



WALIKOTA TANGERANG

PROVINSI BANTEN

KEPUTUSAN WALI KOTA TANGERANG

NOMOR : 503/Kep.795 -Bag.Org/2019

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN TERINTEGRASI
PENANGANAN KEDARURATAN TANGERANG SIAGA 112

WALI KOTA TANGERANG,

- Menimbang :
- a. dalam rangka meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat dalam pelayanan penanganan kegawatdaruratan, maka dipandang perlu untuk menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Terintegrasi Penanganan Kedaruratan Tangerang Siaga 112;
 - b. bahwa untuk menuju layanan nomor tunggal panggilan darurat 112 dan 119 perlu pengintegrasian layanan yang ada kedalam salah satu satuan Kerja Perangkat Daerah/Unit Kerja Perangkat Daerah, Instansi Pemerintah, atau instansi terkait lainnya;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Wali Kota tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Terintegrasi Penanganan Kedaruratan Tangerang Siaga 112;

- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 2 Tahun 1993 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Tangerang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1993 Nomor 18, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3518);

2. Undang- Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3881);
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3980);
6. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2015 tentang Kementerian Komunikasi dan Informatika (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 96);
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 47 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan;
8. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Berita Daerah Kota Tangerang Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kota Tangerang Nomor 8);
9. Peraturan Wali Kota Nomor 32 Tahun 2018 tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pengelola Ruang Kendali Pada Dinas Komunikasi dan Informatika (Berita Daerah Kota Tangerang Tahun 2018 Nomor 32);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Standar Operasional Prosedur Pelayanan Terintegrasi Penanganan Kedaruratan Tangerang Siaga 112 sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KEDUA : Kondisi kedaruratan sebagaimana dimaksud di atas adalah sebagai berikut :
- a. Permintaan ambulance gawat darurat
 - b. Permintaan mobil jenazah
 - c. Kebakaran dan Kebakaran tiang listrik
 - d. Bencana alam
 - e. Kecelakaan
 - f. Kriminalitas
 - g. Kerusakan
 - h. Kamtibmas
 - i. Penanganan medis
 - j. Sarang tawon dan ular
- KEDUA : Pengintegrasian Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Terintegrasi Penanganan Kedaruratan Tangerang Siaga 112 meliputi:
- a. Dinas Komunikasi dan Informasi
 - b. Badan Penanggulangan Bencana Daerah
 - c. Dinas Kesehatan
 - d. Dinas Perumahan dan Pemukiman
 - e. Dinas Satuan Polisi Pamong Praja
 - f. Dinas Perhubungan
 - g. Kecamatan
 - h. Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang
 - i. POLRES Metro Tangerang
 - j. Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan (Basarnas)
 - k. PMI Kota Tangerang

KETIGA : Dinas Komunikasi dan Informatika melaksanakan monitoring dan evaluasi kepada OPD terkait yang melaksanakan kegiatan berdasarkan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Terintegrasi Penanganan Kedaruratan Tangerang Siaga 112.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Tangerang
pada tanggal : 19 September 2019

WALI KOTA TANGERANG,



ARIEF R. WISMANSYAH



PEMERINTAH KOTA TANGERANG

Tangerang Live Room

Dinas Komunikasi dan Informasi

Nomor SOP : 065/SOP-Kominfo.01/2019
 Tanggal Pembuatan : 10 September 2019
 Tanggal Revisi :
 Tanggal Efektif : 10 September 2019
 Disahkan oleh : WALI KOTA TANGERANG

ARIEF R. WISMANSYAH

NAMA SOP : PROSEDUR PELAYANAN TERINTEGRASI PENANGANAN KEDARURATAN TANGERANG SIAGA 112

Dasar Hukum

- 1 Undang-undang Nomor 2 Tahun 1993 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Tangerang
- 2 Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi
- 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 3 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- 5 Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi
- 6 Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2015 tentang Kementerian Komunikasi dan Informatika
- 7 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan
- 8 Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah
- 9 Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Live Command Center pada Dinas Komunikasi dan Informatika

Kualifikasi pelaksana

- 1 Mampu mengoperasikan komputer dan menginput data
- 2 Memahami tugas dan fungsi kegawatdaruratan
- 3 Mampu menguasai panggilan asli atau prank

