



WALIKOTA BENGKULU
PROVINSI BENGKULU
PERATURAN WALIKOTA BENGKULU
NOMOR 21 TAHUN 2020
TENTANG
PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR TUNGGAL
PANGGILAN DARURAT 112
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
WALIKOTA BENGKULU,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat dalam penanganan keadaan darurat, maka diperlukan penanganan secara terpadu melalui pengintegrasian layanan kegawatdaruratan ke dalam layanan nomor tunggal panggilan darurat;
- b. bahwa untuk menindaklanjuti ketentuan Pasal 3 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat, maka Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat harus menggunakan Nomor 112;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 6 Drt. Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota Kecil Dalam Lingkungan Daerah Provinsi Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1091);
2. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1967 tentang Pembentukan Provinsi Bengkulu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1967 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2828);

3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3881);
5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
8. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3980);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5041);

11. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4828);
13. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 03 Tahun 2016 tentang Sistem Komando Penanganan Darurat Bencana (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1777);
14. Peraturan Daerah Kota Bengkulu Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bengkulu (Lembaran Daerah Kota Bengkulu Tahun 2016 Nomor 10);
15. Peraturan Walikota Bengkulu Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Bengkulu (Berita Daerah Kota Bengkulu Tahun 2016 Nomor 43);
16. Peraturan Walikota Bengkulu Nomor 56 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Daerah Kota Bengkulu (Berita Daerah Kota Bengkulu Tahun 2016 Nomor 56);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT 112.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Kota adalah Kota Bengkulu.
2. Pemerintah Kota adalah Walikota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.

3. Walikota adalah Walikota Bengkulu.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Bengkulu.
5. Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian yang selanjutnya disebut Diskominfo adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah di bidang Komunikasi, Informatika, dan Persandian.
6. Kepala Dinas adalah Kepala Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah di bidang Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kota.
7. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
8. Penyelenggara Jaringan Telekomunikasi adalah badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, badan usaha swasta, dan koperasi yang melakukan penyelenggaraan jaringan telekomunikasi yang telah mendapatkan izin penyelenggaraan telekomunikasi.
9. Nomor Tunggal Panggilan Darurat adalah nomor tunggal yang digunakan untuk keperluan layanan panggilan keadaan darurat.
10. Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat adalah pusat layanan pengaduan masyarakat kedaruratan melalui nomor telepon 112 yang tidak dikenakan biaya telepon.
11. Bencana adalah peristiwa atau rangkaian peristiwa yang mengancam dan mengganggu kehidupan dan penghidupan masyarakat yang disebabkan, baik oleh faktor alam dan/atau faktor non alam maupun faktor manusia sehingga mengakibatkan timbulnya korban jiwa manusia, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda, dan dampak psikologis.
12. Kebakaran adalah kejadian yang dapat merugikan jiwa dan atau harta benda yang diakibatkan oleh api yang membesar dan tidak dapat dikendalikan.
13. Gawat Darurat adalah keadaan klinis pasien yang membutuhkan tindakan medis segera untuk penyelamatan nyawa dan pencegahan kecacatan.

14. Pelayanan Ambulans adalah pelayanan mobilisasi terhadap kegawat daruratan termasuk evaluasi medik atau pelayanan rujukan.
15. *Call Talker/Back Office* adalah petugas yang menerima dan menangani laporan dari masyarakat melalui telepon
16. *Supervisor* adalah seseorang yang diberikan tugas mengawasi dan mempunyai kuasa dan wewenang untuk mengeluarkan perintah kepada *Call Talker/Back Office*.
17. *Dispatcher* adalah petugas dari Perangkat Daerah/ Instansi terkait yang bertugas menerima laporan insiden gawat darurat dari *Call Talker/Back Office* yang menentukan serta mengirimkan petugas lapangan (*Responder*) yang tepat untuk menangani insiden.
18. *Responder* adalah petugas dari Perangkat Daerah/ Instansi terkait yang dikirimkan ke lokasi kejadian untuk menangani insiden.

Pasal 2

Peraturan Walikota ini dimaksudkan sebagai pedoman pelaksanaan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112.

Pasal 3

Peraturan Walikota ini bertujuan untuk :

- a. mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat untuk menangani keadaan gawat darurat;
- b. mengintegrasikan semua layanan telepon pengaduan dan pemberian informasi gawat darurat pada Perangkat Daerah dan Instansi terkait ke dalam sistem call center 112;
- c. mempermudah masyarakat mengingat nomor panggilan darurat untuk mendapatkan layanan gawat darurat; dan
- d. mempermudah koordinasi penanganan keadaan gawat darurat pada Perangkat Daerah dan Instansi terkait.

BAB II

RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang Lingkup Peraturan Walikota ini, sebagai berikut:

- a. Layanan;

- b. Kelembagaan;
- c. Tugas dan tanggung jawab;
- d. Integrasi layanan; dan
- e. Monitoring, Evaluasi dan Pengendalian.

