



BUPATI GRESIK
PROVINSI JAWA TIMUR

PERATURAN BUPATI GRESIK

NOMOR 21 TAHUN 2025

TENTANG

PENYELENGGARAAN *COMMAND CENTER* 112

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI GRESIK,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di bidang penanggulangan bencana serta dalam rangka menjaga ketentraman dan ketertiban masyarakat, Pemerintah Kabupaten Gresik perlu membentuk pusat kendali terpadu atau *Command Center* 112;
- b. bahwa untuk melaksanakan tugas dan fungsi sebagai pusat kendali terpadu serta meningkatkan efektifitas koordinasi antar Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Gresik dan koordinasi antar instansi lainnya, diperlukan pedoman penyelenggaraan *Command Center* 112 sebagai pusat kendali terpadu;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan *Command Center* 112;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotapraja Surabaya dan Daerah Tingkat II Surabaya dengan mangubah 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 Propinsi 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 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4723);
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6905);
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. 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 beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);

7. 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 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);
8. 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);
9. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
10. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 15 Tahun 2012 tentang Pedoman Pusat Pengendalian Operasi Penanggulangan Bencana;
11. 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);
12. 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 beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Gresik (Lembaran Daerah Kabupaten Gresik Tahun 2021 Nomor 8);

13. Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Gresik Tahun 2023 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Gresik Nomor 8);
14. Peraturan Bupati Gresik Nomor 82 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Gresik (Berita Daerah Kabupaten Gresik Tahun 2021 Nomor 92);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENYELENGGARAAN
COMMAND CENTER 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. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Gresik.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
6. Badan Penanggulangan Bencana Daerah yang selanjutnya disingkat BPBD adalah Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Gresik.
7. Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang adalah Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik.
8. Dinas Cipta Karya, Perumahan dan Kawasan Pemukiman adalah Dinas Cipta Karya, Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Gresik.
9. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan adalah Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Gresik.
10. Dinas Sosial adalah Dinas Sosial Kabupaten Gresik.

11. Dinas Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak adalah Dinas Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Gresik.
12. Dinas Lingkungan Hidup adalah Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gresik.
13. Dinas Kesehatan adalah Dinas Kesehatan Kabupaten Gresik.
14. Dinas Komunikasi dan Informatika adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik.
15. Satuan Polisi Pamong Praja adalah Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Gresik.
16. Dinas Perhubungan adalah Dinas Perhubungan Kabupaten Gresik.
17. Instansi adalah instansi di luar Pemerintah Kabupaten Gresik.
18. Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah yang selanjutnya disebut Kepala Pelaksana BPBD adalah Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Gresik.
19. Kepala Bidang Kedaruratan dan Logistik adalah Kepala Bidang Kedaruratan dan Logistik pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Gresik.
20. Bencana adalah peristiwa atau rangkaian peristiwa yang mengancam dan mengganggu kehidupan dan penghidupan masyarakat yang disebabkan, baik oleh faktor alam dan/atau faktor nonalam maupun faktor manusia sehingga mengakibatkan timbulnya korban jiwa manusia, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda dan dampak psikologis.
21. *Command Center* 112 adalah pusat kendali terpadu yang menerima informasi, laporan, dan/atau pengaduan terkait kebencanaan, kedaruratan, keamanan, ketentraman, ketertiban, dan permasalahan sosial serta mengoordinasikan dan mengendalikan penanganan informasi, laporan, dan/atau pengaduan tersebut.
22. *Closed Circuit Television* yang selanjutnya disingkat CCTV adalah sistem kamera video yang mengirimkan sinyal ke monitor tertentu.

