



PROVINSI BANTEN
PERATURAN WALI KOTA TANGERANG
NOMOR 93 TAHUN 2023

TENTANG

LAYANAN NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT 112

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA TANGERANG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat dalam penanganan keadaan gawat darurat diperlukan penanganan secara terpadu melalui pengintegrasian layanan kegawatdaruratan pada perangkat daerah, unit pelaksana teknis, dan instansi terkait;
- b. bahwa dalam rangka mempermudah akses masyarakat di daerah dalam penanggulangan keadaan gawat darurat dan untuk mempermudah koordinasi penanganan keadaan gawat darurat dengan perangkat daerah dan instansi terkait, perlu mensinergikan semua layanan telepon kegawatdaruratan ke dalam Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112;
- c. bahwa sesuai dengan ketentuan Pasal 6 ayat (1) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Panggilan Darurat, Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat di tingkat daerah dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1993 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Tangerang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1993 Nomor 18, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3518);
3. Undang-Undang Nomor 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3881);

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 Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3980);
6. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1033);
7. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Tangerang Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kota Tangerang Nomor 8) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Tangerang Tahun 2020 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Tangerang Nomor 7);

MEMUTUSKAN:

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

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah-Kota Tangerang.
2. Pemerintah Daerah adalah Wali Kota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Wali Kota adalah Wali Kota Tangerang.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Tangerang.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Wali Kota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
6. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang yang selanjutnya disebut Dinas adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi, informatika, persandian, dan statistik.
7. Unit Pelaksana Teknis yang selanjutnya disingkat UPT adalah UPT pengelola ruang kendali kota.

8. Pusat Panggilan Darurat adalah pusat informasi yang digunakan untuk menerima dan mengirimkan permintaan pertolongan dalam keadaan darurat melalui jaringan telekomunikasi.
9. Nomor Tunggal Panggilan Darurat adalah nomor tunggal yang digunakan untuk keperluan layanan panggilan keadaan darurat.
10. Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 adalah pusat layanan pengaduan masyarakat melalui nomor telepon 112 dimana masyarakat dapat meminta bantuan maupun memberikan informasi terkait kegawatdaruratan tanpa dikenakan biaya.
11. *Call Taker* atau Operator adalah pegawai yang bertugas pada Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 dan bertanggung jawab untuk menerima laporan atau permasalahan, menganalisa tingkat keparahan, menentukan tim lapangan yang harus merespon, dan meneruskan kepada Perangkat Daerah, UPT, atau instansi terkait untuk penyelesaian kasus yang dilaporkan.
12. Bencana adalah peristiwa atau rangkaian peristiwa yang mengancam dan mengganggu kehidupan dan penghidupan masyarakat yang disebabkan oleh faktor alam atau faktor non alam maupun faktor manusia sehingga mengakibatkan korban jiwa manusia, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda dan dampak psikologis.
13. Gawat Darurat adalah suatu keadaan klinis pasien yang membutuhkan tindakan medis segera untuk penyelamatan nyawa dan pencegahan kecacatan.
14. 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.
15. Kecelakaan adalah peristiwa yang dapat membahayakan atau mengancam keselamatan manusia dan dapat merugikan harta benda yang diakibatkan oleh alat/sarana transportasi.
16. Kebakaran adalah kejadian yang dapat merugikan jiwa dan harta benda yang diakibatkan oleh api yang membesar dan tidak dapat dikendalikan.
17. Penyelamatan Manusia adalah pertolongan terhadap manusia yang diakibatkan oleh Kecelakaan, Bencana dan kegawatdaruratan yang lain.
18. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat dengan SOP adalah suatu standar atau pedoman tertulis yang memuat tata cara atau tahapan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kegiatan layanan.

BAB II
LAYANAN NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT 112
Bagian Kesatu
Umum

Pasal 2

- (1) Wali Kota melalui Dinas menyelenggarakan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat dengan menggunakan Nomor 112.
- (2) Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinamakan Layanan Kota Tangerang Siaga 112.
- (3) Layanan Kota Tangerang Siaga 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak dikenakan biaya.
- (4) Layanan Kota Tangerang Siaga 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (2) beroperasi selama 24 (dua puluh empat) jam setiap hari.

