



# LAPORAN INOVASI DAERAH

**Pemerintah Daerah: Kabupaten Batang**

**Nomor Registrasi: 33.25-14040-42815-2021**

## 1. PROFIL INOVASI

### 1.1. Nama Inovasi

Penyelenggaraan Integrasi Layanan Panggilan Darurat 112 di Wilayah Kabupaten Batang

### 1.2. Dibuat Oleh

Dinas Komunikasi dan Informatika ( diskominfo.batang )

### 1.3. Tahapan Inovasi

Implementasi

### 1.4. Inisiator Inovasi Daerah

OPD

### 1.5. Jenis Inovasi

Digital

### 1.6. Bentuk Inovasi Daerah

Inovasi pelayanan publik

### 1.7. Urusan Inovasi Daerah

komunikasi dan informatika

### 1.8. Rancang Bangun dan Pokok Perubahan Yang Dilakukan

Upaya untuk mencapai prinsip *good governance* dapat dilakukan dengan meningkatkan pelayanan publik. Pelayanan publik menurut undang-undang No 25 Tahun 2009 Bab I Pasal 1 Ayat 1 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah sebagai fungsi penyelenggara pelayanan publik harus mampu memberikan pelayanan yang dapat membantu memenuhi keinginan atau kebutuhan dasar masyarakat

sehingga menjadi pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik yang berkualitas berorientasi melayani masyarakat dan bukan dilayani.

Pemerintah sebagai organisasi publik wajib memberikan perhatian khusus pada sistem pelayanan kesehatan. Kesehatan juga merupakan unsur kesejahteraan. Apabila kesejahteraan masyarakat menurun akan berdampak pada pembangunan otonomi daerah. Untuk itu pemerintah perlu memberikan pelayanan kesehatan secara adil, merata, memadai, terjangkau, berkualitas dan tanggap terhadap kebutuhan atau hak-hak masyarakat khususnya dalam pelayanan kesehatan. Berdasarkan kondisi masalah-masalah kegawatdaruratan serta mempertimbangkan pentingnya keberadaan rumah sakit bagi pelayanan kegawatdaruratan di daerah sekitar, maka perlu pelayanan kegawatdaruratan yang baik dan berkualitas, untuk itu Pemerintah Kabupaten Batang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika merancang sebuah inovasi "Call Center 112 Kabupaten Batang" dengan maksud untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melaporkan kejadian darurat melalui Layanan Panggilan Darurat 112 Kabupaten Batang melalui beberapa agenda, antara lain:

1. Penyusunan Kebijakan mengenai penyelenggaraan Call Center 112
2. Bimtek penyelenggaraan Call Center 112
3. Sosialisasi Call Center 112
4. Monitoring dan Evaluasi Call Center 112

Inovasi tersebut sebagai tuntutan akuntabilitas, responsivitas, transparansi, dan berbagai prinsip good governance, sehingga dapat menggiring organisasi publik berkinerja lebih tinggi serta memberikan pelayanan penuh kepada masyarakat untuk merespon pengaduan darurat masyarakat. Dengan adanya layanan tersebut penanggulangan kondisi darurat dapat cepat dilakukan khususnya di wilayah Kabupaten Batang, sehingga pelayanan yang diperoleh dapat diapresiasi menjadi pelayanan yang cepat dan tepat untuk menjamin keselamatan dan meminimalisir resiko hilangnya nyawa seseorang maupun cacatan permanen.

### **1.9. Tujuan Inovasi Daerah**

Memberikan kemudahan masyarakat melaporkan kejadian darurat melalui Layanan Panggilan Darurat 112 Kabupaten Batang

### **1.10. Manfaat Yang Diperoleh**

Manfaat yang diperoleh :

1. mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat untuk menangani keadaan gawat darurat;
2. mengintegrasikan semua layanan telepon pengaduan dan pemberian informasi gawat darurat pada Perangkat Daerah dan Instansi terkait ke dalam sistem *call center* 112;
3. mempermudah masyarakat mengingat nomor panggilan darurat untuk mendapatkan layanan gawat darurat; dan

- mempermudah koordinasi penanganan keadaan gawat darurat pada Perangkat Daerah dan Instansi terkait.

