



WALIKOTA PADANG PANJANG
PROVINSI SUMATERA BARAT

PERATURAN WALIKOTA PADANG PANJANG
NOMOR 24 TAHUN 2022

TENTANG

PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR TUNGGAL
PANGGILAN DARURAT 112

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA PADANG PANJANG,

- 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 8 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota Kecil dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 962);
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3881);
3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4723);
4. 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);

5. Undang...

5. 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 beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 262, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5673);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3980);
8. 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);
9. 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);
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 Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
12. Peraturan Kepala Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Persandian Untuk Pengamanan Informasi di Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 59);
13. Peraturan Daerah Kota Padang Panjang Nomor 10 Tahun 2019 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Daerah Kota Padang Panjang Tahun 2019 Nomor 10);
14. Peraturan Daerah Kota Padang Panjang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Penanggulangan Bencana (Lembaran Daerah Kota Padang Panjang Tahun 2016 Nomor 3 Seri E.2);

MEMUTUSKAN...



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. Daerah adalah Kota Padang Panjang
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota sebagai unsur penyelenggaraan pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Walikota adalah Walikota Padang Panjang.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Padang Panjang.
5. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang.
6. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
7. Dinas Komunikasi dan Informatika yang selanjutnya disebut Diskominfo adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang.
8. Penyelenggaraan 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...



13. Gawat Darurat adalah keadaan klinis pasien yang membutuhkan tindakan medis segera untuk penyelamatan nyawa dan pencegahan kecacatan.
14. *Dispatcher* adalah operator yang bertanggung jawab untuk memilah permasalahan dan meneruskan kepada OPD, instansi pemerintah dan instansi terkait lainnya untuk penyelesaian kasus yang dilaporkan.
15. Tim Lapangan adalah Petugas Lapangan dari OPD terkait yang ditunjuk oleh Kepala OPD masing-masing.

Pasal 2

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

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 kedalam 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, terdiri dari :

- a. layanan;
- b. kelembagaan;
- c. tugas dan tanggung jawab;
- d. integritas 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 Daerah.

Pasal 6

Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 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 Panggilan Darurat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, meliputi:

- a. penanganan kebakaran;
- b. penanganan kejadian kecelakaan;
- c. penanganan kejadian tindak kriminal;
- d. penanganan kejadian terorisme;
- e. penanganan pohon tumbang yang mengakibatkan terganggunya aktivitas masyarakat;
- f. penanganan hewan buas atau berbisa;
- g. penanganan kejadian bencana;
- h. penanganan kerusakan konstruksi yang menyebabkan terganggunya aktivitas masyarakat;
- i. kekerasan terhadap perempuan dan anak; dan
- j. penanganan kegawatdaruratan lainnya.



BAB IV
KELEMBAGAAN

Bagian Kesatu
Tim Pengelola

Pasal 8

- (1) Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) dilaksanakan oleh tim yang terdiri dari OPD yang mengurus komunikasi, kegawatdaruratan dan kebencanaan.
- (2) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) membuat laporan secara berkala kepada Walikota.

Bagian Kedua
Pelaksana

Pasal 9

- (1) Dalam pelaksanaan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat ditugaskan pelaksana yang terdiri dari :
 - a. petugas Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat; dan
 - b. petugas Lapangan dari instansi terkait
- (2) Kompetensi dan keterampilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pengetahuan di bidang :
 - a. komunikasi publik;
 - b. teknologi dan informasi;
 - c. pelayanan publik;
 - d. kegawatdaruratan; dan
 - e. kebencanaan.

BAB V
TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB

Bagian Kesatu
Petugas Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112

Pasal 10

- (1) Petugas Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat, terdiri dari :
 - a. *call talker*, dan
 - b. *dispatcher*.

(2) Petugas...



- (2) Petugas Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 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 Tim Lapangan pada Instansi terkait

Pasal 11

- (1) Petugas pada Perangkat Daerah dan instansi terkait 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 tindak lanjut tim lapangan;
 - e. menyampaikan hasil tindak lanjut ke petugas Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat; dan
 - f. menutup laporan melalui aplikasi layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat.