BAB III

LAYANAN

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 5

- (1) Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat harus menggunakan Nomor 112.
- (2) Layanan Nomor Tunggal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan untuk panggilan darurat di wilayah Kota.

Pasal 6

Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 merupakan pengintegrasian beberapa layanan pengaduan (*call center*) yang diselenggarakan oleh :

- a. Perangkat Daerah; dan
- b. Instansi terkait.

Bagian Kedua

Jenis Layanan

Pasal 7

Jenis Layanan Nomor Tunggal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, meliputi:

- a. Layanan ambulans gawat darurat;
- b. Penanganan kebakaran;
- c. Penanganan kejadian kecelakaan;
- d. Penanganan kejadian tindak kriminal;
- e. Penanganan kejadian terorisme;
- f. Penanganan pohon tumbang yang mengakibatkan terganggunya aktivitas masyarakat;
- g. Penanganan hewan buas atau berbisa;
- h. Penanganan kejadian bencana;

- i. Penanganan kerusakan konstruksi yang menyebabkan terganggunya aktivitas masyarakat; dan
- j. Penanganan kegawatdaruratan lainnya.

BAB IV

KELEMBAGAAN

Bagian Kesatu

Tim Pengelola

Pasal 8

- (1) Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) dilaksanakan oleh Diskominfo melalui Tim Terpadu Koordinasi Panggilan Darurat 112 Kota Bengkulu.
- (2) Tim Terpadu Koordinasi Panggilan Darurat 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

Bagian Kedua

Pelaksana

Pasal 9

- (1) Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 dilaksanakan oleh pelaksana yang memiliki kompetensi dan keterampilan di bidang komunikasi dan pelayanan publik.
- (2) Pelaksana yang memiliki kompetensi dan keterampilan di bidang komunikasi dan pelayanan publik terdiri dari :
 - a. Petugas Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112; dan
 - b. Petugas Operator pada Perangkat Daerah dan instansi terkait.
- (3) Kompetensi dan ketrampilan dibidang komunikasi dan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pengetahuan dibidang :
 - a. komunikasi;
 - b. teknologi dan informasi;
 - c. pelayanan publik;
 - d. kegawatdaruratan; dan
 - e. kebencanaan.

- (4) Untuk memenuhi kompetensi petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaksanakan pembinaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB V

TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB

Bagian Kesatu

Petugas Layanan Nomor Tunggal Panggilan

Darurat 112

Pasal 10

- (1) Petugas Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112, terdiri dari :
- a. *Call Talker/Back Office*; dan
 - b. *Supervisor*.
- (2) Petugas Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas :
- a. menerima panggilan gawat darurat dari masyarakat;
 - b. menganalisa informasi yang diterima dari pemanggil;
 - c. menentukan dan mengirimkan keadaan darurat kepada Perangkat Daerah atau Instansi terkait;
 - d. mencatat informasi pada aplikasi;
 - e. memantau tindak lanjut panggilan darurat; dan
 - f. membuat laporan.

Bagian Kedua

Petugas Operator pada Perangkat Daerah

dan Instansi terkait

Pasal 11

- (1) Petugas Operator pada Perangkat Daerah dan instansi terkait sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) huruf b, terdiri dari :
- a. *Dispatcher*; dan
 - b. *Responder*.
- (2) Petugas Operator pada Perangkat Daerah dan instansi terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas :

- a. menerima aduan kegawatdaruratan dari petugas layanan 112;
- b. menganalisa informasi yang diterima;
- c. menentukan dan mengirimkan keadaan darurat kepada Tim Lapangan;
- d. memantau tindaklanjut Tim Lapangan;
- e. menyampaikan hasil tindaklanjut ke petugas Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112;
- f. menutup laporan melalui aplikasi Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112.

BAB VI

INTEGRASI LAYANAN

Pasal 12

- (1) Pengintegrasian Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 yang diselenggarakan oleh Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a meliputi layanan yang diselenggarakan oleh :
 - a. Badan Penanggulangan Bencana Daerah;
 - b. Dinas Pemadaman Kebakaran dan Penyelamatan;
 - c. Dinas Perhubungan;
 - d. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang;
 - e. Dinas Lingkungan Hidup;
 - f. Dinas Kesehatan; dan
 - g. Satuan Polisi Pamong Praja.
- (2) Pengintegrasian Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 yang diselenggarakan oleh Instansi terkait sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf b meliputi layanan yang diselenggarakan oleh Kepolisian Resor Bengkulu.

Pasal 13

Bentuk integrasi jenis Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 antara Perangkat Daerah dan instansi terkait lainnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 tercantum dalam Lampiran Peraturan Walikota ini.

