



SALINAN

BUPATI KUTAI TIMUR
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
PERATURAN BUPATI KUTAI TIMUR
NOMOR 39 TAHUN 2021

TENTANG

PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR TUNGGAL
PANGGILAN DARURAT 112

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KUTAI TIMUR,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mengoptimalkan perlindungan dan pelayanan kepada masyarakat dalam penanganan keadaan gawat darurat (*emergency*) diperlukan penanganan secara terpadu melalui pengintegrasian layanan kegawatdaruratan pada Perangkat Daerah, dan Instansi terkait lainnya ke dalam layanan nomor tunggal panggilan darurat 112;
 - b. bahwa untuk menindaklanjuti Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat, diperlukan pedoman dalam penyelenggaraanya layanan nomor tunggal panggilan darurat 112 di Kabupaten Kutai Timur;
 - 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. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Nunukan, Kabupaten Malinau, Kabupaten Kutai Barat, Kabupaten Kutai Timur

dan ...

dan Kota Bontang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 175, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Negara Nomor 3896), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Nunukan, Kabupaten Malinau, Kabupaten Kutai Barat, Kabupaten Kutai Timur dan Kota Bontang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 39620);

3. 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 diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245 Tambahan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 6573);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
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 11 tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245 Tambahan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 6573);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 107, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 3980);

7. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1003);

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 Kutai Timur.
2. Bupati adalah Bupati Kutai Timur.
3. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Kutai Timur.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik yang selanjutnya disebut Diskominfo adalah Perangkat Daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan/atau informatika.
6. Badan Penanggulangan Bencana Daerah yang selanjutnya disingkat BPBD adalah Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kutai Timur.
7. Satuan Polisi Pamong Praja adalah Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kutai Timur.
8. Unit Pelaksana Teknis yang selanjutnya disingkat UPT adalah unsur pelaksana teknis dinas atau badan yang melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentu.
9. Nomor Tunggal Panggilan Darurat yang selanjutnya disingkat NTPD adalah nomor tunggal yang digunakan untuk keperluan layanan panggilan keadaan darurat.
10. Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 yang selanjutnya disebut Layanan NTPD 112 adalah pusat layanan pengaduan masyarakat kedaruratan melalui nomor telepon 112 yang tidak dikenakan biaya telepon.
11. Bencana adalah peristiwa atau rangkaian peristiwa yang mengancam dan mengganggu kehidupan dan penghidupan masyarakat yang disebabkan, baik

oleh ...

oleh faktor alam dan/atau faktor non alam maupun faktor manusia sehingga mengakibatkan timbulnya korban jiwa manusia, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda, dan dampak psikologis.

12. Kebakaran adalah kejadian yang dapat merugikan jiwa dan/atau harta benda yang diakibatkan oleh api yang membesar dan tidak dapat dikendalikan.
13. Gawat Darurat adalah keadaan klinis pasien yang membutuhkan tindakan medis segera untuk penyelamatan nyawa dan pencegahan kecacatan.
14. Kecelakaan adalah peristiwa yang dapat membahayakan dan/atau mengancam keselamatan manusia dan dapat merugikan harta benda yang diakibatkan oleh alat/sarana transportasi.
15. Penyelamatan Manusia adalah pelayanan mobilisasi terhadap manusia yang diakibatkan oleh Kecelakaan, Bencana dan kegawatdaruratan.
16. Pelayanan Ambulans adalah pelayanan mobilisasi terhadap kegawatdaruratan termasuk evakuasi medis/atau pelayanan rujukan.
17. *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 dsadap dengan mudah atau mengurangi pihak lain untuk menyusup masuk kedalam jaringan.

Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan Layanan NTPD 112 Kepada Masyarakat.

Pasal 3

Peraturan Bupati ini 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, UPT, instansi Pemerintah dan instansi terkait lainnya kedalam sistem Layanan NTPD 112;
- c. mempermudah masyarakat mengingat nomor panggilan darurat untuk mendapatkan layanan Gawat Darurat; dan
- d. mempermudah koordinasi penanganan keadaan Gawat Darurat dengan Perangkat Daerah, UPT, instansi pemerintah dan instansi lainnya kedalam sistem yang terintegrasi.

