



BUPATI GRESIK
PROVINSI JAWA TIMUR

PERATURAN BUPATI GRESIK

NOMOR 23 TAHUN 2023

TENTANG

PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR TUNGGAL
PANGGILAN DARURAT 112

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI GRESIK,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat dalam penanganan kejadian gawat darurat (*emergency*) diperlukan nomor tunggal panggilan darurat yang mudah diingat dan dihubungi;
- b. bahwa untuk menuju layanan nomor tunggal panggilan darurat 112 perlu pengintegrasian layanan yang ada ke dalam salah satu Perangkat Daerah/Unit Kerja Perangkat Daerah, Instansi Pemerintah, atau instansi terkait lainnya;
- c. bahwa untuk menindaklanjuti ketentuan dalam Pasal 4 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;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar Dalam

Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat dan Dalam Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Perubahan Batas Wilayah Wilayah Kotapraja Surabaya dan Daerah Tingkat II Surabaya dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur dan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat dan Dalam Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);

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 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4723);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah beberapakali terakhir dengan Undang-Undang 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);

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 diubah beberap kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
9. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1033);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Gresik (Lembaran Daerah Kabupaten Gresik Tahun 2016 Nomor 18) sebagaimana telah diubah beberap kali terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Gresik (Lembaran Daerah Kabupaten Gresik Tahun 2021 Nomor 24);

11. Peraturan Bupati Gresik Nomor 68 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik (Berita Daerah Kabupaten Gresik Tahun 2021 Nomor 68);

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 Gresik.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Gresik.
3. Bupati adalah Bupati Gresik.
4. Dinas Komunikasi dan Informatika yang selanjutnya disebut Dinas adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik.
5. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik.
6. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
7. Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 yang selanjutnya disebut Layanan *Call Center* 112 adalah pusat layanan pengaduan masyarakat melalui nomor telepon 112 yang mana penelepon dapat meminta bantuan maupun memberikan informasi terkait kedaruratan tanpa dikenakan biaya telepon.
8. *Dispatcher* adalah petugas pada *Call Center* 112 yang bertanggung jawab untuk memilah permasalahan dan meneruskan kepada Perangkat Daerah, instansi pemerintah dan instansi terkait untuk penyelesaian kasus yang dilaporkan.

9. Kejadian 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. Apabila tidak mendapatkan pertolongan semacam itu maka korban akan meninggal atau cacat atau kehilangan anggota tubuh secara permanen.
10. Kebakaran adalah kejadian yang dapat merugikan jiwa dan/atau harta benda yang diakibatkan oleh api yang membesar dan tidak dapat dikendalikan.
11. Kerusuhan adalah suatu kondisi terjadi huru-hara atau perang atau keadaan yang tidak aman di suatu daerah tertentu yang melibatkan lapisan masyarakat, golongan, suku, ataupun organisasi tertentu.
12. Kecelakaan adalah peristiwa yang dapat membahayakan dan/atau mengancam keselamatan manusia dan dapat merugikan harta benda yang diakibatkan oleh alat/sarana transportasi.
13. Bencana adalah peristiwa atau rangkaian peristiwa yang mengancam dan mengganggu kehidupan dan penghidupan masyarakat yang disebabkan baik oleh faktor alam dan/atau faktor non alam maupun faktor manusia sehingga mengakibatkan korban jiwa manusia, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda dan dampak psikologis.
14. Pelayanan Ambulans adalah pelayanan mobilisasi terhadap kedaruratan termasuk evakuasi medis dan/atau pelayanan rujukan.
15. Penyelamatan adalah pertolongan terhadap manusia atau hewan yang diakibatkan oleh kecelakaan, bencana dan kedaruratan yang lain.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai pedoman pelaksanaan Layanan *Call Center* 112 di Daerah kepada masyarakat.

Pasal 3

Peraturan Bupati ini disusun dengan tujuan :

- a. mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat dalam menangani kejadian gawat darurat;
- b. mengintegrasikan semua layanan telepon pengaduan dan pemberian informasi gawat darurat (*emergency*) dari Perangkat Daerah, instansi pemerintah, dan instansi terkait lainnya ke dalam sistem Layanan *Call Center* 112;
- c. mempermudah masyarakat dalam mengakses dan mendapatkan layanan gawat darurat (*emergency*);
- d. mempercepat waktu penanganan (*respond time*); dan
- e. memberikan informasi dan supervisi, mengarahkan, dan memandu penelepon dalam Kejadian Gawat Darurat (*emergency*).

