



WALIKOTA SAMARINDA  
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

PERATURAN WALIKOTA SAMARINDA  
NOMOR 52 TAHUN 2019

TENTANG

PENYELENGGARAN LAYANAN NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT 112  
DAN *PANIC BUTTON*

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA SAMARINDA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat dalam penanganan keadaan gawat darurat (emergency) diperlukan penanganan secara terpadu melalui pengintegrasian layanan kegawat daruratan pada Organisasi Perangkat Daerah / UPT, Instansi Pemerintah dan Instansi terkait lainnya ke dalam layanan nomor tunggal panggilan darurat 112 dan *Panic Button*;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 dan *Panic Button*.
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) Sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
3. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3881);
4. Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 154, Tambahkan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3881);
5. 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);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3980);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4828);
8. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 01/PER/M.KOMINFO/01/2010 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 7 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 01/PER/M.KOMINFO/01/2010 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 250);
9. 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 WALIKOTA TENTANG LAYANAN NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT 112 DAN *PANIC BUTTON*.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Samarinda.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Daerah Kota Samarinda
3. Walikota adalah Walikota Samarinda.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Samarinda.
5. Dinas Komunikasi dan Informatika yang selanjutnya disebut Dinas Kominfo adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda.
6. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda.
7. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah unsur pembantu Walikota dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah
8. Unit Pelaksana Teknis yang selanjutnya disingkat UPT adalah unit kerja atau sub ordinat PD.
9. Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 yang selanjutnya disebut Layanan Samarinda Siaga 112 adalah pusat layanan pengaduan masyarakat melalui nomor telepon 112 dimana penelepon dapat meminta

- bantuan maupun memberikan informasi terkait kegawatdaruratan tanpa dikenakan biaya telepon.
10. *Panic Button* adalah aplikasi tombol panik yang dapat mengirimkan informasi darurat ke Command Center secara cepat dan tepat.
  11. Command Center adalah pusat komando yang mengkoordinasikan Layanan Samarinda Siaga 112 dan *panic button* ke PD/UPT, Instansi Pemerintah lainnya.
  12. 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.
  13. 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.
  14. Kecelakaan adalah peristiwa yang dapat membahayakan dan/atau mengancam keselamatan manusia dan dapat merugikan harta benda yang diakibatkan oleh alat/ sarana transportasi
  15. Kebakaran adalah kejadian yang dapat merugikan jiwa dan / atau harta benda yang diakibatkan oleh api yang membesar dan tidak dapat dikendalikan.
  16. Pelayanan Ambulans adalah pelayanan mobilisasi terhadap kegawatdaruratan termasuk evakuasi medik dan/ atau pelayanan rujukan.
  17. Penyelamatan Manusia adalah pertolongan terhadap manusia yang diakibatkan oleh kecelakaan, bencana dan kegawatdaruratan yang lain.

#### Pasal 2

Peraturan Walikota ini dimaksudkan sebagai dasar hukum pelaksanaan Layanan Samarinda Siaga 112 kepada masyarakat dan Layanan *Panic Button* untuk seluruh ketua RT di Kota Samarinda.

#### Pasal 3

Peraturan Walikota ini bertujuan untuk :

- a. mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat untuk menangani keadaan gawat darurat;
- b. mengintegrasikan semua layanan telepon pengaduan dan pemberian informasi gawat darurat (*emergency*) dari PD /UPT, instansi pemerintah dan instansi terkait lainnya ke dalam sistem Layanan Samarinda Siaga 112 dan *panic button*;
- c. mempermudah masyarakat dalam mengakses dan mendapatkan layanan gawat darurat (*emergency*);
- d. mempermudah masyarakat mengingat nomor panggilan darurat; dan
- e. mempermudah koordinasi penanganan Keadaan Gawat Darurat dengan PD/UPT, instansi Pemerintah dan Instansi terkait lainnya.

## BAB II RUANG LINGKUP Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Walikota ini meliputi :

- a. pelaksana layanan;
- b. jenis layanan;
- c. pelaksanaan;

- d. pembagian tugas; dan
- e. monitoring dan evaluasi.

