



SALINAN

BUPATI LEBAK  
PROVINSI BANTEN

PERATURAN BUPATI LEBAK  
NOMOR 38 TAHUN 2018

TENTANG

PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT 112

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI LEBAK,

- Menimbang : a. bahwa ketentuan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi menyatakan setiap penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan prioritas untuk pengiriman, penyaluran, dan penyampaian informasi penting yang menyangkut keamanan negara, keselamatan jiwa manusia dan harta benda, bencana alam, marabahaya, dan/atau wabah penyakit;
- b. bahwa layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat di Kabupaten Lebak perlu lebih dioptimalkan untuk mendukung pengiriman, penyaluran, dan penyampaian informasi penting yang menyangkut keamanan daerah, keselamatan jiwa manusia dan harta benda, bencana alam, marabahaya, dan/atau wabah penyakit sebagaimana dimaksud dalam huruf a, sehingga penanganan keadaan darurat dapat dilaksanakan secara terpadu;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3881);

2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2000 tentang Pembentukan Propinsi Banten (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4010);

3. 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 5679);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3980);

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 Lebak.

2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Lebak.
4. Dinas Komunikasi dan Informatika yang selanjutnya disebut Dinas Kominfo adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lebak.
5. Kepala Dinas Kominfo adalah Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lebak;
6. Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 yang selanjutnya disebut Layanan Lebak 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.
7. *Dispatcher* adalah petugas pada Layanan Lebak Siaga 112 yang bertanggung jawab untuk memilah permasalahan dan meneruskan kepada Perangkat Daerah, instansi pemerintah dan instansi terkait lainnya untuk penyelesaian kasus yang dilaporkan.
8. 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.
9. 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.
10. Kecelakaan adalah peristiwa yang dapat membahayakan dan/ atau mengancam keselamatan manusia dan dapat merugikan harta benda yang diakibatkan oleh alat/ sarana transportasi.

11. Kebakaran adalah kejadian yang dapat merugikan jiwa dan/atau harta benda yang diakibatkan oleh api yang membesar dan tidak dapat dikendalikan.
12. Pelayanan Ambulans adalah pelayanan mobilisasi terhadap kegawatdaruratan termasuk evakuasi medik dan/atau pelayanan rujukan.
13. Penyelamatan Manusia adalah pertolongan terhadap manusia yang diakibatkan oleh kecelakaan, bencana dan kegawatdaruratan yang lain.
14. *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.
15. Hama adalah Organisme yang dianggap merugikan dan tak diinginkan dalam kegiatan sehari-hari manusia.
16. Gizi Buruk adalah keadaan kekurangan energi dan protein tingkat berat akibat kurang mengkonsumsi makanan yang bergizi dan atau menderita sakit dalam waktu lama.
17. Pungutan Liar adalah perbuatan yang dilakukan oleh seseorang atau pejabat negara dengan cara meminta pembayaran sejumlah uang yang tidak sesuai atau tidak berdasarkan peraturan yang berkaitan dengan pembayaran tersebut.

## BAB II

### MAKSUD DAN TUJUAN

#### Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai dasar hukum pelaksanaan Layanan Lebak Siaga 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 dari Perangkat Daerah, instansi pemerintah dan instansi terkait lainnya ke dalam sistem Layanan Lebak Siaga 112;
- c. mempermudah masyarakat dalam mengakses dan mendapatkan layanan gawat darurat;
- d. mempermudah masyarakat mengingat nomor panggilan darurat; dan
- e. mempermudah koordinasi penanganan Keadaan Gawat Darurat dengan Perangkat Daerah, instansi pemerintah dan instansi terkait lainnya.

### BAB III

#### RUANG LINGKUP

##### Pasal 4

Ruang lingkup penyelenggaraan Layanan Lebak Siaga 112 terdiri atas :

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

### BAB IV

#### PELAKSANA

##### Pasal 5

- (1) Layanan Lebak Siaga 112 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lebak.
- (2) Layanan Lebak Siaga 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pengintegrasian beberapa layanan pengaduan (call center) yang diselenggarakan oleh :
  - a. Perangkat Daerah;
  - b. instansi pemerintah; dan
  - c. instansi terkait lainnya.

## Pasal 6

- (1) Pengintegrasian Layanan Lebak Siaga 112 yang diselenggarakan oleh Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf a meliputi layanan yang diselenggarakan oleh :
  - a. Inspektorat Daerah;
  - b. Dinas Komunikasi dan Informatika;
  - c. Badan Penanggulangan Bencana Daerah
  - d. Dinas Perhubungan;
  - e. Satuan Polisi Pamong Praja;
  - f. Dinas Kesehatan;
  - g. Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak; dan
  - h. Rumah Sakit Umum Daerah Adjidarmo.
- (2) Pengintegrasian Layanan Lebak Siaga 112 yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf b meliputi layanan yang diselenggarakan oleh Kepolisian Resor Lebak.
- (3) Pengintegrasian Layanan Lebak Siaga 112 yang diselenggarakan oleh instansi terkait lainnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf c meliputi layanan yang diselenggarakan oleh:
  - a. Palang Merah Indonesia (PMI); dan
  - b. Badan hukum lainnya.