BAB III

KEDUDUKAN, ORGANISASI, TUGAS, DAN FUNGSI

Pasal 4

- (1) Layanan *Call Center* 112 merupakan unit kerja non struktural, dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang secara fungsional berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris Daerah.
- (2) Layanan *Call Center* 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berkedudukan di Dinas Komunikasi dan Informatika, Jl. Dr. Wahidin Sudiro Husodo No. 60 Kabupaten Gresik.

Pasal 5

- (1) Susunan Organisasi Layanan *Call Center* 112 terdiri atas:
 - a. Penanggung jawab; dan
 - b. Tim Operasional.
- (2) Penanggung jawab Layanan *Call Center* 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, terdiri atas:
 - a. Bupati selaku pengarah di Daerah;

- b. Sekretaris Daerah selaku koordinator penanggung jawab di Daerah;
 - c. Kepala Dinas selaku penanggung jawab di bidang komunikasi dan informatika di Daerah; dan
 - d. Kepala satuan kerja lintas sektor selaku penanggung jawab Perangkat Daerah di Daerah.
- (3) Tim Operasional Layanan *Call Center* 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, terdiri atas:
- a. Fasilitator;
 - b. Unit *Call Center* (*call taker/dispatcher*); dan
 - c. Unit Respon Satuan Kerja.
- (4) Bagan struktur organisasi Layanan *Call Center* 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 6

- (1) Fasilitator Layanan *Call Center* 112 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf a dilaksanakan oleh Kepala Bidang pada Dinas yang memiliki tugas mengoordinasikan kegiatan administrasi dan operasional Layanan *Call Center* 112.
- (2) *Call taker/dispatcher* Layanan *Call Center* 112 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf b merupakan penerima informasi kedaruratan dan penghubung informasi kedaruratan kepada Unit Respon Satuan Kerja yang bertugas:
- a. menerima dan menjawab panggilan yang masuk ke Layanan *Call Center* 112;
 - b. mengoperasikan komputer dan aplikasinya;
 - c. melakukan input data pelapor dan informasi kejadian pada sistem aplikasi *call center*;
 - d. memberikan penugasan kepada unit respon Satuan Kerja sesuai dengan kondisi kedaruratan yang dilaporkan;
 - e. memastikan Unit Respon Satuan Kerja menindaklanjuti informasi kedaruratan; dan

- f. melakukan konfirmasi penyelesaian tindak lanjut laporan kedaruratan jika sudah ditindaklanjuti instansi terkait.
- (3) Unit Respon Satuan Kerja Layanan *Call Center* 112 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf c merupakan unit penyelenggara tindak lanjut informasi kedaruratan yang bertugas:
- a. menerima informasi dan penugasan kedaruratan yang diberikan oleh *call taker/dispatcher*;
 - b. menindaklanjuti informasi kedaruratan hingga kejadian kedaruratan tersebut selesai ditangani; dan
 - c. menyampaikan *progress* tindak lanjut penanganan informasi kedaruratan kepada *call taker/dispatcher*.

Pasal 7

Layanan *Call Center* 112 mempunyai fungsi:

- a. menerima laporan kedaruratan; dan
- b. koordinasi penanganan layanan kedaruratan dengan instansi terkait.

BAB IV

LAYANAN

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 8

- (1) Pelayanan panggilan darurat di Daerah dilaksanakan melalui Layanan *Call Center* 112.
- (2) Layanan *Call Center* 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menggunakan Nomor 112.
- (3) Penggunaan Nomor 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan bagian dari ikhtisar peruntukan nomor sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Layanan *Call Center* 112 beroperasi selama 24 (dua puluh empat) jam setiap hari dan 7 (tujuh) hari seminggu secara terus menerus.

