



WALIKOTA JAMBI
PROVINSI JAMBI

PERATURAN WALIKOTA JAMBI
NOMOR 08 TAHUN 2021

TENTANG

PEDOMAN PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR TUNGGAL
PANGGILAN DARURAT (*CALL CENTER*) 112 DI KOTA JAMBI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,

WALIKOTA JAMBI

Menimbang :

- a. bahwa dalam rangka mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat untuk keadaan gawat darurat (*emergency*), diperlukan penanganan secara terpadu melalui pengintegrasian layanan kegawatdaruratan pada perangkat daerah, instansi pemerintah dan instansi lainnya ke dalam layanan nomor tunggal panggilan darurat 112;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan Peraturan Walikota Jambi tentang Pedoman Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (*Call Center*) 112 di Kota Jambi.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonomi Kota Besar Dalam Lingkungan Daerah Provinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 20);
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 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 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
7. 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);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3980);
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 WALIKOTA JAMBI TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT (*CALL CENTER*)¹ 2 DI KOTA JAMBI.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Jambi.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Kepala Daerah yang selanjutnya disebut Walikota adalah

5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
6. Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 yang selanjutnya disebut Layanan *Call Center* 112 adalah pusat layanan masyarakat terkait kegawat daruratan (*emergency*) melalui nomor telepon 112 untuk meminta bantuan atau memberikan informasi terkait kegawatdaruratan tanpa dikenakan biaya telepon.
7. Operator/*Dispatcher* adalah petugas pada layanan kedaruratan 112 yang bertanggung jawab untuk menerima, memilah permasalahan serta meneruskan kepada perangkat daerah/instansi/lembaga lainnya untuk penyelesaian laporan, pengaduan dan informasi yang disampaikan secara benar.
8. Keadaan Gawat Darurat adalah suatu keadaan yang terjadi secara mendadak yang mengakibatkan seseorang atau banyak orang memerlukan penanganan/pertolongan secara cepat, tepat dan cermat sesuai dengan jenis pelayanan yang disediakan .
9. *Virtual Private Network* (VPN) adalah jaringan yang sifatnya khusus untuk menghubungkan 2 (dua) lokasi Layanan Layanan Call Center yang berbeda, bersifat aman/*secure* dan tidak dapat disadap dengan mudah atau mengurangi pihak lain untuk menyusup masuk ke dalam jaringan.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN Pasal 2

Peraturan Walikota ini dimaksudkan sebagai acuan dan pedoman dalam pelaksanaan penyelenggaraan Layanan *Call Center* 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 (*emergency*) dari perangkat daerah, instansi pemerintah dan instansi lainnya ke dalam sistem layanan *Call Center* 112;
- c. mempermudah masyarakat dalam mengakses dan mendapatkan layanan gawat darurat (*emergency*);
- d. mempermudah masyarakat mengingat nomor panggilan darurat; dan
- e. mempermudah koordinasi penanganan keadaan gawat darurat dengan perangkat daerah, instansi pemerintah dan instansi lainnya kedalam satu sistem yang terintegrasi.

BAB III RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Walikota ini meliputi:

- a. pelaksana;
- b. jenis layanan;
- c. pelaksanaan;
- d. tugas dan tanggung jawab;
- e. monitoring, evaluasi dan pengendalian; dan
- f. pelaporan.

BAB IV PELAKSANA Pasal 5

- (1) Layanan *Call Center* 112 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dan dapat di bantu Tim Terpadu Koordinasi Layanan *Call Center* 112 Kota Jambi.
- (2) Layanan *Call Center* 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pengintegrasian beberapa layanan pengaduan yang diselenggarakan oleh :
 - a. perangkat daerah; dan
 - b. Instansi terkait.
- (3) Tim Terpadu Koordinasi Layanan *Call Center* 112 Kota Jambi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

Pasal 6

- (1) Pengintegrasian Layanan *Call Center* 112 yang diselenggarakan oleh Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf a meliputi layanan yang diselenggarakan oleh OPD sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dan kewenangannya.
- (2) Pengintegrasian Layanan *Call Center* 112 yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf b meliputi layanan yang diselenggarakan oleh instansi terkait sesuai dengan jenis pelayanan dan kewenangannya.