BAB III  
PELAKSANA LAYANAN  
Pasal 5

- (1) Layanan Samarinda Siaga 112 dan *panic button* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a dilaksanakan oleh Dinas Kominfo
- (2) Layanan Samarinda Siaga 112 dan *panic button* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pengintegrasian beberapa layanan pengaduan (*Call Center*) yang diselenggarakan oleh:
  - a. PD/UPT;
  - b. Instansi Pemerintah; dan
  - c. Instansi terkait lainnya.

Pasal 6

- (1) Pengintegrasian Layanan Samarinda Siaga 112 dan *panic button* yang diselenggarakan oleh PD/UPT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf a meliputi layanan yang diselenggarakan oleh:
  - a. Dinas Pemadam Kebakaran;
  - b. Badan Penanggulangan Bencana Daerah;
  - c. Satuan Polisi Pamong Praja;
  - d. Dinas Perhubungan;
  - e. Dinas Kesehatan;
  - f. Rumah Sakit Umum Daerah; dan
  - g. Seluruh Puskesmas se-Kota Samarinda.
- (2) Pengintegrasian Layanan Samarinda Siaga 112 dan *panic button* yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf b meliputi layanan yang diselenggarakan oleh:
  - a. Kepolisian Resor Kota Samarinda (Polresta Samarinda);
  - b. Unit Siaga SAR Samarinda; dan
  - c. Badan Narkotika Nasional (BNN) Kota Samarinda.
- (3) Pengintegrasian Layanan Samarinda Siaga 112 dan *panic button* yang diselenggarakan oleh instansi terkait lainnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf c meliputi layanan yang diselenggarakan oleh:
  - a. Palang Merah Indonesia (PMI);
  - b. Ambulance 119; dan
  - c. Badan Hukum Lainnya.

BAB IV  
JENIS LAYANAN  
Pasal 7

- Jenis layanan Layanan Samarinda Siaga 112 dan *panic button* meliputi;
- a. Permintaan pelayanan ambulans gawat darurat;
  - b. Penanganan Kebakaran;
  - c. Penanganan Kejadian Kecelakaan;
  - d. Penanganan kejadian tindak kriminal seperti pembunuhan pencurian dengan kekerasan, kekerasan dalam rumah tangga dan tindak pidana lainnya;
  - e. Penanganan kejadian terorisme;
  - f. Penanganan pohon tumbang dengan korban atau terganggunya aktivitas masyarakat;
  - g. Penanganan hewan buas atau berbisa;

- h. Penanganan kejadian terkait bencana; dan
- i. Penanganan narkoba dan sejenisnya.

#### Pasal 8

- (1) Bentuk integrasi jenis Layanan Samarinda Siaga 112 dan *panic button* antara PD/UPT, instansi pemerintah dan instansi terkait lainnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dan Pasal 7 tercantum dalam Lampiran I Peraturan Walikota ini.
- (2) Selain integrasi PD/UPT yang tercantum pada ayat (1), dapat juga bergabung instansi lain dalam penanganan kejadian kegawat daruratan.

### BAB V PELAKSANAAN

#### Bagian Kesatu Sarana dan Prasarana

#### Pasal 9

- (1) Dalam melaksanakan Layanan Samarinda Siaga 112 dan *panic button*, Dinas Kominfo selaku pelaksana menyediakan sarana dan prasarana.
- (2) 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).
- (3) 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 dari masyarakat yang disertai dengan waktu informasi yang diterima;
  - d. Meneruskan informasi gawat darurat ke PD/UPT, instansi pemerintah dan instansi terkait lainnya; dan
  - e. Rekap pengiriman informasi gawat darurat ke PD/UPT, instansi Pemerintah dan instansi terkait lainnya yang disertai waktu pengiriman informasi

#### Bagian Kedua Petugas Layanan Samarinda Siaga 112 dan *Panic Button*

#### Pasal 10

- (1) Dalam pelaksanaan Layanan Samarinda Siaga 112 dan *panic button* ditugaskan petugas yang memiliki kompetensi dan keterampilan di bidang komunikasi dan pelayanan publik.
- (2) 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.
- (3) Untuk memenuhi kompetensi petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaksanakan seleksi dan pembinaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan

