



WALI KOTA TEBING TINGGI
PROVINSI SUMATERA UTARA

PERATURAN WALI KOTA TEBING TINGGI
NOMOR 20 TAHUN 2018

TENTANG

LAYANAN NOMOR TUNGGAL PANGGILAN
DARURAT 112 DI KOTA TEBING TINGGI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA TEBING TINGGI,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat dalam penanganan keadaan darurat (*emergency*), Pemerintah Daerah menyelenggarakan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112, sebagaimana diamanahkan dalam Pasal 6 ayat (1) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 di Kota Tebing Tinggi;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 9 Drt Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota-Kota Kecil Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1092);
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3881);
3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4723);

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 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);
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1979 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Tebing Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1979 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3133);
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 Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan penanggulangan Bencana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 2008, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4828);
8. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor : 01/PER/M.KOMINFO/01/2010 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi sebagaimana telah beberapa kali diubah 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;
10. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 18 Tahun 2014 tentang Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 1 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 18 Tahun 2014 tentang Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi;
11. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat.;
12. Peraturan Daerah Kota Tebing Tinggi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Tebing Tinggi;
13. Peraturan Walikota Tebing Tinggi Nomor 28 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Tebing Tinggi;
14. Peraturan Walikota Tebing Tinggi Nomor 39 Tahun 2017 tentang Pendayagunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Pemerintah Kota Tebing Tinggi.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG LAYANAN NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT 112 DI KOTA TEBING TINGGI.

BAB I KETENTUAN UMUM Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Tebing Tinggi.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Tebing Tinggi.
3. Wali Kota adalah Wali Kota Tebing Tinggi.
4. Wakil Wali Kota adalah Wakil Wali Kota Tebing Tinggi.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Tebing Tinggi.
6. Dinas Komunikasi dan Informatika yang selanjutnya disebut Dinas Kominfo adalah Dinas yang menyelenggarakan urusan bidang Komunikasi dan Informatika di Kota Tebing Tinggi.
7. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Tebing Tinggi.
8. Instansi terkait adalah instansi vertikal/badan hukum yang mempunyai tugas dalam menangani keadaan darurat di dalam wilayah Kota Tebing Tinggi.
9. Nomor Tunggal Panggilan Darurat adalah nomor tunggal 112 yang digunakan untuk keperluan layanan panggilan keadaan darurat di Kota Tebing Tinggi.
10. Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 yang selanjutnya disebut Layanan Tebing Tinggi 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.
11. Pusat Panggilan Darurat (*Emergency Call Center*) adalah pusat informasi yang digunakan untuk menerima dan mengirimkan permintaan pertolongan dalam keadaan darurat melalui jaringan telekomunikasi.
12. Unit Penanganan Panggilan Darurat adalah unit yang bertugas untuk penanganan kedaruratan melalui Call Centre 112 yang berada pada masing-masing perangkat daerah yang terkait dalam pelayanan penanganan keadaan darurat sesuai dengan tugas pokok dan fungsi sesuai peraturan perundang-undangan;
13. Kedaruratan adalah suatu keadaan yang terjadi mendadak mengakibatkan seseorang atau banyak orang memerlukan penanganan/pertolongan secara cepat dan tepat.

BAB II
MAKSUD DAN TUJUAN
Pasal 2

Peraturan Wali Kota ini dimaksudkan sebagai landasan hukum Penyelenggaraan Layanan Tebing Tinggi Siaga 112 di Kota Tebing Tinggi.

Pasal 3

Peraturan Wali Kota ini bertujuan untuk:

- a. membentuk sistem Pusat Panggilan Darurat yang terpadu;
- b. menyatukan nomor panggilan darurat untuk mempermudah masyarakat dalam penanggulangan keadaan darurat;
- c. mempercepat penanggulangan keadaan darurat; dan
- d. mempermudah koordinasi antar perangkat daerah dan/atau instansi terkait.

BAB III
PENYELENGGARAAN

Pasal 4

- (1) Pemerintah daerah menyelenggarakan Layanan Tebing Tinggi Siaga 112;
- (3) Tebing Tinggi Siaga 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberikan layanan kedaruratan untuk menangani:
 - a. kebakaran;
 - b. kerusuhan;
 - c. kecelakaan;
 - d. bencana alam;
 - e. penanganan masalah kesehatan;
 - f. gangguan keamanan dan ketertiban umum; dan/atau
 - g. keadaan darurat lainnya yang ditetapkan oleh Pemerintah dan/atau Pemerintah Daerah.

BAB IV
PELAKSANAAN

Pasal 5

- (1) Tebing Tinggi Siaga 112 dilaksanakan oleh Tim Pusat Panggilan Darurat (*emergency call center*) dan Unit Penanganan Panggilan Darurat.
- (2) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota.

