



WALIKOTA SURABAYA
PROVINSI JAWA TIMUR

SALINAN

PERATURAN WALIKOTA SURABAYA
NOMOR 20 TAHUN 2023

TENTANG

PENYELENGGARAAN *COMMAND CENTER 112*

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA SURABAYA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di bidang penanggulangan bencana serta dalam rangka menjaga ketentraman dan ketertiban masyarakat, Pemerintah Kota Surabaya 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 Kota Surabaya dan koordinasi antar instansi lainnya, diperlukan penyelenggaraan *Command Center 112*;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Penyelenggaraan *Command Center 112*.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat dan Dalam Daerah Istimewa Yogyakarta sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Perubahan Batas Wilayah Wilayah Kotapraja Surabaya dan Daerah Tingkat II Surabaya dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur dan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat dan Dalam Daerah Istimewa Yogyakarta (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 dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. 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);
6. 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);
7. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
8. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 15 Tahun 2012 tentang Pedoman Pusat Pengendalian Operasi Penanggulangan Bencana;
9. 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);

10. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya (Lembaran Daerah Kota Surabaya Tahun 2016 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kota Surabaya Nomor 10) sebagaimana diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya (Lembaran Daerah Kota Surabaya Tahun 2021 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kota Surabaya Nomor 3);
11. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 67 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota Surabaya (berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2021 Nomor 67);
12. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2021 Nomor 72);
13. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 74 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2021 Nomor 74);
14. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 75 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2021 Nomor 75);
15. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 77 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2021 Nomor 92);
16. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 79 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Lingkungan Hidup Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2021 Nomor 79);
17. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 81 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Dinas Perhubungan Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2021 Nomor 81);

18. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 82 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2021 Nomor 92);
19. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 87 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2021 Nomor 87);
20. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 92 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2021 Nomor 92);
21. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 115 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2021 Nomor 115);

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PENYELENGGARAAN
COMMAND CENTER 112.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Surabaya.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Surabaya.
3. Walikota adalah Walikota Surabaya.
4. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.
5. Badan Penanggulangan Bencana Daerah yang selanjutnya disingkat BPBD adalah Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Surabaya.
6. Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga adalah Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga Kota Surabaya.
7. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan adalah Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya.
8. Dinas Sosial adalah Dinas Sosial Kota Surabaya.
9. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana adalah Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Surabaya.

10. Dinas Lingkungan Hidup adalah Dinas Lingkungan Hidup Kota Surabaya.
11. Dinas Komunikasi dan Informatika adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.
12. Satuan Polisi Pamong Praja adalah Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya.
13. Instansi adalah instansi di luar Pemerintah Kota Surabaya.
14. Kepala Badan Penanggulangan Bencana Daerah yang selanjutnya disebut Kepala BPBD adalah Kepala Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Surabaya.
15. Kepala Bidang Kedaruratan Logistik Rehabilitasi dan Rekonstruksi adalah Kepala Bidang Kedaruratan Logistik Rehabilitasi dan Rekonstruksi pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Surabaya.
16. 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.
17. *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.

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 media elektronik.
- (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 kepada dari dan/atau kepada Perangkat Daerah, instansi terkait dan masyarakat;

- 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. orang tenggelam;
 - c. kecelakaan lalu lintas;
 - d. kecelakaan kerja;
 - e. darurat medis;
 - f. banjir/genangan;
 - g. pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum dan/atau Perusahaan Listrik Negara;
 - h. angin puting beliung;
 - i. pohon tumbang;
 - j. rumah roboh;
 - k. tindak kriminalitas;
 - l. kekerasan dalam rumah tangga;
 - m. konflik sosial;
 - n. permasalahan psikososial/Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ);
 - o. pelayanan ambulan jenazah;
 - p. permasalahan kebersihan lingkungan;
 - q. permasalahan infrastruktur jalan, jembatan dan/atau penerangan jalan umum;
 - r. kemacetan lalu lintas;
 - s. parkir liar;
 - t. penemuan jenazah;
 - u. Permasalahan ketentraman dan ketertiban umum; dan
 - v. keadaan darurat lainnya.
- (2) Komunikasi, koordinasi dan pengendalian operasional di lapangan.
- (3) Informasi peringatan dini, sosialisasi terkait kebencanaan dan keadaan darurat serta program Pemerintah Daerah dalam bidang ketentraman dan ketertiban umum kepada warga.

