

Pemkot Bandung Klarifikasi Isu Lambatnya Respons Call Center, Tegaskan Nomor Darurat Resmi 112 Aktif 24 Jam dan Gratis

Category: News
19 Desember 2025



Pemkot Bandung Klarifikasi Isu Lambatnya Respons Call Center, Tegaskan Nomor Darurat Resmi 112 Aktif 24 Jam dan Gratis

Prolite – Pemerintah Kota Bandung memberikan klarifikasi terkait pemberitaan yang beredar mengenai dugaan lambatnya

respons Call Center pengaduan warga.

Klarifikasi ini disampaikan menyusul munculnya artikel opini yang dimuat salah satu media daring yang menyoroti pengalaman warga saat menghubungi nomor layanan tertentu.

Koordinator Bandung Command Center, Yusuf Cahyadi menerangkan, layanan kegawatdaruratan resmi Pemerintah Kota Bandung adalah Call Center 112, bukan nomor seluler atau kontak lain yang beredar di mesin pencari internet.

"Perlu kami luruskan, untuk kondisi gawat darurat di Kota Bandung, satu-satunya nomor resmi yang terintegrasi dengan seluruh OPD, instansi, dan relawan adalah 112. Nomor tersebut aktif 24 jam, bebas pulsa, dan langsung terhubung dengan sistem penanganan darurat," ujar Yusuf, Rabu, 17, Desember 2025.

Sebelumnya, beredar tulisan opini yang dimuat oleh dalam kanal Ayo Netizen, yang menggambarkan pengalaman warga kesulitan tersambung dengan Call Center Pemkot Bandung dan menilai respons layanan tergolong lambat.

Dalam tulisan tersebut, disebutkan adanya waktu tunggu panjang dan tidak tersambungnya panggilan ke operator.

Namun, berdasarkan klarifikasi terbaru dari penulis artikel, diketahui bahwa nomor Call Center yang dihubungi bukanlah nomor resmi layanan darurat Pemkot Bandung, melainkan nomor 0811 812 0357 yang diperoleh dari hasil pencarian internet (googling).

"Nomor tersebut bukan Call Center 112 dan tidak berada dalam sistem Bandung Command Center. Karena itu, kami tidak dapat menjamin respons, alur penanganan, maupun keterhubungan dengan OPD jika masyarakat menghubungi nomor di luar sistem resmi," jelas Yusuf.

Ia menambahkan, Call Center 112 memiliki mekanisme operasional

baku. Setiap panggilan yang masuk akan diterima oleh agent, diverifikasi melalui konfirmasi data dan dokumentasi. Kemudian diteruskan secara real time kepada OPD, instansi, dan relawan sesuai jenis kegawatdaruratan, mulai dari kesehatan, kebakaran, kecelakaan, kriminalitas, hingga kebencanaan.

Selain itu, Yusuf juga memastikan, keamanan identitas pelapor dijamin sepenuhnya.

Data yang dicatat hanya berupa nama panggilan dan nomor telepon untuk keperluan koordinasi lapangan, tanpa dipublikasikan ke ruang publik.

Pemerintah Kota Bandung, lanjut Yusuf, tetap terbuka terhadap kritik dan masukan dari masyarakat sebagai bagian dari evaluasi berkelanjutan pelayanan publik.

Namun demikian, ia mengimbau warga untuk memastikan menggunakan kanal resmi agar laporan dapat ditangani secara cepat dan tepat.

“Kami mengajak masyarakat untuk tidak ragu menggunakan Call Center 112 saat menghadapi kondisi darurat. Ini adalah nomor tunggal nasional yang memang dirancang untuk respons cepat dan terintegrasi,” katanya.

Pemkot Bandung juga terus melakukan penguatan sumber daya, sistem, dan koordinasi lintas sektor guna memastikan layanan kegawatdaruratan berjalan optimal sebagai bagian dari komitmen menghadirkan pelayanan publik yang responsif, akuntabel, dan dapat dipercaya.

Dengan klarifikasi ini, Pemerintah Kota Bandung berharap tidak terjadi kesalahpahaman di tengah masyarakat, sekaligus menegaskan bahwa kecepatan layanan hanya dapat terjamin apabila masyarakat mengakses kanal resmi yang telah ditetapkan.