WALI KOTA PADANG
PROVINSI SUMATERA BARAT

PERATURAN WALI KOTA PADANG
NOMOR 25 TAHUN 2023

TENTANG

PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT 112

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA PADANG,

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat dalam penanganan keadaan gawat darurat diperlukan penanganan secara terpadu melalui pengintegrasian layanan kegawatdaruratan pada Satuan Kerja Perangkat Daerah, Unit Kerja, Unit Pelaksana Teknis Daerah, Instansi pemerintah dan Instansi terkait lainnya ke dalam layanan nomor tunggal panggilan darurat 112 ;
b. bahwa sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 4 ayat (1) dan Pasal 6 ayat (1) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat, layanan nomor tunggal panggilan darurat di tingkat Daerah dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota Besar Dalam Lingkungan Daerah Propinsi 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) 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);
3. 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);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4723);
6. 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);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1980 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Padang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1980 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3164);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 107, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 3980);
9. 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);
10. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat;
11. Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Padang (Lembaran Daerah Tahun 2016 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 87) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah Kota Padang (Lembaran Daerah Kota Padang Tahun 2023 Nomor 2);

MEMUTUSKAN :

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

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan:
1. Daerah adalah Kota Padang.
2. Wali Kota adalah Wali Kota Padang.
3. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Padang.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Wali Kota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi

kewenangan Daerah.

5. Dinas Komunikasi dan Informatika yang selanjutnya disebut Dinas adalah Perangkat Daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika;
6. Kepala Dinas adalah Kepala Diskominfo.
7. 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.
8. Nomor Tunggal Panggilan Darurat yang selanjutnya disingkat NTPD adalah nomor tunggal yang digunakan untuk keperluan layanan panggilan keadaan darurat.
9. Layanan NTPD 112 adalah pusat layanan pengaduan masyarakat kedaruratan melalui nomor telepon 112 yang tidak dikenakan biaya telepon.
10. Bencana adalah peristiwa atau rangkaian peristiwa yang mengancam dan menggangu kehidupan dan penghidupan masyarakat yang disebabkan, baik oleh faktor alam dan/atau faktor non alam maupun faktor manusia sehingga mengakibatkan timbulnya korban jiwa manusia, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda, dan dampak psikologis.
11. Kebakaran adalah kejadian yang dapat merugikan jiwa dan/atau harta benda yang diakibatkan oleh api yang membesar dan tidak dapat dikendalikan.
12. Gawat Darurat adalah keadaan klinis pasien yang membutuhkan tindakan medis segera untuk penyelamatan nyawa dan pencegahan kecacatan.
13. Pelayanan Ambulans adalah pelayanan mobilisasi terhadap kegawatdaruratan termasuk evaluasi medis/atau pelayanan rujukan.

Pasal 2

Maksud Peraturan Wali Kota ini adalah sebagai pedoman dalam penyelenggaraan Layanan NTPD 112 di Daerah.

Pasal 3

Tujuan Peraturan Wali Kota ini adalah :

a. mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat untuk menangani keadaan gawat darurat;
b. mempermudah masyarakat mengingat nomor panggilan darurat untuk mendapatkan layanan gawat darurat; dan
c. mempermudah koordinasi penanganan keadaan gawat darurat.

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Wali Kota ini adalah :

a. layanan;
b. pelaksanaan;
c. penganggaran;
d. monitoring, evaluasi dan pengendalian; dan
e. pelaporan.

BAB II
LAYANAN
Bagian Kesatu
Umum

Pasal 5

(1) Pelayanan panggilan darurat di Daerah dilaksanakan melalui Layanan NTPD 112.
(2) Layanan NTPD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menggunakan nomor 112.
(3) Penyelenggaraan Layanan NTPD 112 beroperasi 24 (dua puluh empat) jam setiap hari selama 7 (tujuh) hari dalam seminggu secara terus menerus.

Bagian Kedua
Jenis Layanan

Pasal 6

Layanan NTPD 112 dilaksanakan untuk penanganan keadaan darurat yang meliputi :

a. permintaan pelayanan ambulans kedaruratan medis;
b. permintaan penyelamatan manusia bencana alam;
c. penanganan kebakaran;
d. penanganan gangguan keamanan dan ketertiban;
e. penanganan kejadian kecelakaan;
f. penanganan bencana alam pohon tumbang dan kebersihan;
g. penanganan kekerasan dalam rumah tangga dan anak;
h. penanganan kejadian tindak kriminal seperti pembunuhan, pencurian, penculikan dengan kekerasan; dan
i. penanganan kegawatdaruratan lainnya.

Pasal 7

Jenis layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dapat dilaksanakan sesuai kebutuhan dalam penanganan kejadian kegawatdaruratan.

