



WALIKOTA BITUNG
PROVINSI SULAWESI UTARA

PERATURAN WALIKOTA BITUNG
NOMOR 50 TAHUN 2021

TENTANG

PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT
BITUNG SIAGA SEPAKAT 112

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA BITUNG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat dalam penanganan keadaan gawat darurat (*emergency*), diperlukan penanganan secara terpadu melalui pengintegrasian layanan kegawatdaruratan pada Perangkat Daerah;
- b. bahwa penanganan terpadu sebagaimana dimaksud dalam huruf b adalah dalam bentuk penyelenggaraan layanan nomor tunggal panggilan darurat Bitung Siaga Sepakat 112;
- c. bahwa penyelenggaraan Bitung Siaga Sepakat 112 sebagaimana dimaksud dalam huruf c, perlu diatur dalam Peraturan Walikota;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a sampai dengan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat Bitung Siaga Sepakat 112;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1990 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Bitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1990 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3421);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, 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);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT BITUNG SIAGA SEPAKAT 112.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Bitung.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.
3. Walikota adalah Walikota Bitung.
4. Perangkat Daerah, yang selanjutnya disingkat PD adalah PD pada Pemerintah Daerah.
5. Dinas adalah PD yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika di Daerah, sebagai Sekretariat Pusat Panggilan Darurat/*Call Centre* Bitung Siaga Sepakat 112.
6. Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat Bitung Siaga Sepakat 112, yang selanjutnya disebut Bitung Siaga Sepakat 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. 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.
8. 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.
9. Kecelakaan adalah peristiwa yang dapat membahayakan dan atau mengancam keselamatan manusia dan dapat merugikan harta benda yang diakibatkan oleh alat/ sarana transportasi.
10. *Call Taker* adalah Petugas Layanan operator telepon pada Dinas, yang bertugas menerima panggilan gawat darurat dari masyarakat, memeriksa informasi yang diterima, menentukan dan mengirimkan keadaan darurat kepada Petugas Layanan pada PD, mencatat informasi pada aplikasi, memantau tindaklanjut panggilan darurat serta membuat rekapitulasi dan laporan.
11. *Supervisor* atau Koordinator adalah Petugas Layanan pada Dinas, yang bertugas mengawasi *Call Taker* dan memberikan laporan kepada Atasan.
12. *Dispatcher* adalah Petugas Layanan pada PD sebagai petugas pengarah yang bertugas menerima aduan kegawatdaruratan, menganalisa informasi yang diterima, menentukan dan mengirimkan keadaan darurat kepada *Responder*, memantau atau menindaklanjuti di lokasi, menyampaikan hasil tindaklanjut kepada *Call Taker* dan menutup laporan melalui aplikasi Bitung Siaga Sepakat 112.

13. *Responder* adalah Petugas Layanan pada PD yang bertugas menindaklanjuti informasi keadaan darurat dari *Dispatcher*, melakukan kegiatan penanganan dan penyelesaian keadaan darurat di lokasi, memberikan laporan kepada *Dispatcher*.

Pasal 2

Peraturan Walikota ini bertujuan untuk :

- a. mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat untuk menangani bencana, keadaan gawat darurat dan kecelakaan;
- b. mengintegrasikan semua layanan telepon pengaduan dan pemberian informasi gawat darurat (*emergency*) dari PD ke dalam Bitung Siaga Sepakat 112;
- c. mempermudah masyarakat mengingat nomor panggilan darurat untuk mendapatkan layanan gawat darurat (*emergency*);
- d. mempermudah penanggulangan keadaan darurat; dan
- e. mempermudah koordinasi penanganan keadaan gawat darurat dengan PD.

Pasal 3

Ruang lingkup Bitung Siaga Sepakat 112, meliputi :

- a. layanan;
- b. kelembagaan;
- c. tugas dan tanggung jawab;
- d. layanan Bitung Siaga Sepakat 112; dan
- e. monitoring, evaluasi dan pengendalian.

