



BUPATI JEPARA
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN BUPATI JEPARA
NOMOR 7 TAHUN 2025

TENTANG

LAYANAN NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT 112

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI JEPARA,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat dalam penanganan kegawatdaruratan, diperlukan penanganan secara terpadu melalui pengintegrasian layanan nomor tunggal panggilan darurat;
 - b. bahwa layanan nomor tunggal panggilan darurat di Daerah diperlukan guna mendukung pengiriman, penyaluran dan penyampaian informasi penting yang menyangkut keamanan negara, keselamatan jiwa manusia dan harta benda, bencana alam, mara bahaya, dan/atau wabah penyakit sehingga penanganan keadaan darurat dapat dilaksanakan secara terpadu, efektif, dan efisien;
 - c. bahwa untuk memberikan landasan hukum dan pedoman dalam layanan nomor tunggal panggilan darurat di Daerah diperlukan pengaturan yang ditetapkan dengan Peraturan Bupati;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112;

- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Batang dengan mengubah Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah – Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2757);

3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3881);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan 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);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG LAYANAN NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT 112.

BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal 1

Dalam peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Jepara.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksana urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
3. Bupati adalah Bupati Jepara.
4. Dinas Komunikasi dan Informatika yang selanjutnya disebut Diskominfo adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika.
5. Kepala Diskominfo adalah Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jepara.
6. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
7. Nomor Tunggal Panggilan Darurat adalah nomor tunggal yang digunakan untuk keperluan layanan panggilan keadaan darurat.
8. Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 yang selanjutnya disebut Layanan *Call Center* 112 adalah pusat layanan pengaduan masyarakat melalui nomor telepon 112 dimana penelepon dapat meminta bantuan maupun memberikan informasi terkait kegawatdaruratan tanpa dikenakan biaya telepon.
9. 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.

10. 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.
11. Kecelakaan adalah peristiwa yang dapat membahayakan dan/ atau mengancam keselamatan manusia dan dapat merugikan harta benda yang diakibatkan oleh alat/ sarana transportasi.
12. Kebakaran adalah kejadian yang dapat merugikan jiwa dan/atau harta benda yang diakibatkan oleh api yang membesar dan tidak dapat dikendalikan.
13. Pelayanan Ambulans adalah pelayanan mobilisasi terhadap kegawatdaruratan termasuk evakuasi medik dan/atau pelayanan rujukan.
14. Penyelamatan Manusia adalah pertolongan terhadap manusia yang diakibatkan oleh kecelakaan, bencana dan kegawatdaruratan yang lain.
15. Virtual Private Network yang selanjutnya disingkat VPN adalah jaringan yang sifatnya khusus (bukan akses umum) untuk menghubungkan 2 (dua) lokasi Call Center yang berbeda, bersifat aman/secure dan tidak dapat disadap dengan mudah atau mengurangi pihak lain untuk menyusup masuk ke dalam jaringan.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai dasar hukum pelaksanaan Layanan *Call Center* 112 kepada masyarakat.

Pasal 3

Peraturan Bupati ini bertujuan untuk :

- a. mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat untuk menangani Keadaan Gawat Darurat;
- b. mengintegrasikan semua layanan telepon pengaduan dan pemberian informasi Keadaan Gawat Darurat dari Perangkat Daerah, instansi pemerintah dan instansi terkait lainnya ke dalam sistem Layanan *Call Center* 112;
- c. mempermudah masyarakat dalam mengakses dan mendapatkan layanan Keadaan Gawat Darurat;
- d. mempermudah masyarakat mengingat Nomor Tunggal Panggilan Darurat; dan
- e. mempermudah koordinasi penanganan Keadaan Gawat Darurat dengan Perangkat Daerah, instansi pemerintah dan instansi terkait lainnya.

BAB III RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang lingkup penyelenggaraan Layanan *Call Center* 112 terdiri atas:

- a. pelaksana;
- b. jenis layanan;
- c. pelaksanaan;
- d. tugas dan tanggungjawab;
- e. pendanaan;
- f. monitoring, evaluasi dan pengendalian; dan
- g. pelaporan.

