



**PEMERINTAH KOTA BATAM
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

**BIDANG
PENGELOLAAN INFORMASI PUBLIK DAN
PERSANDIAN**

Nomor SOP	1/SOP/PIPP.Kominfo/1/2022
Tanggal Pembuatan	25 JANUARI 2022
Tanggal Revisi
Tanggal Efektif	25 JANUARI 2022
Disahkan oleh	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam  AZRIL APRIANSYAH, S.T. M.T. Pembina TK.I NIP. 19730408 200212 005
Nama SOP	Layanan Batam Siaga 112 Kota Batam

I. DASAR HUKUM	II. KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah2. Undang-undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;3. PP Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;4. Intruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia;5. Peraturan Menteri Negara Aparatur Negara Nomor PER/21M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;6. Permendagri Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah;7. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Komunikasi dan Informatika;8. Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 2 Tahun 2007 Tentang Sistem Keamanan Melalui Kamera Pengaman Di Objek Vital, Fasilitas Umum dan Kawasan Tertentu Di Kota Batam9. Peraturan Walikota Batam Nomor 06A Tahun 2012 tentang Pengembangan E-Gov dilingkungan Pemko Batam10. Peraturan Walikota Batam Nomor 28 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah11. Peraturan Walikota Batam Nomor 57 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Batam Nomor 54 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Dinas Komunikasi dan Informatika	<ol style="list-style-type: none">1. Memiliki latar belakang pendidikan: SMK/SMA/D III / S12. Memiliki pengetahuan : Pengoperasian Komputer, <i>Troubleshooting System</i>, jaringan komputer, komunikasi dan pelayanan publik3. Mampu bekerja 24 Jam4. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi5. Memahami pendokumentasian dan kearsipan

12. Peraturan Walikota Batam Nomor 16 Tahun 2017 Tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 DiKota Batam	
III. KETERKAITAN	IV. PERALATAN/PERLENGKAPAN
1. -	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kamera Pengaman/CCTV 2. Aplikasi Nomor Tunggal Pelayanan Darurat (NTPD) 112 3. Perangkat NTPD 112 4. Perangkat Server 5. Perangkat Komputer 6. Jaringan Internet 7. Perangkat pencetakan 8. Fax/Telepon 9. Dokumen Pengisian/Formulir 10. ATK 11. Aplikasi Log Kamera Pengaman
V. PERINGATAN	VI. PENCATATAN DAN PENDATAAN
<ol style="list-style-type: none"> 1. Pencatatan dan pendokumentasian yang tidak lengkap akan mengakibatkan kegagalan dalam pengawasan penggunaan kamera pengaman. 2. Kelalaian dalam menerima telepon dapat mengakibatkan tidak terlayannya panggilan darurat. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pencatatan dan pendataan dilakukan dengan menggunakan aplikasi yang tersedia atau secara manual
VII. TUJUAN	VIII. RUANG LINGKUP
<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk menjaga konsistensi tingkat layanan, penampilan kinerja/kondisi tertentu, keamanan petugas dan lingkungan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan dalam pengoperasian panggilan darurat dan kamera pengaman Kota Batam. 2. Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan pengoperasian panggilan darurat dan kamera pengaman bagi Operator dan Pengawas. 3. Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan, keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan pengoperasian panggilan darurat dan kamera pengaman. 4. Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan Layanan Batam Siaga 112. 5. Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif. 6. Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang menangani panggilan darurat dan kamera pengaman Kota Batam 7. Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi suatu kesalahan atau dugaan mal praktek dan kesalahan administratif lainnya, sehingga sifatnya melindungi Institusi dan petugas panggilan darurat dan kamera pengaman. 8. Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan dan pelaksanaan. 9. Sebagai dokumen sejarah bila telah di buat revisi SOP yang baru. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tugas dan tanggung jawab Operator dan Pengawas Layanan Batam Siaga 112. 2. Larangan – larangan dalam pelaksanaan Layanan Batam Siaga 112 Kota Batam 3. Pemeliharaan dan perbaikan perangkat Layanan Batam Siaga 112. 4. Permintaan dokumentasi rekaman kamera pengaman. 5. Laporan kegiatan Layanan Batam Siaga 112.

