



BUPATI OGAN ILIR
PROVINSI SUMATERA SELATAN

PERATURAN BUPATI OGAN ILIR
NOMOR 51 TAHUN 2023

TENTANG

PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR TUNGGAL
PANGGILAN DARURAT 112

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI OGAN ILIR,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 4 ayat (1) dan Pasal 6 ayat (1) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat, Pemerintah Daerah menyelenggarakan layanan nomor tunggal panggilan darurat di tingkat daerah;
- b. bahwa dalam rangka mendukung kelancaran pengiriman, penyaluran, dan penyampaian informasi penting yang menyangkut keamanan negara, keselamatan jiwa manusia dan harta benda, bencana alam, mara bahaya, dan/atau wabah penyakit di Kabupaten Ogan Ilir, perlu menyelenggarakan layanan nomor tunggal panggilan darurat 112;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati 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 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3881);
3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan, dan Kabupaten Ogan Ilir di Provinsi Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 152);
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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

5. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1033);
6. Keputusan direktur Jenderal Penyelenggaraan POS dan Informatika Nomor 112 Tahun 2019 tentang Pedoman Teknis Penyediaan Layanan Nomor Panggilan Darurat 112;
7. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Ogan Ilir (Lembaran Daerah Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2016 Nomor 12) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Ogan Ilir (Lembaran Daerah Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2021 Nomor 1);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT 112.

BAB 1 KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Kabupaten adalah Kabupaten Ogan Ilir.
2. Pemerintah Kabupaten adalah Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir.
3. Bupati adalah Bupati Ogan Ilir.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Ogan Ilir.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
6. Dinas adalah Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir.
7. Kepolisian Resor Agan Ilir yang selanjutnya disebut Polres, adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor Ogan Ilir.
8. Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 adalah nomor telepon 112 yang digunakan untuk keperluan layanan panggilan keadaan darurat.
9. Pusat Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 yang

selanjutnya disebut Layanan *Call Center* 112 adalah pusat layanan panggilan keadaan darurat melalui nomor telepon 112 dimana penelepon dapat meminta bantuan maupun memberikan informasi terkait kegawatdaruratan tanpa dikenakan biaya telepon.

10. Instansi adalah sebuah badan atau lembaga, baik itu yang dimiliki pemerintah atau swasta.
11. Telekomunikasi adalah setiap pemancaran, pengiriman dan/atau penerimaan dari setiap informasi dalam bentuk tanda-tanda, isyarat, tulisan, suara dan bunyi melalui sistem kawat, optik, radio atau sistem elektromagnetik lainnya.
12. Jaringan Telekomunikasi adalah rangkaian perangkat telekomunikasi dan kelengkapannya yang digunakan dalam bertelekomunikasi.
13. 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.
14. Keadaan Darurat adalah keadaan tidak normal atau tidak terkendali, yang berpotensi menimbulkan korban jiwa atau kerusakan.
15. 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.
16. Gawat Darurat adalah keadaan klinis pasien yang membutuhkan tindakan medis segera guna penyelamatan nyawa dan pencegahan kecacatan lebih lanjut.
17. Pusat Panggilan Darurat (*Emergency Call Centre*) adalah pusat informasi yang digunakan untuk menerima dan mengirimkan permintaan pertolongan dalam keadaan darurat melalui jaringan telekomunikasi.
18. Kecelakaan adalah peristiwa yang terjadi tiba-tiba dan tidak dapat diduga yang dapat membahayakan dan/atau mengancam keselamatan manusia dan dapat merugikan harta benda yang diakibatkan oleh alat/sarana transportasi.
19. Kebakaran adalah kejadian yang diakibatkan oleh api yang membesar dan tidak dapat dikendalikan yang dapat merugikan jiwa dan/atau harta benda.
20. Jaringan Intra adalah jaringan tertutup yang menghubungkan antar simpul jaringan dalam suatu organisasi.
21. *Virtual Private Network* yang selanjutnya disingkat 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 ke dalam jaringan.

Pasal 2

Peraturan Bupati ini ditetapkan dengan maksud sebagai dasar hukum dan pedoman dalam penyelenggaraan Layanan *Call Center* 112 di Kabupaten.