BAB II LAYANAN

Pasal 4

- (1) Bitung Siaga Sepakat 112 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a dilaksanakan oleh Dinas.
- (2) Bitung Siaga Sepakat 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan untuk panggilan darurat di Daerah dan merupakan pengintegrasian beberapa layanan pengaduan (*call center*) bagi masyarakat yang diselenggarakan oleh PD.
- (3) Bitung Siaga Sepakat 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan melalui koordinasi dengan Pemerintah Kecamatan setempat.

Pasal 5

- (1) Bitung Siaga Sepakat 112 merupakan pengintegrasian beberapa layanan pengaduan (*call center*) bagi masyarakat yang diselenggarakan oleh PD sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) meliputi layanan yang diselenggarakan oleh PD :
 - a. Dinas Kesehatan/Puskesmas /Rumah Sakit Pemerintah;
 - b. Dinas Perhubungan;
 - c. Dinas Lingkungan Hidup;
 - d. Satuan Polisi Pamong Praja;
 - e. Badan Penanggulangan Bencana Daerah;

- f. Dinas Sosial; dan
 - g. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.
- (2) Selain PD sebagaimana dimaksud pada ayat (1), layanan dapat diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dan/atau lembaga/instansi Pemerintah yang memiliki tugas pokok dan fungsi terkait dengan kegawatdaruratan serta telah memiliki kerja sama dengan Pemerintah Daerah.

BAB III JENIS LAYANAN

Pasal 6

Jenis layanan Bitung Siaga Sepakat 112 adalah :

- a. pelayanan ambulans gawat darurat;
- b. permintaan penyelamatan manusia;
- c. kebakaran;
- d. kecelakaan;
- e. penanganan kejadian tindak pidana umum yakni pembunuhan, pengancaman, pencurian disertai kekerasan dan tindak pidana umum lainnya;
- f. penanganan pohon tumbang dengan korban atau terganggunya aktivitas masyarakat;;
- g. banjir;
- h. tanah longsor;
- i. kekerasan dalam rumah tangga, kekerasan perempuan/anak;
- j. evakuasi hewan liar;
- k. covid-19; dan
- l. keamanan/ketertiban umum, kerusuhan/tawuran

Pasal 7

Bentuk integrasi jenis Layanan Bitung Siaga Sepakat 112 antara PD sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 dan Pasal 6 adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan Walikota ini.

BAB IV KELEMBAGAAN

Bagian Kesatu Sarana dan Prasarana

Pasal 8

- (1) Dinas mempersiapkan sarana dan prasarana Petugas Layanan Bitung Siaga Sepakat 112.
- (2) PD mempersiapkan sarana dan prasarana *call center* masing-masing.
- (3) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. tempat;
 - b. peralatan kerja;
 - c. komputer/ laptop; dan
 - d. perangkat dengan sistem informatika dan teknologi (IT).

- (4) Perangkat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d dibangun sistem yang memiliki fungsi antara lain :
- a. antar muka 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 dan masyarakat yang disertai dengan waktu informasi yang diterima;
 - d. meneruskan informasi gawat darurat ke PD; dan
 - e. rekap pengiriman informasi gawat darurat ke PD yang disertai waktu pengiriman informasi.

Bagian Kedua
Petugas Layanan Bitung Siaga Sepakat 112

Pasal 9

- (1) Dalam pelaksanaan Bitung Siaga Sepakat 112, ditugaskan Petugas Layanan Bitung Siaga Sepakat 112 yang memiliki kompetensi dan keterampilan di bidang komunikasi dan pelayanan publik serta penanganan kegawat daruratan.
- (2) Petugas Layanan Bitung Siaga Sepakat 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari :
 - a. Petugas Layanan pada Dinas, terdiri dari :
 1. *Call Taker*, dan
 2. *Supervisor*/Koordinator.
 - b. Petugas Layanan pada PD sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1), terdiri dari :
 1. *Dispatcher*; dan
 2. *Responder*.
- (3) Kompetensi dan keterampilan di bidang komunikasi dan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pengetahuan di bidang:
 - a. komunikasi;
 - b. teknologi dan informasi;
 - c. pelayanan publik;
 - d. kegawatdaruratan; dan
 - e. bencana.
- (4) Untuk memenuhi kompetensi petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), dilaksanakan pelatihan dan pembinaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Petugas Layanan Bitung Siaga Sepakat 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