Pasal 4 ...

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi:

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

BAB II

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 Gawat Darurat;
- b. permintaan Penyelamatan Manusia;
- c. penanganan Kebakaran;
- d. penanganan kerusakan;
- e. penanganan kejadian Kecelakaan;
- f. penanganan bencana alam;
- g. penanganan kejadian tindak kriminal seperti pembunuhan, pencurian dengan kekerasan, kekerasan dalam rumah tangga dan tindak pidana lainnya;
- h. penanganan kejadian terorisme;
- i. penanganan pohon tumbang dengan korban atau terganggunya aktivitas masyarakat;

- j. penanganan hewan buas atau berbisa;
- k. penanganan kerusakan konstruksi yang mengakibatkan korban atau terganggunya aktivitas masyarakat; dan
- l. penanganan kegawat daruratan lainnya.

BAB III PELAKSANA

Pasal 7

- (1) Layanan NTPD 112 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dilaksanakan oleh Diskominfo melalui Tim Terpadu Koordinasi Panggilan Darurat 112.
- (2) Tim Terpadu Koordinasi Panggilan Darurat 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. tim pengelola Layanan NTPD 112 pada Diskominfo yang terdiri atas:
 - 1. *supervisor* / pengawas/ pengelola; dan
 - 2. *operator call center* 112.
 - b. tim pelaksana pada Perangkat Daerah/instansi terkait.
- (3) Tim Terpadu Koordinasi Panggilan Darurat 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

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 perangkat Daerah, 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 2 bertugas:
- a. menerima panggilan gawat darurat dari masyarakat;
 - b. menganalisa informasi yang diterima dari pemanggil;
 - c. menentukan dan mengirimkan keadaan darurat kepada Perangkat Daerah atau Instansi Terkait;
 - d. mencatat informasi pada aplikasi;
 - e. memantau tindak lanjut darurat; dan
 - f. meneruskan informasi kegawatdaruratan kepada tim pelaksana pada Perangkat Daerah/instansi terkait.
- (3) Tim pelaksana pada Perangkat Daerah/instansi terkait sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2) huruf b bertugas:
- a. menerima aduan kegawatdaruratan dari petugas layanan 112;
 - b. menganalisa informasi yang diterima;
 - c. melaksanakan tindakan terkait dengan layanan darurat;
 - d. memantau perkembangan tindaklanjut kegawatdaruratan; dan
 - e. menyampaikan hasil tindaklanjut ke petugas Layanan NTPD 112.

Pasal 9

Dalam melaksanakan tugas meneruskan informasi kegawatdaruratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf f, operator *call center* 112 meneruskan informasi/mengkoordinasikan kegawat daruratan sesuai jenisnya dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. permintaan Pelayanan Ambulans Gawat Darurat diteruskan kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Kutai Timur, Rumah Sakit Umum Daerah Kudungga Sangatta, dan/atau Palang Merah Indonesia;
- b. permintaan Penyelamatan Manusia diteruskan kepada Satuan Polisi Pamong Praja, BPBD dan/atau Kepolisian Resort Kutai Timur;
- c. penanganan Kebakaran diteruskan kepada Satuan Polisi Pamong Praja, Dinas Perhubungan Kabupaten Kutai Timur, Dinas Kesehatan Kabupaten Kutai Timur, Rumah Sakit Umum Daerah Kudungga Sangatta, Palang Merah Indonesia, dan/atau Kepolisian Resort Kutai Timur;
- d. penanganan kerusuhan diteruskan kepada Kepolisian Resort Kutai Timur dan Satuan Polisi Pamong Praja;
- e. penanganan kejadian Kecelakaan diteruskan kepada Kepolisian Resort Kutai Timur, Dinas Kesehatan, Rumah Sakit Umum Daerah Kudungga