Bagian Kedua
Jenis Layanan
Pasal 9

- (1) Layanan *Call Center* 112 dilaksanakan untuk Kejadian Gawat Darurat (*emergency*) terdiri atas:
 - a. kebakaran;
 - b. kerusakan;
 - c. kecelakaan;
 - d. bencana alam;
 - e. penanganan masalah kesehatan;
 - f. gangguan keamanan dan ketertiban umum; dan/atau
 - g. keadaan darurat lainnya.
- (2) Keadaan darurat lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g terdiri atas:
 - a. pohon/baliho/tiang listrik/tiang telepon tumbang;
 - b. kecelakaan kerja;
 - c. penyelamatan manusia dan hewan peliharaan;
 - d. kekerasan perempuan dan anak; dan/atau
 - e. penanganan hewan buas atau berbisa.
- (3) Bupati dapat menambah jenis layanan lain yang menggunakan Layanan *Call Center* 112 selain yang telah ditetapkan dalam Peraturan Bupati ini berdasarkan usulan dari Dinas dengan Keputusan Bupati.
- (4) Panggilan darurat oleh masyarakat ke Layanan *Call Center* 112 tidak dikenakan biaya.

BAB IV
PELAKSANA
Pasal 10

- (1) Penyelenggaraan Layanan *Call Center* 112 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 dilaksanakan oleh Dinas.
- (2) Penyelenggaraan Layanan *Call Center* 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pengintegrasian beberapa layanan pengaduan kedaruratan yang diselenggarakan oleh:
 - a. Perangkat Daerah;
 - b. instansi pemerintah; dan
 - c. instansi terkait lainnya.

Pasal 11

- (1) Perangkat Daerah yang terlibat dalam pengintegrasian Layanan *Call Center 112* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) huruf a terdiri atas:
 - a. Badan Penanggulangan Bencana Daerah;
 - b. Satuan Polisi Pamong Praja;
 - c. Dinas Perhubungan;
 - d. Dinas Sosial;
 - e. Dinas Lingkungan Hidup;
 - f. Dinas Kesehatan;
 - g. Dinas Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak;
 - h. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan;
 - i. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
 - j. Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah;
 - k. Kecamatan di Wilayah Daerah; dan/atau
 - l. Kelurahan/Desa di Wilayah Daerah.
- (2) Instansi pemerintah yang terlibat dalam pengintegrasian Layanan *Call Center 112* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) huruf b terdiri atas:
 - a. Kepolisian Resor Gresik;
 - b. Kantor *Search and Rescue* (SAR) Gresik; dan/atau
 - c. Komando Distrik Militer 0817 Gresik.
- (3) Instansi terkait lainnya yang terlibat dalam pengintegrasian Layanan *Call Center 112* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) huruf c terdiri atas:
 - a. Badan Usaha Milik Negara;
 - b. Badan Usaha Milik Daerah;
 - c. Palang Merah Indonesia Cabang Gresik;
 - d. rumah sakit swasta;
 - e. layanan kesehatan swasta;
 - f. layanan ambulans swasta; dan/atau
 - g. badan hukum lainnya.

BAB V

PELAKSANAAN

Pasal 12

Dinas dalam pelaksanaan Layanan *Call Center 112* harus:

- a. memastikan kelancaran operasional jaringan komunikasi data; dan

- b. melaksanakan koordinasi teknis dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika serta pihak perusahaan operator telekomunikasi.

Pasal 13

- (1) Perangkat Daerah, instansi pemerintah, dan instansi terkait lainnya diwajibkan menindaklanjuti penanganan panggilan telepon yang diteruskan oleh operator *Call Center* 112 sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing.
- (2) Bentuk Integrasi jenis Layanan *Call Center* 112 oleh Perangkat Daerah, instansi pemerintah dan instansi lainnya berdasarkan kategori kejadian tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
- (3) Perangkat Daerah atau instansi yang berpotensi sering menerima *dispatch* kedaruratan dari Layanan *Call Center* 112 dapat menugaskan tenaga operator yang bertugas 24 (dua puluh empat) jam sesuai jumlah *line* yang dibutuhkan.
- (4) Alur penyelenggaraan Layanan *Call Center* 112 sebagaimana tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB VI

PELAKSANAAN, PROSEDUR DAN MEKANISME

Pasal 14

Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan, prosedur dan mekanisme Layanan *Call Center* 112 ditetapkan dalam Keputusan Kepala Dinas sesuai tugas, fungsi, peran dan kewenangan, serta melibatkan/berkoordinasi dengan Perangkat Daerah terkait lainnya.