BAB IV
PELAKSANA

Pasal 5

- (1) Pemerintah Daerah menyelenggarakan Layanan *Call Center* 112 yang beroperasi selama 24 (dua puluh empat) jam sehari selama 7 (tujuh) hari dalam satu minggu dan dilaksanakan secara terus menerus.
- (2) Layanan *Call Center* 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) difasilitasi dan dikordinasikan oleh Diskominfo.

Pasal 6

- (1) Layanan *Call Center* 112 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) merupakan pengintegrasian beberapa layanan pengaduan yang diselenggarakan oleh:
 - a. Perangkat Daerah;
 - b. instansi pemerintah; dan
 - c. instansi terkait lainnya.
- (2) Pengintegrasian Layanan *Call Center* 112 yang diselenggarakan oleh Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada (1) huruf a meliputi layanan yang diselenggarakan oleh:
 - a. Diskominfo;
 - b. badan penanggulangan bencana Daerah;
 - c. satuan polisi pamong praja dan Pemadam kebakaran;
 - d. dinas kesehatan;
 - e. dinas sosial dan pemberdayaan masyarakat desa;
 - f. dinas perhubungan;
 - g. dinas pemberdayaan perempuan, perlindungan anak, pengendalian penduduk dan keluarga berencana; dan/atau
 - h. rumah sakit umum Daerah.
- (3) Pengintegrasian Layanan *Call Center* 112 yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi layanan yang diselenggarakan oleh kepolisian resor Jepara.
- (3) Pengintegrasian Layanan *Call Center* 112 yang diselenggarakan oleh instansi terkait lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c meliputi layanan yang diselenggarakan oleh:
 - a. PLN;
 - b. Palang Merah Indonesia;
 - c. Badan SAR Nasional; dan /atau
 - d. badan hukum lainnya.

BAB V
JENIS LAYANAN

Pasal 7

Jenis Layanan *Call Center* 112 meliputi:

- a. permintaan pelayanan ambulans gawat darurat;
- b. permintaan penyelamatan manusia;
- c. penanganan kebakaran;
- d. penanganan kejadian kecelakaan;
- e. penanganan kejadian tindak kriminal seperti pembunuhan, pencurian dengan kekerasan, kekerasan dalam rumah tangga dan tindak pidana lainnya;
- f. penanganan kejadian terorisme;

- g. penanganan pohon tumbang dengan korban atau terganggunya aktivitas masyarakat;
- h. penanganan hewan buas atau berbisa;
- i. penanganan kejadian terkait bencana;
- j. penanganan kerusakan konstruksi yang mengakibatkan korban atau terganggunya aktivitas masyarakat; dan/atau
- k. penanganan kegawatdaruratan lainnya.

Pasal 8

Bentuk integrasi jenis Layanan *Call Center* 112 antara Perangkat Daerah, instansi pemerintah, dan instansi terkait lainnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dan Pasal 7 tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB VI

PELAKSANAAN

Bagian Kesatu

Sarana dan Prasarana

Pasal 9

- (1) Diskominfo menyediakan sarana dan prasarana Layanan *Call Center* 112.
- (2) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. tempat;
 - b. peralatan kerja;
 - c. komputer/laptop;
 - d. peralatan telekomunikasi; dan
 - e. perangkat dengan sistem informatika dan teknologi.
- (3) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memiliki fungsi antara lain:
 - a. 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 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.

Bagian Kedua

Tim Layanan *Call Center* 112

Pasal 10

- (1) Pelaksanaan Layanan *Call Center* 112 dilaksanakan oleh tim.
- (2) Keanggotaan tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. Diskominfo;
 - b. badan penanggulangan bencana Daerah;
 - c. satuan polisi pamong praja dan Pemadam kebakaran;
 - d. dinas kesehatan;
 - e. dinas sosial dan pemberdayaan masyarakat desa;
 - f. dinas perhubungan;

- g. dinas pemberdayaan perempuan, perlindungan anak, pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
 - h. rumah sakit umum Daerah.
 - i. Kepolisian resort;
 - j. PLN;
 - k. Palang Merah Indonesia;
 - l. Badan SAR Nasional;
 - m. Perangkat Daerah terkait lainnya; dan
 - n. badan hukum lainnya.
- (3) Untuk memenuhi kompetensi anggota tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan seleksi dan pembinaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