Keterkaitan

- 1 SOP Penanganan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Tangerang
- 2 SOP Penanganan kebakaran bagi operator call di BPBD Kota Tangerang
- 3 SOP Penanganan Keamanan, Ketertiban dan kerusuhan di Kepolisian
- 4 SOP Penanganan Kecelakaan bagi operator call di Kepolisian
- 5 SOP Penanganan Percobaan Bunuh Diri bagi operator call di Kepolisian
- 6 SOP Penanganan korban kekerasan pada Perempuan dan Anak
- 7 SOP Penanganan pertolongan pertama korban bagi operator call di Dinas Kesehatan/PMI
- 8 SOP Pelayanan ambulans gratis di Dinas Kesehatan/PMI
- 9 SOP Penanganan konsleting listrik bagi operator call di PLN/Jaringan kabel lainnya
- 10 SOP Pelayanan mobil jenazah di Disperkim
- 11 SOP Penanganan evakuasi alat berat bagi Dinas Perhubungan
- 12 SOP Penanganan kecelakaan bagi Dinas Perhubungan
- 13 SOP Penanganan ODGJ bagi operator call di Satpol PP
- 14 SOP Penanganan terlantar bagi operator call di Satpol PP
- 15 SOP Penanganan ODGJ bagi operator call di Dinas Sosial

Peralatan/perlengkapan

- 1 Komputer yang di lengkapi aplikasi SPGDT dan headset
- 2 Pesawat Telepon Lokal
- 3 Aplikasi LAKSA
- 4 Radio komunikasi medis / HP
- 5 Buku laporan kegiatan
- 6 Hasil kegiatan

Peringatan

Apabila SOP ini diabaikan maka tidak ada koordinasi antar operator call dan satuan kerja terkait

Pencatatan dan pendataan

- 1 Aplikasi LAKSA
- 2 Buku laporan kegiatan jaga Tangerang Siaga 112 Kota Tangerang



PEMERINTAH KOTA TANGERANG

Tangerang Live Room

Dinas Komunikasi dan Informatika

Nomor SOP : 065/SOP-Fomintk. 01/2019
Tanggal Pembuatan : 19 September 2019
Tanggal Revisi :
Tanggal Efektif : 19 September 2019
Disahkan oleh : WALI KOTA TANGERANG

ARIEF R. WISMANSYAH

NAMA SOP : PROSEDUR PELAYANAN TERINTEGRASI PENANGANAN KEDARURATAN TANGERANG SIAGA 112

Dasar Hukum

- 1 Undang-undang Nomor 2 Tahun 1993 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Tangerang
- 2 Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi
- 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 3 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- 5 Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi
- 6 Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2015 tentang Kementerian Komunikasi dan Informatika
- 7 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan
- 8 Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah
- 9 Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Live Command Center pada Dinas Komunikasi dan Informatika

Kualifikasi pelaksana

- 1 Mampu mengoperasikan komputer dan menginput data
- 2 Memahami tugas dan fungsi kegawatdaruratan
- 3 Mampu menguasai panggilan asli atau prank

Keterkaitan

- 1 SOP Penanganan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Tangerang
- 2 SOP Penanganan kebakaran bagi operator call di BPBD Kota Tangerang
- 3 SOP Penanganan Keamanan, Ketertiban dan kerusuhan di Kepolisian
- 4 SOP Penanganan Kecelakaan bagi operator call di Kepolisian
- 5 SOP Penanganan Percobaan Bunuh Diri bagi operator call di Kepolisian
- 6 SOP Penanganan korban kekerasan pada Perempuan dan Anak
- 7 SOP Penanganan pertolongan pertama korban bagi operator call di Dinas Kesehatan/PMI
- 8 SOP Pelayanan ambulans gratis di Dinas Kesehatan/PMI
- 9 SOP Penanganan konsleting listrik bagi operator call di PLN/Jaringan kabel lainnya
- 10 SOP Pelayanan mobil jenazah di Disperkim
- 11 SOP Penanganan evakuasi alat berat bagi Dinas Perhubungan
- 12 SOP Penanganan kecelakaan bagi Dinas Perhubungan
- 13 SOP Penanganan ODGJ bagi operator call di Satpol PP
- 14 SOP Penanganan terlantar bagi operator call di Satpol PP
- 15 SOP Penanganan ODGJ bagi operator call di Dinas Sosial

Peralatan/perlengkapan

- 1 Komputer yang di lengkapi aplikasi SPGDT dan headset
- 2 Pesawat Telepon Lokal
- 3 Aplikasi LAKSA
- 4 Radio komunikasi medis / HP
- 5 Buku laporan kegiatan
- 6 Hasil kegiatan





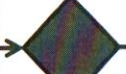




Peringatan

Apabila SOP ini diabaikan maka tidak ada koordinasi antar operator call dan satuan kerja terkait

Pencatatan dan pendataan

- 1 Aplikasi LAKSA
- 2 Buku laporan kegiatan jaga Tangerang Siaga 112 Kota Tangerang

