



ARSIP 2018
2018

WALIKOTA SEMARANG

PROVINSI JAWA TENGAH
PERATURAN WALIKOTA SEMARANG

NOMOR 20 TAHUN 2018
TENTANG
PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR TUNGGAL
PANGGILAN DARURAT 112

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA SEMARANG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat dalam penanganan keadaan darurat, maka diperlukan penanganan secara terpadu melalui pengintegrasian layanan kegawatdaruratan ke dalam layanan nomor tunggal panggilan darurat;
- b. bahwa untuk menindaklanjuti ketentuan Pasal 3 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat maka Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat harus menggunakan Nomor 112;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu membentuk Peraturan Walikota Semarang tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat dan Daerah Istimewa Djogjakarta;

2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
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 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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
7. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
8. 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);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1976 tentang Perluasan Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1976 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3079);

10. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 1992 tentang Pembentukan Kecamatan di Wilayah Kabupaten-Kabupaten Daerah Tingkat II Purbalingga, Cilacap, Wonogiri, Jepara dan Kendal serta Penataan Kecamatan di Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang dalam Wilayah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 89);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3980);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5041);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4828);
15. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 199);
16. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 13 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana di Kota Semarang (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2010 Nomor 15, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Nomor 48);
17. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2016 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Nomor 111);

18. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2016 Nomor 14, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Nomor 114);

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. Daerah adalah Kota Semarang.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Walikota adalah Walikota Semarang.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Semarang.
5. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang.
6. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
7. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian yang selanjutnya disebut Diskominfo adalah Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang .
8. 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.
9. Nomor Tunggal Panggilan Darurat adalah nomor tunggal yang digunakan untuk keperluan layanan panggilan keadaan darurat.

10. Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 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 faktor alam dan/atau faktor nonalam 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. Pelayanan Ambulans adalah pelayanan mobilisasi terhadap kegawatdaruratan termasuk evaluasi medik/atau pelayanan rujukan.

Pasal 2

Peraturan Walikota ini dimaksudkan sebagai pedoman pelaksanaan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112.

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 pada Perangkat Daerah dan Instansi terkait ke dalam sistem call center 112;
- c. mempermudah masyarakat mengingat nomor panggilan darurat untuk mendapatkan layanan gawat darurat; dan
- d. mempermudah koordinasi penanganan keadaan gawat darurat pada Perangkat Daerah dan Instansi terkait.

BAB II
RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang Lingkup Peraturan Walikota ini, terdiri dari:

- a. layanan;
- b. kelembagaan;
- c. tugas dan tanggung jawab;
- d. integrasi layanan; dan
- e. monitoring, evaluasi dan pengendalian.

BAB III
LAYANAN
Bagian Kesatu

Umum

Pasal 5

- (1) Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat harus menggunakan Nomor 112.
- (2) Layanan Nomor Tunggal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan untuk panggilan darurat di wilayah Kota Semarang.

Pasal 6

Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 merupakan pengintegrasian beberapa layanan pengaduan (call center) yang diselenggarakan oleh :

- a. Perangkat Daerah; dan
- b. Instansi terkait.

Bagian Kedua
Jenis Layanan

Pasal 7

Jenis Layanan Nomor Tunggal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, meliputi:

- a. layanan ambulans gawat darurat;
- b. penanganan kebakaran;
- c. penanganan kejadian kecelakaan;
- d. penanganan kejadian tindak kriminal;
- e. penanganan kejadian terorisme;
- f. penanganan pohon tumbang yang mengakibatkan terganggunya aktivitas masyarakat;
- g. penanganan hewan buas atau berbisa;
- h. penanganan kejadian bencana;

- i. penanganan kerusakan konstruksi yang menyebabkan terganggunya aktivitas masyarakat; dan
- j. Penanganan kegawatdaruratan lainnya.