BAB VII TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB

Pasal 11

- (1) Diskominfo selaku fasilitator dan koordinator Layanan *Call Center* 112 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut
- a. mengoordinasikan penyelenggaraan Layanan *Call Center* 112 dengan Perangkat Daerah dan instansi pemerintah;
 - b. menyediakan sarana dan prasarana terkait penyelenggaraan sistem Layanan *Call Center* 112;
 - c. bekerja sama dengan Perangkat Daerah, instansi pemerintah dan instansi terkait lainnya dalam menyediakan sumber daya manusia terkait penyelenggaraan sistem Layanan *Call Center* 112;
 - d. memastikan kelancaran operasional jaringan komunikasi data;
 - e. melaksanakan koordinasi teknis dengan Kementerian Komunikasi dan Digital Republik Indonesia serta pihak perusahaan operator telekomunikasi;
 - f. menyediakan jaringan khusus/VPN tidak terputus sesuai kebutuhan line terpadu; dan
 - g. melakukan pendampingan pengembangan sistem Layanan *Call Center* 112.
- (2) Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan Peraturan Bupati ini.

Pasal 12

- (1) Perangkat Daerah, instansi pemerintah, dan instansi terkait lainnya yang menerima terusan telepon dari Layanan *Call Center* 112 menyiapkan tenaga operator yang bertugas/tersedia 24 jam.
- (2) Jumlah tenaga operator sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disesuaikan dengan kebutuhan line telepon instansi.
- (3) Dalam rangka optimalisasi pengintegrasian Layanan *Call Center* 112 Perangkat Daerah, instansi pemerintah, dan instansi terkait lainnya mempersiapkan sarana dan prasarana *Call Center* masing-masing.

Pasal 13

- (1) Seluruh panggilan yang masuk ke Layanan *Call Center* 112 harus dilayani sesuai dengan petunjuk teknis yang ditetapkan dengan keputusan Kepala Diskominfo.
- (2) Perangkat Daerah, instansi pemerintah dan instansi terkait lain menindaklanjuti panggilan telepon yang didistribusikan oleh Tim Layanan *Call Center* 112 sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal dan Standar Operasional Prosedur masing-masing.

BAB VII

PENDANAAN

Pasal 14

- (1) Pendanaan Layanan *Call Center* 112 bersumber pada:
 - a. anggaran pendapatan dan belanja Daerah; dan/atau
 - b. sumber lainnya yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- (2) Pengelolaan anggaran belanja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IX

MONITORING, EVALUASI DAN PENGENDALIAN

Bagian Kesatu

Monitoring dan Evaluasi

Pasal 15

- (1) Diskominfo melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan Layanan *Call Center* 112 pada setiap Perangkat Daerah, instansi pemerintah dan instansi terkait lainnya.
- (2) Hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Bupati sebagai bahan evaluasi pelaksanaan Layanan *Call Center* 112.

Pasal 16

- (1) Monitoring dan evaluasi pelaksanaan Layanan *Call Center* 112 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulan atau sewaktu-waktu sesuai kebutuhan.
- (2) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam bentuk:
 - a. rapat koordinasi;
 - b. peninjauan kunjungan lapangan;
 - c. permintaan data informasi; dan
 - d. permintaan laporan.
- (3) Dalam melaksanakan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) Diskominfo dapat mengikutsertakan Perangkat Daerah terkait dan/atau pihak ketiga yang berkompeten.

Bagian Kedua

Pengendalian

Pasal 17

- (1) Pengendalian pelaksanaan Layanan *Call Center* 112 dilaksanakan oleh Diskominfo.
- (2) Pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimaksudkan untuk memastikan bahwa setiap kegiatan Layanan *Call Center* 112 dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal dan Standar Operasional Prosedur.
- (3) Hasil pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaporkan secara berkala kepada Kepala Diskominfo.