Pasal 15

- (1) Dinas menyediakan sarana dan prasarana dalam melaksanakan Layanan *Call Center* 112.
- (2) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit terdiri atas:
 - a. perangkat komputer atau laptop;
 - b. *headphone*;
 - c. meja kerja; dan
 - d. perangkat dengan sistem informatika dan teknologi.
- (3) Perangkat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d dibangun dengan sistem yang memiliki fungsi:
 - a. penanganan kedaruratan dalam memberikan informasi ke perangkat daerah;
 - 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, instansi pemerintah, dan instansi terkait lainnya; dan
 - e. rekap pengiriman informasi gawat darurat ke Perangkat Daerah, instansi pemerintah, dan instansi terkait lainnya yang disertai waktu pengiriman informasi.

Pasal 16

- (1) Dalam pelaksanaan Layanan *Call Center* 112, ditunjuk petugas yang memiliki kompetensi di bidang komunikasi dan pelayanan publik.
- (2) Kompetensi sebagaimana ayat (1) meliputi pengetahuan dan keterampilan di bidang :
 - a. komunikasi;
 - b. pelayanan publik;
 - c. kedaruratan; dan
 - d. teknologi dan informasi.

- (3) Untuk memenuhi kompetensi petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaksanakan seleksi, pendidikan, dan pembinaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Petugas yang telah memenuhi kompetensi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas.

BAB VII PENGANGGARAN

Pasal 17

- (1) Anggaran yang dibutuhkan untuk penyelenggaraan Layanan *Call Center* 112 dibebankan pada :
 - a. Anggaran Pendapatan Belanja Daerah; dan/atau
 - b. sumber anggaran lainnya yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- (2) Pengelolaan anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VIII MONITORING, EVALUASI DAN PENGENDALIAN

Bagian Kesatu

Monitoring dan Evaluasi

Pasal 18

- (1) Kepala Dinas melaksanakan *monitoring* dan evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan Layanan *Call Center* 112 pada masing-masing Perangkat Daerah, instansi pemerintah, dan instansi lainnya.
- (2) *Monitoring* dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit dilaksanakan 1 (satu) kali dalam 6 (enam) bulan.
- (3) *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.

- (4) Dinas dapat mengikutsertakan instansi terkait dan/atau pihak lain yang berkompeten dalam melaksanakan monitoring dan evaluasi sebagaimana pada ayat (1) dan ayat (2).

Bagian Kedua

Pengendalian

Pasal 19

- (1) Pejabat fungsional yang membawahi Bidang Statistik dan Informasi Publik melakukan pengendalian penyelenggaraan Layanan *Call Center* 112 dalam kegiatan pelayanan sehari-hari.
- (2) Pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimaksudkan untuk memastikan bahwa setiap kegiatan Layanan *Call Center* 112 dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).
- (3) Hasil pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaporkan secara berkala kepada Kepala Dinas.
- (4) Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB IX

PELAPORAN

Pasal 20

- (1) Kepala Dinas menyusun dan menyampaikan laporan berkala tahunan, semesteran, dan /atau sewaktu-waktu kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah dengan tembusan, Kepala Kepolisian Resor Gresik, Perangkat Daerah dan instansi terkait lainnya.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi laporan :
 - a. kinerja;
 - b. sumber daya manusia;

- c. pengaduan masyarakat;
- d. kegiatan; dan
- e. hasil koordinasi dengan Perangkat Daerah, instansi pemerintah, dan instansi lainnya.

(3) Hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi bahan evaluasi dan perumusan kebijakan lebih lanjut dalam penyelenggaraan Layanan *Call Center* 112.

BAB X

PENUTUP

Pasal 21

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Gresik
pada tanggal 22 Mei 2023

BUPATI GRESIK,

Ttd.

FANDI AKHMAD YANI

Diundangkan di Gresik
pada tanggal

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN GRESIK,

Ttd.

