



BUPATI BANJAR
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

PERATURAN BUPATI BANJAR
NOMOR 15 TAHUN 2020

TENTANG

PEDOMAN PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR TUNGGAL
PANGGILAN DARURAT 112 DI KABUPATEN BANJAR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BANJAR,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat untuk keadaan gawat darurat (*emergency*), diperlukan penanganan secara terpadu melalui pengintegrasian layanan kegawatdaruratan pada Perangkat Daerah dan Instansi Pemerintah ke dalam Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati Banjar;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 03 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 352) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
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-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

6. 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 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);
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3980);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
10. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1033);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Banjar Tahun 2016 Nomor 13, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Banjar Nomor 12);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN
PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR TUNGGAL
PANGGILAN DARURAT 112 DI KABUPATEN BANJAR.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Banjar.
2. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Kepala Daerah yang selanjutnya disebut Bupati adalah Bupati Banjar.

4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Banjar.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
6. Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian yang selanjutnya disebut Dinas adalah Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Banjar.
7. Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 yang selanjutnya disebut Layanan 112 adalah pusat layanan masyarakat terkait kegawatdaruratan (*emergency*) melalui nomor telepon 112 untuk meminta bantuan atau memberikan informasi terkait kegawatdaruratan tanpa dikenakan biaya telepon.
8. Operator/*Dispatcher* adalah petugas pada layanan kedaruratan 112 yang bertanggung jawab untuk menerima, memilah permasalahan serta meneruskan kepada Perangkat Daerah/Instansi Pemerintah untuk penyelesaian laporan, pengaduan dan informasi yang disampaikan secara benar.
9. Keadaan Gawat Darurat adalah suatu keadaan yang terjadi secara mendadak yang mengakibatkan seseorang atau banyak orang memerlukan penanganan/pertolongan secara cepat, tepat dan cermat.
10. Bencana adalah peristiwa atau rangkaian peristiwa yang mengancam dan mengganggu kehidupan dan penghidupan masyarakat yang disebabkan oleh faktor alam dan/ atau faktor non alam maupun faktor manusia sehingga mengakibatkan korban jiwa manusia, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda dan dampak psikologis yang dirasakan.
11. Kecelakaan adalah peristiwa yang dapat membahayakan dan/atau mengancam keselamatan manusia dan dapat merugikan harta benda yang diakibatkan oleh alat/sarana transportasi.
12. Kebakaran adalah kejadian yang dapat merugikan jiwa dan/ atau harta benda yang diakibatkan oleh api yang membesar dan tidak dapat dikendalikan.
13. Pelayanan Ambulans adalah pelayanan mobilisasi terhadap kegawatdaruratan termasuk evakuasi medik dan/ atau pelayanan rujukan.
14. Penyelamatan Manusia adalah pertolongan terhadap manusia yang diakibatkan oleh kecelakaan, bencana dan kegawatdaruratan yang lain.
15. *Virtual Private Network* (VPN) adalah jaringan yang sifatnya khusus untuk menghubungkan 2 (dua) lokasi *call center* yang berbeda, bersifat aman/*secure* dan tidak dapat disadap dengan mudah atau mengurangi pihak lain untuk menyusup masuk ke dalam jaringan.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai acuan dan pedoman dalam pelaksanaan Penyelenggaraan Layanan 112 kepada masyarakat.

Pasal 3

Peraturan Bupati ini bertujuan untuk :

- a. mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat untuk menangani keadaan gawat darurat;

- b. mengintegrasikan semua layanan telepon pengaduan dan pemberian informasi gawat darurat (*emergency*) dari Perangkat Daerah dan Instansi Pemerintah ke dalam sistem Layanan 112;
- c. mempermudah masyarakat dalam mengakses dan mendapatkan layanan gawat darurat (*emergency*);
- d. mempermudah masyarakat mengingat nomor panggilan darurat; dan
- e. mempermudah koordinasi penanganan keadaan gawat darurat dengan Perangkat Daerah dan Instansi Pemerintah ke dalam satu sistem yang terintegrasi.

BAB III RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi:

- a. Pelaksana;
- b. Jenis Layanan;
- c. Pelaksanaan;
- d. Tugas dan Tanggung Jawab;
- e. Pembiayaan
- f. Pemantauan, Evaluasi dan Pengendalian; dan
- g. Pelaporan.