Pasal 3

- (1) Layanan Kota Tangerang Siaga 112 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 merupakan Pusat Panggilan Darurat yang mengintegrasikan beberapa layanan yang diselenggarakan oleh:
 - a. Perangkat Daerah; dan
 - b. instansi terkait.
- (2) Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, meliputi Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang:
 - a. kesehatan;
 - b. perhubungan;
 - c. lingkungan hidup;
 - d. penanggulangan Bencana, Kebakaran, dan penyelamatan;
 - e. sosial;
 - f. pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
 - g. perumahan dan kawasan permukiman, bidang pertanahan, dan pemakaman;
 - h. pertamanan;
 - i. pekerjaan umum, penataan ruang sektor sumber daya air, bina marga, dan tata ruang; dan
 - j. ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan.
- (3) Instansi terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, meliputi:
 - a. Kepolisian Resor Metro Tangerang Kota;
 - b. Komando Distrik Militer 0506;
 - c. Perusahaan Terbatas Perusahaan Listrik Negara (Persero);
 - d. Perusahaan Terbatas Telekomunikasi Indonesia;
 - e. Perusahaan Umum Daerah Tirta Benteng Kota Tangerang; dan
 - f. Palang Merah Indonesia.

Bagian Kedua Jenis Layanan

Pasal 4

- (1) Jenis Layanan Kota Tangerang Siaga 112 meliputi :
 - a. permintaan pelayanan ambulan Gawat Darurat;
 - b. permintaan Penyelamatan Manusia dan hewan peliharaan;
 - c. penanganan ancaman hewan liar;
 - d. penanganan Kebakaran;
 - e. penanganan kejadian Kecelakaan;
 - f. permintaan pelayanan mobil jenazah;
 - g. penanganan gangguan kabel melintang atau menjuntai yang mengakibatkan adanya korban atau terganggunya aktivitas masyarakat;
 - h. penanganan pohon tumbang yang mengakibatkan adanya korban atau terganggunya aktivitas masyarakat;
 - i. penanganan kejadian terkait kebencanaan;
 - j. penanganan limbah yang membahayakan kesehatan yang mengakibatkan adanya atau terganggunya aktivitas masyarakat;
 - k. penanganan kerusakan konstruksi yang mengakibatkan adanya korban atau terganggunya aktivitas masyarakat; dan
 - l. penanganan kejadian tindak pidana umum.
- (2) Penanganan kejadian tindak pidana umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf l meliputi:
 - a. pembunuhan;
 - b. pengancaman;

- c. pencurian disertai kekerasan;
- d. kekerasan dalam rumah tangga termasuk pelecehan seksual terhadap anak; dan
- e. tindak pidana umum lainnya.

BAB III
PELAKSANAAN
Bagian Kesatu
Sarana dan Prasarana

Pasal 5

- (1) Dinas menyediakan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan Layanan Kota Tangerang Siaga 112.
- (2) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. tempat;
 - b. peralatan kerja;
 - c. komputer atau laptop; dan
 - d. perangkat dengan sistem informatika dan teknologi.
- (3) Perangkat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d dibangun sistem yang memiliki fungsi:
 - a. antarmuka penanganan Gawat Darurat dalam memberikan informasi Keadaan Gawat Darurat ke instansi terkait;
 - 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 atau instansi terkait; dan
 - e. rekap pengiriman informasi Gawat Darurat ke Perangkat Daerah atau instansi terkait lainnya yang disertai waktu pengiriman informasi.

Pasal 6

Perangkat Daerah dan instansi terkait sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 menyiapkan prasarana dan sarana untuk mengoptimalkan pengintegrasian Layanan Kota Tangerang Siaga 112.

Bagian Kedua
Call Taker atau Operator Layanan Kota Tangerang Siaga 112

Pasal 7

- (1) Dinas dalam pelaksanaan Layanan Kota Tangerang Siaga 112 menyiapkan *Call Taker* atau Operator yang memiliki kompetensi dan keterampilan di bidang komunikasi.
- (2) *Call Taker* atau Operator sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas selama 24 (dua puluh empat) jam setiap hari.
- (3) Untuk meningkatkan kompetensi *Call Taker* atau Operator sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Dinas melaksanakan pembinaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 8

- (1) Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf a dalam melaksanakan Layanan Kota Tangerang Siaga 112 menyiapkan petugas layanan.

