



# **WALIKOTA PAGARALAM**

**PROVINSI SUMATERA SELATAN**  
**PERATURAN WALI KOTA PAGAR ALAM**

**NOMOR 35 TAHUN 2023**

**TENTANG**

**PENYELENGGARAAN LAYANAN**

**NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT 112**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**WALI KOTA PAGAR ALAM,**

- Menimbang** :
- a. bahwa sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 4 ayat (1) dan Pasal 6 ayat (1) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat, layanan nomor tunggal panggilan darurat di tingkat Daerah dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota;
  - b. bahwa dalam rangka mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat dalam penanganan keadaan gawat darurat (*emergency*) diperlukan penanganan secara terpadu melalui pengintegrasian layanan kegawat daruratan pada Perangkat Daerah/Unit Pelaksana Teknis Daerah (PD/UPTD), Instansi pemerintah dan Instansi terkait lainnya ke dalam layanan nomor tunggal panggilan darurat 112;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b di atas, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112;
- Mengingat** :
- 1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 18 ayat (6);
  - 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3881) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan

- Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Pagar Alam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 88, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4115);
  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 beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
  7. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 107, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 3980) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2021 tentang Pos, Telekomunikasi, dan Penyiaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 56, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 6658);

8. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1033);
9. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pagar Alam (Lembaran Daerah Kota Pagar Alam Tahun 2016 Nomor 8) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pagar Alam (Lembaran Daerah Kota Pagar Alam Tahun 2021 Nomor 3);
10. Peraturan Wali Kota Nomor 69 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pagar Alam (Berita Daerah Kota Pagar Alam Tahun 2021 Nomor 51);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA 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 Pagar Alam.
2. Wali Kota adalah Wali Kota Pagar Alam.
3. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Pagar Alam.
4. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah unsur pembantu Wali Kota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
5. Dinas Komunikasi dan Informatika adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pagar Alam.

6. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pagar Alam.
7. 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.
8. Nomor Tunggal Panggilan Darurat yang selanjutnya disingkat NTPD adalah nomor tunggal yang digunakan untuk keperluan layanan panggilan keadaan darurat.
9. Layanan NTPD 112 adalah pusat layanan pengaduan masyarakat kedaruratan melalui nomor telepon 112 yang tidak dikenakan biaya telepon.
10. 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 factor manusia sehingga mengakibatkan timbulnya korban jiwa manusia, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda, dan dampak psikologis.
11. Kebakaran adalah kejadian yang dapat merugikan jiwa dan/atau harta benda yang diakibatkan oleh api yang membesar dan tidak dapat dikendalikan.
12. Gawat Darurat adalah keadaan klinis pasien yang membutuhkan tindakan medis segera untuk penyelamatan nyawa dan pencegahan kecacatan.
13. Pelayanan Ambulans adalah pelayanan mobilisasi terhadap kegawatdaruratan termasuk evaluasi medis/atau pelayanan rujukan.

## BAB II

### MAKSUD DAN TUJUAN

#### Pasal 2

Peraturan Wali Kota ini dimaksudkan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan Layanan NTPD 112 di Kota Pagar Alam.

### Pasal 3

Peraturan Wali Kota ini bertujuan untuk :

- a. mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat untuk menangani keadaan gawat darurat;
- b. mempermudah masyarakat mengingat nomor panggilan darurat untuk mendapatkan layanan gawat darurat; dan
- c. mempermudah koordinasi penanganan keadaan gawat darurat.

### BAB III

#### RUANG LINGKUP

##### Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Wali Kota ini meliputi :

- a. layanan;
- b. pelaksanaan;
- c. penganggaran;
- d. monitoring, evaluasi dan pengendalian;
- e. pelaporan.

### BAB IV

#### LAYANAN

##### Bagian Kesatu

##### Umum

##### Pasal 5

- (1) Pelayanan panggilan darurat di Daerah dilaksanakan melalui Layanan NTPD 112.
- (2) Layanan NTPD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menggunakan nomor 112.
- (3) Penyelenggaraan Layanan NTPD 112 beroperasi 24 (dua puluh empat) jam setiap hari selama 7 (tujuh) hari dalam seminggu secara terus menerus.

##### Bagian Kedua

##### Jenis Layanan

##### Pasal 6

Layanan NTPD 112 dilaksanakan untuk penanganan keadaan darurat yang meliputi:

- a. permintaan pelayanan ambulans kedaruratan medis;
- b. permintaan penyelamatan manusia bencana alam;
- c. penanganan kebakaran;
- d. penanganan gangguan keamanan dan ketertiban;
- e. penanganan kejadian kecelakaan;
- f. penanganan bencana alam pohon tumbang dan kebersihan;
- g. penanganan kekerasan dalam rumah tangga dan anak
- h. penanganan kejadian tindak kriminal seperti pembunuhan, pencurian dengan kekerasan;
- i. penanganan kegawat darurat lainnya.

