



## **WALIKOTA KENDARI**

### **PERATURAN WALIKOTA KENDARI**

**NOMOR 32 TAHUN 2022**

### **TENTANG**

### **PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT 112**

### **WALIKOTA KENDARI**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat dalam penanganan keadaan gawat darurat (emergency) diperlukan penanganan secara terpadu - melalui pengintegrasian layanan kegawatdaruratan pada Organisasi Perangkat Daerah/Unit Pelaksana Teknis, Instansi Pemerintah dan Instansi terkait lainnya ke dalam layanan nomor tunggal panggilan darurat 112;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1995 Tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Kendari (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1995 Nomor 44, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3602);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor

- 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
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 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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 425, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
  7. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 107, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 3980);
  8. 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);
  9. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1033);
  10. Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Kendari (Lembaran Daerah Kota Kendari Tahun 2016 Nomor 5), sebagaimana telah diubah beberapa kali

terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 11 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Kendari (Lembaran Daerah Kota Kendari Tahun 2020 Nomor 11);

11. Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 7 Tahun 2018 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Kendari Tahun 2017-2022 (Lembaran Daerah Kota Kendari Tahun 2018 Nomor 7);

MEMUTUSKAN :

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

**BAB I  
KETENTUAN UMUM  
Bagian Kesatu  
Pengertian  
Pasal 1**

Dalam peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Kendari.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota dan Perangkat Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Kota Kendari.
3. Walikota adalah Walikota Kendari.
4. Sekretariat Daerah adalah Sekretariat Daerah Kota Kendari.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Kendari.
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 Dinas Kominfo adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang informasi dan komunikasi publik, bidang penyelenggaraan e-government, dan bidang teknologi informasi komunikasi dan persandian.

8. Bidang Layanan E-Government adalah bidang yang ada dalam struktur organisasi Dinas Kominfo yang memiliki tugas bertanggung jawab dan mengelola Layanan Kendari Siaga 112.
9. Kepala Pelaksana Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari yang selanjutnya disebut Kepala Pelaksana adalah Kepala Dinas.
10. Pelaksana Dinas adalah Pejabat Struktural atau Pelaksana pada Bidang Layanan E-government.
11. Unit Pelaksana Teknis yang selanjutnya disingkat UPT adalah Unit Kerja atau Sub Ordinat Perangkat Daerah.
12. Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 yang selanjutnya disebut Layanan Kendari Siaga 112 adalah pusat layanan pengaduan masyarakat melalui nomor telepon 112 dimana penelepon dapat meminta bantuan maupun memberikan informasi terkait kegawatdaruratan tanpa dikenakan biaya telepon.
13. *Dispatcher* adalah yang bertugas menganalisa tingkat keparahan, menentukan tim lapangan yang harus merespon dan mengirimkan tim lapangan Unit Reaksi Cepat ke tempat keadaan darurat yang diperlukan.
14. *Supervisor* adalah yang bertugas pada layanan Kendari Siaga 112 dan bertanggung jawab untuk memilah laporan/permasalahan dan meneruskan kepada OPD/UPT Pemerintah Kota Kendari untuk penyelesaian kasus yang dilaporkan.
15. *Call Taker/Operator* adalah yang bertugas pada layanan Kendari Siaga 112 dan bertanggung jawab untuk menerima laporan/permasalahan dan meneruskan kepada *Dispatcher/Supervisor*.
16. Bencana adalah peristiwa atau rangkaian peristiwa yang mengancam dan mengganggu kehidupan dan penghidupan masyarakat yang disebabkan oleh faktor alam atau faktor non alam maupun faktor manusia sehingga mengakibatkan korban jiwa manusia, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda dan dampak psikologis.
17. Keadaan Gawat Darurat adalah suatu keadaan yang terjadi mendadak mengakibatkan seseorang atau banyak orang memerlukan penanganan/pertolongan segera dalam arti pertolongan secara cermat, tepat dan cepat.
18. Kecelakaan adalah peristiwa yang dapat membahayakan atau mengancam keselamatan manusia dan dapat merugikan harta benda yang diakibatkan oleh alat/sarana transportasi.