Pasal 2

- (1) *Command Center* 112 memiliki tugas:
 - a. menerima informasi, laporan, pengaduan dari masyarakat serta melaksanakan koordinasi dan pengendalian untuk menindaklanjuti informasi, laporan, pengaduan tersebut; dan
 - b. melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat terkait kebencanaan, ketentraman dan ketertiban umum melalui publikasi media elektronik, media cetak, media sosial.
- (2) Dalam pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), *Command Center* 112 menyelenggarakan fungsi sebagai:
 - a. penerima, pengolah dan pendistribusi informasi kebencanaan, kedaruratan, permasalahan ketentraman, ketertiban umum, dan kerawanan sosial;
 - b. penerima, pengolah dan penerus peringatan dini dari dan/atau kepada Perangkat Daerah dan instansi terkait;
 - c. fasilitator pengerahan sumber daya untuk penanganan kebencanaan, kedaruratan, permasalahan ketentraman, ketertiban umum, kerawanan sosial secara cepat tepat, efisien dan efektif;
 - d. koordinasi, komunikasi, pengendalian dan sinkronisasi pelaksanaan penanggulangan bencana, kedaruratan, penanganan permasalahan sosial, ketentraman, ketertiban umum dan operasional lapangan Perangkat Daerah terkait; dan
 - e. sosialisasi agenda dan/atau program Pemerintah Daerah yang berkaitan dengan penanggulangan bencana, kedaruratan, penanganan permasalahan sosial, ketentraman, ketertiban umum.

Pasal 3

- (1) Ruang lingkup penyelenggaraan *Command Center* 112 meliputi kejadian:
 - a. kebakaran;
 - b. penyelamatan dan evakuasi hewan liar;
 - c. orang tenggelam;

- d. kecelakaan lalu lintas;
 - e. kecelakaan kerja;
 - f. darurat medis;
 - g. bencana alam;
 - h. pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum dan/atau Perusahaan Listrik Negara dan Perusahaan Gas Negara;
 - i. pohon tumbang;
 - j. rumah roboh;
 - k. kekerasan dalam rumah tangga;
 - l. kekerasan terhadap perempuan;
 - m. kekerasan terhadap anak;
 - n. permasalahan psikososial/orang dengan Gangguan Jiwa (ODGJ);
 - o. pelayanan ambulans jenazah;
 - p. permasalahan kebersihan lingkungan;
 - q. permasalahan infrastruktur jalan, jembatan yang menjadi kewenangan daerah;
 - r. penerangan jalan umum yang menjadi kewenangan daerah;
 - s. kemacetan lalu lintas;
 - t. Mobil Derek;
 - u. parkir liar;
 - v. penemuan jenazah;
 - w. permasalahan ketentraman dan ketertiban umum; dan
 - x. keadaan darurat lainnya.
- (2) *Command Center* 112 dapat melaksanakan komunikasi, koordinasi dan pengendalian operasional di lapangan, pemberian informasi peringatan dini, sosialisasi terkait kebencanaan dan keadaan darurat serta program Pemerintah Daerah dalam bidang ketentraman dan ketertiban umum kepada warga.
- (3) Penyelenggaraan *Command Center* 112 merupakan pengintegrasian beberapa layanan pengaduan kedaruratan yang diselenggarakan oleh:
- a. Perangkat Daerah;
 - b. instansi pemerintah; dan
 - c. instansi terkait lainnya.
- (4) Instansi pemerintah yang terlibat dalam pengintegrasian *Command Center* 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b terdiri atas:

- a. Kepolisian Resor Gresik;
 - b. Kantor *Search and Rescue* (SAR) Gresik; dan
 - c. Komando Distrik Militer 0817 Gresik.
- (5) Instansi terkait lainnya yang terlibat dalam pengintegrasian *Command Center* 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (3) 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 ambulan swasta; dan/atau
 - g. badan hukum lainnya.

BAB II

TATA KERJA

Bagian Kesatu

Kedudukan

Pasal 4

- (1) *Command Center* 112 berkedudukan di Gedung Kantor Bupati atau di tempat lainnya yang ditetapkan oleh Bupati.
- (2) Dalam rangka mempercepat tindaklanjut terhadap informasi, pengaduan dan/atau keluhan warga masyarakat, *Command Center* 112 dapat membentuk:
 - a. posko terpadu;
 - b. pos pantau; dan
 - c. unit respon.

Bagian Kedua

Jam Operasional

Pasal 5

Command Center 112 beroperasi selama 24 (dua puluh empat) jam dengan operasional harian yang dibagi dalam 3 (tiga) shift terdiri atas:

- a. Shift I, mulai Pukul 07.00 WIB sampai dengan Pukul 15.00 WIB;
- b. Shift II, mulai Pukul 15.00 WIB sampai dengan Pukul 23.00 WIB; dan

- c. Shift III, mulai Pukul 23.00 WIB sampai dengan Pukul 07.00 WIB.

