



SALINAN

**BUPATI PURWOREJO
PROVINSI JAWA TENGAH**

**PERATURAN BUPATI PURWOREJO
NOMOR 23 TAHUN 2022**

TENTANG

**PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR TUNGGAL
PANGGILAN DARURAT 112**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PURWOREJO,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mendukung kelancaran pengiriman, penyaluran, dan penyampaian informasi penting yang menyangkut keamanan negara, keselamatan jiwa manusia dan harta benda, bencana alam, marabahaya, dan/atau wabah penyakit di Kabupaten Purworejo, perlu menyelenggarakan layanan nomor tunggal panggilan darurat 112;
 - b. bahwa sesuai ketentuan Pasal 4 ayat (1) dan Pasal 6 ayat (1) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat, Pemerintah Daerah menyelenggarakan layanan nomor tunggal panggilan darurat di tingkat daerah;
 - c. bahwa untuk memberikan landasan hukum dan pedoman dalam penyelenggaraan layanan nomor tunggal panggilan darurat 112 di Kabupaten Purworejo, diperlukan pengaturan yang ditetapkan dengan Peraturan Bupati;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112;
- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

S.					H	S	F	F	9	P	1	9	6	6
----	--	--	--	--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3881);
4. 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);
5. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1033);

MEMUTUSKAN:

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

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Purworejo.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara urusan pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Purworejo.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Purworejo.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.

1 4 2 0 9 2 6.

Pasal 3

Peraturan Bupati ini ditetapkan dengan tujuan untuk:

- a. mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat dalam penanganan Keadaan Darurat;
- b. mengintegrasikan semua layanan telepon pengaduan dan pemberian informasi Keadaan Darurat dari Perangkat Daerah dan/atau Polres Purworejo ke dalam sistem Layanan *Call Center 112*;
- c. mempermudah masyarakat dalam mengakses dan mendapatkan layanan Keadaan Darurat; dan
- d. mempermudah koordinasi penanganan Keadaan Darurat dengan Perangkat Daerah dan/atau Polres Purworejo.

Pasal 4

Ruang lingkup pengaturan dalam Peraturan Bupati ini meliputi:

- a. pelaksana;
- b. jenis layanan;
- c. pelaksanaan; dan
- d. pembagian tugas.

BAB II

PELAKSANA

Pasal 5

- (1) Layanan *Call Center 112* dilaksanakan oleh Dinas.
- (2) Layanan *Call Center 112* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pengintegrasian beberapa layanan pengaduan yang diselenggarakan oleh Dinas bersama Perangkat Daerah dan/atau Polres Purworejo.
- (3) Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas;
 - a. Perangkat Daerah yang menyelenggarakan sub urusan pemerintahan Daerah di bidang bencana;
 - b. Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan Daerah di bidang ketenteraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat serta sub urusan kebakaran; dan
 - c. Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan Daerah di bidang kesehatan.

!					H	f	f	x	4	2	4	1	6	6
---	--	--	--	--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

BAB III

JENIS LAYANAN

Pasal 6

Jenis Layanan *Call Center* 112 meliputi:

- a. Kebakaran;
- b. kerusuhan;
- c. Kecelakaan;
- d. Bencana Alam;
- e. penanganan masalah kesehatan;
- f. gangguan keamanan dan ketertiban umum; dan
- g. Keadaan Darurat lainnya yang ditetapkan Pemerintah Daerah.

BAB IV

PELAKSANAAN

Bagian Kesatu Sarana dan Prasarana

Pasal 7

- (1) Dalam melaksanakan Layanan *Call Center* 112 Dinas menyediakan sarana dan prasarana teknologi informasi.
- (2) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. tempat;
 - b. komputer/ laptop;
 - c. peralatan telekomunikasi; dan
 - d. perangkat dengan sistem informatika dan teknologi (IT);
- (3) Perangkat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d dibangun sistem yang memiliki fungsi antara lain:
 - a. menerima panggilan Keadaan Darurat dari masyarakat;
 - b. rekap penerimaan panggilan Keadaan Darurat dari masyarakat yang disertai dengan waktu informasi yang diterima;
 - c. meneruskan informasi Keadaan Darurat ke Perangkat Daerah, dan/ atau Polres Purworejo; dan
 - d. rekapitulasi pengiriman informasi Keadaan Darurat ke Perangkat Daerah dan/atau Polres Purworejo yang disertai waktu pengiriman informasi.

1						H	f	f	x	4	9	4	q	.	€	o
---	--	--	--	--	--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

5

Bagian Kedua
Petugas Layanan *Call Center* 112

Pasal 8

- (1) Bupati menunjuk petugas yang memiliki kompetensi dan keterampilan di bidang komunikasi dan pelayanan publik untuk menyelenggarakan Layanan *Call Center* 112 ditunjuk.
- (2) Kompetensi dan keterampilan di bidang komunikasi dan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi pengetahuan di bidang:
 - a. komunikasi;
 - b. teknologi dan informasi;
 - c. pelayanan publik;
 - d. kegawatdaruratan; dan
 - e. kebencanaan.
- (3) Untuk memenuhi kompetensi petugas dengan kompetensi dan keterampilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan seleksi dan pembinaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Penunjukan petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Bagian Ketiga
Pelaksanaan Layanan *Call Center* 112

Pasal 9

Layanan *Call Center* 112 beroperasi selama 24 (dua puluh empat) jam setiap hari.

