

BUKU PETUNJUK TEKNIS
PENGUNAAN ALAT KERJA PROGRAM RAZA LAKAS 112
LAYANAN KEDARURATAN KABUPATEN TANAH LAUT

Buku petunjuk teknis ini disusun sebagai panduan operasional bagi operator, koordinator, dan perangkat daerah/instansi mitra dalam menggunakan alat kerja Program RAZA LAKAS 112. Alat kerja utama berupa aplikasi/web dashboard RAZA LAKAS 112 digunakan untuk menerima, mencatat, mengelompokkan, meneruskan, memantau, dan mengevaluasi laporan kedaruratan masyarakat.

IDENTITAS	KETERANGAN
Nama Program	RAZA LAKAS 112
Jenis Layanan	Layanan kedaruratan masyarakat melalui nomor 112 dan aplikasi/web dashboard
Unit Pengampu	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Tanah Laut
Pengguna Utama	Operator Layer 1, Operator Layer 2/Supervisor, Koordinator Layanan, dan LO/Instansi Mitra
Alat Kerja Utama	Aplikasi/Web Dashboard RAZA LAKAS 112, Smart Script, Form Laporan Darurat, Monitoring, Daftar Laporan, Analitik, dan Chat

DAFTAR ISI

- BAB I PENDAHULUAN
- BAB II ALAT KERJA DAN FITUR UTAMA
- BAB III PERAN PENGGUNA DAN HAK AKSES
- BAB IV PETUNJUK OPERASIONAL LAYER 1
- BAB V PETUNJUK ESKALASI DAN MONITORING
- BAB VI PENCATATAN, PELAPORAN, DAN EVALUASI
- BAB VII STANDAR PELAYANAN DAN PENGENDALIAN MUTU
- LAMPIRAN DOKUMENTASI ALAT KERJA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

RAZA LAKAS 112 merupakan layanan kedaruratan yang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melaporkan kejadian darurat. Agar layanan berjalan cepat dan terdokumentasi, operator membutuhkan alat kerja digital yang dapat membantu proses pencatatan data pelapor, lokasi kejadian, tipe kejadian, relasi dinas/instansi, uraian kejadian, status laporan, monitoring, dan pelaporan.

Berdasarkan dokumen alat kerja, aplikasi/web dashboard RAZA LAKAS 112 menyediakan fitur Layer 1, Layer 2, Monitoring, Daftar Laporan, Analitik, Chat, Smart Script, Form Laporan Darurat, pemilahan status laporan, serta relasi dinas/instansi. Fitur-fitur tersebut perlu digunakan secara seragam agar setiap laporan kedaruratan dapat ditangani dengan cepat, tertib, dan akuntabel.

1.2 Tujuan Buku Petunjuk

- Memberikan panduan teknis penggunaan alat kerja RAZA LAKAS 112 kepada operator dan pengelola layanan.
- Menyeragamkan langkah penerimaan, pencatatan, verifikasi, eskalasi, monitoring, dan penutupan laporan.
- Memastikan data laporan masyarakat tercatat lengkap dan dapat ditindaklanjuti oleh perangkat daerah/instansi mitra.
- Mendukung monitoring, evaluasi, dan pelaporan kinerja layanan kedaruratan.

1.3 Ruang Lingkup

- Penerimaan laporan melalui Telepon 112 atau kanal lain yang tersedia.
- Penggunaan Smart Script untuk menggali informasi awal dari pelapor.
- Pengisian form laporan pada aplikasi RAZA LAKAS 112 Layer 1.
- Penentuan tipe saluran, tipe kejadian, status/validitas laporan, dan relasi dinas/instansi.
- Eskalasi laporan ke Layer 2/Supervisor dan LO/Instansi Mitra.
- Monitoring perkembangan laporan, penutupan laporan, rekapitulasi, analitik, dan evaluasi.

