



BUPATI BANTUL
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
PERATURAN BUPATI BANTUL
NOMOR 97 TAHUN 2019
T E N T A N G

PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT 112

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BANTUL,

- Menimbang : a. bahwa Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 di Kabupaten Bantul, diperlukan guna untuk mendukung pengiriman, penyaluran, dan penyampaian informasi penting yang menyangkut keamanan negara, keselamatan jiwa manusia dan harta benda, bencana alam, mara bahaya, dan/atau wabah penyakit sehingga penanganan keadaan darurat dapat dilaksanakan secara terpadu, efektif dan efisien;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, 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;
2. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 44);
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 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4723);

5. 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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-Undang Tahun 1950 Nomor 12, 13, 14 dan 15 dari Hal Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten di Djawa Timur/Tengah/Barat dan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 59);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3980);
8. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 01/PER/M.KOMINFO/01/2010 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 7 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 01/PER/M.KOMINFO/01/2010 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 250);
9. 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. Nomor Tunggal Panggilan Darurat adalah nomor telepon 112 yang digunakan untuk keperluan layanan panggilan keadaan gawat darurat.
2. Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 yang selanjutnya disebut Layanan *Call Centre* 112 adalah pusat layanan pengaduan masyarakat melalui nomor telepon 112 dimana penelepon dapat meminta bantuan pertolongan gawat darurat maupun memberikan informasi terkait kegawatdaruratan tanpa dikenakan biaya telepon.
3. Pelaksana Layanan *Call Centre* 112 yang selanjutnya disebut Pelaksana Layanan adalah Dinas Komunikasi dan Informatika.
4. Telekomunikasi adalah setiap pemancaran, pengiriman dan/atau penerimaan dari setiap informasi dalam bentuk tanda-tanda, isyarat, tulisan, gambar, suara, dan bunyi melalui sistem kawat, optik, radio atau system elektromagnetik lainnya.
5. Jaringan Telekomunikasi adalah rangkaian perangkat telekomunikasi dan kelengkapannya yang digunakan dalam bertelekomunikasi.
6. 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.
7. Masyarakat adalah sebagian, sekelompok, suatu komunitas tertentu, dan/atau masyarakat umum baik yang terhimpun dalam suatu wadah organisasi maupun tidak terhimpun dalam organisasi.
8. Dispatcher adalah petugas pada Layanan *Call Centre* 112 yang bertanggung jawab untuk memilah permasalahan dan meneruskannya kepada Perangkat Daerah, Instansi Vertikal dan instansi terkait lainnya untuk penyelesaian pengaduan masyarakat terkait kegawatdaruratan.
9. 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.
10. 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.

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* yang selanjutnya disebut VPN adalah jaringan yang sifatnya khusus (bukan akses umum) untuk menghubungkan 2 (dua) lokasi Nomor Tunggal Panggilan Darurat yang berbeda, bersifat aman/*secure* dan tidak dapat disadap dengan mudah atau mengurangi pihak lain untuk menyusup masuk ke dalam jaringan.
16. Instansi Vertikal adalah perangkat kementerian dan/atau lembaga pemerintah non kementerian yang mengurus Urusan Pemerintahan yang tidak diserahkan kepada daerah otonom dalam wilayah tertentu dalam rangka Dekonsentrasi.
17. Daerah adalah Kabupaten Bantul.
18. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah otonom.
19. Bupati adalah Bupati Bantul.
20. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
21. Dinas Komunikasi dan Informatika adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul.

Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai pedoman pelaksanaan Layanan *Call Centre* 112 kepada masyarakat.

Pasal 3

Layanan *Call Centre* 112 bertujuan untuk :

- a. mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat dalam penanganan keadaan gawat darurat;
- b. mengintegrasikan semua layanan telepon pengaduan dan pemberian informasi gawat darurat (*emergency*) dari Perangkat Daerah, Instansi Vertikal dan instansi terkait lainnya ke dalam sistem Layanan *Call Centre* 112;

- c. mempermudah masyarakat dalam mengakses dan mendapatkan layanan gawat darurat (*emergency*); dan
- d. mempermudah koordinasi penanganan keadaan gawat darurat dengan Perangkat Daerah, Instansi Vertikal dan instansi terkait lainnya.

Pasal 4

Ruang lingkup penyelenggaraan Layanan *Call Centre* 112 terdiri dari:

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

BAB II

PELAKSANA LAYANAN *CALL CENTRE* 112

Pasal 5

- (1) Pelaksana Layanan *Call Centre* 112 adalah Dinas Komunikasi dan Informatika.
- (2) Layanan *Call Centre* 112 merupakan pengintegrasian beberapa layanan pengaduan (*Call Centre*) masyarakat terkait kegawatdaruratan yang diselenggarakan oleh:
 - a. Perangkat Daerah;
 - b. Instansi Vertikal; dan
 - c. instansi terkait lainnya.