- Sangatta, Palang Merah Indonesia, dan/atau Dinas Perhubungan Kabupaten Kutai Timur;
- f. penanganan bencana alam diteruskan kepada BPBD, Dinas Kesehatan Kabupaten Kutai Timur, Satuan Polisi Pamong Praja dan/atau Kepolisian Resort Kutai Timur;
 - g. penanganan kejadian tindak kriminal seperti pembunuhan, pencurian dengan kekerasan, kekerasan dalam rumah tangga dan tindak pidana lainnya diteruskan kepada Kepolisian Resort Kutai Timur dan/atau Satuan Polisi Pamong Praja;
 - h. Penanganan kejadian terorisme diteruskan kepada Kepolisian Resort Kutai Timur;
 - i. penanganan pohon tumbang dengan korban atau terganggunya aktivitas masyarakat diteruskan kepada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Dinas Lingkungan Hidup, Badan Penanggulangan Bencana Daerah dan/atau Kepolisian Resort Kutai Timur;
 - j. penanganan hewan buas atau berbisa diteruskan kepada Satuan Polisi Pamong Praja;
 - k. penanganan kerusakan konstruksi yang mengakibatkan korban atau terganggunya aktivitas masyarakat diteruskan kepada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kutai Timur, Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Kutai Timur, BPBD dan/atau Kepolisian Resort Kutai Timur; dan
 - l. penanganan kegawatdaruratan lainnya diteruskan kepada BPBD, Dinas Kesehatan Kabupaten Kutai Timur, Kepolisian Resort Kutai Timur, Dinas Pemberdayaan Perempuan Kabupaten Kutai Timur, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Kutai Timur, Dinas Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kutai Timur, Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Kutai Timur, Dinas Perhubungan Kabupaten Kutai Timur, Rumah Sakit Umum Daerah Kudungga Sangatta dan/atau Perusahaan Listrik Negara.

Pasal 10

- (1) Perangkat Daerah dan Instansi terkait yang menerima informasi koordinasi telepon dari Layanan NTPD 112 menyiapkan Tim Pelaksana yang bertugas sesuai dengan jadwal shift.

(2) ...

- (2) Seluruh panggilan yang masuk ke Layanan NTPD 112 harus dilayani sesuai dengan petunjuk teknis dalam standar operasional prosedur pada Perangkat Daerah dan instansi terkait.
- (3) Perangkat Daerah dan Instansi terkait menindaklanjuti panggilan telepon yang diteruskan/dikoordinasikan oleh petugas Layanan NTPD 112.
- (4) Prosedur pelaksanaan Layanan NTPD diatur lebih lanjut dalam standar operasional prosedur yang ditetapkan oleh Kepala Perangkat Daerah/Instansi terkait sesuai dengan tugas dan fungsi masing - masing.

BAB IV PELAPORAN

Pasal 11

Kepala Diskominfo menyusun dan menyampaikan laporan penyelenggaraan Layanan NTPD 112 setiap triwulan, semesteran, tahunan dan/atau sewaktu-waktu sesuai kebutuhan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah dengan tembusan Kepala Kepolisian Resort Kutai Timur dan Kepala Perangkat Daerah/instansi terkait lainnya.

BAB V MONITORING, EVALUASI DAN PENGENDALIAN

Bagian Kesatu Monitoring dan Evaluasi

Pasal 12

- (1) Kepala Perangkat Daerah/Instansi terkait melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan Layanan NTPD 112 sesuai kewenangan masing-masing.
- (2) Hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah sebagai bahan evaluasi pelaksanaan Layanan NTPD 112.

Bagian Kedua Pengendalian

Pasal 13

- (1) Pengendalian penyelenggaraan Layanan NTPD 112 dilaksanakan oleh Diskominfo.
- (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 Bupati melalui Sekretaris Daerah.

BAB VI
PEMBIAYAAN

Pasal 14

- (1) Pembiayaan dalam penyelenggaraan Layanan NTPD 112 dibebankan pada:
a. anggaran pendapatan belanja Daerah; dan/atau
b. sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pengelolaan pembiayaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB V
KETENTUAN
PENUTUP