Pasal 3

Peraturan Bupati ini ditetapkan dengan tujuan untuk:

- a. mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat dalam penanganan Keadaan Darurat;
- b. mengintegrasikan semua layanan telepon pengaduan dan pemberian informasi Keadaan Darurat dari Perangkat Daerah dan/atau Polres ke dalam sistem Layanan *Call Center* 112;
- c. mempermudah masyarakat dalam mengakses dan mendapatkan layanan Keadaan Darurat; dan
- d. mempermudah koordinasi penanganan Keadaan Darurat dengan Perangkat Daerah dan/atau Polres.

Pasal 4

Ruang lingkup dalam Peraturan Bupati ini meliputi:

- a. pelaksana;
- b. jenis layanan;
- c. pelaksanaan; dan
- d. pembagian tugas.

BAB II PELAKSANA

Pasal 5

- (1) Layanan *Call Center* 112 dilaksanakan oleh Dinas.
- (2) Layanan *Call Center* 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pengintegrasian beberapa layanan pengaduan yang diselenggarakan oleh Dinas bersama Perangkat Daerah, Instansi, dan Polres.
- (3) Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas:
 - a. perangkat Daerah yang menyelenggarakan sub urusan Pemerintahan Daerah di bidang bencana;
 - b. perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan Pemerintahan Daerah di bidang ketenteraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat serta sub urusan kebakaran; dan
 - c. perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan Pemerintahan Daerah di bidang kesehatan.
- (4) Instansi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas:
 - a. instansi yang menyelenggarakan urusan jaringan telekomunikasi; dan
 - b. instansi yang menyelenggarakan urusan jaringan listrik.

BAB III JENIS PELAYANAN

Pasal 6

Jenis Pelayanan *Call Center* 112 meliputi:

- a. kebakaran;
- b. kerusakan;
- c. kecelakaan;
- d. bencana alam;
- e. penanganan masalah kesehatan;
- f. gangguan keamanan dan ketertiban umum; dan

- g. keadaan darurat lainnya yang ditetapkan Pemerintah Kabupaten.

BAB IV PELAKSANAAN

Bagian kesatu Sarana dan Pasarana

Pasal 7

- (1) Dalam melaksanakan Layanan *Call Center* 112, Dinas menyediakan sarana dan prasarana teknologi informasi.
- (2) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. tempat;
 - b. komputer/laptop;
 - c. peralatan telekomunikasi; dan
 - d. perangkat dengan sistem informatika dan teknologi (IT).
- (3) Perangkat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d dibangun sistem yang memiliki fungsi antara lain:
 - a. menerima panggilan keadaan darurat dari masyarakat;
 - b. rekap penerimaan panggilan keadaan darurat dari masyarakat yang disertai dengan waktu informasi yang diterima;
 - c. meneruskan informasi keadaan darurat ke Perangkat Daerah, dan/atau Polres; dan
 - d. rekapitulasi pengmmman informasi keadaan darurat ke Perangkat Daerah dan/atau Polres yang disertai waktu pengiriman informasi.

Bagian Kedua Petugas Layanan *Call Center* 112

Pasal 8

- (1) Bupati menunjuk petugas yang memiliki kompetensi dan keterampilan di bidang komunikasi dan pelayanan publik untuk menyelenggarakan Layanan *Call Center* 112.
- (2) Kompetensi dan keterampilan di bidang komunikasi dan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi pengetahuan di bidang:
 - a. komunikasi;
 - b. teknologi dan informasi;
 - c. pelayanan publik;
 - d. kegawatdaruratan; dan
 - e. kebencanaan.
- (3) Untuk memenuhi kompetensi petugas dengan kompetensi dan keterampilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan seleksi dan pembinaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Penunjukan petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

/ /

Bagian Ketiga
Pelaksanaan Layanan *Call Center* 112

Pasal 9

Layanan *Call Center* 112 beroperasi selama 24 (dua puluh empat) jam setiap hari.