PROSEDUR PELAYANAN TERINTEGRASI PENANGANAN KEDARURATAN TANGERANG SIAGA 112

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		CC 112	Supervisor	OPD/Satuan Kerja Terkait	AGD/PMI	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima telepon masuk dari masyarakat melalui Tangerang Siaga 112					Telepon, Komputer	20 detik	sambungan telepon	OPD kerja terlampir
2	Menanyakan dan menginput : a. Identitas Pelapor (Nama Pelapor dan nomer hp yang bisa dihubungi/terhubung dengan aplikasi whatsapp) b. Jenis Kejadian c. Lokasi Kejadian (Alamat dan titik kenal kejadian) d. Objek kejadian e. Jumlah korban f. Apakah ada korban jiwa g. Hal-hal lain/informasi lain yang akan di tambahkan.					sambungan telepon	5 menit	Informasi kasus darurat dan data pelapor	
3	Menghubungi OPD/Satuan Kerja terkait berdasarkan kejadian, Polresto Metro Tangerang, Dinkes/PMI, BPBD, dan PLN (terkait kebakaran tiang listrik) dan meminta nama penerima petugas laporan atas pengaduan					Informasi kasus darurat dan data pelapor	3 menit	petugas lapor pengaduan	
4	Melaporkan pergerakan satuan kerja terkait kepada supervisor					petugas lapor pengaduan	15 menit	laporan pergerakan	
5	Meminta konfirmasi dari instansi terkait tentang upaya penanganan yang dilakukan dan kebutuhan dukungan instansi lain dilapangan jika kekurangan atau belum tiba dilokasi.					laporan pergerakan	3 menit	laporan upaya penanganan	
6	Berkoordinasi dengan AGD/PMI dan RS terkait pengiriman korban ke RS terdekat					laporan upaya penanganan	2 menit	sambungan ke ADS/PMI/RS	
7	Mengirim informasi mengenai korban jiwa					sambungan ke AGD/PMI	20 menit	informasi korban jiwa	
8	Berkoordinasi dengan dinas terkait/pelapor tentang status kejadian dan meminta dokumentasi saat penanganan.					informasi kasus darurat	2 menit	Dokumentasi kedatangan petugas	
10	membuat laporan pada data order yang akan terintegrasi dengan LAKSA					feedback pelapor	2 menit	laporan akhir upaya penanganan kejadian	
							Jumah Total Waktu	30 menit	

SOP INTEGRASI PELAYANAN KEDARURATAN

No	Jenis Penanganan Darurat	OPD/SATUAN KERJA TERKAIT									
		BPBD	PLN	RS/PMI/AGD	DINAS KESEHATAN	Satpol PP	DISHUB	Dinas Perkim	KEPOLISIAN	SAR	Kecamatan
1	2	3	4	5	6	7	9	10	11	12	13
1	Kebakaran/kebakaran tiang listrik	SOP Penanganan Pengaduan Kebakaran	SOP Penanganan Pengaduan Kebakaran	SOP Layanan aduan Korban Kebakaran			SOP Penanganan Pengaduan Kebakaran		SOP Penanganan Pengaduan Kebakaran		SOP Penanganan Pengaduan Kebakaran
2	Kecelakaan			SOP Layanan aduan Korban Kecelakaan			SOP Penanganan Pengaduan Kecelakaan	SOP Layanan mobil jenazah untuk korban kecelakaan	SOP Penanganan Pengaduan Kecelakaan		SOP Penanganan Pengaduan Kecelakaan
3	Kriminalitas			SOP Layanan Aduan Korban Kriminalitas				SOP Layanan mobil jenazah untuk korban kriminalitas	SOP Penanganan Pengaduan Kriminalitas		SOP Penanganan Pengaduan Kriminalitas
4	Bencana Alam	SOP Penanganan Pengaduan Bencana		SOP Layanan Aduan Korban Bencana		SOP Penanganan Pengaduan Bencana	SOP Penanganan Pengaduan Bencana	SOP Layanan mobil jenazah untuk korban meninggal bencana alam	SOP Penanganan Pengaduan Bencana	SOP Penanganan Pengaduan Bencana	SOP Penanganan Pengaduan Bencana
5	Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Kamtibmas)					SOP Penanganan ODGJ			SOP Penanganan Pengaduan Kerusuhan/Tawuran		SOP Penanganan Pengaduan ODGJ
6	Kegawatdaruratan Lainnya	SOP Penanganan Pengaduan Kegawatdaruratan Lainnya		SOP Layanan Aduan Korban Kegawatdaruratan		SOP Penanganan Pengaduan Kegawatdaruratan Lainnya	SOP Penanganan Pengaduan Kegawatdaruratan Lainnya		SOP Penanganan Pengaduan Kegawatdaruratan Lainnya		SOP Penanganan Pengaduan Kegawatdaruratan Lainnya
7	Mobil Jenazah							SOP Layanan Mobil Jenazah			
8	Ambulance Gratis			SOP Layanan Ambulan Gratis	SOP Layanan Ambulan Gratis						