



BUPATI PURWOREJO,

2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
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 diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
5. 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 BUPATI TENTANG PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT 112.

BAB I

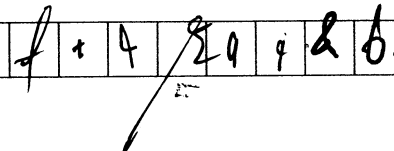
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Purworejo.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara urusan pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Purworejo.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Purworejo.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.

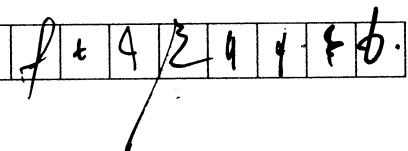
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----



6. Dinas adalah Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika.
7. Kepolisian Resor Purworejo, yang selanjutnya disebut Polres Purworejo, adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor Purworejo.
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. Keadaan Darurat adalah keadaan tidak normal, tidak terkendali, yang berpotensi menimbulkan korban jiwa atau kerusakan.
11. 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.
12. Gawat Darurat adalah keadaan klinis pasien yang membutuhkan tindakan medis segera guna penyelamatan nyawa dan pencegahan kecatatan lebih lanjut.
13. 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.
14. Kebakaran adalah kejadian yang diakibatkan oleh api yang membesar dan tidak dapat dikendalikan yang dapat merugikan jiwa dan/atau harta benda.
15. Jaringan Intra adalah jaringan tertutup yang menghubungkan antar simpul jaringan dalam suatu organisasi.
16. *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 masuk ke dalam jaringan.

Pasal 2

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


 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100

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 Purworejo 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 Purworejo.

Pasal 4

Ruang lingkup pengaturan 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 dan/atau Polres Purworejo.
- (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.

!						H	f			f	x	4	/	2	4	1	6	6
---	--	--	--	--	--	---	---	--	--	---	---	---	---	---	---	---	---	---

BAB III
JENIS LAYANAN

Pasal 6

Jenis Layanan *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 Daerah.

BAB IV
PELAKSANAAN
Bagian Kesatu
Sarana dan Prasarana

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 Purworejo; dan
 - d. rekapitulasi pengiriman informasi Keadaan Darurat ke Perangkat Daerah dan/atau Polres Purworejo yang disertai waktu pengiriman informasi.

1						H	f		f	x	4	9	1	q	.	8	0
---	--	--	--	--	--	---	---	--	---	---	---	---	---	---	---	---	---

5

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 ditunjuk.
- (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

- (1) 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 Purworejo;
 - b. menyediakan sarana dan prasarana terkait penyelenggaraan sistem Layanan *Call Center* 112;
 - c. bekerjasama dengan Perangkat Daerah dan/atau Polres Purworejo dalam menyediakan sumber daya manusia terkait penyelenggaraan sistem Layanan *Call Center* 112;
 - d. memastikan kelancaran operasional jaringan komunikasi data;

1						4				2	9	2	1	9	6	6
---	--	--	--	--	--	---	--	--	--	---	---	---	---	---	---	---

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 Purworejo.
- (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.

1						H	f		f	t	4	2	1						
---	--	--	--	--	--	---	---	--	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--

KETENTUAN PENUTUP

Penyelenggaraan Layanan *Call Center* 112 selama 24 (dua puluh empat) jam setiap hari harus sudah dilaksanakan paling lambat pada bulan Desember 2022.

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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



SRI SETYOWATI, S.H., M.M.

Pembina Tingkat I

NIP. 19650529 199003 2 007

Ditetapkan di Purworejo
pada tanggal 13 Juni 2022

BUPATI PURWOREJO,

Ttd

AGUS BASTIAN

Diundangkan di Purworejo
pada tanggal 13 Juni 2022

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN PURWOREJO,

Ttd

SAID ROMADHON

BERITA DAERAH KABUPATEN PURWOREJO
TAHUN 2022 NOMOR SERI E NOMOR

e					H	F	L	t	A	R	I	J	E	b.
---	--	--	--	--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----