



WALIKOTA PASURUAN
PROVINSI JAWA TIMUR

PERATURAN WALIKOTA PASURUAN
NOMOR 71 TAHUN 2021

TENTANG

PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR TUNGGAL
PANGGILAN DARURAT 112

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA PASURUAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mendukung kelancaran penyampaian informasi penting yang menyangkut keamanan, keselamatan jiwa manusia, harta benda, bencana alam dan/atau wabah penyakit perlu penyelenggaraan layanan nomor tunggal panggilan darurat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Walikota 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 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Kecil Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah dan Jawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia tanggal 14 Agustus 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 tentang Pengubahan Undang-Undang Nr 16 dan 17 Tahun 1950 (Republik Indonesia Dahulu) tentang Pembentukan Kota-kota Besar dan Kota-kota Kecil di Jawa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);
3. Undang-Undang ...

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 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 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);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3980);
6. 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 WALIKOTA TENTANG PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT 112.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Walikota adalah Walikota Pasuruan.
2. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Kota Pasuruan.
3. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik adalah Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Pasuruan.

4. Kepala ...

4. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik adalah Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Pasuruan.
5. Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 yang selanjutnya disebut Layanan Kota Pasuruan Siaga 112 adalah pusat layanan pengaduan masyarakat melalui nomor telepon 112 dimana penelepon dapat meminta bantuan maupun memberikan informasi terkait keadaan gawat darurat tanpa dikenakan biaya telepon.
6. 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.
7. 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.
 8. Kecelakaan adalah peristiwa yang dapat membahayakan dan/atau mengancam keselamatan manusia dan dapat merugikan harta benda yang diakibatkan oleh alat/sarana transportasi.
8. Kebakaran adalah kejadian yang dapat merugikan jiwa dan/atau harta benda yang diakibatkan oleh api yang membesar dan tidak dapat dikendalikan.
9. Pelayanan Ambulans adalah pelayanan mobilisasi terhadap kegawatdaruratan termasuk evakuasi medik dan/atau pelayanan rujukan.
10. Penyelamatan Manusia adalah pertolongan terhadap manusia yang diakibatkan oleh kecelakaan, bencana, dan kegawatdaruratan yang lain.
11. 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.
12. Hama adalah organisme yang dianggap merugikan dan tak diinginkan dalam kegiatan sehari-hari manusia.

13. Gizi Buruk adalah keadaan kekurangan energi dan protein tingkat berat akibat kurang mengkonsumsi makanan yang bergizi dan atau menderita sakit dalam waktu lama.
14. 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 Walikota ini dimaksudkan sebagai pedoman pelaksanaan Layanan Kota Pasuruan 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 dari Perangkat Daerah, instansi pemerintah, dan instansi terkait lainnya ke dalam sistem Layanan Kota Pasuruan 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 Kota Pasuruan Siaga 112 terdiri atas:

- a. pelaksana;
- b. jenis layanan;
- c. pelaksanaan ...

- c. pelaksanaan;
- d. pembagian tugas; dan
- e. monitoring dan evaluasi.

BAB IV PELAKSANA

Pasal 5

- (1) Layanan Kota Pasuruan Siaga 112 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik.
- (2) Layanan Kota Pasuruan 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 Kota Pasuruan Siaga 112 yang diselenggarakan oleh Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf a meliputi layanan yang diselenggarakan oleh:
 - a. Inspektorat;
 - b. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik;
 - c. Badan Penanggulangan Bencana Daerah
 - d. Dinas Perhubungan;
 - e. Satuan Polisi Pamong Praja;
 - f. Dinas Kesehatan;
 - g. Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana; dan
 - h. Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soedarsono.
- (2) Pengintegrasian Layanan Kota Pasuruan Siaga 112 yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf b meliputi layanan yang diselenggarakan oleh Kepolisian Resor Pasuruan Kota.

(3) Pengintegrasian ...

- (3) Pengintegrasian Layanan Kota Pasuruan 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);
 - b. Perusahaan Listrik Negara (PLN); dan
 - c. badan hukum lainnya.