Bagian Kesatu
Pusat Panggilan Darurat
Pasal 6

- (1) Fungsi Pusat Panggilan Darurat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, dilaksanakan oleh Dinas Kominfo.
- (2) Pusat Panggilan Darurat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), mempunyai tugas:
 - a. menerima panggilan keadaan darurat dari masyarakat;
 - b. meneruskan informasi keadaan darurat ke Unit Penanganan Panggilan Darurat.
 - c. merekapitulasi penerimaan informasi keadaan darurat dari masyarakat berupa nomor, lokasi, dan waktu penerimaan informasi; dan
 - d. merekapitulasi pengiriman informasi keadaan darurat ke Unit Penanganan Panggilan Darurat yang disertai dengan waktu pengiriman informasi;
- (3) Pusat Panggilan Darurat beroperasi selama 24 jam (dua puluh empat) jam setiap hari selama 7 (tujuh) hari dalam seminggu secara terus menerus.
- (4) Pusat Panggilan Darurat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dioperasikan sehari-harinya oleh petugas yang terdiri dari:
 - a. Koordinator;
 - b. Call Taker;
- (5) Koordinator sebagaimana dimaksud pada ayat (4), mempunyai tugas:
 - a. menjaga kelancaran operasional teknis mengenai sistem komunikasi dan informasi dalam penyelenggaraan Layanan Tebing Tinggi Siaga 112;
 - b. melakukan pengawasan dan koordinasi secara teknis mengenai sistem komunikasi dan informasi dalam penyelenggaraan Layanan Tebing Tinggi Siaga 112;
 - c. menyusun dan merencanakan pengembangan secara teknis mengenai sistem komunikasi dan informasi dalam rangka penyelenggaraan Layanan Tebing Tinggi Siaga 112;
 - d. menghimpun dan melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada pengendali dan atau kepada kepala dinas kominfo.
- (6) Call taker sebagaimana dimaksud pada ayat (4), mempunyai tugas :
 - a. melaksanakan tugas menerima dan meneruskan informasi pengaduan secara terpusat pada Pusat Panggilan Darurat ke Unit Penanganan Panggilan Darurat;
 - b. melaksanakan tugas selama 24 (dua puluh empat) jam sesuai dengan jadwal operasional yang ditetapkan;

- c. melaksanakan tugas dengan memperhatikan etika, sosial, hukum dan berorientasi kepada keberhasilan layanan sesuai SOP yang ditetapkan; dan
 - d. menghimpun dan melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada koordinator.
- (7) Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (4), berasal dari tenaga profesional yang berasal dari Pegawai Negeri Sipil dan/atau Pegawai Pemerintah Berdasarkan Perjanjian Kerja dan/atau disediakan melalui pihak ketiga yang mekanisme pengadaannya berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (8) Dalam melaksanakan penanganan Layanan Tebing Tinggi Siaga 112, Petugas pada Pusat Panggilan Darurat berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP).

Bagian Kedua Unit Penanganan Panggilan Darurat

Pasal 7

- (1) Unit Penanganan Panggilan Darurat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, merupakan tanggung jawab dan dilaksanakan oleh perangkat daerah terkait berdasarkan tugas pokok dan fungsi sesuai perundang-undangan, antara lain:
- a. perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan bidang pemadam kebakaran;
 - b. perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan bidang ketentraman dan ketertiban umum;
 - c. perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan bidang perhubungan;
 - d. perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan bidang penanggulangan bencana;
 - e. perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan bidang kesehatan;
 - f. perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan bidang lingkungan hidup;
 - g. perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan bidang sosial;
 - h. perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan bidang pekerjaan umum;
 - i. rumah sakit umum daerah; dan
 - j. Kecamatan.
- (3) Unit Penanganan Panggilan Darurat beroperasi 24 jam (dua puluh empat) jam setiap hari selama 7 (tujuh) hari dalam seminggu secara terus menerus.
- (4) Unit Penanganan Panggilan Darurat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dioperasikan sehari-harinya oleh petugas yang terdiri dari:
- a. call taker; dan
 - b. unit penanganan;