BAB V JENIS LAYANAN Pasal 7

- (1) Jenis layanan *Call Center* 112 meliputi:
 - a. penanganan pandemic;
 - b. pelayanan ambulans gawat darurat;
 - c. penanganan kebakaran;
 - d. penanganan kerusakan dan huruhara;
 - e. penanganan pohon tumbang;
 - f. penanganan masalah kesehatan;

- h. penanganan tindak kriminal dan/atau tindak pidana;
 - i. penanganan bencana alam;
 - j. penanganan hewan buas, berbisa dan liar;
 - k. penanganan lampu jalan tidak menyala;
 - l. penanganan pipa air bocor;
 - m. penanganan lampu lalu lintas tidak menyala;
 - n. penanganan orang dengan gangguan jiwa, gelandangan dan pengemis;
 - o. penanganan kekerasan pada rumah tangga, perempuan dan anak;
 - p. penanganan gangguan keamanan dan ketertiban umum; dan
 - q. penanganan gangguan kelistrikan.
- (2) Selain Penanganan keadaan darurat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pemerintah Daerah dapat menetapkan keadaan darurat lainnya dengan Keputusan Walikota.

Pasal 8

- (1) Uraian integrasi jenis Layanan *Call Center* 112 antara Perangkat Daerah dan instansi lainnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 dan Pasal 6 sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.
- (2) Tata cara pengintegrasian Layanan *Call Center* 112.

BAB VI PELAKSANAAN Bagian Kesatu Sarana dan Prasarana Pasal 9

- (1) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi menyediakan sarana dan prasarana dalam melaksanakan Layanan *Call Center* 112.
- (2) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pendukung operasional kegiatan.

Bagian Kedua Petugas Layanan *Call Center* 112 Pasal 10

- (1) Dalam pelaksanaan Layanan *Call Center* 112 setiap Perangkat Daerah dan Instansi terkait menugaskan petugas baik Aparatur Sipil Negara dan/atau Pegawai Tidak Tetap yang memiliki kompetensi dan keterampilan di bidang komunikasi dan pelayanan publik.
- (2) Kompetensi dan keterampilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pengetahuan di bidang :
- a. komunikasi;
 - b. teknologi dan informasi;
 - c. pelayanan publik ;
 - d. kegawatdaruratan; dan

- (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 11

Pelaksanaan pengintegrasian Layanan *Call Center* 112 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi dengan tugas dan tanggungjawab sebagai berikut :

- a. mengkoordinasikan penyelenggaraan Layanan *Call Center* 112 dengan Perangkat Daerah dan instansi lainnya;
- b. menyediakan sarana dan prasarana terkait penyelenggaraan Layanan *Call Center* 112;
- c. menyediakan sumber daya manusia terkait penyelenggaraan Layanan *Call Center* 112 dan berkonsultasi dengan Perangkatdaerah yang membidangi urusan kepegawaian;
- d. melakukan pembinaan dan pelatihan keterampilan petugas layanan;
- e. memastikan kelancaran operasional jaringan komunikasi internal;
- f. melaksanakan koordinasi teknis dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika serta pihak-pihak lain yang terkait;
- g. menyediakan jaringan khusus/*Virtual Private Network* (VPN); dan
- h. melakukan fasilitasi teknis.

BAB VIII WAKTU OPERASIOANAL Pasal 12

Penyelenggaraan Layanan *Call Center* 112 beroperasi 24 (dua puluh empat) jam setiap hari selama 7 (tujuh) hari dalam seminggu secara terus menerus.

BAB IX PEMBIAYAAN Pasal 13

Sumber pembiayaan yang dibutuhkan untuk penyelenggaraan Layanan *Call Center* 112 dibebankan kepada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah pada masing-masing perangkat daerah dan instansi lainnya yang terintegrasi ke dalam layanan *Call Center* 112.

BAB X
MONITORING, EVALUASI DAN PENGENDALIAN
Bagian Kesatu
Monitoring dan Evaluasi
Pasal 14

- (1) Walikota berwenang melakukan monitoring dan evaluasi dalam penyelenggaraan Layanan *Call Center* 112 dan dapat di delegasikan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi.
- (2) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi melaksanakan monitoring dan evaluasi secara terpadu dan bersama dengan perangkat daerah dan instansi terkait pelaksanaan penyelenggaraan Layanan *Call Center* 112.
- (3) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi melaporkan hasil monitoring sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.
- (4) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi menyusun dan melaporkan penyelenggaraan Layanan *Call Center* 112 secara bulanan dan/atau sewaktu-waktu sesuai kebutuhan kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Pasal 15

- (1) Monitoring dan evaluasi penyelenggaraan Layanan *Call Center* 112 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 dilaksanakan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan dan/ atau pada kondisi, waktu.
- (2) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam bentuk:
 - a. rapat kerja;
 - b. rapat koordinasi;
 - c. peninjauan langsung lapangan; dan
 - d. laporan tertulis sesuai ketentuan.