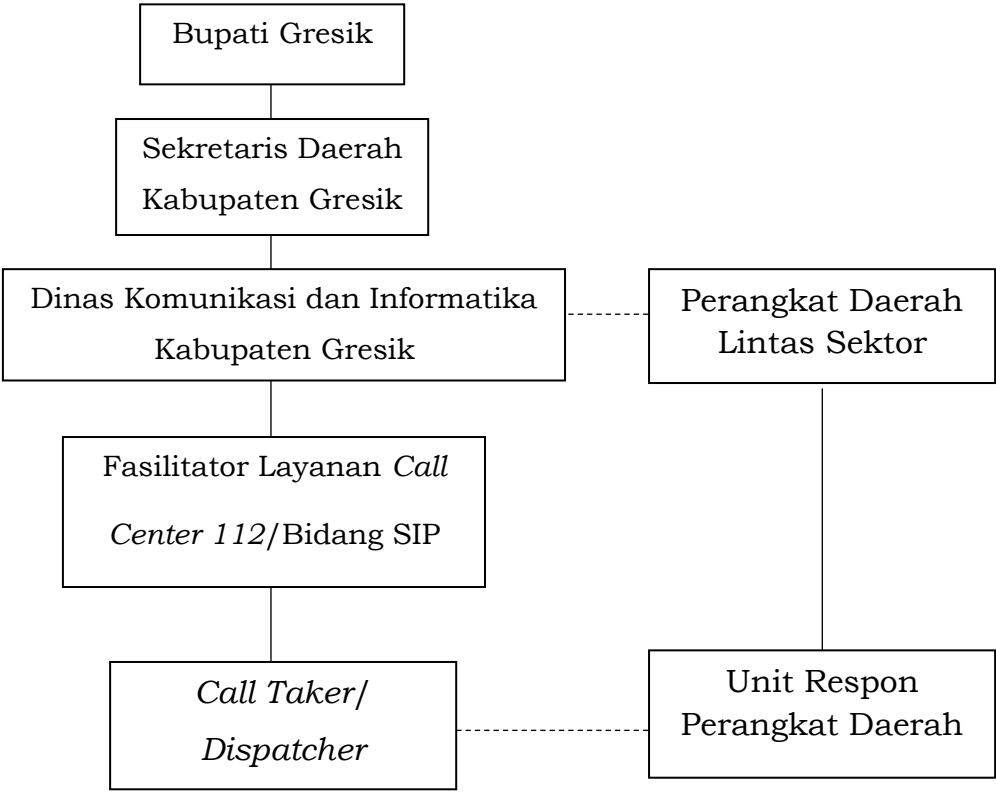
Ir. ACHMAD WASHIL M.R., M.T.

Pembina Utama Muda
NIP. 19661027 199803 1 001

BERITA DAERAH KABUPATEN GRESIK TAHUN 2023 NOMOR 23

LAMPIRAN I
PERATURAN BUPATI GRESIK
NOMOR 23 TAHUN 2023
TENTANG PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR TUNGGAL PANGGILAN
DARURAT 112

BAGAN STRUKTUR ORGANISASI PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR
TUNGGAL PANGGILAN DARURAT 112



Keterangan:

———— garis komando

----- garis koordinasi

BUPATI GRESIK,

Ttd.

FANDI AKHMAD YANI

LAMPIRAN II
PERATURAN BUPATI GRESIK
NOMOR 23 TAHUN 2023
TENTANG PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR TUNGGAL PANGGILAN
DARURAT 112

BENTUK INTEGRASI JENIS *CALL CENTER* 112
ANTARA PERANGKAT DAERAH, INSTANSI PEMERINTAH
DAN INSTANSI TERKAIT LAINNYA

NO.	KATEGORI KEJADIAN	PERANGKAT DAERAH/INSTANSI TERKAIT
1.	Penanganan kebakaran	a. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Gresik; b. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Gresik; c. Dinas Kesehatan Kabupaten Gresik /PSC119; d. Dinas Cipta Karya, Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Gresik; e. Dinas Perhubungan Kabupaten Gresik; f. PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Area Kabupaten Gresik; g. PT Perusahaan Gas Negara Tbk; dan h. Kepolisian Resor Gresik.
2.	Kerusuhan	a. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Gresik; b. Kepolisian Resor Gresik; c. Dinas Kesehatan Kabupaten Gresik /PSC119; dan d. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Gresik.
3.	Kecelakaan	a. Kepolisian Resor Gresik; b. Dinas Kesehatan Kabupaten Gresik /PSC119;

