



WALIKOTA BATAM
PROVINSI KEPULAUAN RIAU

PERATURAN WALIKOTA BATAM
NOMOR 16 TAHUN 2017

TENTANG

PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR TUNGGAL PANGGILAN
DARURAT 112 DI KOTA BATAM

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA BATAM,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat dalam penanganan keadaan gawat darurat (*emergency*) diperlukan penanganan secara terpadu melalui pengintegrasian layanan kegawatdaruratan pada Organisasi Perangkat Daerah/Unit Pelaksana Teknis (OPD /UPT), Instansi Pemerintah dan Instansi terkait lainnya ke dalam layanan nomor tunggal panggilan darurat 112;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 di Kota Batam;

- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);

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 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4723);
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 diubah beberapa kali 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 PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT 112 DI KOTA BATAM.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Batam.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Daerah Kota Batam.
3. Walikota adalah Walikota Batam.
4. Sekretariat Daerah adalah Sekretariat Daerah Kota Batam.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Batam.
6. Dinas Komunikasi dan Informatika yang selanjutnya disebut Dinas Kominfo adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam.
7. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam;
8. Pelaksana Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam yang selanjutnya disebut Pelaksana Kominfo adalah Pelaksana Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam.
9. Kepala Pelaksana adalah Kepala Pelaksana Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam.
10. Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat OPD adalah Organisasi Perangkat Daerah Kota Batam.
11. Unit Pelaksana Teknis yang selanjutnya disingkat UPT adalah unit kerja atau sub ordinat OPD.
12. Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 yang selanjutnya disebut Layanan Batam 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.
13. *Dispatcher* adalah petugas pada Layanan Batam Siaga 112 yang bertanggung jawab untuk memilah permasalahan dan meneruskan kepada OPD/UPT, instansi pemerintah dan instansi terkait lainnya untuk penyelesaian kasus yang dilaporkan.
14. 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.

15. 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.
16. Kecelakaan adalah peristiwa yang dapat membahayakan dan/ atau mengancam keselamatan manusia dan dapat merugikan harta benda yang diakibatkan oleh alat/ sarana transportasi.
17. Kebakaran adalah kejadian yang dapat merugikan jiwa dan/atau harta benda yang diakibatkan oleh api yang membesar dan tidak dapat dikendalikan.
18. Pelayanan Ambulans adalah pelayanan mobilisasi terhadap kegawatdaruratan termasuk evakuasi medik dan/atau pelayanan rujukan.
19. Penyelamatan Manusia adalah pertolongan terhadap manusia yang diakibatkan oleh kecelakaan, bencana dan kegawatdaruratan yang lain.
20. *Virtual Private Network* (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 ini dimaksudkan sebagai dasar hukum pelaksanaan Layanan Batam Siaga 112 kepada masyarakat.

Pasal 3

Peraturan 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 OPD/UPT, instansi pemerintah dan instansi terkait lainnya ke dalam sistem Layanan Batam Siaga 112;
- 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 OPD/UPT, instansi Pemerintah dan instansi terkait lainnya.

BAB III RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang lingkup penyelenggaraan Layanan Batam Siaga 112 terdiri atas :

- a. pelaksana layanan;
- b. jenis layanan;
- c. pelaksanaan;
- d. pembagian tugas; dan
- e. monitoring dan evaluasi.

BAB IV PELAKSANA LAYANAN

Pasal 5

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

Pasal 6

- (1) Pengintegrasian Layanan Batam Siaga 112 yang diselenggarakan oleh OPD/UPT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf a meliputi layanan yang diselenggarakan oleh :
 - a. Dinas Pemadam Kebakaran;
 - b. Dinas Lingkungan Hidup;
 - c. Dinas Bina Marga dan sumber Daya Air;
 - d. Dinas Perumahan Rakyat, Pemukiman dan Pertamanan;
 - e. Dinas Perindustrian dan Perdagangan;
 - f. Dinas Perhubungan;
 - g. Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat;
 - h. Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana;
 - i. Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian;
 - j. Dinas Kelautan;
 - k. Dinas Kesehatan;