BAB II TATA KERJA

Bagian Kesatu Kedudukan

Pasal 4

- (1) *Command Center 112* berkedudukan di Gedung Mall Pelayanan Publik atau di tempat lainnya yang ditetapkan oleh Walikota.
- (2) Dalam rangka mempercepat tindaklanjut terhadap informasi, pengaduan dan/atau keluhan warga masyarakat, *Command Center 112* dapat membentuk:
 - a. posko terpadu; dan
 - b. pos pantau,di seluruh wilayah Daerah yang dilengkapi dengan peralatan penunjang dan sumber daya manusia yang memadai.

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 sebagai berikut:

- a. Shift I : Pukul 06.00 WIB sampai dengan Pukul 14.00 WIB;
- b. Shift II : Pukul 14.00 WIB sampai dengan Pukul 22.00 WIB;
- c. Shift III : Pukul 22.00 WIB sampai dengan Pukul 06.00 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/*Closed Circuit Television* (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 Kesatu 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 dan/atau melaksanakan pengadaan, pemeliharaan dan/atau peningkatan perangkat keras dan perangkat lunak peralatan Teknologi Informasi dan Komunikasi di *Command Center*; dan
 2. memelihara dan meningkatkan kapasitas operator *Command Center 112* di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi;

Bagian Kedua
Manajer

Pasal 9

- (1) Manajer *Command Center 112* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b, dijabat secara *ex officio* oleh Kepala Bidang Kedaruratan Logistik Rehabilitasi dan Rekonstruksi pada BPBD dan bertanggung jawab kepada Kepala 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*;
 - d. memberikan keterangan kepada media massa sesuai dengan kewenangannya.

Bagian Ketiga
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 Badan, Manajer *Command Center 112* dan/atau pejabat Pemerintah Daerah yang berwenang;
 - c. melaksanakan koordinasi dengan 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*.
- (4) Dalam pelaksanaan tugas-tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diluar shiftnya, Komandan Regu dibantu oleh Koordinator Shift yang dijabat oleh 1 (satu) orang operator dari BPBD sesuai shiftnya.

Bagian Keempat Operator

Pasal 11

- (1) Operator *Command Center 112* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf d terdiri dari unsur:
- a. BPBD;
 - b. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan;
 - c. Dinas Perhubungan;
 - d. Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga;
 - e. Dinas Lingkungan Hidup;
 - f. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana;
 - g. Dinas Sosial; dan
 - h. 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-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 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b sampai dengan huruf h:
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;

BAB IV TATA TERTIB

Bagian Kesatu Kewajiban

Pasal 12

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 warga 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 dari Perangkat Daerah masing-masing.

Pasal 13

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

Bagian Kedua Larangan

Pasal 14

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 sebagaimana dimaksud dalam pasal 12 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 seijin Koordinator Shift dan dalam waktu paling lama 15 (lima belas) menit;

- g. mengkonsumsi rokok, minuman keras dan/atau narkotika 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 15

- (1) Penanggung Jawab sebagaimana dimaksud pada pasal 8 ayat (1) melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan operasional *Command Center 112*.
- (2) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam 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 Walikota melalui Sekretaris Daerah.

BAB VI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 16

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Surabaya
pada tanggal 28 Februari 2023

WALIKOTA SURABAYA,

ttd

ERI CAHYADI

Diundangkan di Surabaya
pada tanggal 28 Februari 2023


SEKRETARIS DAERAH KOTA SURABAYA,

ttd

Dr. Ikhsan, S.Psi., M.M.
Pembina Utama Muda
NIP 19690809 199501 1 002

BERITA DAERAH KOTA SURABAYA TAHUN 2023 NOMOR 20

Salinan sesuai dengan aslinya,
KEPALA BAGIAN
HUKUM DAN KERJASAMA



Sidharta Praditya Revienda Putra, SH.,MH.
Waksa Madya
NIP. 19780307 200501 1 004