BAB II
ALAT KERJA DAN FITUR UTAMA

NO	FITUR/ALAT KERJA	FUNGSI TEKNIS
1	Aplikasi/Web Dashboard RAZA LAKAS 112	Media utama pencatatan, penyimpanan, pemantauan, dan pelaporan layanan kedaruratan.
2	Layer 1	Fitur penerimaan awal laporan, pengisian data pelapor, lokasi, tipe kejadian, uraian kejadian, dan relasi dinas.
3	Layer 2	Fitur tindak lanjut/validasi lanjutan setelah laporan dicatat pada Layer 1.
4	Smart Script	Panduan pertanyaan operator agar informasi kronologi, lokasi, korban, akses lokasi, dan kebutuhan penanganan lengkap.
5	Form Laporan Darurat	Form pengisian tipe saluran, tipe kejadian, detail lokasi, data pelapor, relasi dinas, dan uraian kejadian.
6	Status Laporan	Pengelompokan laporan seperti Normal, Prank, Ghost, dan Informasi untuk validitas layanan.
7	Relasi Dinas/Instansi	Penentuan perangkat daerah/instansi mitra yang berwenang menindaklanjuti kejadian.
8	Monitoring	Fitur pemantauan perkembangan laporan setelah diteruskan kepada instansi terkait.
9	Daftar Laporan	Fitur melihat seluruh laporan yang masuk, status, dan riwayat penanganan.
10	Analitik	Fitur pendukung evaluasi jumlah laporan, kategori kejadian, status, dan kecenderungan layanan.
11	Chat/Komunikasi Koordinasi	Fitur/kanal komunikasi untuk mendukung koordinasi tindak lanjut laporan.

BAB III
PERAN PENGGUNA DAN HAK AKSES

NO	PENGGUNA	TUGAS/HAK AKSES
1	Operator Layer 1	Menerima laporan, menggali informasi melalui Smart Script, mengisi form laporan, menentukan tipe kejadian/status awal, dan menyimpan laporan.
2	Operator Layer 2/Supervisor	Melakukan validasi lanjutan, memeriksa kelengkapan data, memastikan eskalasi, dan memantau tindak lanjut.
3	Koordinator Layanan	Mengendalikan operasional layanan, mengevaluasi laporan, dan memastikan tindak lanjut lintas perangkat daerah/instansi.
4	LO/Instansi Mitra	Menerima eskalasi laporan, melakukan penanganan sesuai kewenangan, dan memberikan perkembangan status kepada operator/koordinator.
5	Administrator Sistem	Mengelola akun, akses pengguna, konfigurasi aplikasi, data referensi, dan dukungan teknis sistem.

BAB IV

PETUNJUK OPERASIONAL LAYER 1

4.1 Menerima Laporan

1. Terima laporan dari masyarakat melalui Telepon 112 atau kanal lain.
2. Sapa pelapor secara singkat, tenang, dan jelas.
3. Pastikan pelapor dapat dihubungi kembali dengan mencatat nomor kontak yang aktif.
4. Apabila laporan berpotensi darurat berat, prioritaskan penggalan lokasi dan kondisi korban terlebih dahulu.

4.2 Menggunakan Smart Script

NO	PERTANYAAN SMART SCRIPT	TUJUAN
1	Apa kejadian yang terjadi?	Menentukan tipe kejadian dan tingkat kedaruratan.
2	Di mana lokasi kejadian?	Memperoleh alamat, kecamatan, kelurahan, patokan, dan koordinat bila tersedia.
3	Kapan kejadian terjadi?	Mengetahui waktu kejadian dan urgensi penanganan.
4	Apakah ada korban/kerusakan?	Menentukan kebutuhan layanan kesehatan, penyelamatan, pemadam, atau instansi lain.
5	Bagaimana akses menuju lokasi?	Membantu petugas lapangan menuju lokasi lebih cepat.
6	Nomor kontak dan nama pelapor?	Memastikan pelapor bisa dihubungi ulang untuk klarifikasi.

4.3 Mengisi Form Laporan Darurat

1. Pilih tipe saluran, misalnya Telepon 112 atau Media Sosial.
2. Pilih tipe kejadian sesuai laporan, misalnya emergency, kebakaran, permintaan penebangan pohon, kecelakaan, bencana, atau kategori lain.
3. Isi data lokasi kejadian meliputi alamat/patok lokasi, kecamatan, kelurahan, catatan lokasi, latitude, dan longitude bila tersedia.
4. Isi data pelapor meliputi nama dan nomor kontak.
5. Isi detail lokasi pelapor apabila diperlukan.
6. Pilih relasi dinas/instansi yang berwenang menindaklanjuti laporan.
7. Tulis uraian kejadian secara ringkas, objektif, dan mudah dipahami.
8. Simpan laporan setelah data utama lengkap.

4.4 Klasifikasi Status Laporan

STATUS	PENGUNAAN
Normal	Laporan valid dan perlu ditindaklanjuti.
Informasi	Laporan bersifat permintaan informasi atau belum memerlukan penanganan lapangan.
Prank	Panggilan/laporan tidak benar atau mengganggu layanan.
Ghost	Panggilan tidak jelas/tidak ada respons atau tidak dapat diverifikasi.