Pasal 14

Dalam pelaksanaan pengintegrasian Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 dilakukan oleh Diskominfo dengan tugas sebagai berikut :

- a. mengkoordinasikan penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 dengan Perangkat Daerah, dan instansi terkait.
- b. menyediakan sarana dan prasarana terkait penyelenggaraan sistem Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112;
- c. memastikan kelancaran operasional jaringan komunikasi data;
- d. melaksanakan koordinasi teknis dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika serta pihak perusahaan operator telekomunikasi;
- e. melakukan pendampingan pengembangan sistem Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112;
- f. melaksanakan perencanaan kebutuhan dan pengisian formasi sumber daya manusia; dan
- g. melaksanakan peningkatan kompetensi sumber daya manusia petugas Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112.

Pasal 15

- (1) Dalam rangka optimalisasi pengintegrasian Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Perangkat Daerah dan Instansi terkait mempersiapkan sarana dan prasarana masing-masing.
- (2) Perangkat Daerah dan Instansi terkait yang menerima terusan telepon dari Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 menyiapkan tenaga operator yang bertugas 24 jam.
- (3) Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 beroperasi 24 (dua puluh empat) jam setiap hari selama 7 (tujuh) hari dalam seminggu secara terus menerus.
- (4) Seluruh panggilan yang masuk ke Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 harus dilayani sesuai dengan petunjuk teknis yang ditetapkan oleh Kepala Dinas.

- (5) Perangkat Daerah dan instansi terkait menindaklanjuti panggilan telepon yang telah didisposisi oleh petugas Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).
- (6) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan teknis Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 ditetapkan dalam Keputusan Kepala Dinas.

BAB VII

MONITORING, EVALUASI DAN PENGENDALIAN

Bagian Kesatu

Monitoring dan Evaluasi

Pasal 16

- (1) Kepala Dinas melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112.
- (2) Hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah sebagai bahan evaluasi pelaksanaan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112.

Bagian Kedua

Pengendalian

Pasal 17

- (1) Pengendalian penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 dilakukan oleh Kepala Bidang penyelenggaraan e-government.
- (2) Pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimaksudkan untuk memastikan bahwa setiap kegiatan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Hasil pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaporkan secara berkala kepada Kepala Dinas.

BAB VIII
PELAPORAN

Pasal 18

Kepala Dinas melaporkan penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 secara berkala dan/atau sewaktu-waktu sesuai kebutuhan kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah dengan tembusan pada Perangkat Daerah dan instansi terkait.

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 19

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Bengkulu.

Ditetapkan di Bengkulu
pada tanggal 5 Juni 2020

WALIKOTA BENGKULU,
Cap/dto

H. HELMI HASAN

Diundangkan di Bengkulu
pada tanggal 5 Juni 2020

SEKRETARIS DAERAH KOTA BENGKULU,
Cap/dto

MARJON

BERITA DAERAH KOTA BENGKULU TAHUN 2020 NOMOR ...21....

LAMPIRAN
PERATURAN WALIKOTA BENGKULU
NOMOR 21 TAHUN 2020
TENTANG
PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR
TUNGGAL PANGGILAN DARURAT 112.

BENTUK INTEGRASI JENIS LAYANAN NOMOR TUNGGAL
PANGGILAN DARURAT 112 ANTARA PERANGKAT DAERAH, INSTANSI
PEMERINTAH DAN INSTANSI TERKAIT LAINNYA

NO	URAIAN	PERANGKAT DAERAH/ INSTANSI TERKAIT
1	2	3
1.	Permintaan Pelayanan Ambulans	- Dinas Kesehatan Kota Bengkulu
2.	Penanganan kebakaran	- Dinas Pemadaman Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bengkulu - Kepolisian Resor Bengkulu
3.	Penanganan kejadian kecelakaan	- Kepolisian Resor Bengkulu - Dinas Kesehatan Kota Bengkulu
4.	Penanganan kejadian tindak kriminal	- Kepolisian Resor Bengkulu
5.	Penanganan kejadian terorisme	- Kepolisian Resor Bengkulu
6.	Penanganan pohon tumbang yang mengakibatkan terganggunya aktivitas masyarakat	- Dinas Lingkungan Hidup Kota Bengkulu - Dinas Perhubungan Kota Bengkulu
7.	Penanganan hewan buas atau berbisa	- Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bengkulu - Dinas Pemadaman Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bengkulu
8.	Penanganan Bencana	- Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bengkulu
9.	Penanganan kerusakan konstruksi	- Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bengkulu

10.	Penanganan kegawatdaruratan lainnya	<ul style="list-style-type: none">- Dinas Kesehatan Kota Bengkulu- Dinas Pemadaman Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bengkulu- Kepolisian Resor Bengkulu- Dinas Lingkungan Hidup Kota Bengkulu- Dinas Perhubungan Kota Bengkulu- Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bengkulu- Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bengkulu- Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bengkulu
-----	--	--

WALIKOTA BENGKULU,

Cap/dto

H. HELMI HASAN