IX. REFERENSI	X. DEFINISI
<ol style="list-style-type: none"> 1. Petunjuk Penggunaan CCTV Kota Batam 2. Petunjuk Penggunaan aplikasi Nomor Tunggal Panggilan Darurat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kamera pengaman atau CCTV (<i>Closed Circuit Television</i>) adalah sebuah sistem komputer menggunakan video kamera Fix (tidak bergerak) dan kamera PTZ (Bisa bergerak) untuk menampilkan dan merekam gambar pada waktu dan tempat dimana perangkat tersebut terpasang. 2. Monitor <i>Display</i> adalah monitor dinding yang digunakan untuk menampilkan gambar dari hasil rekaman kamera pengaman yang sudah terpasang. 3. Operator <i>Console</i> adalah komputer yang dilengkapi dengan monitor, keyboard, dan joystick digunakan oleh operator untuk mengoperasikan kamera pengaman. 4. <i>Enhanced Decoder</i> adalah alat yang digunakan untuk mengontrol Video yang tampil di monitor dinding. 5. VMS (Video Management System) adalah Server yang berfungsi untuk menjalankan aplikasi kamera pengaman. 6. Storage adalah media penyimpanan hasil rekaman kamera pengaman. 7. Ruang Kontrol adalah ruangan tempat operator bertugas 8. Kepala Diskominfo adalah Kepala Pengawas yang bertanggung jawab memimpin petugas panggilan darurat dan kamera pengaman untuk menjalankan dan memastikan proses pelaksanaan pengoperasian Layanan Batam Siaga 112 Kota Batam 9. Pengawas adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) yang membidangi Pengelolaan Informasi Publik dan Persandian pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota yang bertugas mengkoordinir kegiatan Layanan Batam Siaga 112 Kota Batam. 10. Pembantu Pengawas adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bertanggung jawab secara teknis dalam hal pelaksanaan kegiatan Layanan Batam Siaga 112 Kota Batam. Serta melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Layanan Batam Siaga 112 oleh Operator. 11. Operator adalah petugas Layanan Batam Siaga 112 yang menerima panggilan telepon dan melayani permintaan dokumentasi rekaman.
XI. KEBIJAKAN	XII. URAIAN TUGAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Operator dibagi menjadi 4 (empat) tim, masing-masing tim terdiri dari sedikitnya 2 (dua) orang. 2. Operator bekerja selama 24 jam dalam 1 hari yang dibagi menjadi 3 (tiga) shift dimana masing-masing shift bekerja selama 8 jam dalam 1 (satu) hari. 3. Pembagian shift: <ol style="list-style-type: none"> a. Shift 1 pkl: 23.00 – 07.00 WIB b. Shift 2 pkl: 07.00 – 15.00 WIB 	<p>Tugas dan Tanggung Jawab Operator Layanan Batam Siaga 112</p> <p>a. Mengoperasikan Peralatan</p> <p>Untuk melakukan pekerjaan mereka secara efektif, Operator harus memiliki pemahaman menyeluruh tentang peralatan yang digunakan.</p>

- c. Shift 3 pkl: 15.00 – 23.00 WIB
- 4. Permintaan dokumentasi rekaman diarahkan ke proses permohonan informasi dan dokumentasi melalui situs web: ppid.batam.go.id
- 5. Penyerahan dokumentasi rekaman melalui email Pemerintah Kota Batam
- 6. 15 menit sebelum penggantian shift, operator sudah harus berada di tempat.

b. Menjaga Peralatan

Operator diminta untuk dapat menjaga dan merawat peralatan digunakan.

c. Mengoperasikan Aplikasi NPTD dan Kamera Pengaman

Operator diminta untuk dapat mengoperasikan aplikasi NTPD dan Kamera Pengaman termasuk menyimpan dan mengirimkan dokumentasi rekaman.

XIII. LARANGAN

XIV. ALUR PROSES

1. Dilarang menyebarluaskan informasi tentang kegiatan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam kepada pihak luar selama jangka waktu surat Perjanjian Kerja Sama maupun setelah berakhirnya masa Surat Perjanjian Kerja Sama;
2. Dilarang menyebarluaskan atau memberikan dokumen rekaman kepada pihak lain baik berupa gambar maupun video tanpa melalui prosedur yang ditetapkan;
3. Dilarang memakai narkoba, psikotropika dan zat adiktif lainnya;
4. Dilarang merokok di dalam ruang kontrol;
5. Dilarang makan dan minum di dalam ruang kontrol;
6. Dilarang mendengarkan musik atau menonton video baik menggunakan TV, Komputer ataupun handphone.
7. Dilarang tidur pada saat jam kerja;
8. Dilarang meninggalkan ruangan kontrol CCTV dalam keadaan kosong (ketika petugas pengganti belum hadir);
9. Dilarang menerima hadiah dalam bentuk apapun yang berkaitan dengan pekerjaan yang ditugaskan sehingga dapat dikategorikan sebagai suap dan/atau gratifikasi.
10. Dilarang meninggalkan ruangan kontrol jika belum ada operator pengganti.

