

# OMBUDSMAN KALTIM PANTAU LAYANAN CALL CENTER 112 PEMKOT SAMARINDA

Jum'at, 12 Juni 2020 - Cikra Wakhidah

Samarinda - Keasistenan Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Timur melaksanakan koordinasi dan pemantauan langsung terkait layanan *Call Center* Darurat 112 Kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Samarinda pada Rabu (10/06) lalu.

Suparmin, Kepala Bidang Aplikasi dan Layanan E-Government Kota Samarinda menyampaikan penjelasan terkait layanan *Call Center* 112. Ia menjelaskan bahwa Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 merupakan nomor panggilan terintegrasi yang ditujukan kepada Pemerintah Kota Samarinda terkait pelayanan atas pengaduan kesehatan darurat, kecelakaan, kebakaran, tindak kriminal, dan kebutuhan ambulans. Dengan adanya layanan nomor 112 sebagai Nomor Tunggal Panggilan Darurat dapat memudahkan masyarakat dalam menghadapi kondisi kegawatdaruratan seperti saat ini.

Selanjutnya Suparmin mengungkapkan bahwa pada periode Bulan Maret hingga Juni 2020, *Call Center* 112 menerima kurang lebih 2600 laporan khusus Covid-19. Adapun tim *Call Center* 112 terdiri dari pegawai Dinas Komunikasi dan Informasi, Lintas Organisasi Perangkat Daerah, dan Relawan dari Penanganan Covid-19 Kalimantan Timur. Layanan yang mulai aktif sejak Bulan Oktober 2019 ini bekerja secara non-stop (24 jam) dan terbagi menjadi 3 *shift*. "Dari laporan yang telah diterima nanti akan di distribusikan kepada instansi teknis yang terkait dengan aduan yang disampaikan", tutur Suparmin.

Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Timur melalui Kepala Keasistenan Pencegahan, Frederikus Denny Christyanto mengatakan Layanan *Call Center* seperti ini tentunya memudahkan masyarakat untuk menyampaikan permasalahan yang sedang terjadi. Agar pelaksanaan pelayanan publik lebih optimal, penyelenggaraan layanan *Call Center* perlu melibatkan berbagai unsur penyelenggara pelayanan publik lainnya, sehingga setiap permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat dapat segera diatasi oleh penyelenggara layanan publik.