BAB V
TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB

Pasal 10

- (1) *Call Taker* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) huruf a angka 1 mempunyai tugas :
 - a. menerima panggilan gawat darurat dari masyarakat;
 - b. memeriksa informasi yang diterima;
 - c. menentukan dan mengirimkan keadaan darurat kepada Petugas Layanan pada PD;
 - d. mencatat informasi pada aplikasi;

- e. memantau tindaklanjut panggilan darurat;
- f. membuat rekapitulasi dan laporan;
- (2) *Supervisor*/Koordinator sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) huruf a angka 2 mempunyai tugas :
 - a. mengawasi *Call Taker*, dan
 - b. memberikan laporan kepada Atasan.
- (3) *Dispatcher* pada PD sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) huruf b angka 1, bertugas:
 - a. menerima aduan kegawatdaruratan;
 - b. menganalisa informasi yang diterima;
 - c. menentukan dan mengirimkan keadaan darurat kepada *Responder*;
 - d. memantau atau menindaklanjuti di lokasi;
 - e. menyampaikan hasil tindaklanjut kepada *Call Taker*, dan
 - f. menutup laporan melalui aplikasi Bitung Siaga Sepakat 112.
- (4) *Responder* pada PD sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) huruf b angka 2, bertugas:
 - a. menindaklanjuti informasi keadaan darurat dari *Dispatcher*;
 - b. melakukan kegiatan penanganan dan penyelesaian keadaan darurat di lokasi;
 - c. memberikan laporan kepada *Dispatcher*.

BAB VI LAYANAN BITUNG SIAGA SEPAKAT 112

Pasal 11

- (1) Masyarakat yang mengalami keadaan bencana, keadaan gawat darurat dan kecelakaan sesuai jenis layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, menelpon Bitung Siaga Sepakat 112 pada nomor 112.
- (2) *Call Taker* yang menerima telepon gawat darurat dari masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memeriksa informasi yang diterima kemudian menentukan dan mengirimkan keadaan darurat kepada PD terkait.
- (3) *Dispatcher* yang bertugas/tersedia 24 jam pada PD terkait menerima telepon aduan kegawatdaruratan dari *Call Taker* sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) *Dispatcher* menganalisa informasi yang diterima dan menindaklanjuti telepon dari *Call Taker* sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing PD terkait, kemudian menentukan dan mengirimkan *Responder* ke lokasi tempat masyarakat menelpon sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) berada.
- (5) *Responder* sebagaimana yang dimaksud pada ayat (4) menindaklanjuti informasi keadaan darurat dari *Dispatcher*, melakukan kegiatan penanganan dan penyelesaian keadaan darurat di lokasi kemudian memberikan laporan kepada *Dispatcher*.
- (6) *Dispatcher* menyampaikan hasil tindaklanjut kepada *Call Taker* dan menutup laporan melalui aplikasi Bitung Siaga Sepakat 112.
- (7) *Call Taker* memantau tindaklanjut panggilan darurat dan membuat rekapitulasi dan laporan.

BAB VII PENGANGGARAN

Pasal 12

- (1) Anggaran belanja yang dibutuhkan untuk penyelenggaraan Bitung Siaga Sepakat 112 dibebankan kepada Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN), Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Kota Bitung 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.

BAB VIII MONITORING, EVALUASI DAN PENGENDALIAN

Bagian Kesatu Monitoring dan Evaluasi

Pasal 13

- (1) Kepala Dinas melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan Bitung Siaga Sepakat 112 pada masing-masing PD.
- (2) Kepala Dinas melaporkan hasil monitoring sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah sebagai bahan evaluasi pelaksanaan Dinas .

Pasal 14

- (1) Monitoring dan evaluasi penyelenggaraan Bitung Siaga Sepakat 112 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 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 kerja;
 - b. rapat koordinasi;
 - c. peninjauan kunjungan lapangan;
 - d. permintaan data informasi; dan
 - e. permintaan laporan.
- (3) Dalam melaksanakan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), Dinas dapat mengikutsertakan PD terkait dan/atau pihak ketiga yang berkompeten.

