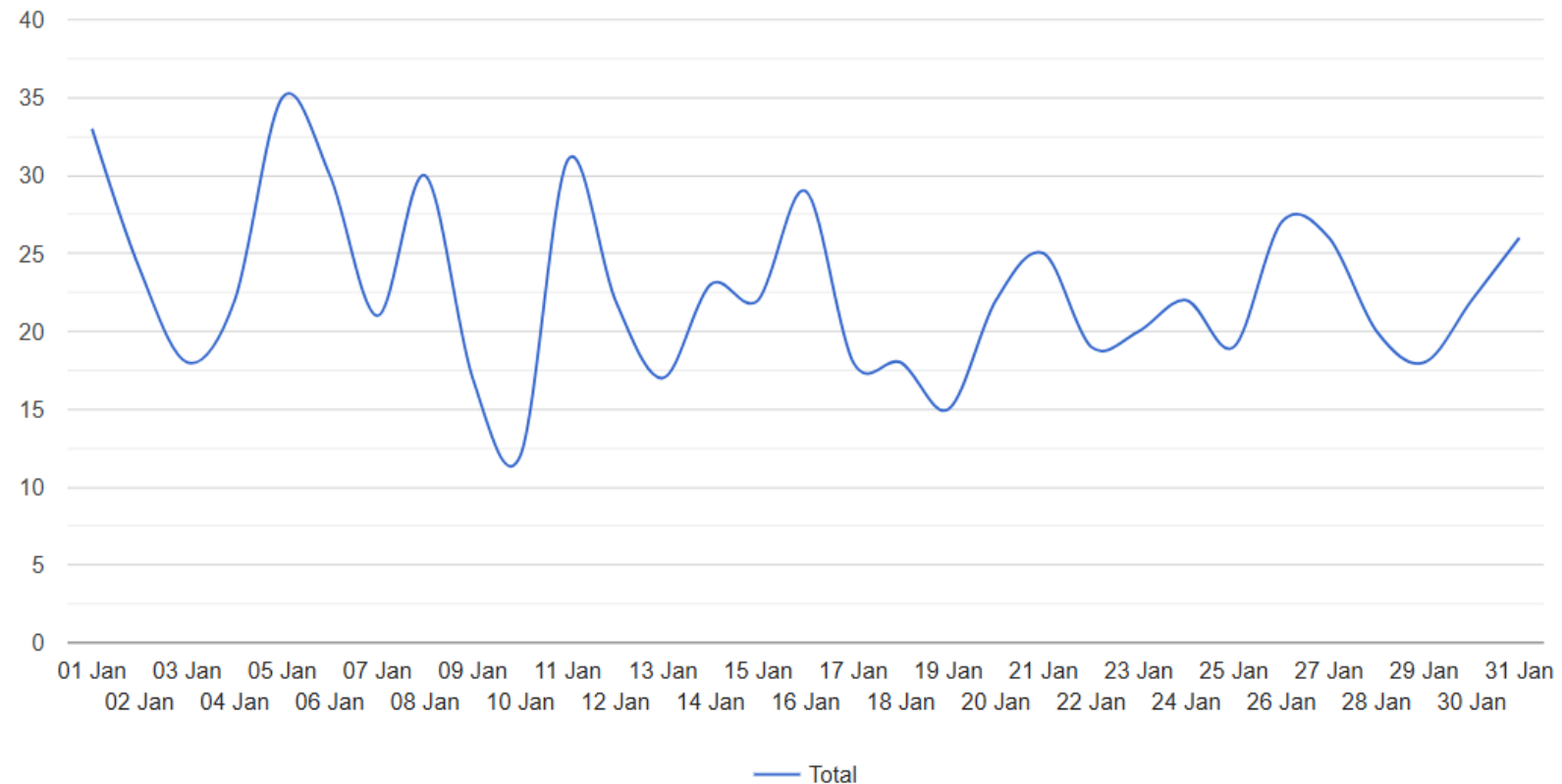
Periode Tanggal

📅 January 1, 2025 - January 31, 2025 ▼

Format Waktu

Harian

Total Laporan



LAPORAN KATEGORI

Pilih Laporan Statistik Tiket

Laporan Kategori

Tipe Data



Table



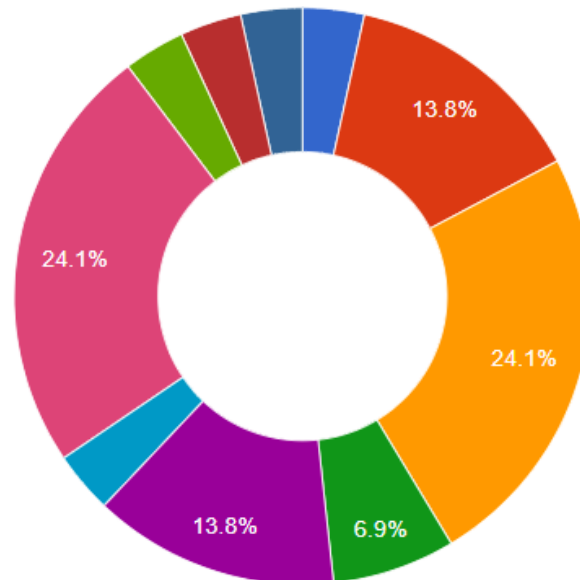
Grafik

Periode Tanggal



January 1, 2025 - January 31, 2025

Kategori Tiket



- BANJIR
- EMERGENCY (AMBULANCE)
- EVAKUASI HEWAN
- GANGGUAN PENERANGAN JALAN
- KEAMANAAN DAN KETERTIBAN UMUM / MASYARAKAT
- KECELAKAAN (AMBULANCE)
- KEJADIAN LAINNYA
- LATIHAN
- ORANG DENGAN GANGGUAN JIWA (ODGJ)
- POHON TUMBANG