BAB V

PEMBAGIAN TUGAS

Pasal 10

- (1) Dalam pelaksanaan pengintegrasian Layanan *Call Center* 112 Dinas mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:
 - a. mengoordinasikan penyelenggaraan Layanan *Call Center* 112 dengan Perangkat Daerah dan/atau Polres Purworejo;
 - b. menyediakan sarana dan prasarana terkait penyelenggaraan sistem Layanan *Call Center* 112;
 - c. bekerjasama dengan Perangkat Daerah dan/atau Polres Purworejo dalam menyediakan sumber daya manusia terkait penyelenggaraan sistem Layanan *Call Center* 112;
 - d. memastikan kelancaran operasional jaringan komunikasi data;

1 4 9 21 9 6 6

- e. melaksanakan koordinasi teknis dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika serta penyelenggara telekomunikasi;
- f. menyediakan Jaringan Intra atau VPN tidak terputus sesuai kebutuhan jalur terpadu; dan
- g. melakukan pendampingan pengembangan sistem Layanan *Call Center* 112.

Pasal 11

- (1) Perangkat Daerah dan/ atau Polres Purworejo yang menerima terusan telepon (*dispatch*) dari Layanan *Call Center* 112 menyiapkan tenaga operator yang bertugas selama 24 (dua puluh empat) jam setiap hari.
- (2) Jumlah tenaga operator sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disesuaikan dengan kebutuhan jalur telepon masing-masing Perangkat Daerah dan/atau Polres Purworejo.
- (3) Dalam rangka optimalisasi pengintegrasian Layanan *Call Center* 112, masing-masing Perangkat Daerah dan/atau Polres Purworejo mempersiapkan sarana dan prasarana pusat layanan panggilan (*call center*).

Pasal 12

- (1) Seluruh panggilan yang masuk ke Layanan *Call Center* 112 harus dilayani sesuai dengan petunjuk teknis yang ditetapkan oleh kepala Dinas.
- (2) Perangkat Daerah dan/atau Polres Purworejo menindaklanjuti panggilan telepon yang diteruskan oleh petugas Layanan *Call Center* 112 sesuai dengan standar pelayanan minimal dan standar operasional prosedur pada masing-masing Perangkat Daerah dan/atau Polres Purworejo.

BAB VI

PENGANGGARAN

Pasal 13

- (1) Anggaran belanja dalam penyelenggaraan Layanan *Call Center* 112 dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah dan/atau sumber lainnya yang sah dan tidak mengikat.
- (2) Pengelolaan anggaran belanja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang pengelolaan keuangan Daerah.

1						H	J		A	+	4	2	1	8	0	.
---	--	--	--	--	--	---	---	--	---	---	---	---	---	---	---	---

BAB VII

MONITORING, EVALUASI DAN PENGENDALIAN

Bagian Kesatu Monitoring dan Evaluasi

Pasal 14

- (1) Sekretaris Daerah melalui kepala Dinas melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan Layanan *Call Center* 112 pada masing-masing Perangkat Daerah dan/atau Polres Purworejo.
- (2) Sekretaris Daerah melaporkan hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Bupati sebagai bahan evaluasi pelaksanaan Layanan *Call Center* 112.

Pasal 15

- (1) Monitoring dan evaluasi pelaksanaan Layanan *Call Center* 112 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulan atau sewaktu-waktu sesuai kebutuhan.
- (2) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam bentuk:
 - a. rapat koordinasi;
 - b. peninjauan kunjungan lapangan;
 - c. permintaan data informasi; dan
 - d. permintaan laporan.
- (3) Dalam pelaksanaan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dapat mengikutsertakan Perangkat Daerah terkait dan/atau pihak ketiga yang berkompeten.

Bagian Kedua Pengendalian

Pasal 16

- (1) Kepala Dinas melakukan pengendalian pelaksanaan Layanan *Call Center* 112.
- (2) Kepala Dinas menunjuk pejabat pada Dinas yang membidangi pengelolaan teknologi informasi layanan kota pintar (*smartcity*) untuk melakukan pengendalian teknis pelaksanaan Layanan *Call Center* 112.
- (3) Pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk memastikan pelaksanaan Layanan *Call Center* 112 sesuai dengan standar pelayanan minimal dan standar operasional prosedur.
- (4) Hasil pengendalian teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaporkan secara berkala kepada kepala Dinas.

x					H	f		f	t	4	2	1							
---	--	--	--	--	---	---	--	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--

BAB VIII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 17

Penyelenggaraan Layanan *Call Center* 112 selama 24 (dua puluh empat) jam setiap hari harus sudah dilaksanakan paling lambat pada bulan Desember 2022.

Pasal 18

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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



SABINAN SESUAI DENGAN ASLINYA
KEPALA BAGIAN HUKUM

SRI SETYOWATI, S.H., M.M.

Pembina Tingkat I

NIP. 19650529 199003 2 007

Ditetapkan di Purworejo
pada tanggal 13 Juni 2022

BUPATI PURWOREJO,

Ttd

AGUS BASTIAN

Diundangkan di Purworejo
pada tanggal 13 Juni 2022

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN PURWOREJO,

Ttd

SAID ROMADHON

BERITA DAERAH KABUPATEN PURWOREJO
TAHUN 2022 NOMOR SERI E NOMOR

2					H	F	S	A	R	I	J	E	B.
---	--	--	--	--	---	---	---	---	---	---	---	---	----