Pasal 6

Layanan *Call Centre* 112 yang diselenggarakan oleh Pelaksana Layanan berupa pengintegrasian layanan pengaduan kegawatdaruratan yang diselenggarakan oleh:

- a. Dinas Komunikasi dan Informatika;
- b. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bantul;
- c. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul;
- d. Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul;
- e. Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Kabupaten Bantul; dan
- f. Kepolisian Resor Bantul.

BAB III

JENIS LAYANAN *CALL CENTRE* 112

Pasal 7

Jenis Layanan *Call Centre* 112 meliputi:

- a. permintaan pelayanan ambulans gawat darurat;
- b. permintaan penyelamatan manusia;
- c. penanganan kebakaran;
- d. penanganan kejadian kecelakaan;
- e. penanganan kejadian tindak pidana (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; dan
- k. penanganan kegawatdaruratan lainnya.

Pasal 8

- (1) Jenis layanan yang diselenggarakan oleh Perangkat Daerah/instansi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dapat diintegrasikan dengan jenis Layanan *Call Centre* 112 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7.
- (2) Jenis Layanan *Call Centre* 112 dan Perangkat Daerah/instansi yang terkait dengan jenis Layanan *Call Centre* 112 tersebut dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB IV

PELAKSANAAN LAYANAN *CALL CENTRE* 112

Bagian Kesatu

Sarana dan Prasarana

Pasal 9

- (1) Pelaksana layanan *Call Centre* 112 menyediakan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan Layanan *Call Centre* 112.

- (2) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat bekerjasama dengan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bantul.
- (3) Pelaksana layanan *Call Centre* 112 mempergunakan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan Layanan *Call Centre* 112 yang meliputi:
 - a. tempat;
 - b. peralatan kerja;
 - c. komputer/laptop;
 - d. peralatan telekomunikasi; dan
 - e. perangkat yang mendukung sistem teknologi dan informasi.
- (4) Perangkat yang mendukung sistem teknologi dan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf e dibangun dengan sistem yang memiliki fungsi antara lain:
 - a. menerima panggilan permintaan bantuan kegawatdaruratan dan/atau informasi keadaan gawat darurat dari masyarakat;
 - b. rekap penerimaan panggilan gawat darurat dan/atau informasi keadaan gawat darurat dari masyarakat yang disertai dengan waktu informasi yang diterima;
 - c. meneruskan panggilan gawat darurat dan/atau informasi keadaan gawat darurat dari masyarakat ke Perangkat Daerah, instansi vertikal dan instansi terkait lainnya; dan
 - d. rekap pengiriman informasi gawat darurat ke Perangkat Daerah, instansi vertikal dan instansi terkait lainnya yang disertai waktu pengiriman informasi.

Bagian Kedua

Petugas Layanan *Call Centre* 112

Pasal 10

- (1) Pelaksanaan Layanan *Call Centre* 112 dilakukan oleh Petugas yang memiliki kompetensi di bidang komunikasi dan pelayanan publik dan ditunjuk dengan Keputusan Bupati.
- (2) Kompetensi 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 (2) dilaksanakan seleksi dan pembinaan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga

Tugas dan Tanggung Jawab Pelaksana Layanan

Pasal 11

Dalam pelaksanaan Layanan *Call Centre* 112, tugas dan tanggung jawab Pelaksana Layanan adalah sebagai berikut:

- a. mengoordinasikan penyelenggaraan Layanan *Call Centre* 112 dengan Perangkat Daerah, instansi vertikal dan instansi lainnya;
- b. menyediakan sarana dan prasarana terkait penyelenggaraan sistem Layanan *Call Centre* 112;
- c. bekerjasama dengan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bantul dalam menyediakan Petugas Layanan *Call Centre* 112;
- d. memastikan kelancaran operasional jaringan komunikasi data;
- e. melaksanakan koordinasi teknis dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika dan Penyelenggara Jaringan Telekomunikasi;
- f. menyediakan jaringan VPN yang tidak terputus sesuai kebutuhan *line* terpadu; dan
- g. melakukan pendampingan pengembangan sistem Layanan *Call Centre* 112.

Bagian Keempat

Tugas dan Tanggung Jawab Perangkat Daerah/Instansi

Pasal 12

- (1) Penyelenggaraan Layanan *Call Centre* 112 beroperasi 24 (dua puluh empat) jam setiap hari selama 7 (tujuh) hari dalam seminggu.
- (2) Perangkat Daerah, Instansi Vertikal dan instansi terkait lainnya yang menerima terusan telepon (*dispatch*) dari Pelaksana Layanan mempunyai tugas menyiapkan tenaga operator yang bertugas/tersedia 24 (dua puluh empat) jam dalam sehari.
- (3) Jumlah tenaga operator sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disesuaikan dengan kebutuhan *line* telepon.
- (4) Perangkat Daerah/Instansi Vertikal dan Instansi terkait lainnya menyediakan sarana dan prasarana operator, guna mendukung pelaksanaan Layanan *Call Centre* 112.

Pasal 13

- (1) Seluruh panggilan telepon yang masuk ke Layanan *Call Centre* 112 harus dilayani sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- (2) Perangkat Daerah, instansi vertikal dan instansi terkait lainnya menindaklanjuti panggilan telepon yang diteruskan oleh Petugas Layanan *Call Centre* 112 sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal dan Standar Operasional Prosedur.