BAB VI
INTEGRASI LAYANAN

Pasal 12

- (1) Pengintegrasian Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat yang diselenggarakan oleh Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a meliputi layanan yang diselenggarakan oleh :
- a. Badan Penanggulangan Bencana Daerah;
 - b. Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran;
 - c. Dinas Perhubungan;
 - d. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang;
 - e. Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup;
 - f. Dinas Kesehatan;
 - g. Rumah Sakit Umum Daerah; dan
 - h. Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk, Keluarga Bencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.

(2) Pengintegrasian...

f

- (2) Pengintegrasian Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat yang diselenggarakan oleh Instansi terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi layanan yang diselenggarakan oleh :
- a. Kepolisian Resort Padang Panjang;
 - b. Tentara Nasional Indonesia; dan
 - c. Palang Merah Indonesia.

Pasal 13

Bentuk integrasi jenis Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 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 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 dilakukan oleh Diskominfo dengan tugas sebagai berikut :

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

Pasal 15

- (1) Dalam rangka optimalisasi pengintegrasian Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat, 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 menyiapkan tenaga operator yang bertugas 24 jam.
- (3) Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat beroperasi 24 (dua puluh empat) jam setiap hari selama 7 (tujuh) hari dalam seminggu secara terus menerus.

(4) Seluruh...



- (4) Seluruh panggilan yang masuk ke Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 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 sesuai dengan standar operasional prosedur.

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.
- (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.

Bagian Kedua Pengendalian

Pasal 17

- (1) Pengendalian penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika yang membawahi komunikasi publik.
- (2) Pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimaksudkan untuk memastikan bahwa setiap kegiatan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 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 secara berkala dan/atau sewaktu-waktu sesuai kebutuhan kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah dengan tembusan Perangkat Daerah dan Instansi terkait.

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 19

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah kota Padang Panjang.

Ditetapkan di Padang Panjang
pada tanggal 24 Mei 2022

WALIKOTA PADANG PANJANG,

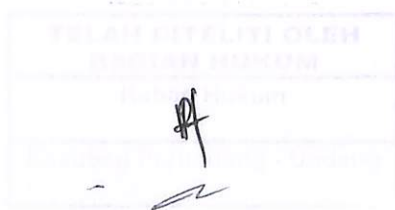
FADLY AMRAN

Diundangkan di Padang Panjang
pada tanggal 24 Mei 2022

SEKRETARIS DAERAH KOTA PADANG PANJANG,

SONNY BUDAYA PUTRA

BERITA DAERAH KOTA PADANG PANJANG TAHUN 2022 NOMOR 24



LAMPIRAN
PERATURAN WALIKOTA PADANG PANJANG
NOMOR 24 TAHUN 2022
TENTANG
PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR
TUNGGAL PANGGILAN DARURAT 112

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

NO	KEJADIAN	PERANGKAT DAERAH/ INSTANSI TERKAIT
1.	Penanganan Kebakaran	a. Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran b. Dinas Perhubungan c. Dinas Kesehatan d. RSUD e. Polres
2.	Penanganan Kejadian Kecelakaan	a. Polres b. Dinas Kesehatan c. RSUD d. Dinas Perhubungan
3.	Penanganan Kejadian Tindak Kriminal	a. Polres b. Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran
4.	Penanganan Kejadian Terorisme	Polres
5.	Penanganan pohon tumbang yang mengakibatkan terganggunya aktivitas masyarakat	a. Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup b. Dinas Perhubungan c. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
6.	Penanganan Hewan buas atau Berbisa	BPBD
7.	Penanganan Bencana	a. BPBD b. SAR c. PMI d. Dinas Kesehatan e. Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran

8.	Penanganan Kerusakan Konstruksi	a. BPBD b. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang c. Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup
9.	Kekerasaan terhadap perempuan dan anak	a. Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak b. Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran c. Polres
10.	Penanganan Kegawatdaruratan lainnya	a. BPBD b. Dinas Kesehatan c. Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran d. Polres e. Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak f. Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup g. Dinas Perhubungan

WALIKOTA PADANG PANJANG,

FADLY AMRAN