BAB IV
KELEMBAGAAN
Bagian Kesatu
Tim Pengelola
Pasal 8

- (1) Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) dilaksanakan oleh Diskominfo melalui Tim Terpadu Koordinasi Panggilan Darurat 112 Kota Semarang.
- (2) Tim Terpadu Koordinasi Panggilan Darurat 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

BagianKedua
Pelaksana
Pasal 9

- (1) Dalam pelaksanaan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 ditugaskan pelaksana yang memiliki kompetensi dan keterampilan di bidang komunikasi dan pelayanan publik yang terdiri dari :
 - a. Petugas Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112; dan
 - b. Petugas Operator pada Perangkat Daerah dan instansi terkait.
- (2) Kompetensi dan ketrampilan dibidang komunikasi dan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pengetahuan dibidang :
 - 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 V
TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB
Bagian Kesatu
Petugas Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112
Pasal 10

- (1) Petugas Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112, terdiri dari :
 - a. *Call Talker/Back Office*; dan
 - b. *Supervisor*.

- (2) Petugas Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas :
- 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 panggilan darurat; dan
 - f. membuat laporan.

Bagian Kedua

Petugas Operator pada Perangkat Daerah dan Instansi terkait

Pasal 11

- (1) Petugas Operator pada Perangkat Daerah dan instansi terkait sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) huruf b, terdiri dari :
- a. *Dispatcher*; dan
 - b. *Responder*.
- (2) Petugas Operator pada Perangkat Daerah dan instansi terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas :
- a. menerima aduan kegawatdarutan dari petugas layanan 112;
 - b. menganalisa informasi yang diterima;
 - c. menentukan dan mengirimkan keadaan darurat kepada Tim Lapangan;
 - d. memantau tindak lanjut Tim Lapangan;
 - e. menyampaikan hasil tindak lanjut ke petugas Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112;
 - f. menutup laporan melalui aplikasi Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112.

BAB VI

INTEGRASI LAYANAN

Pasal 12

- (1) Pengintegrasian Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 yang diselenggarakan oleh Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a meliputi layanan yang diselenggarakan oleh :
- a. Badan Penanggulangan Bencana Daerah;
 - b. Dinas Kebakaran;
 - c. Dinas Perhubungan;
 - d. Dinas Pekerjaan Umum;
 - e. Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman;
 - f. Dinas Kesehatan;

- g. Rumah Sakit Umum Daerah KRMT Wongsonegoro;
 - h. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak; dan
 - i. Satuan Polisi Pamong Praja.
- (2) Pengintegrasian Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 yang diselenggarakan oleh Instansi terkait sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf b meliputi layanan yang diselenggarakan oleh :
- a. Kepolisian Resort Kota Besar Semarang;
 - b. Badan SAR Nasional; dan
 - c. Palang Merah Indonesia.

Pasal 13

Bentuk integrasi jenis Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 antara Perangkat Daerah dan instansi terkait lainnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 tercantum dalam Lampiran Peraturan Walikota ini.

Pasal 14

Dalam pelaksanaan pengintegrasian Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 dilakukan oleh Diskominfo dengan tugas sebagai berikut :

- a. mengkoordinasikan penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 dengan Perangkat Daerah, dan instansi terkait.
- b. menyediakan sarana dan prasarana terkait penyelenggaraan sistem Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112;
- c. memastikan kelancaran operasional jaringan komunikasi data;
- d. melaksanakan koordinasi teknis dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika serta pihak perusahaan operator telekomunikasi;
- e. melakukan pendampingan pengembangan sistem Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112;
- f. melaksanakan perencanaan kebutuhan dan pengisian formasi sumber daya manusia; dan
- g. melaksanakan peningkatan kompetensi sumber daya manusia petugas Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112.

Pasal 15

- (1) Dalam rangka optimalisasi pengintegrasian Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Perangkat Daerah dan Instansi terkait mempersiapkan sarana dan prasaran masing-masing.