BAB X
PELAPORAN
Pasal 18

Diskominfo menyusun dan menyampaikan laporan pelaksanaan Layanan *Call Center* 112 secara berkala tahunan, semesteran, triwulan, bulanan dan/atau sewaktu-waktu sesuai kebutuhan kepada Bupati dengan tembusan, Kepala Kepolisian Resort Jepara dan Perangkat Daerah.

BAB XI
PENUTUP
Pasal 19

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

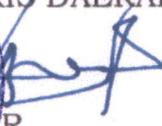
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Jepara.

Ditetapkan di Jepara
pada tanggal 19 Mei 2025


BUPATI JEPARA,

WITIARSO UTOMO

Diundangkan di JEPARA
Pada tanggal 19 Mei 2025


PJ. SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN JEPARA,

ARY BACHTIAR

BERITA DAERAH KABUPATEN JEPARA TAHUN 2025 NOMOR 7

LAMPIRAN PERATURAN BUPATI JEPARA

NOMOR : 7 TAHUN 2025

TANGGAL : 19 MEI 2025

BENTUK INTEGRASI DAN PENANGGUNGJAWAB
LAYANAN JEPARA TANGGAP 112

NO	KEJADIAN	PERANGKAT DAERAH/INSTANSI
1	2	3
1.	Permintaan pelayanan ambulans gawat darurat	1. Dinas Kesehatan 2. RSUD 3. PMI
2.	Permintaan penyelamatan manusia	1. Badan Penanggulangan Bencana Daerah 2. Dinas Kesehatan 3. Satuan Polisi Pamong Praja dan Damkar 4. POLRES Jepara
3.	Penanganan kebakaran	1. Badan Penanggulangan Bencana Daerah 2. Satuan Polisi Pamong Praja dan Damkar 3. Dinas Kesehatan 4. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang 5. Dinas Perhubungan 6. POLRES Jepara
4.	Penanganan kejadian kecelakaan	1. POLRES Jepara 2. Dinas Kesehatan 3. PMI 4. Badan Penanggulangan Bencana Daerah
5.	Penanganan kejadian tindak kriminal seperti pembunuhan, pencurian dengan kekerasan, kekerasan dalam rumah tangga dan tindak pidana lainnya	1. POLRES Jepara 2. Satuan Polisi Pamong Praja dan Damkar 3. Dinas Kesehatan 4. Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat Desa 5. PMI
6.	Penanganan kejadian terorisme	1. POLRES Jepara 2. Dinas Kesehatan 3. Satuan Polisi Pamong Praja dan Damkar 4. Dinas Perhubungan 5. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
7.	Penanganan pohon tumbang dengan korban atau terganggunya aktivitas masyarakat	1. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang 2. Dinas Kesehatan 3. PMI 4. Badan Penanggulangan Bencana Daerah 5. POLRES Jepara 6. Kelurahan

1	2	3
8.	Penanganan hewan buas atau berbisa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian, dan Peternakan 2. Dinas Perikanan 3. Dinas Kesehatan 4. Badan Penanggulangan Bencana Daerah 5. Dinas Lingkungan Hidup 6. Satuan Polisi Pamong Praja dan Damkar
9.	Penanganan kejadian terkait kebencanaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Badan Penanggulangan Bencana Daerah 2. Satuan Polisi Pamong Praja dan Damkar 3. Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa 4. Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana 5. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang 6. Dinas Perhubungan 7. Dinas Kesehatan 8. Dinas Lingkungan Hidup 9. POLRES Jepara
10.	Penanganan kerusakan konstruksi yang mengakibatkan korban atau terganggunya aktivitas masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang 2. Badan Penanggulangan Bencana Daerah 3. Satuan Polisi Pamong Praja dan Damkar 4. Dinas Perhubungan 5. Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa 6. Dinas Kesehatan 7. Dinas Lingkungan Hidup 8. POLRES Jepara 9. PMI
11.	Penanganan kegawatdaruratan lainnya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Badan Penanggulangan Bencana Daerah 2. Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa 3. Dinas Kesehatan 4. RSUD Kartini 5. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang 6. Dinas Lingkungan Hidup 7. Dinas Perhubungan 8. Satuan Polisi Pamong Praja dan Damkar 9. POLRES Jepara



BUPATI JEPARA,

WITIARSO UTOMO