Bagian Kesatu Pengendalian

Pasal 15

- (1) Pengendalian penyelenggaraan Bitung Siaga Sepakat 112 dalam kegiatan pelayanan sehari-hari dilakukan oleh pejabat struktural atau pejabat fungsional yang ditunjuk oleh Kepala Dinas.
- (2) Pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimaksudkan untuk memastikan bahwa setiap kegiatan Bitung Siaga Sepakat 112 dilaksanakan sesuai dengan SOP.
- (3) Hasil pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaporkan secara berkala kepada Kepala Dinas.

BAB IX
PELAPORAN

Pasal 16

Kepala Dinas menyusun dan menyampaikan laporan penyelenggaraan Bitung Siaga Sepakat 112 secara berkala tahunan, semesteran, triwulan, bulanan dan/atau sewaktu-waktu sesuai kebutuhan kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah dengan tembusan PD.


BAB X
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 17

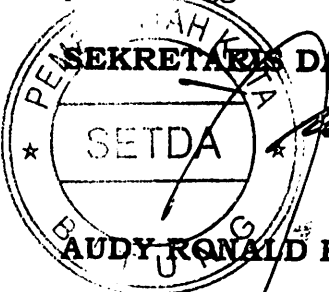
Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Bitung.

Ditetapkan di Bitung
pada tanggal 22 Oktober 2021


WALIKOTA BITUNG,
Mantiri
MAURITS MANTIRI

Diundangkan di Bitung
pada tanggal 22 Oktober 2021


SEKRETARIS DAERAH KOTA BITUNG,
SETDA
Audy Ronald Richard Pangemanan
AUDY RONALD RICHARD PANGEMANAN

BERITA DAERAH KOTA BITUNG TAHUN 2021 NOMOR 50

LAMPIRAN : PERATURAN WALIKOTA BITUNG
 NOMOR : 50 TAHUN 2021
 TANGGAL : 22 OKTOBER 2021
 TENTANG : PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR TUNGGAL
 PANGGILAN DARURAT BITUNG SIAGA SEPAKAT
 112

BENTUK INTEGRASI JENIS LAYANAN BITUNG SIAGA SEPAKAT 112

NO	KEJADIAN	PERANGKAT DAERAH
1.	Pelayanan ambulans gawat darurat	Dinas Kesehatan
2.	Permintaan penyelamatan manusia	- Dinas Kesehatan - Badan Penanggulangan Bencana Daerah
3.	Kebakaran	- Dinas Kesehatan - Badan Penanggulangan Bencana Daerah - Dinas Perhubungan - Satuan Polisi Pamong Praja
4.	Kecelakaan	- Dinas Kesehatan - Dinas Perhubungan
5.	Penanganan kejadian tindak pidana umum (pembunuhan, pengancaman, pencurian disertai kekerasan dan tindak pidana umum lainnya)	- Dinas Kesehatan - Satuan Polisi Pamong Praja - Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
6.	Penanganan pohon tumbang dengan korban atau terganggunya aktivitas masyarakat	- Dinas Kesehatan - Dinas Lingkungan Hidup - Badan Penanggulangan Bencana Daerah - Satuan Polisi Pamong Praja

7.	Banjir	<ul style="list-style-type: none"> - Dinas Kesehatan - Badan Penanggulangan Bencana Daerah - Dinas Sosial - Satuan Polisi Pamong Praja - Dinas Perhubungan - Dinas Lingkungan Hidup
8.	Tanah longsor	<ul style="list-style-type: none"> - Dinas Kesehatan - Badan Penanggulangan Bencana Daerah - Dinas Sosial - Satuan Polisi Pamong Praja - Dinas Perhubungan
9.	Kekerasan dalam rumah tangga, Kekerasan Perempuan/anak	<ul style="list-style-type: none"> - Dinas PP dan PA - Satuan Polisi Pamong Praja
10.	Evakuasi Hewan Liar	<ul style="list-style-type: none"> - Dinas Kesehatan - Badan Penanggulangan Bencana Daerah - Dinas Sosial - Satuan Polisi Pamong Praja
11	Covid - 19	<ul style="list-style-type: none"> - Dinas Kesehatan
12	Keamanan / Ketertiban Umum Kerusuhan / Tawuran	<ul style="list-style-type: none"> - Satpol PP - Dinas Perhubungan

