



BUPATI JOMBANG
PROVINSI JAWA TIMUR
PERATURAN BUPATI JOMBANG
NOMOR 11 TAHUN 2020
TENTANG
PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR TUNGGAL
PANGGILAN DARURAT 112
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI JOMBANG,

- Menimbang : a. bahwa sesuai ketentuan Pasal 6 ayat (1) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat yang menyatakan bahwa Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat di tingkat daerah dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah dengan ketentuan harus menggunakan Nomor 112;
- b. bahwa Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 di Kabupaten Jombang, diperlukan untuk mendukung penyampaian informasi penting yang menyangkut keamanan daerah, keselamatan jiwa manusia dan harta benda, bencana alam, sehingga penanganan keadaan darurat dapat dilaksanakan secara terpadu, efektif, dan efisien;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu mengatur Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 dalam Peraturan Bupati;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 41) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);
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 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3980);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6322);
8. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 7 Tahun 2015;
9. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Jombang (Lembaran Daerah Kabupaten Jombang Tahun 2016 Nomor 8/D, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Jombang Tahun 2016 Nomor 8/D) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 11 Tahun 2018 (Lembaran Daerah Tahun 2018 Nomor 11/D);

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 Jombang.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Jombang;
3. Bupati adalah Bupati Jombang.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Jombang dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Instansi Vertikal adalah perangkat dari Departemen atau Lembaga Pemerintah non Departemen yang mempunyai lingkungan kerja di wilayah yang bersangkutan.

6. Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 yang selanjutnya disebut Layanan *Call Center* 112 adalah pusat layanan pengaduan masyarakat melalui nomor telepon 112 dimana penelepon dapat meminta bantuan maupun memberikan informasi terkait kegawatdaruratan tanpa dikenakan biaya telepon.
7. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disebut APBD adalah rencana keuangan tahunan Pemerintahan Daerah yang dibahas dan disetujui bersama oleh Pemerintah Daerah dan DPRD dan ditetapkan dengan Peraturan Daerah.
8. *Dispatcher* adalah petugas pada Layanan *Call Center* 112 yang bertanggung jawab untuk memilah permasalahan dan meneruskan kepada Perangkat Daerah, instansi pemerintah dan instansi terkait lainnya untuk penyelesaian kasus yang dilaporkan.
9. 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.
10. 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.
11. Kecelakaan adalah peristiwa yang dapat membahayakan dan/atau mengancam keselamatan manusia dan dapat merugikan harta benda yang diakibatkan oleh alat/ sarana transportasi.
12. Kebakaran adalah kejadian yang dapat merugikan jiwa dan/atau harta benda yang diakibatkan oleh api yang membesar dan tidak dapat dikendalikan.
13. Penyelamatan Manusia adalah pertolongan terhadap manusia yang diakibatkan oleh kecelakaan, bencana dan kegawatdaruratan yang lain.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai dasar hukum pelaksanaan Layanan *Call Center* 112 kepada masyarakat.
- (2) Peraturan Bupati 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 instansi terkait.

BAB III
RUANG LINGKUP
Pasal 3

Ruang lingkup penyelenggaraan Layanan *Call Center* 112 terdiri dari:

- a. pelaksana;
- b. jenis layanan;
- c. pelaksanaan;
- d. tata kerja;
- e. monitoring, evaluasi dan pengendalian; dan
- f. penganggaran.

BAB IV
PELAKSANA
Pasal 4

- (1) Layanan *Call Center* 112 dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jombang.
- (2) Layanan *Call Center* 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pengintegrasian beberapa layanan pengaduan yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jombang dengan Perangkat Daerah dan/atau instansi vertikal lainnya dengan terlebih dahulu melakukan koordinasi.

BAB V
JENIS LAYANAN
Pasal 5

Jenis Layanan *Call Center* 112 meliputi:

- 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.

BAB VI
PELAKSANAAN
Bagian Kesatu
Sarana dan Prasarana

Pasal 6

- (1) Dalam melaksanakan Layanan *Call Center* 112 Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jombang selaku pelaksana menyediakan sarana dan prasarana.
- (2) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. tempat;
 - b. peralatan kerja;
 - c. komputer/laptop;
 - d. peralatan telekomunikasi; dan
 - e. perangkat dengan sistem informatika dan teknologi (IT).