Pasal 15

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Sangatta
pada tanggal, 24 November 2021
BUPATI KUTAI TIMUR,

ttd

ARDIANSYAH SULAIMAN

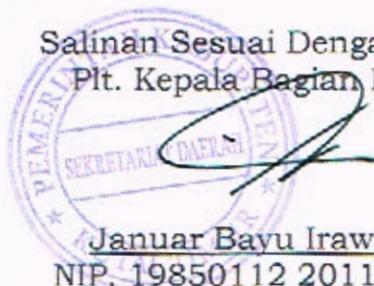
Diundangkan di Sangatta
pada tanggal 25 November 2021
SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN KUTAI TIMUR,

ttd

IRAWANSYAH

BERITA DAERAH KABUPATEN KUTAI TIMUR TAHUN 2021 NOMOR 39

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
Plt. Kepala Bagian Hukum,

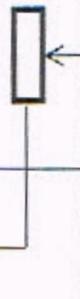
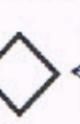


Januar Bayu Irawan, SH

NIP. 19850112 201101 1 003

LAMPIRAN
 PERATURAN BUPATI KUTAI TIMUR
 NOMOR 39 TAHUN 2021
 TENTANG PENYELENGGARAN
 LAYANAN NOMOR TUNGGAL
 PANGGILAN DARURAT 112

STANDART OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT 112

PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI TIMUR DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA PERSANDIAN DAN STATISTIK	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	SOP NO : Tgl Peretujuan : Tgl Revisi :						
		LAYANAN NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT (EMERGENCY CALL) 112						
KEGIATAN	PELAKSANA	Kali Taker	Dispatcher	Tim Lapangan	URAIAN Kelengkapan	Waktu	Hasil	KET
Penerimaan laporan masyarakat / Ketua RT	Masyarakat / Ketua RT						Data Laporan	
Masyarakat/Ketua RT melihat/mendengar / mengetahui kejadian darurat di sekitar.					Komputer, internet, akses masuk admin		Data Laporan	
Laporan masuk							Data Laporan	
Agan CC menerima panggilan / menerima notifikasi online					Komputer, internet, akses masuk admin		Data Laporan	
Melakukan verifikasi nama, lokasi, dan kejadian darurat serta melakukan pencatatan kemudian menganalisa jenis keedaruratan.					Komputer, internet, akses masuk admin		Data Laporan	

Agen CC melaku kan dispatching ke Perangkat Daerah				Komputer, internet, akses masuk admin, telepon		Data Laporan	
Petugas penerima panggilan Perangkat Daerah menerima informasi kejadian dan lokasi darurat dari agen CC dan segera melakukan pengecekan petugas lapangan dan peralatan kedaruratan.				Komputer, internet, akses masuk admin, telepon, HT		Data Laporan	
Memberikan informasi kepada petugas lapangan atas kejadian darurat				Telepon, HT		Laporan untuk ditindak lanjuti	Dalam waktu 3 menit, supervisor harus mematkan tiket kejadian menjadi close
PIC Perangkat Daerah menugaskan petugas lapangan untuk menuju lokasi kejadian				Telepon, HT	3 Menit	Laporan untuk ditindak lanjuti	
Petugas lapangan Perangkat Daerah menuju lokasi kejadian				Ambulan, Mobil Pemadam, Mobil Jenazah, Tim penanganan darurat		Laporan untuk ditindak lanjuti	
Petugas lapangan melakukan penanganan darurat di lapangan				Ambulan, Mobil Pemadam, Mobil Jenazah, Tim penanganan darurat		Penanganan kejadian darurat	

<p>PIC Perangkat Daerah memonitor pelaksanaan penanganan di lapangan</p>					<p>Telepon, HT</p>		<p>Data Laporan Penanga nan</p>	
<p>PIC Perangkat Daerah melaporkan update status penanganan kejadian darurat hingga tahap akhir penanganan kepada agen CC</p>					<p>Telepon, HT</p>	<p>20 menit</p>	<p>Data proses penanga nan kejadian darurat</p>	<p>Dalam waktu 20 menit, supervisor harus mematkan tiket kejadian menjadi close</p>
<p>Agen CC membuat pencatatan laporan dan mengirim informasi data per kasus kepada pusat data kominfo.</p>					<p>Telepon, HT</p>		<p>Data Laporan</p>	

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
Pjt. Kepala Bagian Hukum,


Januar Bayu Irawan, SH
 NIP. 19850112 201101 1 003



BUPATI KUTAI TIMUR,

ttd

ARDIANSYAH SULAIMAN