## Pasal 7

Selain Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) Layanan Lebak Siaga 112 didukung oleh Perangkat Daerah antara lain :

- a. Dinas Lingkungan Hidup;
- b. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang;
- c. Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman;
- d. Dinas Sosial;
- e. Dinas Perikanan;
- f. Dinas Pertanian dan Perkebunan; dan
- g. Dinas Peternakan.

BAB V  
JENIS LAYANAN  
Pasal 8

Jenis layanan Layanan Lebak Siaga 112 meliputi:

- a. permintaan pelayanan ambulans gawat darurat;
- b. permintaan penyelamatan manusia;
- c. penanganan kebakaran;
- d. penanganan kejadian kecelakaan;
- e. penanganan kejadian tindak kriminal seperti pembunuhan, pencurian dengan kekerasan, kekerasan dalam rumah tangga dan tindak pidana lainnya;
- f. penanganan kejadian terorisme;
- g. penanganan pohon tumbang dengan korban atau terganggunya aktivitas masyarakat;
- h. penanganan hewan buas atau berbisa;
- i. penanganan kejadian terkait kebencanaan;
- j. penanganan kerusakan konstruksi yang mengakibatkan korban atau terganggunya aktivitas masyarakat;
- k. penanganan hama tanaman;
- l. penanganan gizi buruk;
- m. pungutan liar; dan
- n. penanganan kegawatdaruratan lainnya.

Pasal 9

Bentuk integrasi jenis Layanan Lebak Siaga 112 antara perangkat daerah, instansi pemerintah dan instansi terkait lainnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 dan Pasal 8 sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB VI  
PELAKSANAAN  
Bagian Kesatu  
Sarana dan Prasarana

#### Pasal 10

- (1) Dalam melaksanakan Layanan Lebak Siaga 112 Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lebak 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 daerah, instansi pemerintah dan instansi terkait lainnya; dan
  - e. rekap pengiriman informasi gawat darurat ke perangkat daerah , instansi pemerintah dan instansi terkait lainnya yang disertai waktu pengiriman informasi.

#### Bagian Kedua

#### Petugas Layanan Lebak Siaga 112

#### Pasal 11

- (1) Dalam pelaksanaan Layanan Lebak 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. kebencanaan.
- (3) Untuk memenuhi kompetensi petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaksanakan seleksi dan pembinaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Penunjukan petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

## BAB VII

### TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB

#### Pasal 12

Dalam pelaksanaan pengintegrasian Layanan Lebak Siaga 112, tugas dan tanggung jawab Dinas Kominfo adalah sebagai berikut:

- a. mengoordinasikan penyelenggaraan Layanan Lebak Siaga 112 dengan Perangkat Daerah, instansi pemerintah dan Instansi terkait lainnya;
- b. menyediakan sarana dan prasarana terkait penyelenggaraan sistem Layanan Lebak Siaga 112;
- c. menyediakan sumber daya manusia terkait penyelenggaraan sistem Layanan Lebak Siaga 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 Lebak Siaga 112.

#### Pasal 13

- (1) Perangkat Daerah, instansi pemerintah dan instansi terkait lainnya yang menerima terusan telepon dari Layanan Lebak

Siaga 112 menyiapkan tenaga operator yang bertugas/tersedia 24 jam.

- (2) Dalam rangka optimalisasi pengintegrasian Layanan Lebak Siaga 112 Perangkat Daerah, instansi pemerintah dan instansi terkait lainnya mempersiapkan sarana dan prasarana call center masing-masing.

#### Pasal 14

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

#### Pasal 15

- (1) Seluruh panggilan yang masuk ke Layanan Lebak Siaga 112 harus dilayani sesuai dengan petunjuk teknis yang ditetapkan oleh Kepala Pelaksana.
- (2) Perangkat Daerah, instansi pemerintah dan instansi terkait lain menindaklanjuti panggilan telepon yang di-dispatch oleh petugas Layanan Lebak Siaga 112 sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing.

#### Pasal 16

- (1) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan teknis Layanan Lebak Siaga 112 ditetapkan dalam Keputusan Kepala Pelaksana.
- (2) Dalam pelaksanaan pengintegrasian Layanan Lebak Siaga 112 Perangkat Daerah, Instansi pemerintah dan instansi lainnya melaksanakan tugas, fungsi, peran dan kewenangan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing.

#### Pasal 17

- (1) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan teknis Layanan Lebak Siaga 112 ditetapkan dalam Keputusan Kepala Pelaksana.