BAB V
PEMBAGIAN TUGAS

Pasal 10

Dalam pelaksanaan pengintegrasian Layanan *Call Center* 112 Dinas mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. mengoordinasikan penyelenggaraan Layanan *Call Center* 112 dengan Perangkat Daerah dan/atau Polres;
- b. menyediakan sarana dan prasarana terkait penyelenggaraan sistem Layanan *Call Center* 112;
- c. bekerja sama dengan Perangkat Daerah dan/atau Polres dalam menyediakan sumber daya manusia terkait penyelenggaraan sistem Layanan *Call Center* 112;
- d. memastikan kelancaran operasional jaringan komunikasi data;
- e. melaksanakan koordinasi teknis dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika serta penyelenggara telekomunikasi;
- f. menyediakan Jaringan Intra atau Virtual Private Network (VPN) tidak terputus sesuai kebutuhan jalur terpadu; dan
- g. melakukan pendampingan pengembangan sistem Layanan *Call Center* 112.

Pasal 11

- (1) Perangkat Daerah dan/atau Polres yang menerima terusan telepon (dispatch) dari Layanan *Call Center* 112 menyiapkan tenaga operator yang bertugas selama 24 (dua puluh empat) jam setiap hari.
- (2) Jumlah tenaga operator sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disesuaikan dengan kebutuhan jalur telepon masing-masing Perangkat Daerah dan/atau Polres.
- (3) Dalam rangka optimalisasi pengintegrasian Layanan *Call Center* 112, masing-masing Perangkat Daerah dan/atau Polres mempersiapkan sarana dan prasarana pusat layanan panggilan (call center).

Pasal 12

- (1) Seluruh panggilan yang masuk ke Layanan *Call Center* 112 harus dilayani sesuai dengan petunjuk teknis yang ditetapkan oleh kepala Dinas.
- (2) Perangkat Daerah dan/atau Polres menindaklanjuti panggilan telepon yang diteruskan oleh petugas Layanan *Call Center* 112 sesuai dengan standar pelayanan minimal dan standar operasional prosedur pada masing-masing Perangkat Daerah dan/atau Polres.

A/

BAB VI PENGANGGARAN

Pasal 13

- (1) Anggaran belanja dalam penyelenggaraan Layanan *Call Center* 112 dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan 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 pengelolaan keuangan Daerah.

BAB VII MONITORING, EVALUASI DAN PENGENDALIAN

Bagian Kesatu Monitoring dan Evaluasi

Pasal 14

- (1) Sekretaris Daerah melalui kepala Dinas melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan Layanan *Call Center* 112 pada masing-masing Perangkat Daerah dan/atau Polres.
- (2) Sekretaris Daerah melaporkan hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Bupati sebagai bahan evaluasi pelaksanaan Layanan *Call Center* 112.

Pasal 15

- (1) Monitoring dan evaluasi pelaksanaan Layanan *Call Center* 112 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 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 pelaksanaan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dapat mengikutsertakan Perangkat Daerah terkait dan/atau pihak ketiga yang berkompeten.

Bagian Kedua Pengendalian

Pasal 16

- (1) Kepala Dinas melakukan pengendalian pelaksanaan Layanan *Call Center* 112.
- (2) Kepala Dinas menunjuk pejabat pada Dinas yang membidangi pengelolaan teknologi informasi layanan kota pintar (*smartcity*) untuk melakukan pengendalian teknis pelaksanaan Layanan *Call Center* 112.
- (3) Pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk

memastikan pelaksanaan Layanan Call Center 112 sesuai dengan standar pelayanan minimal dan standar operasional prosedur.

- (4) Hasil pengendalian teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaporkan secara berkala kepada kepala Dinas.

BAB VIII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 17

Penyelenggaraan Layanan Call Center 112 selama 24 (dua puluh empat) jam setiap hari harus sudah dilaksanakan paling lambat pada bulan Desember 2023.

Pasal 18

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Ogan Ilir.

Ditetapkan di Indralaya
pada tanggal 27 NOVEMBER 2023

BUPATI OGAN ILIR,

dto.

PANCA WIJAYA AKBAR

Diundangkan di Indralaya
pada tanggal 27 NOVEMBER 2023

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN OGAN ILIR,

dto.

MUHSIN

BERITA DAERAH KABUPATEN OGAN ILIR TAHUN 2023 NOMOR 91

Salinan sesuai dengan Aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM SETDA
KABUPATEN OGAN ILIR


IMTIYANA S.H., M.Si
PEMBINA TK I/IV.b
NIP 197502172008012001