BAB IV PELAKSANA

Pasal 5

- (1) Pelaksanaan Layanan 112 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a dilaksanakan oleh Dinas.
- (2) Layanan 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pengintegrasian beberapa layanan pengaduan (*call center*) yang diselenggarakan oleh :
 - a. Perangkat Daerah; dan
 - b. Instansi Pemerintah.

Pasal 6

- (1) Pengintegrasian Layanan 112 yang diselenggarakan oleh Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf a, meliputi layanan yang diselenggarakan oleh :
 - a. Dinas;
 - b. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Banjar/UPTD Pemadam Kebakaran;
 - c. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Banjar;
 - d. Dinas Sosial Kabupaten Banjar;
 - e. Dinas Kesehatan Kabupaten Banjar; dan
 - f. Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura.
- (2) Pengintegrasian Layanan 112 yang diselenggarakan oleh Instansi Pemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf b. merupakan sentra layanan pengaduan yang diselenggarakan oleh Kepolisian Resort Banjar.

BAB V JENIS LAYANAN

Pasal 7

Jenis layanan Layanan 112 meliputi:

- a. permintaan pelayanan ambulans gawat darurat;
- b. penanganan kebakaran;
- c. penanganan kerusakan dan huru-hara;
- d. penanganan masalah kesehatan;
- e. penanganan kecelakaan;
- f. penanganan tindak kriminal dan/ atau tindak pidana;
- g. penanganan bencana alam;
- h. penanganan kekerasan pada perempuan dan anak;
- i. penanganan gangguan keamanan dan ketertiban umum; dan/atau
- j. penanganan keadaan darurat lainnya yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah.

Pasal 8

Bentuk integrasi jenis Layanan 112 antara Perangkat Daerah dan Instansi Pemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB VI PELAKSANAAN

Bagian Kesatu Sarana dan Prasarana

Pasal 9

- (1) Dinas menyediakan sarana dan prasarana dalam melaksanakan Layanan 112.
- (2) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Tempat/ruangan khusus *Call Center* 112 di *Command Center*;
 - b. Peralatan kerja (mebel dan kursi);
 - c. Komputer/laptop, layar (*wall screen*), alat tulis;
 - d. Perangkat sistem informatika dan teknologi (IT); dan
 - e. Jaringan sistem dan jaringan komunikasi.
- (3) Perangkat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d dibangun sistem yang memiliki fungsi antara lain :
 - a. penanganan laporan kondisi gawat darurat guna memberikan informasi keadaan gawat darurat kepada Perangkat Daerah dan/atau instansi terkait;
 - b. menerima panggilan gawat darurat dari masyarakat;
 - c. menghimpun penerimaan panggilan gawat darurat dari masyarakat yang disertai dengan waktu informasi yang diterima;

- d. meneruskan informasi gawat darurat kepada Perangkat Daerah dan Instansi Pemerintah yang disertai waktu pengiriman informasi; dan
- e. menghimpun pengiriman informasi gawat darurat ke Perangkat Daerah dan Instansi Pemerintah yang disertai waktu pengiriman informasi.

Bagian Kedua
Petugas Layanan 112

Pasal 10

- (1) Dalam pelaksanaan Layanan 112 ditugaskan Petugas dari Aparatur Sipil Negara dan/atau Non Aparatur Sipil Negara yang memiliki kompetensi dan keterampilan di bidang komunikasi dan pelayanan publik.
- (2) Kompetensi dan keterampilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pengetahuan di bidang :
 - a. komunikasi;
 - b. teknologi dan informasi;
 - c. pelayanan publik;
 - d. kegawatdaruratan; dan/atau
 - e. bencana.
- (3) Untuk memenuhi kompetensi petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaksanakan seleksi dan pembinaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VII
TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB

Pasal 11

Dinas yang menyelenggarakan pengintegrasian Layanan 112 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. mengoordinasikan penyelenggaraan Layanan 112 dengan Perangkat Daerah dan/atau Instansi Pemerintah;
- b. menyediakan sarana dan prasarana terkait penyelenggaraan sistem Layanan 112;
- c. menyediakan sumber daya manusia terkait penyelenggaraan sistem Layanan 112 dan berkoordinasi dengan Perangkat Daerah yang membidangi urusan kepegawaian;
- d. melakukan pembinaan dan pelatihan keterampilan petugas layanan;
- e. memastikan kelancaran operasional jaringan komunikasi internal;
- f. melaksanakan koordinasi teknis dengan Kementerian yang membidangi urusan Komunikasi dan Informatika serta pihak-pihak lain yang terkait;
- g. menyediakan jaringan khusus/ *Virtual Private Network* (VPN); dan
- h. melakukan fasilitasi teknis.