## BAB VI PELAKSANAAN TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB

### Pasal 11

Dalam pelaksanaan pengintegrasian Layanan Samarinda Siaga 112 dan *panic button*, PD/UPT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) dilakukan pembagian tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. Dinas Komunikasi dan Informatika
  1. Mengoordinasikan penyelenggaraan Layanan Samarinda Siaga 112 dan *panic button* dengan PD/UPT, instansi pemerintah dan instansi terkait lainnya;
  2. Menyediakan sarana dan prasarana terkait penyelenggaraan sistem layanan Samarinda Siaga 112 dan *panic button*;
  3. Memastikan kelancaran operasional jaringan komunikasi data;
  4. Melaksanakan koordinasi teknis dengan Kementerian Komunikasi dan informatika Republik Indonesia serta pihak perusahaan operator telekomunikasi;
  5. Menyediakan jaringan internet tidak terputus; dan
  6. Melakukan pendampingan pengembangan sistem Layanan Samarinda Siaga 112 dan *panic button*;
- b. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
  - (1) Melaksanakan perencanaan kebutuhan dan pengisian formasi sumber daya manusia dalam rangka penyelenggaraan sistem Layanan Samarinda Siaga 112 dan *panic button*; dan
  - (2) Melaksanakan peningkatan kompetensi sumber daya manusia petugas Layanan Samarinda Siaga 112 dan *panic button*.

### Pasal 12

- (1) PD/UPT instansi pemerintah dan instansi terkait lainnya yang menerima terusan telepon (dispatch) dari Layanan Samarinda Siaga 112 dan *panic button* menyiapkan tenaga operator yang bertugas/tersedia 24 jam.
- (2) Pelaksanaan tugas dari tenaga operator sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disesuaikan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Samarinda Siaga 112 dan *panic button* sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Peraturan Walikota ini.
- (3) Dalam rangka optimalisasi pengintegrasian Layanan Samarinda Siaga 112 dan *panic button* PD/UPT, instansi Pemerintah dan Instansi terkait lainnya menyiapkan sarana dan prasarana *call center* masing-masing

### Pasal 13

Penyelenggaraan Layanan Samarinda Siaga 112 dan *panic button* beroperasi 24 (dua puluh empat) jam setiap hari selama 7 (Tujuh) hari dalam seminggu secara terus menerus

### Pasal 14

- (1) Seluruh panggilan yang masuk ke Layanan Samarinda Siaga 112 dan *panic button* harus dilayani sesuai dengan petunjuk teknis yang ditetapkan oleh Kepala Pelaksana.
- (2) PD/UPT, instansi pemerintah dan instansi terkait lain menindaklanjuti panggilan telepon yang di dispatch oleh petugas Layanan Samarinda Siaga 112 dan *panic button* sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing.

#### Pasal 15

- (1) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan teknis Layanan Samarinda Siaga 112 dan *panic button* ditetapkan dalam Keputusan Kepala Pelaksana.
- (2) Dalam pelaksanaan pengintegrasian Layanan Samarinda Siaga 112 dan *panic button* PD/UPT, Instansi pemerintah dan instansi lainnya melaksanakan tugas, fungsi, peran dan kewenangan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing.

### BAB VII PENGANGGARAN

#### Pasal 16

- (1) Anggaran belanja yang dibutuhkan untuk penyelenggaraan Layanan Samarinda Siaga 112 dan *panic button* dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja Daerah dan sumber lainnya yang tidak mengikat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan
- (2) Pengelolaan anggaran belanja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang Keuangan Negara/Daerah.

### BAB VIII MONITORING, EVALUASI DAN PENGENDALIAAN

#### Pasal 17

- (1) Kepala Pelaksana melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan Layanan Samarinda Siaga 112 dan *panic button* pada masing-masing PD/UPT, instansi Pemerintah dan instansi lainnya.
- (2) Kepala Pelaksana melaporkan hasil monitoring sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Walikota melalui Sekertaris Daerah selaku Kepala Badan sebagai bahan evaluasi pelaksanaan Layanan Samarinda Siaga 112 dan *panic button*.

#### Pasal 18

- (1) Monitoring dan evaluasi penyelenggaraan Layanan Samarinda Siaga 112 dan *panic button* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 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 Kominfo dapat mengikut sertakan PD/UPT terkait dan/atau pihak ketiga yang berkompeten.

### Bagian Kedua Pengendalian Pasal 19

- (1) Pengendalian penyelenggaraan Layanan Samarinda Siaga 112 dan *panic button* dalam kegiatan pelayanan sehari-hari dilakukan oleh pejabat struktural atau pejabat fungsional yang membawahi bidang pengendalian dan informatika.