- (2) Petugas layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas selama 24 (dua puluh empat) jam setiap hari.

Bagian Ketiga Standar Operasional Prosedur

Pasal 9

- (1) Dinas menyusun SOP dalam pelaksanaan Layanan Kota Tangerang Siaga 112.
- (2) Seluruh panggilan yang masuk ke Layanan Kota Tangerang Siaga 112 harus dilayani sesuai dengan SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota.

Pasal 10

Panggilan yang masuk ke Layanan Kota Tangerang Siaga 112 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 diteruskan kepada Perangkat Daerah dan instansi terkait untuk ditindaklanjuti sesuai dengan standar operasional prosedur.

BAB IV TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB

Pasal 11

- (1) Dinas mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pengintegrasian Layanan Kota Tangerang Siaga 112.
- (2) Tugas dan tanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:
 - a. memastikan kelancaran operasional jaringan komunikasi data;
 - b. melaksanakan koordinasi teknis dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia serta pihak perusahaan operator telekomunikasi;
 - c. melakukan pendampingan pengembangan sistem Layanan Kota Tangerang Siaga 112;
 - d. mengoordinasikan penyelenggaraan Layanan Kota Tangerang Siaga 112 dengan Perangkat Daerah dan instansi terkait;
 - e. menyediakan sarana dan prasarana terkait penyelenggaraan sistem Layanan Kota Tangerang Siaga 112;
 - f. menyediakan sumber daya manusia terkait penyelenggaraan sistem Layanan Kota Tangerang Siaga 112;
 - g. melaksanakan perencanaan kebutuhan sumber daya manusia dalam rangka penyelenggaraan sistem Layanan Kota Tangerang Siaga 112; dan
 - h. melaksanakan peningkatan kompetensi sumber daya manusia petugas Layanan Kota Tangerang Siaga 112.

BAB V MONITORING, EVALUASI, DAN PENGENDALIAN

Pasal 12

- (1) Wali Kota melalui Dinas melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan Layanan Kota Tangerang Siaga 112.
- (2) Monitoring dan evaluasi pelaksanaan Layanan Kota Tangerang Siaga 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara berkala.

Pasal 13

- (1) Monitoring dan evaluasi pelaksanaan Layanan Kota Tangerang Siaga 112 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulan.
- (2) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dalam bentuk:
 - a. rapat kerja;
 - b. rapat koordinasi;
 - c. peninjauan lapangan;
 - d. permintaan data informasi; dan
 - e. permintaan laporan.
- (3) Dalam melaksanakan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Dinas dapat mengikutsertakan Perangkat Daerah terkait dan/atau pihak lain sesuai dengan kebutuhan.

Pasal 14

- (1) Pengendalian pelaksanaan Layanan Kota Tangerang Siaga 112 dalam kegiatan pelayanan dilakukan oleh UPT Dinas.
- (2) Pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimaksudkan untuk memastikan setiap kegiatan Layanan Kota Tangerang Siaga 112 dilaksanakan sesuai dengan SOP.
- (3) Hasil pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan secara berkala kepada Kepala Dinas.

BAB VI PELAPORAN

Pasal 15

- (1) Kepala Dinas menyampaikan laporan hasil pelaksanaan Layanan Kota Tangerang Siaga 112 kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah.
- (2) Laporan hasil pelaksanaan Layanan Kota Tangerang Siaga 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara berkala.

BAB VII PEMBIAYAAN

Pasal 16

Segala biaya dalam pelaksanaan Layanan Kota Tangerang Siaga 112 bersumber dari:

- a. anggaran pendapatan dan belanja Daerah; dan
- b. sumber dana lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VIII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 17

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 Tangerang.

Ditetapkan di Tangerang
pada tanggal 18 Oktober 2023

WALI KOTA TANGERANG,

Cap + Ttd

ARIEF R. WISMANSYAH

Diundangkan di Tangerang
pada tanggal 18 Oktober 2023

SEKRETARIS DAERAH KOTA TANGERANG,

Cap + Ttd

HERMAN SUWARMAN

BERITA DAERAH KOTA TANGERANG TAHUN 2023 NOMOR 93