GRAFIK PER KECAMATAN

Pilih Laporan Statistik Tiket

Laporan Kecamatan

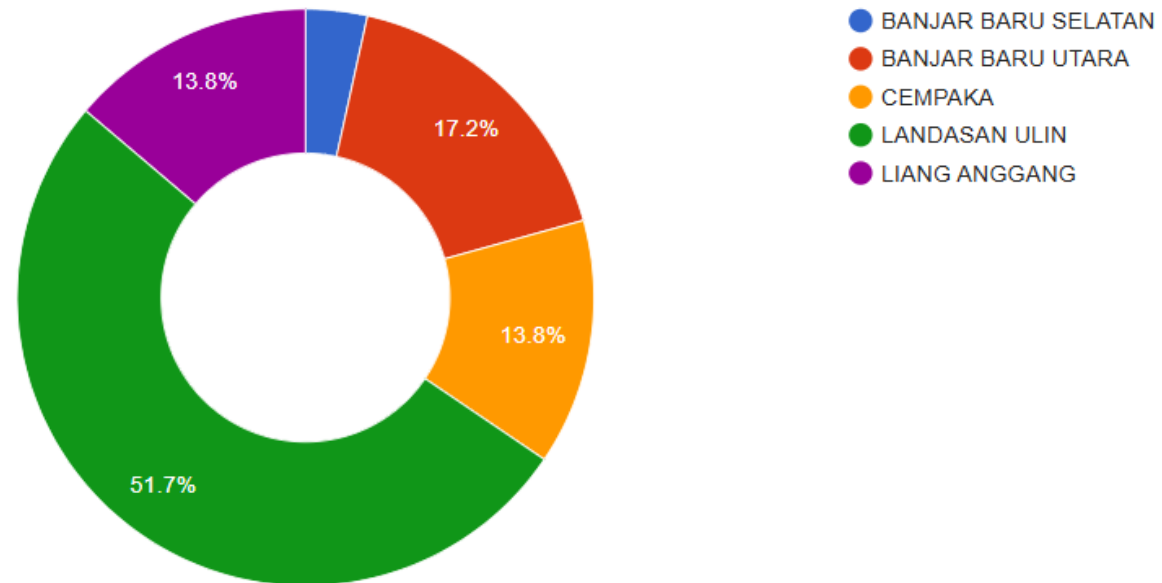
Tipe Data

☒ Table ☐ Grafik

Periode Tanggal

📅 January 1, 2025 - January 31, 2025 ▼

Tiket per Wilayah



GRAFIK TIKET DINAS TERKAIT

Tiket Unit/Dinas

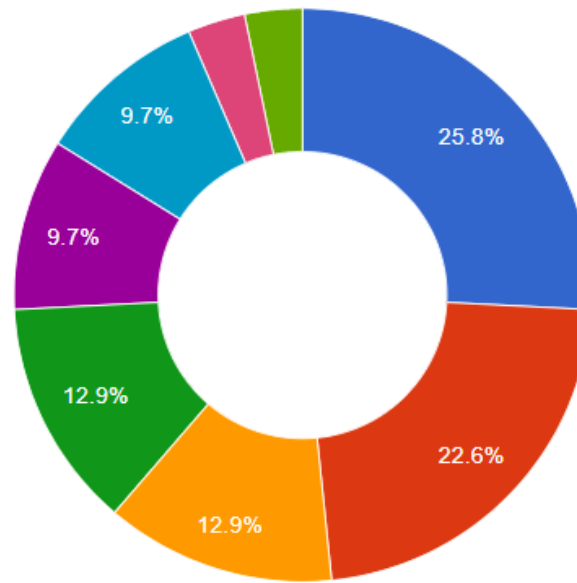
Tipe Data

☒ Table ☐ Grafik

Periode Tanggal

📅 January 1, 2025 - January 31, 2025 ▼

Insiden Unit/Dinas



DOKUMENTASI DINAS KESEHATAN



Penanganan
Orang Sakit

DOKUMENTASI UPT DAMKAR



Evakuasi Hewan

DOKUMENTASI

PERUMAHAN DAN PERMUKIMAN

Penanganan Gangguan
Penerangan Jalan Umum



Map data from Google Maps showing the location of the incident. The map includes labels for 'Gg. Petai', 'WARUNG MAKAN ZAHRA', and 'Kantor Regional VIII Badan...'. A table provides the coordinates in both Decimal and DMS formats, along with the date and time of the observation.

	Decimal	DMS
Latitude	-3.44318	3°26'35" S
Longitude	114.849785	114°50'59" E

2025-01-13(Sen) 08:10(PM)

Weather: 26°C / 79°F

DOKUMENTASI

DINAS SOSIAL



Penanganan ODGJ Melahirkan dan
ODGJ di Pinggir Jalan



DOKUMENTASI

BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH



Penanganan Korban Banjir dan
Pohon Tumbang



Thank
you