- (2) Pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimaksudkan untuk memastikan bahwa setiap kegiatan Layanan Samarinda Siaga 112 dan *panic button* dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Standar Operasional Prosedur (SOP).
- (3) Hasil pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaporkan secara berkala kepada Kepala Pelaksana.

## BAB IX PELAPORAN

### Pasal 20

Kepala Pelaksana menyusun dan menyampaikan laporan penyelenggaraan Layanan Samarinda Siaga 112 dan *panic button* secara berkala tahunan, semesteran, triwulan, bulanan dan/atau sewaktu-waktu sesuai kebutuhan kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah dengan tembusan, Kepala Kepolisian Daerah Kalimantan Timur, PD/ UPT dan instansi terkait lainnya.

## BAB X KETENTUAN PENUTUP

### Pasal 21

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Samarinda  
pada tanggal 30 Oktober 2019  
WALIKOTA SAMARINDA,

ttd  
SYAHARIE JA'ANG

Diundangkan di Samarinda  
pada tanggal 30 Oktober 2019  
SEKRETARIS DAERAH KOTA SAMARINDA,

ttd  
SUGENG CHAIRUDDIN

BERITA DAERAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2019 NOMOR 53.

*Salinan sesuai dengan aslinya*  
Sekretariat Daerah Kota Samarinda  
Plt. Kepala Bagian Hukum,

H. TEJO SUTARNOTO, SH, M.Si.  
NIP. 196109201990031006

LAMPIRAN I  
 PERATURAN WALIKOTA SAMARINDA  
 NOMOR 52 TAHUN 2019  
 TENTANG  
 PENYELENGGARAN LAYANAN NOMOR  
 TUNGGAL PANGGILAN DARURAT 112  
 DAN *PANIC BUTTON*

BENTUK INTEGRASI JENIS LAYANAN SAMARINDA SIAGA 112 DAN PANIC BUTTON ANTARA PD/UPT, INSTANSI PEMERINTAH DAN INSTANSI TERKAIT LAINNYA

No	Kejadian	OPD/UPT/Instansi
1.	Permintaan pelayanan ambulans gawat darurat	Dinas Kesehatan, PMI, RSUD AWS
2.	Penanganan kebakaran	Dinas Pemadam Kebakaran, Balakar, PLN, Dinas Perhubungan, Satuan Polisi Pamong Praja, Dinas Kesehatan, POLRESTA Samarinda
3.	Penanganan kejadian kecelakaan	POLRESTA Samarinda, Dinas Kesehatan, Dinas Pemadam Kebakaran, PMI, RSUD AWS
4.	Penanganan kejadian tindak kriminal seperti pembunuhan, pencurian dengan kekerasan, kekerasan dalam rumah tangga dan tindak pidana lainnya	POLRESTA Samarinda, Satuan Polisi Pamong Praja, Dinas Kesehatan, PMI, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.
5.	Penanganan kejadian terorisme	POLERSTA Samarinda, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik, Satuan Polisi Pamong Praja, Dinas Kesehatan, Dinas Pemadam Kebakaran
6.	Penanganan pohon tumbang dengan korban atau terganggunya aktivitas masyarakat	Dinas Perumahan Rakyat, Pemukiman dan Pertamanan, Dinas Pemadam Kebakaran, Dinas Kesehatan, PMI, POLRESTA Samarinda, Kelurahan
7.	Penanganan hewan buas atau berbisa	Dinas Pemadam Kebakaran, Dinas Kesehatan
8.	Penanganan kejadian terkait kebencanaan	Badan Penanggulangan Bencana Daerah, Dinas Perhubungan, Dinas Sosial, Satuan Polisi Pamong Praja, Dinas Kesehatan, Dinas Lingkungan Hidup, POLRESTA Samarinda, Unit Siaga SAR Samarinda
9.	Penanganan narkoba dan sejenisnya	BNN Kota Samarinda, POLRESTA Samarinda, Satuan Polisi Pamong Praja, Dinas Kesehatan

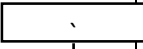
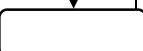

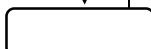
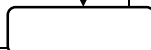