Pasal 7

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

- a. Dinas Lingkungan Hidup, Kebersihan dan Pertamanan;
- b. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang;
- c. Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman;
- d. Dinas Sosial;
- e. Dinas Perikanan;
- f. Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan; dan
- g. Kelurahan.

BAB V

JENIS LAYANAN

Pasal 8

Jenis layanan Layanan Kota Pasuruan 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 bencana;
- j. penanganan ...

- 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 Kota Pasuruan Siaga 112 antara Perangkat Daerah, instansi pemerintah, dan instansi terkait lainnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

BAB VI

PELAKSANAAN

Bagian Kesatu Sarana dan Prasarana

Pasal 10

- (1) Dalam melaksanakan Layanan Kota Pasuruan Siaga 112 Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik 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 IT sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d dibangun sistem yang memiliki fungsi antara lain:
 - a. antar muka dengan penanganan gawat darurat dalam memberikan informasi Keadaan Gawat Darurat ke instansi terkait;
 - b. menerima panggilan gawat darurat dari masyarakat;

c. rekap ...

- 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 Kota Pasuruan Siaga 112

Pasal 11

- (1) Dalam pelaksanaan Layanan Kota Pasuruan 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.

BAB VII
TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB

Pasal 12

Dalam pelaksanaan pengintegrasian Layanan Kota Pasuruan Siaga 112, tugas dan tanggung jawab Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik adalah sebagai berikut:

- a. mengoordinasikan ...

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

Pasal 13

- (1) Perangkat Daerah, instansi pemerintah, dan instansi terkait lainnya yang menerima terusan telepon dari Layanan Kota Pasuruan Siaga 112 menyiapkan tenaga operator yang bertugas/tersedia 24 jam.
- (2) Dalam rangka optimalisasi pengintegrasian Layanan Kota Pasuruan Siaga 112 Perangkat Daerah, instansi pemerintah, dan instansi terkait lainnya mempersiapkan sarana dan prasarana *call center* masing-masing.

Pasal 14

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

Pasal 15

- (1) Seluruh panggilan ke Layanan Kota Pasuruan Siaga 112 dilayani sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan oleh Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik.

(2) Perangkat Daerah ...

- (2) Perangkat Daerah, instansi pemerintah, dan instansi terkait lain menindaklanjuti panggilan telepon yang diteruskan oleh petugas Layanan Kota Pasuruan Siaga 112 sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan SOP masing-masing.

BAB VIII

MONITORING, EVALUASI, DAN PENGENDALIAN

Pasal 16

- (1) Sekretaris Daerah melalui Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan Layanan Kota Pasuruan Siaga 112 pada masing-masing Perangkat Daerah, instansi pemerintah, dan instansi lainnya.
- (2) Sekretaris Daerah melaporkan hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Walikota.

BAB IX

PELAPORAN

Pasal 17

Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik menyusun dan menyampaikan laporan penyelenggaraan Layanan Kota Pasuruan Siaga 112 secara berkala tahunan, semesteran, triwulan, bulanan dan/atau sesuai kebutuhan kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

BAB X

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 18

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar ...

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

Ditetapkan di Kota Pasuruan
pada tanggal 27 Desember 2021

WALIKOTA PASURUAN,

Ttd.

SAIFULLAH YUSUF

Diundangkan di Kota Pasuruan
pada tanggal 27 Desember 2021

SEKRETARIS DAERAH KOTA PASURUAN,

Ttd.