- (3) Perangkat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf e dibangun sistem yang memiliki fungsi antara lain:
- a. penanganan gawat darurat dalam memberikan informasi Keadaan Gawat Darurat ke Perangkat Daerah dan Instansi Vertikal lainnya;
 - b. menerima panggilan gawat darurat dari masyarakat;
 - c. rekap penerimaan panggilan gawat darurat dari masyarakat yang disertai dengan waktu informasi yang diterima;
 - d. meneruskan informasi gawat darurat ke Perangkat Daerah dan Instansi Vertikal lainnya; dan
 - e. rekap pengiriman informasi gawat darurat ke Perangkat Daerah dan Instansi Vertikal lainnya yang disertai waktu pengiriman informasi.

Bagian Kedua

Petugas Layanan Call Center 112

Pasal 7

- (1) Dalam pelaksanaan Layanan *Call Center* 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; dan
 - c. pelayanan publik.
- (3) Untuk memenuhi kompetensi petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaksanakan seleksi dan pembinaan.
- (4) Penunjukan petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jombang

BAB VII

TATA KERJA

Pasal 8

- (1) Perangkat Daerah dan Instansi Vertikal lainnya yang menerima terusan telepon (*dispatch*) dari Layanan *Call Center* 112 menyiapkan tenaga operator yang bertugas/tersedia 24 (dua puluh empat) jam.
- (2) Jumlah tenaga operator sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disesuaikan dengan kebutuhan *line* telepon instansi.
- (3) Dalam rangka optimalisasi pengintegrasian Layanan *Call Center* 112 Perangkat Daerah dan Instansi Vertikal lainnya dapat mempersiapkan sarana dan prasarana *call center* masing-masing.

Pasal 9

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

Pasal 10

- (1) Seluruh panggilan yang masuk ke Layanan *Call Center* 112 harus dilayani.
- (2) Perangkat Daerah dan Instansi Vertikal lainnya menindaklanjuti panggilan telepon yang di-*dispatch* oleh petugas Layanan *Call Center* 112 sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing.

Pasal 11

- (1) Pelaksanaan pengintegrasian Layanan *Call Center* 112 Perangkat Daerah dan Instansi Vertikal lainnya melaksanakan tugas, fungsi, peran dan kewenangan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan teknis Layanan *Call Center* 112 ditetapkan dalam Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jombang

BAB VIII**MONITORING, EVALUASI DAN PENGENDALIAN****Bagian Kesatu****Monitoring dan Evaluasi****Pasal 12**

- (1) Sekretaris Daerah melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jombang melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan Layanan *Call Center* 112.
- (2) Sekretaris Daerah melaporkan hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Bupati sebagai bahan evaluasi pelaksanaan Layanan *Call Center* 112.

Pasal 13

- (1) Monitoring dan evaluasi pelaksanaan Layanan *Call Center* 112 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulan atau sewaktu-waktu sesuai kebutuhan.
- (2) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam bentuk:
 - a. rapat koordinasi;
 - b. peninjauan kunjungan lapangan;
 - c. permintaan data informasi; dan
 - d. permintaan laporan.

- (3) Dalam melaksanakan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jombang dapat mengikutsertakan Perangkat Daerah terkait dan/atau pihak ketiga yang berkompeten.

Bagian Kedua Pengendalian

Pasal 14

- (1) Pengendalian pelaksanaan Layanan *Call Center* 112 dalam kegiatan pelayanan sehari-hari dilakukan oleh pejabat struktural atau pejabat fungsional yang membawahi bidang pengendalian dan informatika.
- (2) Pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimaksudkan untuk memastikan bahwa setiap kegiatan Layanan *Call Center* 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 Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jombang.

Pasal 15

Kepala Pelaksana menyusun dan menyampaikan laporan pelaksanaan Layanan *Call Center* 112 secara berkala tahunan, semesteran, triwulan, bulanan dan/atau sewaktu-waktu sesuai kebutuhan kepada Bupati dengan tembusan Perangkat Daerah dan Instansi Vertikal lainnya.

BAB XI

PENGANGGARAN

Pasal 16

- (1) Anggaran belanja yang dibutuhkan untuk penyelenggaraan Layanan *Call Center* 112 dibebankan kepada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah dan/atau sumber lainnya yang sah dan tidak mengikat.
- (2) Pengelolaan anggaran belanja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang keuangan negara/daerah.

BAB XII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 17

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Jombang.

Ditetapkan di Jombang
Pada tanggal 30 Januari 2020
BUPATI JOMBANG,


MUNDJIDAH WAHAB

Diundangkan di Jombang
Pada tanggal 30 Januari 2020

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN JOMBANG,



AKH. JAZULI
BERITA DAERAH KABUPATEN JOMBANG TAHUN 2020 NOMOR 11 /E