NO.	KATEGORI KEJADIAN	PERANGKAT DAERAH/INSTANSI TERKAIT
		c. Layanan Kesehatan Swasta; d. Layanan Ambulans Swasta; e. Palang Merah Indonesia Cabang Gresik; dan f. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Gresik.
4.	Penanganan kejadian terkait kebencanaan	a. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Gresik; b. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Gresik; c. Dinas Sosial Kabupaten Gresik; d. Dinas Cipta Karya, Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Gresik; e. Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik; f. Dinas Perhubungan Kabupaten Gresik; g. Dinas Kesehatan Kabupaten Gresik /PSC119; h. Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gresik; dan i. Kepolisian Resor Gresik.
5.	Pelayanan kesehatan	a. Dinas Kesehatan Kabupaten Gresik /PSC119; b. Rumah Sakit Swasta; c. Layanan Kesehatan Swasta; d. Layanan Ambulans Swasta; dan e. Palang Merah Indonesia Cabang Gresik.
6.	Penanganan gangguan keamanan dan ketertiban umum	a. Kepolisian Resor Gresik, b. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Gresik; c. Dinas Kesehatan Kabupaten Gresik /PSC119;

NO.	KATEGORI KEJADIAN	PERANGKAT DAERAH/INSTANSI TERKAIT
		d. Dinas Sosial Kabupaten Gresik; e. Palang Merah Indonesia Cabang Gresik; f. Dinas Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Gresik; g. Dinas Perhubungan Kabupaten Gresik; h. Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gresik; i. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Gresik; j. Kecamatan se-Kabupaten Gresik; dan k. Kelurahan/Desa se-Kabupaten Gresik.
7.	Penanganan Kekerasan Perempuan dan Anak	a. Dinas Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Gresik; b. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Gresik; c. Dinas Kesehatan Kabupaten Gresik /PSC119; dan d. Kepolisian Resor Gresik;
8.	Pohon/baliho/tiang listrik/ tiang telepon tumbang	a. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Gresik; b. Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gresik; c. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Gresik; d. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik;

NO.	KATEGORI KEJADIAN	PERANGKAT DAERAH/INSTANSI TERKAIT
		e. Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Gresik; f. PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Area Kabupaten Gresik; dan g. PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk.
9.	Kecelakaan kerja	a. Kepolisian Resor Gresik; b. Dinas Kesehatan Kabupaten Gresik /PSC 119; c. Palang Merah Indonesia Cabang Gresik; dan d. Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gresik.
10.	Penyelamatan	a. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Gresik; b. Dinas Kesehatan Kabupaten Gresik /PSC119; c. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Gresik; dan d. Kepolisian Resor Gresik.
11.	Penanganan hewan buas atau berbisa	a. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Gresik; b. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Gresik; c. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Gresik; d. Dinas Kesehatan Kabupaten Gresik /PSC119; dan e. Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gresik.
12.	Penanganan kedaruratan lainnya	a. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Gresik; b. Dinas Sosial Kabupaten Gresik;

NO.	KATEGORI KEJADIAN	PERANGKAT DAERAH/INSTANSI TERKAIT
		c. Dinas Kesehatan Kabupaten Gresik /PSC119; d. Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik; e. Dinas Cipta Karya, Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Gresik; f. Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gresik; g. Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik; h. Dinas Perhubungan Kabupaten Gresik; i. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Gresik; j. Kepolisian Resor Gresik; k. PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Area Kabupaten Gresik; l. PT Perusahaan Gas Negara Tbk di Kabupaten Gresik; m. Perumda Giri Tirta Gresik; dan n. PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk Area Kabupaten Gresik.

BUPATI GRESIK,

Ttd.