BAB XI
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 16

Pada saat Peraturan Walikota ini mulai berlaku maka Peraturan Walikota Jambi Nomor 27 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 di Kota Jambi dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

LAMPIRAN : PERATURAN WALIKOTA JAMBI

NOMOR : TAHUN 2021

TANGGAL : Maret 2021

TENTANG : PEDOMAN PENYELENGGARAAN
LAYANAN NOMOR
TUNGGALPANGGILAN DARURAT
(CALL CENTER)112 DI KOTA
JAMBI.

URAIANSINERGITAS DAN INTEGRASI JENIS LAYANAN NOMOR TUNGGAL
PANGGILAN DARURAT (CALL CENTER) 112ANTARA PERANGKAT DAERAH DAN
INSTANSI TERKAIT LAINNYA

NO	KEJADIAN	PERANGKAT DAERAH
1.	Permintaan pelayanan ambulans gawat darurat	1. Dinas Kesehatan Kota Jambi 2. Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Manap Kota Jambi 3. Rumah Sakit Umum Daerah Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi 4. Puskesmas di Kota Jambi
2.	Penanganan Kebakaran	1. Dinas Pemadam Kebakaran dan dan Penyelamatan Kota Jambi 2. Dinas Kesehatan Kota Jambi 3. Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Manap Kota Jambi 4. Rumah Sakit Umum Daerah Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi 5. Puskesmas di Kota Jambi 6. Satuan Polisi Pamong Praja Kota Jambi 7. Kepolisian Resort Jambi
3.	Penanganan Ketertiban Umum	1. Kepolisian Resort Jambi 2. Satuan Polisi Pamong Praja Kota Jambi
4.	Penanganan Pohon Tumbang	Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi
5.	Penanganan Masalah Kesehatan	1. Dinas Kesehatan Kota Jambi 2. Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Manap Kota Jambi 3. Rumah Sakit Umum Daerah Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi 4. Puskesmas di Kota Jambi

	Kecelakaan	2. Dinas Kesehatan Kota Jambi 3. Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Manap Kota Jambi 4. Rumah Sakit Umum Daerah Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi 5. Puskesmas di Kota Jambi
7.	Penanganan Tindak Kriminal dan/ atau Tindak Pidana	Kepolisian Resor Jambi
8.	Penanganan bencana alam	1. Dinas Pemadam Kebakaran dan dan Penyelamatan Kota Jambi 2. Dinas Kesehatan Kota Jambi 3. Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Manap Kota Jambi 4. Rumah Sakit Umum Daerah Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi 5. Puskesmas di Kota Jambi 6. Satuan Polisi Pamong Praja Kota Jambi 7. Dinas Sosial Kota Jambi (Tagana)
9.	Penanganan hewan buas, berbisa dan liar	1. Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kota Jambi 2. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Jambi
10.	Penanganan lampu jalan tidak menyala	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman;
11.	Penanganan pipa air bocor	PDAM Tirta Mayang
12.	Penanganan lampu lalu lintas tidak menyala	Dinas Perhubungan Kota Jambi
13.	Penanganan orang dengan gangguan jiwa, gelandangan dan pengemis	1. Dinas Sosial Kota Jambi 2. Dinas Kesehatan Kota Jambi 3. Satuan Polisi Pamong Praja Kota Jambi
14.	Penanganan kekerasan pada rumah tangga, perempuan dan anak	1. Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Jambi 2. Kepolisian Resor Jambi

15.	Penanganan Pandemic Covid-19	1. Dinas Kesehatan Kota Jambi 2. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Jambi 3. Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Manap Kota Jambi 4. Rumah Sakit Umum Daerah Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi 5. Puskesmas diKota Jambi
16.	Penanganan Gangguan Keamanan dan Ketertiban Umum	1. Satuan Polisi Pamong Praja Kota Jambi 2. Kepolisian Resor Jambi
17.	Penanganan Gangguan Kelistrikan	PT. PLN (Persero) Jambi
18.	Penanganan keadaan darurat lainnya yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah	1. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi 2. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Jambi 3. Dinas Kesehatan 4. Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Manap Kota Jambi 5. Rumah Sakit Umum Daerah Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi 6. Puskesmas diKota Jambi 7. Satuan Polisi Pamong Praja Kota Jambi 8. Dinas Pemebrdayaan Masyarakat dan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Jambi 9. Dinas Sosial 10. Kepolisian Resor Jambi

WALIKOTA JAMBI,



SYARIF FASHA

Pasal 17

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Jambi

Pada tanggal 18 Maret 2021

WALIKOTA JAMBI,



SYARIF FASHA

Diundangkan di Jambi

Pada tanggal Maret 2021

SEKRETARIS DAERAH KOTA JAMBI,



BUDIDAYA

BERITA DAERAH KOTA JAMBI TAHUN 2021 NOMOR