Pasal 12

- (1) Perangkat Daerah dan/atau Instansi Pemerintah yang menerima terusan telepon/informasi (*dispatch*) dari Layanan 112 menyiapkan tenaga operator yang bertugas/tersedia selama 24 (dua puluh empat) jam.
- (2) Jumlah tenaga operator sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disesuaikan dengan kemampuan Perangkat Daerah dan Instansi Pemerintah.
- (3) Perangkat Daerah dan/atau Instansi Pemerintah menindaklanjuti panggilan telepon yang di-*dispatch* oleh petugas Layanan 112 sesuai

dengan Standar Pelayanan Minimal dan Standar Operasional Prosedur *Call Center* yang diselaraskan dengan ketentuan Layanan 112.

- (4) Dalam rangka optimalisasi pengintegrasian Layanan 112, Perangkat Daerah dan Instansi Pemerintah mempersiapkan sarana dan prasarana *Call Center* masing-masing.
- (5) Seluruh panggilan yang masuk ke Layanan 112 harus dilayani sesuai dengan Standar Operasional Prosedur teknis *Call Center* yang ditetapkan Kepala Dinas.

Pasal 13

- (1) Penyelenggaraan Layanan 112 beroperasi selama 24 (dua puluh empat) jam setiap hari selama 7 (tujuh) hari dalam seminggu secara terus menerus.
- (2) Dalam penyelenggaraan pelaksanaan Layanan 112, Perangkat Daerah dan/atau Instansi Pemerintah yang terintegrasi dalam pelayanan dapat menugaskan personil/petugas untuk membantu operasional/bantuan khusus pada Perangkat Daerah penyelenggara layanan.

BAB VIII PEMBIAYAAN

Pasal 14

- (1) Pembiayaan pelaksanaan penyelenggaraan Layanan 112 dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah dan/ atau sumber lainnya yang sah dan tidak mengikat.
- (2) Pengelolaan pembiayaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IX PEMANTAUAN, EVALUASI DAN PENGENDALIAN

Bagian Kesatu Pemantauan dan Evaluasi

Pasal 15

- (1) Dinas melaksanakan pemantauan dan evaluasi secara terpadu bersama-sama dengan Perangkat Daerah dan Instansi Pemerintah terkait pelaksanaan penyelenggaraan Layanan 112.
- (2) Dinas melaporkan hasil pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Pasal 16

- (1) Pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan Layanan 112 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulan dan/ atau pada kondisi atau waktu tertentu sesuai kebutuhan serta melibatkan Perangkat Daerah terkait dan/atau pihak lain yang berkompeten.
- (2) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam bentuk:
 - a. rapat kerja;
 - b. rapat koordinasi; atau
 - c. peninjauan langsung lapangan.

Bagian Kedua
Pengendalian

Pasal 17

- (1) Pengendalian penyelenggaraan Layanan 112 dalam kegiatan pelayanan sehari-hari dilakukan oleh pejabat struktural atau pejabat fungsional yang membidangi urusan Informatika pada Dinas.
- (2) Pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimaksudkan untuk memastikan bahwa setiap kegiatan Layanan 112 dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal dan Standar Operasional Prosedur Teknis.
- (3) Hasil pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaporkan secara berkala kepada Kepala Dinas.

BAB X

PELAPORAN

Pasal 18

Dinas menyusun dan melaporkan pelaksanaan penyelenggaraan Layanan 112 kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah secara berkala berupa laporan tahunan, laporan semesteran, laporan triwulan, laporan bulanan dan/atau sewaktu-waktu sesuai kebutuhan.

BAB XI

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 19

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Banjar.

Ditetapkan di Martapura
pada tanggal 1 April 2020

BUPATI BANJAR,

Ttd

KHALILURRAHMAN

Diundangkan di Martapura
pada tanggal 1 April 2020

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BANJAR,

Ttd

MOKHAMAD HILMAN

BERITA DAERAH KABUPATEN BANJAR TAHUN 2020 NOMOR 15