

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.

Ogan Lopian: Sistem Terintegrasi untuk Respon Cepat Layanan Publik

Category: News

19 Desember 2025



Ogan Lopian: Sistem Terintegrasi untuk Respon Cepat Layanan Publik

Prolite – Sejauh ini, Pemkab Purwakarta melalui Diskominfo telah mengoperasikan empat kanal pengaduan pelayanan publik dan kegawatdaruratan yang dapat digunakan untuk melakukan pengaduan atau menyampaikan aspirasi masyarakat.

Mulai dari Aplikasi Ogan Lopian, Call Center 112, SP4N LAPOR,

dan WhatsApp Center. Media-media tersebut dikembangkan oleh pemerintah dalam menerima pengaduan dari berbagai kalangan masyarakat, sehingga masyarakat merasakan kehadiran pemerintah dengan lebih nyata.

Semua pengaduan dari berbagai kanal tersebut dikumpulkan dan ditampilkan dalam satu antarmuka bernama; Purwakarta Integrated System of Aspiration (PISA) yang merupakan sebuah sistem data center yang dirancang untuk menyederhanakan dan meningkatkan efisiensi pengelolaan pengaduan masyarakat.

“Dengan PISA, perangkat daerah dapat mengakses, memproses, dan menindaklanjuti semua pengaduan dari satu tempat saja, sehingga menghemat waktu dan tenaga kerja. Sistem ini juga memungkinkan pemantauan time response yang lebih efektif, mendorong Perangkat Daerah untuk merespon pengaduan dengan lebih cepat dan efisien,” ujar Kadiskominfo Purwakarta, Rudi Hartono kepada awak media, Jumat 11 April 2025.



PISA

Bagaimana PISA Bekerja?

Bayangkan dalam sebuah peristiwa. Ada 4 warga yang ingin melaporkan kerusakan jalan di dekat rumahnya. Mereka memiliki beberapa pilihan:

1. Ibu Ani menelepon Call Center 112 dan membutuhkan ambulance. Petugas call center Ogan Lopian mencatat laporan dan memasukkannya ke dalam sistem PISA.
2. Pak Maman melaporkan melalui aplikasi SP4N LAPOR. Laporan tersebut diinput ke PISA.
3. Teh Dewi menggunakan aplikasi Ogan Lopian untuk melaporkan kerusakan jalan. Laporan tersebut secara otomatis terintegrasi dengan PISA.
4. Pak Dadang mengirimkan foto dan deskripsi kerusakan jalan

melalui WhatsApp Center. Laporan ini pun secara otomatis tercatat di PISA.



dok Pemkab Purwakarta

Setelah laporan masuk melalui salah satu kanal tersebut, laporan tersebut akan muncul di dashboard PISA yang bisa diakses oleh semua Perangkat Daerah, DPUTR Kabupaten Purwakarta. Dinas tersebut dapat melihat detail laporan, termasuk lokasi, foto, dan waktu pelaporan. Dinas terkait kemudian dapat menindaklanjuti laporan tersebut, misalnya dengan mengirimkan tim untuk melakukan perbaikan.

Contoh lain, Pak Budi melaporkan masalah penerangan jalan di lingkungannya melalui aplikasi Ogan Lopian. Laporan ini masuk ke PISA dan ditangani oleh Dinas Perhubungan (Dishub). Dishub dapat langsung melihat lokasi dan detail laporan di PISA dan menjadwalkan perbaikan. Setelah perbaikan selesai, Dishub dapat menandai laporan tersebut sebagai "selesai" di PISA.

"Sebagai pusat data terintegrasi, PISA merupakan jembatan penghubung antar berbagai kanal pelayanan publik, memfasilitasi instansi pemerintah daerah atau Perangkat Daerah terkait dalam menerima, memproses, dan memonitor setiap laporan yang masuk," kata Rudi.

Menurutnya, disinilah peran PISA menjadi krusial. PISA bertindak sebagai pusat komando, menghimpun semua laporan yang masuk dari keempat kanal tersebut ke dalam satu platform terintegrasi. Dengan demikian, OPD tidak perlu lagi memantau berbagai platform secara terpisah, melainkan cukup mengakses PISA untuk melihat, memproses, dan menindaklanjuti seluruh pengaduan.

"Keunggulan lain dari PISA adalah kemampuannya untuk memonitor time response atau kecepatan respons setiap Perangkat Daerah. Sistem ini memungkinkan pemantauan kinerja Perangkat Daerah dalam menangani pengaduan masyarakat, mendorong peningkatan

kecepatan dan efisiensi pelayanan," tambah Rudi.

Selain itu, data yang terpusat dan terintegrasi di PISA juga memudahkan pembuatan laporan berkala, memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pola pengaduan dan kinerja pelayanan publik. PISA menyederhanakan proses pengelolaan pengaduan masyarakat, meningkatkan efisiensi kerja Perangkat Daerah, dan pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Purwakarta.

"Singkatnya, PISA bukan sekadar sistem informasi, melainkan sebuah solusi terintegrasi yang dirancang untuk mempermudah dan mempercepat respons pemerintah terhadap aspirasi masyarakat, sekaligus meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan," demikian Rudi Hartono.