FANDI AKHMAD YANI

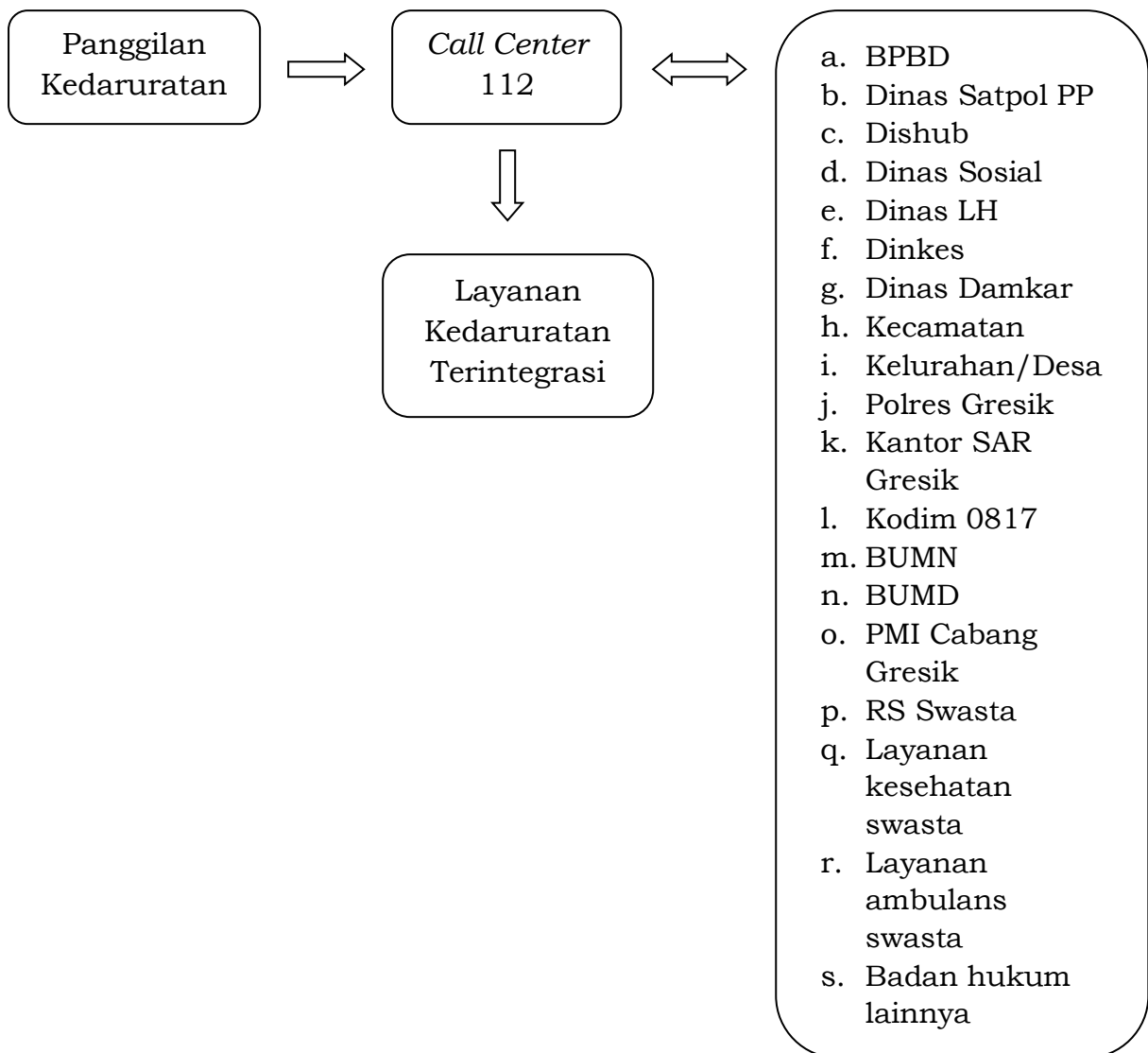
LAMPIRAN III

PERATURAN BUPATI GRESIK

NOMOR 23 TAHUN 2023

TENTANG PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR TUNGGAL PANGGILAN
DARURAT 112

ALUR PENYELENGGARAAN *CALL CENTER* 112



Alur layanan kedaruratan melalui *Call Center* 112 adalah sebagai berikut:

1. *Dispatcher* menerima panggilan atau notifikasi kedaruratan dari masyarakat;
2. *Dispatcher* menyaring informasi serta mengidentifikasi kebutuhan layanan dari panggilan atau notifikasi tersebut;
3. *Dispatcher* meneruskan informasi kepada instansi terkait guna tindak lanjut laporan kedaruratan;
4. Instansi terkait melalui petugas unit respon memberikan penanganan atau tindak lanjut laporan kedaruratan sesuai kebutuhan;

5. Instansi terkait melalui petugas unit respon memberikan laporan penanganan atau tindak lanjut dari kejadian kedaruratan; dan
6. *Dispatcher* dapat menyelesaikan laporan kedaruratan setelah mendapat informasi bahwa laporan kedaruratan telah selesai ditangani atau ditindaklanjuti oleh instansi terkait.

BUPATI GRESIK,

Ttd.

FANDI AKHMAD YANI