Bagian Ketiga

Peralatan Penunjang

Pasal 6

- (1) Dalam menjalankan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, *Command Center* 112 dilengkapi dengan perangkat keras dan perangkat lunak
- (2) Perangkat keras sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa perangkat teknologi informasi dan peralatan komunikasi yang meliputi:
 - a. perangkat komputer atau PC dan perlengkapannya yang terkoneksi dengan jaringan internet;
 - b. perangkat kamera sirkuit tertutup/CCTV yang terdapat di seluruh Daerah sebagai sarana pemantauan kondisi Daerah;
 - c. monitor untuk menayangkan secara langsung hasil pantauan CCTV sebagaimana dimaksud pada huruf b;
 - d. server komputer sebagai sarana penyimpanan data dan rekaman CCTV; dan
 - e. peralatan komunikasi sebagai sarana penerimaan keluhan/permintaan bantuan dari warga, koordinasi dan pengendalian operasional *Command Center* 112 dengan petugas operasional dilapangan yang meliputi:
 - 1. *Handi Talky* (HT) dan/atau RIG;
 - 2. pesawat telepon tetap (*fixed telephone*); dan/atau
 - 3. telepon seluler.
- (3) Perangkat lunak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. aplikasi elektronik, baik milik Pemerintah Daerah sendiri dan/atau milik/kerjasama dengan Instansi lain; dan
 - b. media sosial.

BAB III
PELAKSANA
Bagian Kesatu
Umum
Pasal 7

Pelaksana *Command Center 112* terdiri atas:

- a. penanggung jawab;
- b. manajer;
- c. komandan regu; dan
- d. operator.

Bagian Kedua
Penanggung Jawab
Pasal 8

(1) Penanggung Jawab *Command Center 112* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a terdiri atas:

- a. BPBD; dan
- b. Dinas Komunikasi dan Informatika.

(2) Tugas Penanggung Jawab *Command Center 112* meliputi:

- a. BPBD:
 1. mengkoordinasikan dan/atau melaksanakan pemenuhan kebutuhan logistik petugas *Command Center 112*, berupa makan, minum dan kebutuhan lainnya;
 2. mengkoordinasikan dan/atau melaksanakan dukungan administratif terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi *Command Center 112*; dan
 3. melaksanakan koordinasi dengan Perangkat Daerah dan/atau instansi lain terkait pelaksanaan tugas dan fungsi *Command Center 112*.
- b. Dinas Komunikasi dan Informatika:
 1. mengkoordinasikan, melaksanakan pengadaan, pemeliharaan, dan/atau peningkatan perangkat keras dan perangkat lunak peralatan Teknologi Informasi dan Komunikasi di *Command Center 112*; dan
 2. memelihara dan meningkatkan kapasitas operator *Command Center 112* di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Bagian Ketiga

Manajer

Pasal 9

- (1) Manajer Command Center 112 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b, dijabat secara *ex officio* oleh Kepala Bidang Kedaruratan dan Logistik pada BPBD dan bertanggung jawab kepada Kepala Pelaksana BPBD.
- (2) Manajer *Command Center* 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki tugas:
 - a. memberikan arahan kepada seluruh anggota *Command Center* 112 dalam pelaksanaan tugas dan fungsi *Command Center* 112;
 - b. melaksanakan pengawasan dan/atau pengendalian operasional *Command Center* 112;
 - c. melakukan monitoring dan evaluasi terhadap operasional *Command Center* 112; dan
 - d. memberikan keterangan kepada media massa sesuai dengan kewenangannya.

Bagian Keempat

Komandan Regu

Pasal 10

- (1) Komandan Regu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf c melaksanakan sebagian tugas dan kewenangan Manajer *Command Center* 112.
- (2) Komandan Regu dijabat oleh 1 (satu) orang operator dari BPBD.
- (3) Komandan Regu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas untuk:
 - a. melaksanakan pengendalian kepada seluruh anggota *Command Center* 112 dalam pelaksanaan tugas dan fungsi harian *Command Center* 112;
 - b. menerima arahan dari Kepala Pelaksana BPBD, Manajer *Command Center* 112 dan/atau pejabat Pemerintah Daerah yang berwenang;
 - c. melaksanakan koordinasi dengan Perangkat Daerah dan/atau instansi lainnya; dan
 - d. memberikan keterangan kepada media massa sesuai dengan kewenangannya setelah mendapat izin dari Manajer *Command Center* 112.