19. Kebakaran adalah kejadian yang dapat merugikan jiwa dan harta benda yang diakibatkan oleh api yang membesar dan tidak dapat dikendalikan.
20. Pelayanan Ambulans pelayanan mobilisasi terhadap kegawatdaruratan termasuk evakuasi medik/pelayanan rujukan.
21. Penyelamatan manusia adalah pertolongan terhadap manusia yang diakibatkan oleh kecelakaan, bencana dan kegawatdaruratan yang lain.
22. *Virtual Private Network* (VPN) adalah jaringan yang sifatnya khusus (bukan akses umum) 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.
23. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat dengan SOP adalah suatu standar/pedoman tertulis yang memuat tatacara atau tahapan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kegiatan layanan.

**Bagian Kedua**  
**Maksud dan Tujuan**  
**Pasal 2**

Peraturan Walikota ini dimaksudkan sebagai dasar hukum pelaksanaan Layanan Kendari Siaga 112 kepada masyarakat.

**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 (*emergency*) dari Perangkat Daerah/UPT Pemerintah Kota Kendari ke dalam sistem Layanan Kendari Siaga 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/UPT Pemerintah Kota Kendari.

**Bagian Ketiga**  
**Ruang Lingkup**  
**Pasal 4**

Ruang lingkup Peraturan Walikota ini meliputi :

- a. Pelaksanaan layanan;
- b. Jenis layanan;
- c. Pelaksanaan;
- d. Pembagian tugas;
- e. Monitoring dan evaluasi.

**BAB II**  
**PELAKSANA LAYANAN**  
**Pasal 5**

- (1) Layanan Kendari Siaga 112 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a dilaksanakan oleh Dinas Kominfo yang dilakukan oleh:
  - a. *Dispatcher/ Supervisor*; dan
  - b. *Call Taker/ Operator*.
- (2) Layanan Kendari Siaga 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pengintegrasian beberapa layanan pengaduan (*call center*) yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Kendari;
- (3) *Dispatcher/ Supervisor* dan *Call Taker/ Operator* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b ditunjuk dan ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Kominfo.

**Pasal 6**

- (1) Layanan Kendari Siaga 112 merupakan pengintegrasian beberapa layanan pengaduan (*Call Center*) bagi masyarakat yang diselenggarakan oleh Perangkat Daerah/UPT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a meliputi layanan yang diselenggarakan :
  - a. Dinas Kesehatan;
  - b. Dinas Perhubungan;
  - c. Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan;
  - d. Satuan Polisi Pamong Praja;
  - e. Badan Penanggulangan Bencana Daerah;
  - f. Dinas Kebakaran;
  - g. Dinas Sosial.

- (2) Layanan Kendari Siaga 112 merupakan pengintegrasian beberapa layanan pengaduan (*Call Center*) bagi masyarakat yang diselenggarakan oleh Instansi Pemerintah Kota Kendari.

**BAB III**  
**JENIS LAYANAN**  
**Pasal 7**

Jenis Layanan Kendari Siaga 112 meliputi:

- a. permintaan pelayanan ambulans gawat darurat;
- b. permintaan penyelamatan manusia dan hewan peliharaan;
- c. penanganan kebakaran;
- d. penanganan kejadian kecelakaan;
- e. penanganan pohon tumbang dengan korban atau terganggunya aktivitas masyarakat;
- f. penanganan kejadian terkait kebencanaan;
- g. penanganan limbah yang membahayakan kesehatan;
- h. penanganan anak jalanan dan tunas wisma.

**Pasal 8**

Bentuk integrasi jenis Layanan Kendari Siaga 112 pada Perangkat Perangkat Daerah/UPT Pemerintah Kota Kendari sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dan Pasal 7 tercantum dalam Lampiran I Peraturan Walikota ini.

