

OMBUDSMAN NILAI EMERGENCY CALL 112 BELUM EFEKTIF DI JAKARTA

Kamis, 11 April 2019 - Balgis

Ombudsman menilai layanan emergency call 112 di DKI Jakarta belum dikelola dengan baik sehingga pelaporan kejadian kebakaran belum bisa cepat diterima. tirto.id - Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya menilai layanan panggilan darurat atau emergency call 112 di DKI Jakarta belum dikelola dengan efektif.

"Ketika telepon ke 112, kami harus memanggil sampai satu sampai dua kali, dan kadang-kadang juga tidak menyambung," kata Kepala Perwakilan Jakarta Raya, Teguh Nugroho, saat ditemui di Gedung Ombudsman, Jakarta, pada Kamis (11/4/2019).

Teguh menilai hal tersebut bisa mempersulit penelepon yang sedang dalam keadaan terdesak dan mau melaporkan kejadian kebakaran. "Anda bisa membayangkan bagaimana nomor emergency seperti ini ketika ditelepon dalam keadaan emergency melaporkan kebakaran api ke 112, mungkin saja pemadam kebakaran malah lebih tahu duluan karena ada orang yang menelepon langsung ke petugas pemadam kebakaran," ujar Teguh.

Sebabkan Kerugian Rp475 Miliar Hal tersebut, kata Teguh, bisa membuat masyarakat lebih memilih untuk menghubungi kantor pos pemadam kebakaran daripada menelepon ke 112.

"Masalahnya, orang seringkali harus mencari terlebih dahulu, membuka Google terlebih dahulu, cari pos pemadam kebakaran terdekat, baru keluar nomornya," jelas Teguh. Menurut dia hambatan seperti itu membuat masyarakat butuh waktu lama untuk menyampaikan laporan ke petugas pemadam kebakaran.

Bahkan, kata Teguh, laporan soal kebakaran justru lebih efektif sewaktu layanan panggilan darurat masih di saluran 113.

Meskipun demikian, Teguh menilai pemisahan saluran laporan kejadian darurat tetap diperlukan. Pasalnya, pemadaman kebakaran bukanlah sesuatu yang dilakukan sendiri, melainkan juga butuh bantuan dari kepolisian dan tenaga medis. "Seharusnya memang di 112, kami ingin 112 lebih efektif," ungkap Teguh.

"Center 112 ini menurut kami masih belum cukup efektif untuk menjadi call center di kota Jakarta. SOP-nya harus dibenarkan dan perlu melihat bagaimana penerapannya di negara-negara lain," ujar Teguh menambahkan.