- l. Satuan Polisi Pamong Praja;
 - m. Rumah Sakit Umum Daerah; dan
 - n. Seluruh Puskesmas se-Kota Batam.
- (2) Pengintegrasian Layanan Batam Siaga 112 yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf b meliputi layanan yang diselenggarakan oleh:
- a. Kepolisian Resor Kota Barelang (Polresta Barelang);
 - b. Kantor Badan SAR Nasional (Basarnas) Wilayah Barat;
 - c. Direktorat Pengamanan Badan Pengusahaan (BP) Batam; dan
 - d. Badan Narkotika Nasional (BNN) Kota Batam.
- (3) Pengintegrasian Layanan Batam Siaga 112 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); dan
 - b. Badan hukum lainnya.

BAB V JENIS LAYANAN

Pasal 7

Jenis layanan Layanan Batam Siaga 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 kebencanaan;
- j. penanganan kerusakan konstruksi yang mengakibatkan korban atau terganggunya aktivitas masyarakat;
- k. penanganan kegawatdaruratan lainnya; dan
- l. penanganan narkoba dan sejenisnya.

Pasal 8

- (1) Bentuk integrasi jenis Layanan Batam Siaga 112 antara OPD/ 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 OPD/UPT yang tercantum pada ayat (1), dapat juga bergabung instansi lain dalam penanganan kejadian kegawatdaruratan.

BAB VI PELAKSANAAN

Bagian Kesatu Sarana dan Prasarana

Pasal 9

- (1) Dalam melaksanakan Layanan Batam Siaga 112 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 OPD/UPT, instansi pemerintah dan instansi terkait lainnya; dan
 - e. rekap pengiriman informasi gawat darurat ke OPD/UPT, instansi Pemerintah dan instansi terkait lainnya yang disertai waktu pengiriman informasi.

Bagian Kedua
Petugas Layanan Batam Siaga 112

Pasal 10

- (1) Dalam pelaksanaan Layanan Batam Siaga 112 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. kebencanaan.
- (3) Untuk memenuhi kompetensi petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaksanakan seleksi dan pembinaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VII
PELAKSANAAN TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB

Pasal 11

Dalam pelaksanaan pengintegrasian Layanan Batam Siaga 112, OPD/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 Batam Siaga 112 dengan OPD/UPT, instansi pemerintah dan Instansi terkait lainnya;
 2. menyediakan sarana dan prasarana terkait penyelenggaraan sistem Layanan Batam Siaga 112;
 3. menyediakan sumber daya manusia terkait penyelenggaraan sistem Layanan Batam Siaga 112;
 4. memastikan kelancaran operasional jaringan komunikasi data;
 5. melaksanakan koordinasi teknis dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia serta pihak perusahaan operator telekomunikasi;
 6. menyediakan jaringan khusus/*Virtual Private Network* (VPN) tidak terputus sesuai kebutuhan *line* terpadu; dan
 7. melakukan pendampingan pengembangan sistem Layanan Batam Siaga 112.

b. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

1. melaksanakan perencanaan kebutuhan dan pengisian formasi sumber daya manusia dalam rangka penyelenggaraan sistem Layanan Batam Siaga 112; dan
2. melaksanakan peningkatan kompetensi sumber daya manusia petugas Layanan Batam Siaga 112.

Pasal 12

- (1) OPD/UPT, instansi pemerintah dan instansi terkait lainnya yang menerima terusan telepon (*dispatch*) dari Layanan Batam Siaga 112 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 Batam Siaga 112 sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Peraturan Walikota ini.
- (3) Dalam rangka optimalisasi pengintegrasian Layanan Batam Siaga 112 OPD/UPT, instansi Pemerintah dan instansi terkait lainnya menyiapkan sarana dan prasarana *call center* masing-masing.