- (2) Dalam pelaksanaan pengintegrasian Layanan Lebak Siaga 112, Instansi pemerintah dan instansi lainnya melaksanakan tugas, fungsi, peran dan kewenangan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing.

## BAB VIII

### PENGANGGARAN

#### Pasal 18

Anggaran belanja yang dibutuhkan untuk penyelenggaraan Layanan Lebak Siaga 112 dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah dan/atau sumber lainnya yang sah dan tidak mengikat.

## BAB IX

### MONITORING, EVALUASI DAN PENGENDALIAN

#### Bagian Kesatu

#### Monitoring dan Evaluasi

#### Pasal 19

- (1) Kepala Pelaksana melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan Layanan Lebak Siaga 112 pada masing-masing Perangkat Daerah, instansi pemerintah dan instansi lainnya.
- (2) Kepala Pelaksana melaporkan hasil monitoring sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah sebagai bahan evaluasi pelaksanaan Layanan Lebak Siaga 112.

## BAB X

### PELAPORAN

#### Pasal 20

Kepala Pelaksana menyusun dan menyampaikan laporan penyelenggaraan Layanan Lebak Siaga 112 secara berkala tahunan, semesteran, triwulan, bulanan dan/atau sewaktu-waktu sesuai kebutuhan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

BAB XI  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 21

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Rangkasbitung  
pada tanggal 13 November 2018

BUPATI LEBAK,

Ttd

ITI OCTAVIA JAYABAYA

Diundangkan di Rangkasbitung  
pada tanggal 13 November 2018

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN LEBAK,

Ttd

DEDE JAELANI

BERITA DAERAH KABUPATEN LEBAK TAHUN 2018 NOMOR 38

LAMPIRAN PERATURAN BUPATI LEBAK  
 NOMOR 38 TAHUN 2018  
 TENTANG PENYELENGGARAAN LAYANAN  
 NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT  
 112

BENTUK INTEGRASI JENIS LAYANAN LEBAK SIAGA 112 ANTARA PERANGKAT  
 DAERAH, INSTANSI PEMERINTAH DAN INSTANSI  
 TERKAIT LAINNYA

No.	Kejadian	PERANGKAT DAERAH/INSTANSI
1.	Permintaan pelayanan ambulans gawat darurat	Dinas Kesehatan, RSUD dr. Adjidarmo, PMI.
2.	Permintaan penyelamatan manusia	Badan Penanggulangan Bencana Daerah, Dinas Kesehatan, Satuan Polisi Pamong Praja, POLRES Lebak
3.	Penanganan kebakaran	Satuan Polisi Pamong Praja, Dinas Kesehatan, Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, Dinas Perhubungan, POLRES Lebak
4.	Penanganan kejadian kecelakaan	POLRES Lebak, Dinas Kesehatan, PMI, Badan Penanggulangan Bencana Daerah Lebak
5.	Penanganan kejadian tindak kriminal seperti pembunuhan, pencurian dengan kekerasan, kekerasan dalam rumah tangga dan tindak pidana lainnya	POLRES Lebak, Satuan Polisi Pamong Praja, Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, PMI Kab. Lebak, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.
6.	Penanganan kejadian terorisme	POLRES Lebak, Dinas Kesehatan, Satuan Polisi Pamong Praja, Dinas Perhubungan dan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman.

7.	Penanganan pohon tumbang dengan korban atau terganggunya aktivitas masyarakat	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Dinas Kesehatan, PMI, Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lebak, POLRES Lebak, Kelurahan.
8.	Penanganan hewan buas atau berbisa	Dinas Pertanian, Dinas Kesehatan, Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Peternakan, Satpol PP.
9.	Penanganan kejadian terkait kebencanaan	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lebak, Satuan Polisi Pamong Praja, Dinas Sosial, Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman, Dinas Pekerjaan Umum, Dinas Perhubungan, Dinas Kesehatan, Dinas Lingkungan Hidup, POLRES Lebak.
10.	Penanganan kerusakan konstruksi yang mengakibatkan korban atau terganggunya aktivitas masyarakat	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lebak, Satuan Polisi Pamong Praja, Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, Dinas Perhubungan, Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, Dinas Lingkungan Hidup, POLRES Lebak, PMI Kab. Lebak.
11.	Penanganan Hama	Dinas Pertanian
12.	Gizi Buruk	Dinas Kesehatan, Dinas Sosial
13.	Pungutan Liar	Inspektorat Daerah
14.	Penanganan kegawat daruratan	Badan Penanggulangan Bencana

	lainnya	Daerah, Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, RSUD dr. Adjidarmo, Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman, Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Dinas Perhubungan, Satuan Polisi Pamong Praja, POLRES Lebak.
--	---------	--

BUPATI LEBAK,

Ttd

ITI OCTAVIA JAYABAYA