## BAB V

### PELAKSANAAN

#### Pasal 7

- (1) Layanan NTPD 112 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika melalui Tim Terpadu Koordinasi Panggilan Darurat 112.
- (2) Tim Terpadu Koordinasi Panggilan Darurat 112 terdiri dari:
  - a. Tim Pengelola Layanan NTPD 112 pada Dinas Komunikasi dan Informatika yang terdiri dari:
    - 1) *supervisor*/pengawas/pengelola; dan
    - 2) operator *call center* 112.
  - b. Tim pelaksana pada PD/Instansi terkait.
- (3) Tim Terpadu Koordinasi Panggilan Darurat 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota.

#### Pasal 8

- (1) *Supervisor*/Pengawas/Pengelola sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2) huruf a angka 1 bertugas:
  - a. mengoordinasikan penyelenggaraan Layanan NTPD 112 dengan PD, Instansi Pemerintah dan Instansi terkait lainnya;
  - b. menyediakan sarana dan prasarana terkait penyelenggaraan Layanan NTPD 112;

- c. menyediakan sumber daya manusia terkait penyelenggaraan sistem Layanan NTPD 112;
  - d. memastikan kelancaran operasional jaringan komunikasi data;
  - e. melaksanakan koordinasi teknis dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika serta pihak perusahaan operator telekomunikasi;
  - f. menyediakan jaringan khusus/*Virtual Private Network* (VPN) tidak terputus sesuai kebutuhan *line* terpadu; dan
  - g. melakukan pendampingan pengembangan sistem Layanan NTPD 112.
- (2) Operator *Call center* 112 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2) huruf a angka 1 bertugas :
- a. menerima panggilan gawat darurat dari masyarakat;
  - b. menganalisa informasi yang diterima dari pemanggil;
  - c. menentukan dan mengirimkan keadaan darurat kepada PD atau Instansi terkait;
  - d. mencatat informasi pada aplikasi;
  - e. memantau tindaklanjut panggilan darurat; dan
  - f. meneruskan informasi kegawat daruratan kepada Tim Pelaksana pada PD/Instansi terkait.
- (3) Tim pelaksana pada PD/Instansi terkait sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2) huruf b bertugas:
- a. menerima aduan kegawat daruratan dari petugas layanan 112;
  - b. menganalisa informasi yang diterima;
  - c. melaksanakan tindakan terkait dengan layanan darurat;
  - d. memantau perkembangan tindak lanjut kegawat daruratan; dan
  - e. menyampaikan hasil tindak lanjut ke petugas Layanan NTPD 112.

Pasal 9

- (1) PD dan Instansi terkait yang menerima informasi koordinasi telepon dari Layanan NTPD 112 menyiapkan Tim Pelaksana yang bertugas sesuai dengan jadwal shift.
- (2) Seluruh panggilan yang masuk ke Layanan NTPD 112 harus di layani sesuai dengan petunjuk teknis dalam Standar Operasional Prosedur (SOP).
- (3) PD dan Instansi terkait menindaklanjuti panggilan telepon yang diteruskan/dikoordinasikan oleh petugas Layanan NTPD 112 sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).
- (4) Prosedur pelaksanaan Layanan NTPD diatur lebih lanjut dalam SOP yang ditetapkan oleh Kepala PD/Instansi terkait sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.

BAB VI

PENGANGGARAN

Pasal 11

- (1) Anggaran belanja yang dibutuhkan untuk penyelenggaraan Layanan NTPD 112 dibebankan kepada 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.

BAB VII

MONITORING, EVALUASI DAN PENGENDALIAN

Bagian Kesatu

Monitoring dan Evaluasi

Pasal 12

- (1) Kepala PD/Instansi terkait melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan Layanan NTPD 112.

- (2) Hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah sebagai bahan evaluasi pelaksanaan Layanan NTPD 112.

#### Bagian Kedua

#### Pengendalian

#### Pasal 13

- (1) Pengendalian penyelenggaraan Layanan NTPD 112 dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika.
- (2) Pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimaksudkan untuk memastikan setiap Layanan NTPD 112 dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Hasil pengendalian sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaporkan secara berkala kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah.

#### BAB VIII

#### PELAPORAN

#### Pasal 14

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika menyusun dan menyampaikan laporan penyelenggaraan Layanan NTPD 112 setiap triwulan, semesteran, tahunan dan/atau sewaktu-waktu sesuai kebutuhan kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah dengan tembusan Kepala Kepolisian Resor lingkup wilayah Kota Pagar Alam dan Kepala PD/ instansi terkait lainnya.

**BAB IX**  
**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 15**

Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Wali Kota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Pagar Alam.

Ditetapkan di Pagar Alam  
pada tanggal 3 Agustus 2023,  
WALI KOTA PAGAR ALAM

dto

**ALPIAN MASKONI**

Diundangkan di Pagar Alam  
pada tanggal 3 Agustus 2023  
SEKRETARIS DAERAH KOTA PAGAR ALAM,

dto

**SAMSUL BAHRI**

**BERITA DAERAH KOTA PAGAR ALAM TAHUN 2023 NOMOR 35**