BAB III
PELAKSANAAN

Pasal 8

(1) Layanan NTPD 112 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 dilaksanakan oleh Dinas melalui tim terpadu koordinasi panggilan darurat 112.
(2) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari :
    a. tim pengelola layanan nomor tunggal panggilan darurat 112 pada Diskominfo terdiri dari :
        1. *supervisor*/pengawas/pengelola; dan
        2. operator *call center* 112.
    b. Tim pelaksana pada Perangkat Daerah/Instansi terkait.
(3) Tim Terpadu Koordinasi Panggilan Darurat 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota.

Pasal 9

(1) *Supervisor*/Pengawas/Pengelola sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf a angka 1 bertugas :
    a. mengoordinasikan penyelenggaraan Layanan NTPD 112 dengan Perangkat Daerah, Instansi pemerintah dan Instansi terkait lainnya;
    b. menyediakan sarana dan prasarana terkait penyelenggaan Layanan NTPD 112;
    c. menyediakan sumber daya manusia terkait penyelenggaraan sistem Layanan NTPD 112;
    d. memastikan kelancaran operasional jaringan komunikasi data;
    e. melaksanakan koordinasi teknis dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika serta pihak perusahaan operator telekomunikasi;
    f. menyediakan jaringan khusus/*Virtual Private Network* tidak terputus sesuai kebutuhan line terpadu; dan
    g. melakukan pendampingan pengembangan sistem Layanan NTPD 112.
(2) Operator Call center 112 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2) huruf a angka 2 bertugas :
    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. meneruskan informasi kegawatdaruratan kepada Tim Pelaksana pada Perangkat Daerah/Instansi terkait.

(3) Tim pelaksana pada Perangkat Daerah/Instansi terkait sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2) huruf b bertugas :
a. menerima aduan kegawatdaruratan dari petugas layanan 112;
b. menganalisa informasi yang diterima;
c. melaksanakan tindakan terkait dengan layanan darurat;
d. memantau perkembangan tindaklanjut kegawatdaruratan; dan
e. menyampaikan hasil tindaklanjut ke petugas Layanan NTPD 112.

Pasal 10

(1) Perangkat Daerah dan Instansi terkait yang menerima infromasi koordinasi telepon dari Layanan NTPD 112 menyiapkan Tim Pelaksana yang bertugas sesuai dengan jadwal shift.
(2) Seluruh panggilan yang masuk ke Layanan NTPD 112 harus dilayani sesuai dengan petunjuk teknis dalam Standar Operasional Prosedur.
(3) Perangkat Daerah dan Instansi terkait menindaklanjuti panggilan telepon yang diteruskan/dikoordinasikan oleh petugas Layanan NTPD 112 sesuai dengan Standar Operasional Prosedur.
(4) Prosedur pelaksanaan Layanan NTPD diatur lebih lanjut dalam SOP yang ditetapkan oleh Kepala Perangkat Daerah/Instansi terkait sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.

BAB IV
PEMBIAYAAN

Pasal 11

(1) Segala biaya yang timbul atas pelaksanaan Peraturan Wali Kota ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah dan/atau sumber dana lainnya yang sah dan tidak mengikat.
(2) Pengelolaan anggaran belanja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB V
MONITORING, EVALUASI, PENGENDALIAN DAN PELAPORAN
Bagian Kesatu
Monitoring dan Evaluasi

Pasal 12

(1) Kepala Perangkat Daerah/Instansi terkait melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan Layanan NTPD 112.
(2) Hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah sebagai bahan evaluasi pelaksanaan Layanan NTPD 112.

Bagian Kedua
Pengendalian

Pasal 13

(1) Pengendalian penyelenggaraan Layanan NTPD 112 dilaksanakan oleh Dinas.
(2) Pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimaksudkan untuk memastikan setiap Layanan NTPD 112 dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

(3) Pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dalam bentuk:
   a. rapat kerja;
   b. rapat koordinasi;
   c. peninjauan kunjungan lapangan;
   d. permintaan data informasi; dan
   e. permintaan laporan.

(4) Hasil pengendalian sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaporkan secara berkala kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah.

Bagian Ketiga
Pelaporan

Pasal 14

(1) Kepala Dinas menyusun dan menyampaikan laporan penyelenggaraan Layanan NTPD 112 setiap triwulan, semesteran, tahunan dan/atau sewaktu-waktu sesuai kebutuhan kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah dengan tembusan Kepala Kepolisian Resort lingkup wilayah Daerah dan Kepala Organisasi Perangkat Daerah/ instansi terkait lainnya.

(2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat :
   a. jumlah panggilan masuk;
   b. jenis panggilan masuk;
   c. jenis kejadian; dan
   d. rekapitulasi tindak lanjut OPD.

BAB VI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 15

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 Padang.

Ditetapkan di Padang
pada tanggal 30 Oktober 2023

WALI KOTA PADANG,

HENDRI SEPTA

Diundangkan di Padang
pada tanggal 30 Oktober 2023

SEKRETARIS DAERAH KOTA PADANG,

ANDREE HARMADI ALGAMAR

BERITA DAERAH KOTA PADANG TAHUN 2023 NOMOR 25