RUDIYANTO

BERITA DAERAH KOTA PASURUAN TAHUN 2021 NOMOR 71

LAMPIRAN
PERATURAN WALIKOTA PASURUAN
NOMOR 71 TAHUN 2021
TENTANG PENYELENGGARAAN
LAYANAN NOMOR TUNGGAL
PANGGILAN DARURAT 112

BENTUK INTEGRASI JENIS
LAYANAN KOTA PASURUAN SIAGA 112

NO.	KEJADIAN	PERANGKAT DAERAH/ INSTANSI
1.	Permintaan pelayanan ambulans gawat darurat	1. Dinas Kesehatan 2. Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soedarsono 3. Palang Merah Indonesia
2.	Permintaan penyelamatan manusia	1. Badan Penanggulangan Bencana Daerah 2. Dinas Kesehatan 3. Satuan Polisi Pamong Praja 4. Kepolisian Resor Pasuruan Kota
3.	Penanganan kebakaran	1. Badan Penanggulangan Bencana Daerah 2. Dinas Kesehatan 3. Dinas Perhubungan 4. Kepolisian Resor Pasuruan Kota 5. Perusahaan Listrik Negara
4.	Penanganan kejadian kecelakaan	1. Palang Merah Indonesia 2. Dinas Kesehatan 3. Kepolisian Resor Pasuruan Kota 4. Dinas Perhubungan 5. Badan Penanggulangan Bencana Daerah
5.	Penanganan kejadian tindak kriminal seperti pembunuhan, pencurian dengan kekerasan, kekerasan dalam rumah tangga dan tindak pidana lainnya	1. Kepolisian Resor Pasuruan Kota 2. Satuan Polisi Pamong Praja 3. Dinas Kesehatan 4. Dinas Sosial 5. Palang Merah Indonesia 6. Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana 7. Kelurahan
6.	Penanganan kejadian terorisme	1. Kepolisian Resor Pasuruan Kota Pasuruan 2. Dinas Kesehatan 3. Satuan Polisi Pamong Praja 4. Dinas Perhubungan 5. Kelurahan

NO.	KEJADIAN	PERANGKAT DAERAH/ INSTANSI
7.	Penanganan pohon tumbang dengan korban atau terganggunya aktivitas masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang 2. Dinas Kesehatan 3. Palang Merah Indonesia 4. Badan Penanggulangan Bencana Daerah 5. Kepolisian Resor Pasuruan Kota 6. Kelurahan
8.	Penanganan hewan buas atau berbisa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Badan Penanggulangan Bencana Daerah 2. Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan 3. Dinas Kesehatan 4. Dinas Lingkungan Hidup, Kebersihan dan Pertamanan 5. Dinas Peternakan 6. Satuan Polisi Pamong Praja
9.	Penanganan kejadian terkait kebencanaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Badan Penanggulangan Bencana Daerah 2. Satuan Polisi Pamong Praja 3. Dinas Sosial 4. Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman 5. Dinas Pekerjaan Umum 6. Dinas Perhubungan 7. Dinas Kesehatan, Dinas Lingkungan Hidup, Kebersihan dan Pertamanan 8. Kepolisian Resor Pasuruan Kota
10.	Penanganan kerusakan konstruksi yang mengakibatkan korban atau terganggunya aktivitas masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang 2. Badan Penanggulangan Bencana Daerah 3. Satuan Polisi Pamong Praja 4. Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman 5. Dinas Perhubungan 6. Dinas Sosial 7. Dinas Kesehatan 8. Dinas Lingkungan Hidup, Kebersihan dan Pertamanan 9. Kepolisian Resor Pasuruan Kota 10. Palang Merah Indonesia
11.	Penanganan Hama	<ol style="list-style-type: none"> Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan
12.	Gizi Buruk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dinas Kesehatan 2. Dinas Sosial

NO.	KEJADIAN	PERANGKAT DAERAH/ INSTANSI
13.	Pungutan Liar dan Pelayanan Publik	Inspektorat
14.	Penanganan Kondisi Gawat Darurat Lainnya	<ol style="list-style-type: none">1. Badan Penanggulangan Bencana Daerah2. Dinas Sosial3. Dinas Kesehatan4. Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soedarsono5. Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman6. Dinas Lingkungan Hidup, Kebersihan dan Pertamanan7. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang8. Dinas Perhubungan9. Satuan Polisi Pamong Praja10. Kepolisian Resor Pasuruan Kota

WALIKOTA PASURUAN,

Ttd.

SAIFULLAH YUSUF