WALIKOTA SAMARINDA,

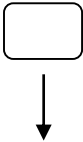

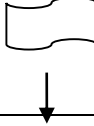
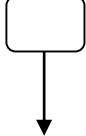
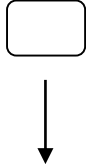


ttd

SYAHARIE JA'ANG

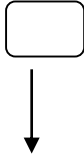

LAMPIRAN II  
 PERATURAN WALIKOTA SAMARINDA  
 NOMOR 52 TAHUN 2019  
 TENTANG PENYELENGGARAN LAYANAN NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT 112 DAN *PANIC BUTTON*

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) LAYANAN SAMARINDA SIAGA 112 DAN PANIC BUTTON

PEMERINTAH KOTA SAMARINDA		STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR			SOP No :			
BADAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA					Tgl Persetujuan :			
					Tgl Revisi :			
LAYANAN NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT ( <i>EMERGENCY CALL</i> ) 112 DAN PANIC BUTTON								
KEGIATAN	PELAKSANA				URAIAN			KET
	Masyarakat / Ketua RT	Call Taker	Dispatcher	Tim Lapangan	Kelengkapan	Waktu	Hasil	
Penerimaan laporan masyarakat / Ketua RT							Data Laporan	
Masyarakat / Ketua RT melihat/mendengar/mengetahui kejadian darurat di sekitar.					Komputer, internet, akses masuk admin		Data Laporan	
Masyarakat melakukan panggilan ke CC 112 / Ketua RT menekan Panic Button					Komputer, internet, akses masuk admin		Data Laporan	
Laporan masuk							Data Laporan	
Agen CC menerima panggilan / menerima notifikasi online					Komputer, internet, akses masuk admin		Data Laporan	
Melakukan verifikasi nama, lokasi, dan kejadian darurat serta melakukan pencatatan kemudian menganalisa jenis kedaruratan.					Komputer, internet, akses masuk admin		Data Laporan	

Agen CC melakukan dispatching ke SKPD					Komputer, internet, akses masuk admin, telepon		Data Laporan	
Petugas penerima panggilan SKPD menerima informasi kejadian dan lokasi darurat dari agen CC dan segera melakukan pengecekan petugas lapangan dan peralatan kedaruratan					Komputer, internet, akses masuk admin, telepon, HT		Data Laporan	
Memberikan informasi kepada petugas lapangan atas kejadian darurat					Telepon, HT		Laporan untuk ditindaklanjuti	
PIC SKPD menugaskan petugas lapangan untuk menuju lokasi kejadian					Telepon HT	3 menit	Laporan untuk ditindaklanjuti	Dalam waktu 3 menit, supervisor harus mematkan tiket kejadian menjadi on progress
Petugas lapangan SKPD menuju lokasi kejadian					Ambulan, Mobil Pemadam, Mobil jenazah, Tim penanganan darurat		Laporan untuk ditindaklanjuti	
Petugas lapangan melakukan penanganan darurat di lapangan					Ambulan, Mobil Pemadam, Mobil jenazah, Tim penanganan darurat		Penanganan kejadian darurat	
PIC SKPD memonitor pelaksanaan penanganan di lapangan.					Telepon, HT		Data Laporan Penanganan	



PIC SKPD melaporkan update status penanganan kejadian darurat hingga tahap akhir penanganan kepada agen CC					Komputer, internet, akses masuk admin, telepon, HT	20 menit	Data proses penanganan kejadian darurat	Dalam waktu 20 menit, supervisor harus mematikan tiket kejadian menjadi close
Agen CC membuat pencatatan laporan dan mengirim informasi data per kasus kepada pusat data kominfo					Komputer, internet, akses masuk admin		Data Laporan	

Ditetapkan di Samarinda  
pada tanggal 18 Oktober 2019  
WALIKOTA SAMARINDA,  
ttd  
SYAHARIE JA'ANG

Diundangkan di Samarinda  
pada tanggal 18 Oktober 2019  
SEKRETARIS DAERAH KOTA SAMARINDA

ttd  
SUGENG CHAERUDDIN  
BERITA DAERAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2019 NOMOR 53.

Salinan sesuai dengan aslinya  
Sekretariat Daerah Kota Samarinda  
Plt. Kepala Bagian Hukum,

H. TEJO SUTARNOTO, SH, M.Si.  
NIP. 196109201990031006