- (2) Perangkat Daerah dan Instansi terkait yang menerima terusan telepon dari Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 menyiapkan tenaga operator yang bertugas 24 jam.
- (3) Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 beroperasi 24 (dua puluh empat) jam setiap hari selama 7 (tujuh) hari dalam seminggu secara terus menerus.
- (4) Seluruh panggilan yang masuk ke Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 harus dilayani sesuai dengan petunjuk teknis yang ditetapkan oleh Kepala Dinas.
- (5) Perangkat Daerah dan instansi terkait menindaklanjuti panggilan telepon yang telah didisposisi oleh petugas Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).
- (6) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan teknis Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 ditetapkan dalam Keputusan Kepala Dinas.

BAB VII

MONITORING, EVALUASI DAN PENGENDALIAN

Bagian Kesatu

Monitoring dan Evaluasi

Pasal 16

- (1) Kepala Dinas melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112.
- (2) Hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah sebagai bahan evaluasi pelaksanaan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112.

Bagian Kedua

Pengendalian

Pasal 17

- (1) Pengendalian penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 dilakukan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik.
- (2) Pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimaksudkan untuk memastikan bahwa setiap kegiatan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Hasil pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaporkan secara berkala kepada Kepala Dinas.

BAB VIII
PELAPORAN
Pasal 18

Kepala Dinas melaporkan penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 secara berkala dan/atau sewaktu-waktu sesuai kebutuhan kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah dengan tembusan Perangkat Daerah dan instansi terkait.

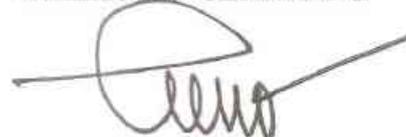
BAB IX
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 19

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Semarang
pada tanggal 27 April 2018

WALIKOTA SEMARANG



HENDRAR PRIHADI

Diundangkan di Semarang
Pada tanggal 27 April 2018

Pj. SEKRETARIS DAERAH
KOTA SEMARANG



AGUS RIYANTO

Kepala Dinas Penataan Ruang

BERITA DAERAH KOTA SEMARANG TAHUN 2018 NOMOR 20

LAMPIRAN
 PERATURAN WALIKOTA SEMARANG
 NOMOR
 TENTANG
 PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR
 TUNGGAL PANGGILAN DARURAT 112
 KOTA SEMARANG

BENTUK INTEGRASI JENIS LAYANAN NOMOR TUNGGAL
 PANGGILAN DARURAT 112 ANTARA OPD, INSTANSI
 PEMERINTAH DAN INSTANSI
 TERKAIT LAINNYA

NO	KEJADIAN	PERANGKAT DAERAH/ INSTANSI TERKAIT
1.	Permintaan Pelayanan Ambulans	<ul style="list-style-type: none"> - Dinas Kesehatan - RSUD - PMI
2.	Penanganan kebakaran	<ul style="list-style-type: none"> - Dinas kebakaran - Dinas Perhubungan - Dinas Kesehatan - RSUD - Satpol PP - PMI - Polrestabes
3.	Penanganan kejadian kecelakaan	<ul style="list-style-type: none"> - Polrestabes - Dinas Kesehatan - RSUD - PMI - Dinas Perhubungan
4.	Penanganan kejadian tindak kriminal	<ul style="list-style-type: none"> - Polrestabes - Satpol PP
5.	Penanganan kejadian terorisme	<ul style="list-style-type: none"> - Polrestabes
6.	Penanganan pohon tumbang yang mengakibatkan terganggunya aktivitas masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> - Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman - Dinas Perhubungan
7.	Penanganan hewan buas atau berbisa	<ul style="list-style-type: none"> - BPBD

8.	Penanganan Bencana	<ul style="list-style-type: none"> - BPBD - SAR - PMI - Dinas Kesehatan - Satpol PP
9.	Penanganan kerusakan konstruksi	<ul style="list-style-type: none"> - BPBD - Dinas Pekerjaan Umum - Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman
10.	Penanganan kegawatdaruratan lainnya	<ul style="list-style-type: none"> - BPBD - Dinas Kesehatan - Dinas Kebakaran - Polrestabes - Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak - Satpol PP - Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman - Dinas Perhubungan

WALIKOTA SEMARANG



HENDRAR PRIHADI