**BAB IV**  
**PELAKSANAAN**  
**Bagian Kesatu**  
**Sarana dan Prasarana**  
**Pasal 9**

- (1) Dalam melaksanakan Layanan Kendari Siaga 112, Dinas Komunikasi dan Informatika selaku pelaksana menyediakan sarana dan prasarana.
- (2) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. tempat;
  - b. peralatan kerja;
  - c. komputer/ laptop; 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. antar muka penanganan gawat darurat dalam memberikan informasi keadaan gawat darurat ke instansi terkait;
  - b. menerima panggilan gawat darurat dari masyarakat;
  - c. rekap penerimaan panggilan gawat darurat dari masyarakat yang disertai dengan waktu informasi yang diterima;
  - d. meneruskan informasi gawat darurat ke Perangkat Perangkat Daerah/UPT Pemerintah Kota Kendari; dan
  - e. rekap pengiriman informasi gawat darurat ke Perangkat Daerah/UPT Pemerintah Kota Kendari yang disertai waktu pengiriman informasi.

### **Bagian Kedua**

### **Petugas Layanan Kendari Siaga 112**

#### **Pasal 10**

- (1) Dalam pelaksanaan Layanan Kendari Siaga 112 ditugaskan petugas yang memiliki kompetensi dan keterampilan di bidang komunikasi dan pelayanan publik.
- (2) Kompetensi dan keterampilan di bidang komunikasi dan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pengetahuan di bidang :
  - a. komunikasi;
  - b. teknologi dan informasi;
  - c. pelayanan publik;
  - d. kegawatdaruratan; dan
  - e. bencana.
- (3) 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**

#### **Pasal 11**

Pelaksanaan pengintegrasian Layanan Kendari Siaga 112, Dinas Kominfo sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) melakukan tugas dan tanggung jawab :

- a. memastikan kelancaran operasional jaringan komunikasi data;
- b. melaksanakan koordinasi teknis dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia serta pihak perusahaan operator telekomunikasi;
- c. melakukan pendampingan pengembangan sistem Layanan Kendari Siaga 112;
- d. mengkoordinasikan penyelenggaraan Layanan Kendari Siaga 112 dengan Perangkat Daerah/UPT Pemerintah Kota Kendari;
- e. menyediakan sarana dan prasarana terkait penyelenggaraan sistem Layanan Kendari Siaga 112;
- f. menyediakan sumber daya manusia terkait penyelenggaraan sistem layanan Kendari Siaga 112;
- g. melaksanakan perencanaan kebutuhan sumber daya manusia dalam rangka penyelenggaraan sistem Layanan Kendari Siaga 112; dan
- h. melaksanakan peningkatan kompetensi sumber daya manusia petugas Layanan Kendari Siaga 112.

#### **Pasal 12**

- (1) Perangkat Daerah/UPT Pemerintah Kota Kendari yang menerima terusan telepon dari Layanan Kendari Siaga 112 menyiapkan tenaga operator yang bertugas/tersedia 24 jam.
- (2) Dalam rangka optimalisasi pengintegrasian Layanan Kendari Siaga 112, Perangkat Daerah/UPT Pemerintah Kota Kendari mempersiapkan sarana dan prasarana call center serta SOP masing- masing.

#### **Pasal 13**

Penyelenggaraan Layanan Kendari Siaga 112 beroperasi 24 (dua puluh empat) jam setiap hari selama 7 (tujuh) hari dalam seminggu secara terus menerus.

#### **Pasal 14**

- (1) Seluruh panggilan yang masuk ke Layanan Kendari Siaga 112 harus dilayani sesuai dengan SOP yang tercantum dalam Lampiran II Peraturan Walikota ini.
- (2) Perangkat Daerah /UPT, instansi pemerintah dan instansi terkait lainnya menindaklanjuti panggilan telepon yang diteruskan oleh petugas Layanan Kendari Siaga 112 sesuai dengan SOP masing-masing.

### **Pasal 15**

- (1) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan teknis Layanan Kendari Siaga 112 ditetapkan dalam Keputusan Kepala Dinas Kominfo.
- (2) Dalam pelaksanaan pengintegrasian Layanan Kendari Siaga 112, Perangkat Daerah/UPT Pemerintah Kota Kendari melaksanakan tugas, fungsi, peran dan kewenangan sesuai dengan SOP masing-masing.

## **BAB VI PEMBIAYAAN**

### **Pasal 16**

- (1) Anggaran belanja yang dibutuhkan untuk penyelenggaraan Layanan Kendari Siaga 112 dibebankan kepada Anggaran Pendapatan Belanja Negara, 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 keuangan Negara/Daerah.