Bagian Kelima

Operator

Pasal 11

- (1) Operator *Command Center 112* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf d terdiri dari unsur:
 - a. BPBD;
 - b. Dinas Komunikasi dan Informatika;
 - c. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan;
 - d. Dinas Perhubungan;
 - e. Dinas Kesehatan;
 - f. Dinas Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang;
 - g. Dinas Cipta Karya, Perumahan dan Kawasan Pemukiman;
 - h. Dinas Lingkungan Hidup;
 - i. Dinas Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;
 - j. Dinas Sosial; dan
 - k. Satuan Polisi Pamong Praja.
- (2) Petugas Operator *Command Center 112* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh masing-masing Kepala Perangkat Daerah.
- (3) Tugas Operator *Command Center 112* meliputi:
 - a. BPBD:
 1. menerima dan mencatat pengaduan/keluhan warga dan/atau informasi terkait keadaan darurat melalui nomor telepon 112, alat komunikasi dan/atau media sosial;
 2. melaksanakan koordinasi, komunikasi dan pengendalian penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada angka 1 dengan petugas BPBD, maupun dengan Perangkat Daerah dan/atau instansi lain;
 3. melaksanakan koordinasi, komunikasi dan pengendalian pelaksanaan tugas BPBD di lapangan;
 4. melaksanakan pantauan terkait bencana, potensi bencana dan/atau keadaan darurat lainnya melalui website, CCTV, siaran media massa, media sosial, dan saluran informasi lainnya yang kredibel;

5. melaksanakan pelaporan secara berkala terhadap peringatan dini cuaca, tinggi gelombang dan potensi bencana lainnya; dan
 6. membuat rekapitulasi pengaduan yang masuk ke *Command Center* 112 dan penanganannya dalam shift yang bersangkutan.
- b. Perangkat Daerah lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b sampai dengan huruf k:
1. menerima dan mencatat pengaduan/keluhan warga dan/atau informasi terkait keadaan darurat melalui nomor telepon 112, alat komunikasi dan/atau media sosial;
 2. melaksanakan koordinasi, komunikasi dan pengendalian penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada angka 1 dengan petugas pada Perangkat Daerah masing-masing maupun dengan Perangkat Daerah terkait lainnya dan/atau instansi lain;
 3. melaksanakan koordinasi, komunikasi dan pengendalian pelaksanaan tugas-tugas di lapangan; dan
 4. melaksanakan pantauan terkait bencana, potensi bencana dan/atau keadaan darurat lainnya melalui website, CCTV, siaran media massa, media sosial, dan saluran informasi lainnya yang kredibel.

Bagian Keenam

Manajemen Operasional

Pasal 12

- (1) BPBD menyusun Peta Proses Bisnis untuk menjadi pedoman dalam penggunaan infrastruktur, keamanan, dan penghantar layanan *Command Center* 112.
- (2) Peta Proses Bisnis sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disusun terintegrasi antar Perangkat daerah dan unit kerja untuk mendukung pengembangan infrastruktur, keamanan, dan penghantar layanan *Command Center* 112.

- (3) Untuk menjamin keberlangsungan Peta Proses Bisnis sebagaimana dimaksud pada ayat (1), BPBD menyusun *Disaster Recovery Plan*.

Bagian Ketujuh

Standar Operasional Prosedur

Pasal 13

BPBD menyusun Standar Operasional Prosedur *Command Center 112* dengan memperhatikan tugas, fungsi, peran dan kewenangan, serta berkoordinasi dengan Perangkat Daerah, instansi pemerintah, dan instansi terkait lainnya terkait lainnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3)

BAB IV

TATA TERTIB

Bagian Kesatu

Kewajiban

Pasal 14

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, setiap Operator *Command Center 112* wajib:

- a. menanggapi setiap pengaduan permohonan bantuan darurat, pengaduan dan/atau informasi yang masuk ke *Command Center 112* melalui jalur telepon 112, aplikasi, media sosial dan/atau alat komunikasi lainnya;
- b. melakukan komunikasi dengan pelapor dan/atau petugas di lapangan melalui jalur telepon 112, aplikasi, media sosial dan/atau alat komunikasi dengan menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar, sopan, dan jelas;
- c. menjaga kerahasiaan data dan/atau identitas pelapor, korban dan/atau pihak-pihak lain yang, kecuali dalam hal kepentingan kedinasan dan/atau penegakan hukum;
- d. menggunakan secara efektif, efisien, serta memelihara fungsi dan keutuhan peralatan kerja yang ada di *Command Center 112*;
- e. mencatat setiap pengaduan dan/atau informasi yang masuk di *Command Center 112* sesuai mekanisme yang berlaku;
- f. memantau dan/atau mengendalikan perkembangan penanganan kejadian oleh petugas Perangkat Daerah di lapangan dengan seksama;

- g. datang ke tempat tugas paling lambat 30 (tiga puluh) menit sebelum jam kerja shiftnya dan tidak meninggalkan tempat saat jam kerjanya berakhir sebelum melakukan serah terima tugas dengan petugas shift berikutnya; dan
- h. menggunakan pakaian seragam dengan bersih dan rapi sesuai ketentuan tiap Perangkat Daerah.

Pasal 15

Dalam hal terdapat petugas *Command Center* 112 berhalangan hadir dalam tugas shiftnya, Perangkat Daerah bersangkutan wajib menugaskan petugas pengganti.

Bagian Kedua

Larangan

Pasal 16

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Petugas *Command Center* 112 dilarang:

- a. mengabaikan permohonan bantuan darurat, pengaduan dan/atau informasi yang masuk ke *Command Center* 112 melalui jalur telepon 112, aplikasi, media sosial dan/atau alat komunikasi;
- b. bersikap tidak ramah dan sopan dalam melakukan komunikasi dengan warga/pelapor dan/atau petugas;
- c. menyebarkan data dan/atau identitas pihak-pihak terkait dalam penanganan kejadian tanpa alasan yang dapat dibenarkan kecuali sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf c;
- d. menggunakan peralatan kerja di *Command Center* 112 untuk hal-hal di luar kedinasan;
- e. merusak peralatan kerja di *Command Center* 112;
- f. meninggalkan meja kerjanya selama *shift* berlangsung, kecuali untuk melaksanakan ibadah atau ke toilet dengan seizin Komandan Regu dan dalam waktu paling lama 15 (lima belas) menit;
- g. mengkonsumsi rokok, minuman keras dan/atau narkoba dan obat-obatan terlarang, serta berbuat asusila; dan
- h. melanggar ketentuan disiplin Pegawai Negeri Sipil dan/atau kewajiban kontraktual dalam Surat Perintah Kerja dalam hal petugas *Command Center* 112 berstatus tenaga kontrak.

BAB V MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 17

- (1) Penanggung Jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan operasional *Command Center* 112.
- (2) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan terhadap kondisi sarana dan prasarana dan kinerja petugas *Command Center* 112.
- (3) Hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaporkan secara berkala setiap 3 (tiga) bulan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

BAB VI PENDANAAN

Pasal 18

- (1) Sumber dana yang dibutuhkan untuk penyelenggaraan *Command center* dibebankan pada:
 - a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; dan/atau
 - b. sumber lainnya yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Dalam hal terdapat biaya pelayanan sebagai tindak lanjut pelaksanaan informasi, laporan dan/atau pengaduan, maka dapat dikenakan biaya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VII KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 19

- (1) Seluruh pusat pelayanan yang berhubungan dengan kedaruratan dan berbasis *call center* pada Perangkat Daerah yang telah ada sebelum berlakunya Peraturan Bupati ini, tetap dapat melaksanakan tugas dan fungsinya.
- (2) Seluruh pusat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib mengintegrasikan layanannya pada *Command Center* 112 dengan berpedoman pada Peraturan Bupati ini.

BAB VIII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 20

Dengan berlakunya Peraturan Bupati ini, Peraturan Bupati Gresik Nomor 23 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 (Berita Daerah Kabupaten Gresik Tahun 2023 Nomor 23) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

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 30 April 2025

BUPATI GRESIK,

TTD.

FANDI AKHMAD YANI

Diundangkan di Gresik
pada tanggal 30 April 2025

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN GRESIK,

TTD.

ACHMAD WASHIL MIFTAHUL RACHMAN

BERITA DAERAH KABUPATEN GRESIK TAHUN 2025 NOMOR 21