1. Panggilan Gawat Darurat
 - a. Masyarakat mengalami/ melihat/ mendengar/ mengetahui kejadian darurat di sekitar.
 - b. Masyarakat melakukan panggilan ke Layanan Batam Siaga 112
 - c. Operator menerima panggilan
 - d. Operator melakukan verifikasi nama, lokasi dan kejadian darurat serta melakukan pencatatan kemudian mengalisa jenis kedaruratan.
 - e. Operator mengirimkan laporan kedaruratan melalui aplikasi 112 dan atau aplikasi whatsapp
 - f. Petugas lapangan menerima informasi kejadian dan lokasi darurat dari operator dan memberikan informasi bahwa laporan sudah diterima serta akan ditindaklanjuti.
 - g. Operator membuat pencatatan laporan kegawatdaruratan
2. Permintaan Dokumentasi Rekaman
 - a. Pemohon mengisi buku tamu untuk mencari informasi dokumen rekaman kamera pengaman
 - b. Operator mencari dokumen rekaman
 - c. Pemohon mendapatkan informasi yang dicari
 - d. Pemohon mengajukan permohonan untuk mendapatkan dokumen rekaman kamera pengaman melalui PPID Kota Batam
 - e. Operator mengirimkan dokumen rekaman melalui email
 - f. Pemohon menerima dokumentasi rekaman melalui email
 - g. Pemohon menandatangani tanda terima dokumen rekaman

3. Pergantian Shift (Serah terima Tugas)

- a. 10 menit sebelum pergantian shift, Pelaksana shift pengganti sudah harus hadir;
- b. Pelaksana shift yang bertugas, membersihkan meja kerja dan ruang control;
- c. Pelaksana shift yang bertugas, melaporkan bahwa tugas sudah selesai, hasil tugas dan status kamera pengaman;
- d. Pelaksana shift yang bertugas, keluar dari aplikasi NTPD 112;
- e. Pelaksana shift pengganti, masuk ke aplikasi NTPD 112;
- f. Pelaksana shift pengganti, melaporkan siap bertugas dan status kamera pengaman

I. Diagram Alur Panggilan Darurat

LAYANAN NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT (EMERGENCY CALL) 112						
NO	KEGIATAN	PELAKSANA			URAIAN	
		Masyarakat	Operator	Tim Lapangan	KELENGKAPAN	HASIL
1	Masyarakat mengalami/ melihat/ mendengar/ mengetahui kejadian darurat di sekitar.					
2	Masyarakat melakukan panggilan ke Layanan Batam Siaga 112					Data Laporan
3	Operator menerima panggilan				Komputer, internet	
4	Operator melakukan verifikasi nama, lokasi dan kejadian darurat serta melakukan pencatatan kemudian mengalisa jenis kedaruratan.				Komputer, internet	Data Laporan
5	Operator mengirimkan laporan kedaruratan melalui aplikasi 112 dan atau aplikasi whatsapp				Komputer, internet	Data Laporan
6	Petugas lapangan menerima informasi kejadian dan lokasi darurat dari operator dan memberikan informasi bahwa laporan sudah diterima serta akan ditindaklanjuti.				Komputer, internet, Telepon Genggam	Data Laporan
7	Operator membuat pencatatan laporan kegawatdaruratan				Komputer, internet	Data Laporan

II. Diagram Alur Permintaan Dokumentasi Rekaman

LAYANAN PERMOHONAN DOKUMEN REKAMAN					
NO	KEGIATAN	PELAKSANA		URAIAN	
		Pemohon	Operator	KELENGKAPAN	HASIL
1	Pemohon mengisi buku tamu untuk mencari informasi dokumen rekaman kamera pengaman			Buku Tamu	
2	Operator mencari dokumen rekaman			Komputer, internet	
3	Pemohon mendapatkan informasi yang dicari			Komputer, internet	
4	Pemohon mengajukan permohonan untuk mendapatkan dokumen rekaman kamera pengaman			Komputer, internet	Data Laporan
5	Operator mengirimkan dokumen rekaman melalui email			Komputer, internet	Data Laporan
6	Pemohon menerima dokumentasi rekaman melalui email			Komputer, internet, Telepon Genggam	Data Laporan
7	Pemohon menandatangani tanda terima dokumen rekaman			Komputer, ATK	Data Laporan

III. Diagram Alur Pergantian Shift

PERGANTIAN SHIFT					
NO	KEGIATAN	PELAKSANA		URAIAN	
		Shift Yang Bertugas	Shift Pengganti	KELENGKAPAN	HASIL
1	10 menit sebelum pergantian shift sudah harus hadir				
2	Membersihkan meja kerja dan ruang kontrol				
3	Melaporkan tugas sudah selesai, hasil tugas dan status kamera pengaman			Komputer, internet	Data Laporan
4	Keluar dari aplikasi NTPD 112			Komputer, aplikasi NTPD, internet	Data Laporan
5	Masuk ke aplikasi NTPD 112			Komputer, aplikasi NTPD, internet	Data Laporan
6	Melaporkan siap bertugas dan status kamera pengaman			Komputer, internet	Data Laporan

XVI. DAFTAR DOKUMEN PENDUKUNG

XVII. RIWAYAT PERUBAHAN