BAB V

PEMBIAYAAN

Pasal 14

Pembiayaan penyelenggaraan Layanan *Call Centre* 112 dibebankan kepada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah dan/atau sumber lain yang sah dan tidak mengikat.

BAB VI

MONITORING, EVALUASI DAN PENGENDALIAN

Bagian Kesatu

Monitoring dan Evaluasi

Pasal 15

- (1) Monitoring dan evaluasi pelaksanaan Layanan *Call Centre* 112 dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika.
- (2) Monitoring dan evaluasi pelaksanaan Layanan *Call Centre* 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan paling sedikit sekali dalam 3 (tiga) bulan atau sewaktu-waktu sesuai dengan kebutuhan.
- (3) Monitoring dan evaluasi pelaksanaan Layanan *Call Centre* 112 dilaksanakan dalam bentuk:
 - a. rapat koordinasi;
 - b. peningkatan kapasitas petugas;
 - c. peninjauan/kunjungan lapangan;
 - d. permintaan data informasi; dan
 - e. permintaan laporan.
- (4) Dalam pelaksanaan monitoring dan evaluasi Layanan *Call Centre* 112, Dinas Komunikasi dan Informatika dapat bekerja sama dengan Perangkat Daerah dan/atau pihak ketiga.
- (5) Hasil monitoring pelaksanaan Layanan *Call Centre* 112 dilaporkan kepada Bupati sebagai bahan evaluasi pelaksanaan Layanan *Call Centre* 112.

Bagian Kedua

Pengendalian

Pasal 16

- (1) Pengendalian pelaksanaan Layanan *Call Centre* 112 dilaksanakan oleh pejabat yang ditunjuk.
- (2) Pengendalian pelaksanaan Layanan *Call Centre* 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk memastikan Layanan *Call Centre* 112 dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal dan Standar Operasional Prosedur.
- (3) Hasil pengendalian pelaksanaan Layanan *Call Centre* 112 dilaporkan secara berkala kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika.

BAB VII

KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 17

Penyelenggaraan layanan nomor tunggal panggilan darurat yang sudah dilaksanakan sebelum berlakunya Peraturan Bupati ini tetap dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku dan dapat diintegrasikan dengan Layanan *Call Centre* 112.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

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 Bantul.

Ditetapkan di Bantul
pada tanggal 8 Oktober 2019
BUPATI BANTUL,

ttd

SUHARSONO

Diundangkan di Bantul
pada tanggal 8 Oktober 2019
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BANTUL,

ttd

HELMY JAMHARIS

BERITA DAERAH KABUPATEN BANTUL TAHUN 2019 NOMOR 97



LAMPIRAN
 PERATURAN BUPATI BANTUL
 NOMOR 97 TAHUN 2019
 TENTANG
 PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR
 TUNGGAL PANGGILAN DARURAT 112

JENIS LAYANAN *CALL CENTRE* 112 DAN PERANGKAT DAERAH,
 INSTANSI VERTIKAL, DAN INSTANSI LAINNYA YANG TERKAIT

No.	Layanan	Perangkat Daerah/Instansi
1	2	3
1.	Permintaan pelayanan ambulans gawat darurat.	Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul Kabupaten Bantul
2.	Permintaan penyelamatan manusia.	1. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bantul 2. Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul 3. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul 4. Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bantul 5. Kepolisian Resor Bantul
3.	Penanganan kebakaran.	1. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bantul 2. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul 3. Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul 4. Kepolisian Resor Bantul
4.	Penanganan kejadian kecelakaan	1. Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul 2. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bantul 3. Kepolisian Resor Bantul

1	2	3
5.	Penanganan kejadian tindak pidana (kriminal) seperti pembunuhan, pencurian dengan kekerasan, kekerasan dalam rumah tangga, dan tindak pidana lainnya.	1. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul 2. Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul 3. Kepolisian Resor Bantul
6.	Penanganan kejadian terorisme.	1. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul 2. Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul 3. Kepolisian Resor Bantul
7.	Penanganan pohon tumbang dengan korban atau terganggunya aktivitas masyarakat.	1. Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul 2. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bantul 3. Kepolisian Resor Bantul
8.	Penanganan hewan buas atau berbisa	1. Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul 2. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bantul
9.	Penanganan kejadian terkait kebencanaan.	1. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bantul 2. Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bantul 3. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul 4. Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul 5. Kepolisian Resor Bantul
10.	Penanganan kerusakan konstruksi yang mengakibatkan korban atau terganggunya aktivitas masyarakat.	1. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bantul 2. Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bantul

1	2	3
11.	Penanganan kegawatdaruratan lainnya.	3. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul 4. Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul 5. Kepolisian Resor Bantul 1. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bantul 2. Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul 3. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul 4. Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bantul 5. Kepolisian Resor Bantul

BUPATI BANTUL,

 ttd

 SUHARSONO