- (5) Petugas Call Taker sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf a memiliki tugas sebagai berikut:
- a. melaksanakan tugas untuk menerima dan meneruskan informasi secara terpusat pada sistem Layanan Tebing Tinggi Siaga 112;
 - b. menerima dan melanjutkan informasi secara cepat dan tepat dari call taker Pusat Panggilan Darurat kepada Unit Penanganan Panggilan Darurat;
 - c. melaksanakan tugas selama 24 (dua puluh empat) jam sesuai dengan jadwal operasional yang ditetapkan;
 - d. melaksanakan tugas dengan memperhatikan etika, sosial, hukum dan berorientasi kepada keberhasilan layanan; dan
 - e. menghimpun dan melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada pengendali dan atau kepala perangkat daerah masing-masing.
- (7) Petugas Unit Penanganan Panggilan Darurat sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf b memiliki tugas sebagai berikut:
- a. menerima dan melaksanakan segala informasi dari call taker dalam rangka penanganan kondisi kegawatdaruratan melalui sistem Layanan Tebing Tinggi Siaga 112;
 - b. melaksanakan dan menyelesaikan tugas penanganan kegawatdaruratan dari pengaduan melalui Layanan Tebing Tinggi Siaga 112 dilokasi kejadian berdasarkan tugas, pokok dan fungsi unit pada perangkat daerah masing-masing sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
 - c. melaksanakan tugas selama 24 (dua puluh empat) jam sesuai dengan jadwal operasional yang ditetapkan;
 - d. melaksanakan tugas penanganan dengan cepat, tanggap, efektif, efisien serta berorientasi kepada keberhasilan tugas dan memperhatikan situasi sosial, kemandirian, hukum dan ketertiban umum;
 - e. melakukan koordinasi teknis kepada pihak-pihak yang terkait dalam rangka penanganan kondisi kegawatdaruratan;
 - f. melaporkan hasil pelaksanaan kepada pengendali dan atau kepala perangkat daerah masing-masing.
- (8) Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (4), berasal dari tenaga profesional yang berasal dari Pegawai Negeri Sipil dan/atau Pegawai Pemerintah Berdasarkan Perjanjian Kerja dan/atau disediakan melalui pihak ketiga yang mekanisme pengadaannya berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (9) Dalam melaksanakan penanganan kedaruratan, petugas Unit Penanganan Panggilan Darurat berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP).

BAB V
SARANA DAN PRASARANA
Pasal 8

- (1) Pemerintah daerah menyediakan sarana dan prasarana pendukung Layanan Tebing Tinggi Siaga 112 melalui mekanisme pengadaan atau sewa atau hibah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- (2) Sarana dan prasarana pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1), antara lain:
 - a. ruang operasional;
 - b. perangkat aplikasi (*software*);
 - c. perangkat komputer (*Hardware*);
 - d. perangkat telekomunikasi;
 - e. jaringan intranet dan internet;
 - f. kendaraan operasional; dan
 - g. peralatan pendukung kerja lainnya.
- (3) Sarana dan Prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (2) yang berada di Pusat Panggilan Darurat disediakan oleh Dinas Kominfo.
- (4) Sarana dan Prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (2) pada Unit Penanganan Panggilan Darurat disediakan oleh perangkat daerah masing-masing.

BAB VI
KERJASAMA DENGAN INSTANSI TERKAIT
Pasal 9

- (1) Pemerintah daerah melakukan kerjasama dengan instansi terkait dalam rangka koordinasi tindak lanjut penanganan Layanan Tebing Tinggi Siaga 112 diluar kewenangan Pemerintah Daerah
- (2) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah untuk mensinergikan sumber daya yang ada di Pemerintah daerah dengan instansi terkait dalam rangka Pelaksanaan Layanan Tebing Tinggi Siaga 112.

BAB VII
SOSIALIASI
Pasal 10

Pemerintah daerah melalui Perangkat Daerah terkait melakukan sosialisasi penyelenggaraan Layanan Tebing Tinggi Siaga 112 secara berkala kepada masyarakat.

BAB VIII
PENGENDALIAN, PENGAWASAN DAN EVALUASI
Pasal 11

- (1) Pengendalian penyelenggaraan Layanan Tebing Tinggi Siaga 112 dalam kegiatan pelayanan sehari-hari dilakukan oleh pejabat struktural atau pejabat fungsional terkait pada perangkat daerah masing-masing.
- (2) Pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimaksudkan untuk memastikan bahwa setiap kegiatan Layanan Tebing Tinggi Siaga 112 dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Standar Operasional Prosedur (SOP).
- (3) Hasil pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaporkan secara berkala kepada Kepala Perangkat Daerah masing-masing.

Pasal 12

- (1) Pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan Layanan Tebing Tinggi Siaga 112 dilakukan secara berkala setiap 6 (enam) bulan dan dapat dilakukan secara insidental.
- (2) Pengawasan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk menilai pencapaian pelaksanaan Layanan Tebing Tinggi Siaga 112.
- (3) Hasil Pengawasan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaporkan kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah.
- (4) Pengawasan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Tim yang ditetapkan oleh Wali Kota.

BAB IX
PENDANAAN
Pasal 13

- (1) Pendanaan yang dibutuhkan untuk penyelenggaraan Layanan Tebing Tinggi Siaga 112 dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah dan/atau sumber lainnya yang sah dan tidak mengikat.
- (2) Pengelolaan anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB X
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 14

Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Wali Kota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Tebing Tinggi.

Ditetapkan di Tebing Tinggi
pada tanggal 16 Oktober 2018

WALI KOTA TEBING TINGGI,

ttd

UMAR ZUNAI DI HASIBUAN

Diundangkan di Tebing Tinggi
pada tanggal 16 Oktober 2018

Plt. SEKRETARIS DAERAH KOTA TEBING TINGGI,

ttd.

MARAPUSUK SIREGAR

BERITA DAERAH KOTA TEBING TINGGI TAHUN 2018 NOMOR 20

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Bagian Hukum



Siti Masita Saragih