BAB V
PETUNJUK ESKALASI DAN MONITORING

5.1 Menentukan Relasi Dinas/Instansi

JENIS KEJADIAN	CONTOH RELASI DINAS/INSTANSI
Kedaruratan medis	PSC 119/Dinas Kesehatan, RSUD H. Boejasin, PMI
Kebakaran/penyelamatan	Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan, Satpol PP Damkar, BPBD
Bencana alam/kebencanaan	BPBD Kabupaten Tanah Laut, perangkat daerah/instansi terkait
Lalu lintas/kecelakaan	Dinas Perhubungan, Kepolisian Resor Tanah Laut/Satlantas
Lingkungan/pohon tumbang/permukiman	DPRKPLH atau perangkat daerah terkait sesuai kewenangan

5.2 Eskalasi Laporan

1. Pastikan laporan telah memiliki informasi minimal: jenis kejadian, lokasi, nomor kontak pelapor, dan uraian singkat.
2. Pilih relasi dinas/instansi sesuai kategori kejadian.
3. Teruskan laporan kepada Layer 2/Supervisor atau LO/Instansi Mitra sesuai prosedur internal.
4. Catat waktu eskalasi dan pihak yang menerima laporan.
5. Apabila instansi pertama tidak merespons, lakukan eskalasi ulang kepada kontak cadangan atau koordinator layanan.

5.3 Monitoring Tindak Lanjut

- Pantau perkembangan laporan melalui fitur Monitoring, Daftar Laporan, atau kanal koordinasi yang tersedia.
- Perbarui status laporan apabila terdapat perkembangan penanganan.
- Catat kendala tindak lanjut, misalnya lokasi tidak jelas, kontak pelapor tidak aktif, atau instansi belum memberikan respons.
- Lakukan pemantauan berkala sampai ada keterangan selesai atau tindak lanjut final.

BAB VI

PENCATATAN, PELAPORAN, DAN EVALUASI

6.1 Komponen Data Wajib

NO	DATA WAJIB
1	Tipe Saluran
2	Tipe Kejadian
3	Status/validitas laporan
4	Nama dan nomor kontak pelapor
5	Lokasi kejadian
6	Kecamatan/kelurahan dan titik koordinat bila ada
7	Uraian kejadian
8	Relasi dinas/instansi
9	Status tindak lanjut
10	Catatan hasil penanganan

6.2 Format Rekapitulasi Laporan

TGL/JAM	NO. LAPORAN	PELAPOR	LOKASI	JENIS	INSTANSI	STATUS	KET.

6.3 Evaluasi Berkala

- Jumlah laporan berdasarkan kategori kejadian.
- Rata-rata waktu penerimaan, eskalasi, dan penyelesaian laporan.
- Jumlah laporan normal, informasi, prank, dan ghost.
- Kinerja respons LO/instansi mitra.
- Kendala teknis aplikasi, jaringan, atau koordinasi.
- Rekomendasi perbaikan layanan dan kebutuhan pelatihan operator.

BAB VII

STANDAR PELAYANAN DAN PENGENDALIAN MUTU

N O	TAHAPAN	STANDAR WAKTU
1	Penerimaan panggilan/laporan	0–1 menit
2	Penggalian informasi awal	1–3 menit
3	Pengisian laporan Layer 1	3–5 menit
4	Validasi awal laporan	Maksimal 5 menit
5	Eskalasi ke LO/instansi	Maksimal 10 menit sejak laporan valid
6	Konfirmasi awal instansi	Maksimal 15 menit sejak eskalasi
7	Monitoring perkembangan	Setiap 15–30 menit sampai ada perkembangan
8	Rekapitulasi harian	Maksimal 1 hari kerja

7.1 Prinsip Pengendalian Mutu

- Cepat: laporan diterima dan dicatat tanpa menunda penanganan kedaruratan.
- Akurat: data lokasi, kontak, dan jenis kejadian dicatat dengan benar.
- Tertib: seluruh laporan disimpan dalam aplikasi dan memiliki status tindak lanjut.
- Terkoordinasi: laporan diteruskan kepada instansi yang berwenang.
- Aman: data pelapor dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan layanan.
- Akuntabel: setiap laporan dapat ditelusuri melalui daftar laporan, monitoring, dan rekapitulasi.

Penutup

Buku petunjuk teknis ini menjadi acuan penggunaan alat kerja Program RAZA LAKAS 112 agar operator dan seluruh pihak terkait dapat melaksanakan layanan kedaruratan secara cepat, terarah, dan terdokumentasi. Petunjuk ini dapat disempurnakan sesuai perkembangan aplikasi, kebutuhan operasional, dan hasil evaluasi layanan.