Pasal 13

Penyelenggaraan Layanan Batam Siaga 112 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 Batam Siaga 112 harus dilayani sesuai dengan petunjuk teknis yang ditetapkan oleh Kepala Pelaksana.
- (2) OPD/UPT, instansi pemerintah dan instansi terkait lain menindaklanjuti panggilan telepon yang di-*dispatch* oleh petugas Layanan Batam Siaga 112 sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing.

Pasal 15

- (1) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan teknis Layanan Batam Siaga 112 ditetapkan dalam Keputusan Kepala Pelaksana.
- (2) Dalam pelaksanaan pengintegrasian Layanan Batam Siaga 112 OPD/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 VIII PENGANGGARAN

Pasal 16

- (1) Anggaran belanja yang dibutuhkan untuk penyelenggaraan Layanan Batam Siaga 112 dibebankan kepada Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN), Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) dan/atau sumber lainnya yang sah dan tidak mengikat.
- (2) Pengelolaan anggaran belanja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang Keuangan Negara/Daerah.

BAB IX MONITORING, EVALUASI DAN PENGENDALIAN

Bagian Kesatu Monitoring dan Evaluasi

Pasal 17

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

Pasal 18

- (1) Monitoring dan evaluasi penyelenggaraan Layanan Batam Siaga 112 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 mengikutsertakan OPD/UPT terkait dan/atau pihak ketiga yang berkompeten.

Bagian Kedua
Pengendalian

Pasal 19

- (1) Pengendalian penyelenggaraan Layanan Batam Siaga 112 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 Batam Siaga 112 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 X
PELAPORAN

Pasal 20

Kepala Pelaksana menyusun dan menyampaikan laporan penyelenggaraan Layanan Batam Siaga 112 secara berkala tahunan, semesteran, triwulan, bulanan dan/atau sewaktu-waktu sesuai kebutuhan kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah dengan tembusan, Kepala Kepolisian Daerah Kepulauan Riau, OPD/ UPT dan instansi terkait lainnya.

BAB XI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 21

Peraturan Walikota ini mulai berlaku sejak tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Batam
pada tanggal 13 Maret 2017



MUHAMMAD RUDI

Diundangkan di Batam
pada tanggal 13 Maret 2017



SEKRETARIS DAERAH KOTA BATAM

JEFRIDIN

BENTUK INTEGRASI JENIS LAYANAN BATAM SIAGA 112 ANTARA
OPD/UPT, INSTANSI PEMERINTAH DAN INSTANSI TERKAIT LAINNYA

No.	Kejadian	OPD/UPT/Instansi
1.	Permintaan pelayanan ambulans gawat darurat	Dinas Kesehatan, PMI
2.	Permintaan penyelamatan manusia	Dinas Pemadam Kebakaran, Dinas Kesehatan, Kantor BASARNAS Wilayah Barat, POLRESTA Bareleng
3.	Penanganan kebakaran	Dinas Pemadam Kebakaran, Dinas Perumahan Rakyat, Pemukiman dan Pertamanan, Dinas Perhubungan, Satuan Polisi Pamong Praja, Dinas Kesehatan, POLRESTA Bareleng
4.	Penanganan kejadian kecelakaan	POLRESTA Bareleng, Dinas Kesehatan, Dinas Pemadam Kebakaran, PMI
5.	Penanganan kejadian tindak kriminal seperti pembunuhan, pencurian dengan kekerasan, kekerasan dalam rumah tangga dan tindak pidana lainnya	POLRESTA Bareleng, Satuan Polisi Pamong Praja, Dinas Kesehatan, PMI, Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana
6.	Penanganan kejadian terorisme	POLRESTA Bareleng, Dinas Kesehatan, Dinas Pemadam Kebakaran, Dinas Perumahan Rakyat, Pemukiman dan Pertamanan
7.	Penanganan pohon tumbang dengan korban atau terganggunya aktivitas masyarakat	Dinas Perumahan Rakyat, Pemukiman dan Pertamanan, Dinas Pemadam Kebakaran, Dinas Kesehatan, PMI, POLRESTA Bareleng, Kelurahan
8.	Penanganan hewan buas atau berbisa	Dinas Pemadam Kebakaran, Dinas Kesehatan, Dinas Perikanan, Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian
9.	Penanganan kejadian terkait kebencanaan	Dinas Pemadam Kebakaran, Dinas Perumahan Rakyat, Pemukiman dan Pertamanan, Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air, Dinas Perhubungan, Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat, Satuan Polisi Pamong Praja, Dinas Kesehatan, Dinas Lingkungan Hidup, POLRESTA Bareleng, Kantor BASARNAS Wilayah Barat
10.	Penanganan kerusakan konstruksi yang mengakibatkan korban atau terganggunya aktivitas masyarakat	Dinas Pemadam Kebakaran, Dinas Perumahan Rakyat, Pemukiman dan Pertamanan, Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air, Dinas Perhubungan, Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat, Satuan Polisi Pamong Praja, Dinas Kesehatan, Dinas Lingkungan Hidup, POLRESTA Bareleng, Kantor BASARNAS Wilayah Barat