### 1.11. Hasil Inovasi

Pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan cepat dan tepat kejadian darurat melalui Layanan Panggilan Darurat 112 Kabupaten Batang

### 1.12. Waktu Uji Coba Inovasi Daerah

15-04-2020

### 1.13. Waktu Implementasi

12-08-2020

### 1.14. Anggaran

-

### 1.15. Profil Bisnis -

### 1.16. Kematangan

128.00

## 2. INDIKATOR INOVASI

NoIndikator SPD	Informasi	Bukti Dukung
1. Regulasi Inovasi Daerah	Peraturan Kepala Daerah / Peraturan Daerah	Penyelenggaraan Nomor Panggilan Tunggal 112
2. Ketersediaan SDM Terhadap Inovasi Daerah	11-30 SDM	Tim Layanan 112 Kabupaten Batang
3. Dukungan Anggaran	Anggaran tersedia pada kegiatan penerapan inovasi daerah	Dokumen Pelaksanaan Perubahan Anggaran Tahun 2020 Kegiatan Pengembangan Smart City/Smart Regency
4. Penggunaan IT	Pelaksanaan kerja sudah didukung system informasi online/ daring	Screenshot dashboard tiket, Screenshot Halaman Login, Manual Book Aplikasi

		Foto /Screenshot Bimtek Call Center 112,
5. Bimtek Inovasi	Dalam 2 tahun terakhir pernah 3 kali atau lebih	Dokumentasi Pelatihan 112, Verifikasi Kesiapan Layanan dari Kemenkominfo, Undangan TOT SMD Call Center 112
6. Program dan kegiatan inovasi Perangkat Daerah dalam RKPD	Pemerintah daerah sudah menuangkan program inovasi daerah dalam RKPD dan telah diterapkan dalam 1 tahun terakhir	RPJMD Kabupaten Batang 2017-2022
7. Jejaring Inovasi	Inovasi melibatkan 5 Perangkat Daerah atau lebih	Tim Responder 112
8. Replikasi	-	Tidak Tersedia
9. Pedoman Teknis	Telah terdapat Pedoman teknis berupa buku dalam bentuk elektronik	SOP 112, SOP 112 -1, Manual Book
10. Pelaksana Inovasi Daerah	Ada pelaksana namun tidak ditetapkan dengan SK Kepala Perangkat Daerah	Tim Layanan 112 Kabupaten Batang
11. Kemudahan Informasi Layanan	Layanan melalui aplikasi online	Nomor Telepon 112 (Kabupaten Batang), Aplikasi 112
12. Penyelesaian Layanan Pengaduan	dias 60%	Contoh Laporan Penanganan Kejadian Kebakaran
13. Keterlibatan aktor inovasi	Inovasi melibatkan lebih dari 5 aktor	Layanan Nomor Panggilan Darurat 112, Penyelenggaraan Layanan NPD 112 di Kabupaten Batang
14. Kemudahan Proses Inovasi Yang Dihasilkan	Hasil inovasi diperoleh dalam waktu 1 hari	SOP Call Center 112, SOP Call Center 112
15. Online Sistem	Ada dukungan melalui	Aplikasi 112 Call Center,

	perangkat web aplikasi dan aplikasi mobile (android atau ios)	Halaman Bantu
16.Kecepatan Inovasi	Inovasi dapat diciptakan dalam waktu 5-8 bulan	Surat Dukungan 112 All Operator, Surat Verifikasi, Permohonan dll
17.Kemanfaatan Inovasi	Jumlah pengguna atau penerima manfaat 201 orang keatas	Contoh Laporan Call Tacker September 2020
18.Monitoring dan Evaluasi Inovasi Daerah	Hasil pengukuran kepuasan pengguna dari evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat	Evaluasi 112 pada Program Smart City 2021
19.Sosialisasi Inovasi Daerah	Media Berita	Pemasangan Baliho Call Center 112, Publikasi Medsos, Publikasi Medsos 2, Berita Launching
20.Kualitas Inovasi Daerah	Memenuhi 5 unsur substansi	Layanan Panggilan Darurat 112 Kabupaten Batang