## **BAB VII MONITORING, EVALUASI DAN PENGENDALIAN**

### **Bagian Kesatu Monitoring dan Evaluasi**

### **Pasal 17**

- (1) Kepala Pelaksana melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan Layanan Kendari Siaga 112 pada masing-masing Perangkat Daerah/UPT Pemerintah Kota Kendari.
- (2) Pelaksana Dinas melaporkan hasil monitoring sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Walikota melalui Kepala Pelaksana selaku Kepala Dinas sebagai bahan evaluasi pelaksanaan Layanan Kendari Siaga 112.

### **Pasal 18**

- (1) Monitoring dan evaluasi penyelenggaraan Layanan Kendari Siaga 112 sebagaimana dimaksud dalam pasal 17 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 kerja;
  - b. Rapat koordinasi;
  - c. Peninjauan kunjungan lapangan;
  - d. Permintaan data informasi; dan
  - e. Permintaan laporan.
- (3) Dalam melaksanakan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinas Kominfo dapat mengikutsertakan Perangkat Daerah /UPT terkait dan/atau pihak ketiga yang berkompeten.

**Bagian Kedua**  
**Pengendalian**  
**Pasal 19**

- (1) Pengendalian penyelenggaraan Layanan Kendari Siaga 112 dalam kegiatan pelayanan sehari-hari dilakukan oleh Pelaksana Dinas.
- (2) Pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimaksudkan untuk memastikan bahwa setiap kegiatan Layanan Kendari Siaga 112 dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).
- (3) Hasil pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaporkan secara berkala kepada Kepala Pelaksana.

**BAB VIII**  
**PELAPORAN**  
**Pasal 20**

Kepala Pelaksana menyusun dan menyampaikan laporan penyelenggaraan Layanan Kendari Siaga 112 secara berkala tahunan, semesteran, triwulan, bulanan dan/atau sewaktu-waktu sesuai kebutuhan kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah dengan tembusan, Perangkat Daerah/UPT Pemerintah Kota Kendari.

**BAB IX**  
**KETENTUAN PENUTUP**  
**Pasal 21**

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.  
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan  
Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah  
Kota Kendari.

PARAF KOORDINASI		
NO.	INSTANSI / UNIT KERJA	PARAF
1	Ass. Adm Umum	S
2	Kadis Kominfo	t.
3	Kabag Hukum	MC
4		

Ditetapkan di Kendari  
Pada tanggal 28 - 2 - 2022



Diundangkan di Kendari  
Pada tanggal 28 - 2 - 2022



BERITA DAERAH KOTA KENDARI TAHUN 2022 NOMOR 32

LAMPIRAN I PERATURAN WALIKOTA KENDARI  
NOMOR 32 TAHUN 2022  
TENTANG PENYELENGGARAAN LAYANAN  
NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT 112

**BENTUK INTEGRASI JENIS LAYANAN KENDARI SIAGA 112  
ANTARA PERANGKAT DAERAH/UPT, INSTANSI PEMERINTAH  
DAN INSTANSI TERKAIT**

No	Kejadian	OPD/UPT/Instansi
1	Permintaan pelayanan ambulans gawat darurat	Dinas Kesehatan
2	Permintaan penyelamatan manusia dan hewan peliharaan	Badan Penanggulangan Bencana Daerah dan Dinas Kebakaran
3	Penanganan kebakaran	Dinas Kebakaran
4	Penanganan kejadian kecelakaan yang menimbulkan korban	Dinas Kesehatan
5	Penanganan pohon tumbang dengan korban atau terganggunya aktivitas masyarakat	Badan Penanggulangan Bencana Daerah dan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan
6	Penanganan kejadian terkait kebencanaan	Badan Penanggulangan Bencana Daerah
7	Penanganan limbah yang membahayakan kesehatan	Dinas Kesehatan dan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan
8	Penanganan anak jalanan dan tuna wisma	Dinas Sosial dan Satuan Polisi Pamong Praja
9	Penanganan pelanggaran Perda Kota Kendari	Satuan Polisi Pamong Praja

PARAF KOORDINASI		
NO	INSTANSI / UNIT KERJA	PARAF
1	Ass. Adm Umum	8
2	Kadis Kominfo	6.
3	Kabag Hukum	MT
4		