11.	Penanganan kegawatdaruratan lainnya	Dinas Pemadam Kebakaran, Dinas Perumahan Rakyat, Pemukiman dan Pertamanan, Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air, Dinas Perhubungan, Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat, Satuan Polisi Pamong Praja, Dinas Kesehatan, Satuan Polisi Pamong Praja, Dinas Lingkungan Hidup, POLRESTA Barelang, Kantor BASARNAS Wilayah Barat
12.	Penanganan narkoba dan sejenisnya	BNN Kota Batam, POLRESTA Barelang, Satuan Polisi Pamong Praja, Dinas Kesehatan.


















WALIKOTA BATAM

MUHAMMAD RUDI

LAMPIRAN II : PERATURAN WALIKOTA BATAM
 NOMOR : 16 TAHUN 2017
 TANGGAL : 13 Maret 2017

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) LAYANAN BATAM SIAGA 112

PEMERINTAH KOTA BATAM					STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR		SOP No : Tgl Persetujuan : Tgl Revisi :	
BADAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA					LAYANAN NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT (EMERGENCY CALL) 112			KETERANGAN
KEGIATAN	PELAKSANA				URAIAN	WAKTU	HASIL	
	Masyarakat	Call taker	Dispatcher	Tim Lapangan				
Menerima laporan masyarakat							Data Laporan	
Masyarakat melihat/mendengar/ mengetahui kejadian darurat di sekitar.					Komputer, internet, akses masuk admin		Data Laporan	
Masyarakat melakukan panggilan ke CC 112					Komputer, internet, akses masuk admin		Data Laporan	
Laporan masuk					Komputer, internet, akses masuk admin		Data Laporan	
Agen CC menerima panggilan					Komputer, internet, akses masuk admin		Data Laporan	
Melakukan verifikasi nama, lokasi dan kejadian darurat serta melakukan pencatatan kemudian mengalisa 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	Dalam waktu 3 menit, supervisor harus memastikan tiket kejadian menjadi progress
PIC SKPD menugaskan petugas lapangan untuk menuju lokasi kejadian.					Telepon, HT	3 menit	Laporan untuk ditindaklanjuti	
Petugas Lapangan SKPD menuju lokasi kejadian.					Ambulan, Mobil Pemadam, Mobil Jenazah, Tim penanganan darurat		Laporan untuk ditindaklanjuti	
Petugas lapangan melakukan penanganan darurat dilapangan					Ambulan, Mobil Pemadam, Mobil Jenazah, Tim penanganan darurat		Penanganan Kejadian Darurat	
PIC SKPD memonitor pelaksanaan penanganan dilapangan.					Telepon, HT		Data Laporan Penanganan	
PIC SKPD melaporkan up date status penanganan kejadian darurat hingga tahap akhir penanganan kepada agen CC					Komputer, internet, akses masuk admin, telepon, HT	20 menit	Data proses penanganan darurat	Dalam waktu 20 menit, supervisor harus memastikan 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	

