BERITA DAERAH
KABUPATEN NIAS

NOMOR : 462 SERI : E

PERATURAN BUPATI NIAS
NOMOR 13 TAHUN 2026

TENTANG

PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR TUNGGAL
PANGGILAN DARURAT NIAS *CALL CENTER* 112

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI NIAS,

Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 6 ayat (1) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat Nias *Call Center* 112;

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3881);
3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4723);
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 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. 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);
7. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2023 tentang Provinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6864);
8. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2024 tentang Kabupaten Nias di Provinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 115, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4430);
9. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 130);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 157);
11. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 16 Tahun 2018 tentang Ketentuan Operasional Sertifikasi Alat dan/atau Perangkat Telekomunikasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1801);
12. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15);

13. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Nias (Lembaran Daerah Kabupaten Nias Nomor 24 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Nias Nomor 52) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Nias Nomor 7 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Nias Nomor 2 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Nias (Lembaran Daerah Kabupaten Nias Nomor 43 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Nias Nomor 70);

Memperhatikan : 1. Surat Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum Republik Indonesia Kantor Wilayah Sumatera Utara Nomor W.2-PP.04.02-11681 tanggal 12 Juni 2026 Penyampaian Hasil Pengharmonisasian Rancangan Peraturan Bupati Kabupaten Nias;
2. Surat Gubernur Sumatera Utara Nomor 100.3.3.2/4611 tanggal 05 Juni 2026 hal Fasilitasi Rancangan Peraturan Bupati Nias;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI NIAS TENTANG PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT NIAS *CALL CENTER* 112.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:
1. Daerah adalah Kabupaten Nias.
2. Pemerintahan Daerah adalah Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggaraan pemerintah daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah otonom.

4. Bupati adalah Bupati Nias.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Nias.
6. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati Nias dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Nias dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Kabupaten Nias.
7. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nias yang selanjutnya disebut Dinas adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika.
8. Instansi terkait adalah instansi vertikal/badan hukum yang mempunyai tugas dalam menangani keadaan darurat di dalam wilayah Kabupaten Nias.
9. Nomor Tunggal Panggilan Darurat adalah nomor tunggal yang digunakan untuk keperluan layanan panggilan keadaan darurat.
10. Pusat Panggilan Darurat (*Emergency Call Center*) adalah Pusat Informasi yang digunakan untuk menerima dan mengirimkan permintaan pertolongan dalam keadaan darurat melalui jaringan telekomunikasi.
11. Layanan Panggilan Darurat adalah layanan yang diberikan saat terjadi keadaan darurat setelah menghubungi Pusat Panggilan Darurat.
12. Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 yang selanjutnya disebut Layanan NCC 112 adalah pusat layanan pengaduan masyarakat melalui nomor telepon 112 dimana penelepon dapat meminta bantuan maupun memberikan informasi terkait kegawatan tanpa dikenakan biaya panggilan.
13. Layanan keadaan darurat lainnya adalah layanan keadaan darurat yang dilaksanakan oleh perangkat daerah selain yang telah diatur menurut peraturan perundang-undangan.
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 darurat adalah suatu keadaan yang terjadi mendadak mengakibatkan seseorang atau banyak orang memerlukan penanganan/ pertolongan segera dalam arti pertolongan secara cermat, cepat dan tepat.
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/pelayanan rujukan.
19. Penyelamatan manusia adalah pertolongan terhadap manusia yang diakibatkan oleh kecelakaan, bencana, dan kegawatdaruratan yang lain.

20. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan aktor yang berperan dalam kegiatan.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

1. Maksud ditetapkannya peraturan Bupati ini adalah sebagai pedoman dalam pelaksanaan Layanan NCC 112.
2. Tujuan ditetapkannya peraturan Bupati ini adalah :
   a. mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat untuk menangani keadaan gawat darurat dan darurat lainnya;
   b. mengintegrasikan semua layanan telepon gawat darurat dari Perangkat Daerah dan instansi terkait lainnya ke dalam sistem Layanan NCC 112;
   c. memudahkan dan mempercepat koordinasi penanganan keadaan darurat dan darurat lainnya dengan Perangkat Daerah dan instansi terkait lainnya.

BAB III

RUANG LINGKUP

Pasal 3

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini mengatur hal-hal sebagai berikut :
a. kedudukan;
b. layanan dan jenis layanan;
c. pelaksana layanan;
d. pelaksanaan; dan
e. monitoring, evaluasi, pengendalian dan pelaporan.

BAB IV

KEDUDUKAN

Pasal 4

(1) Layanan NCC 112 merupakan unit kerja non struktural, dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang secara fungsional berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris Daerah.
(2) Layanan NCC 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berkedudukan di Dinas

BAB V

LAYANAN DAN JENIS LAYANAN

Bagian Kesatu

Pasal 5

Layanan

(1) Pelayanan panggilan darurat di Daerah dilaksanakan melalui Layanan NCC 112.
(2) Layanan NCC 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menggunakan Nomor 112 dan tidak dikenakan biaya.
(3) Penyelenggaraan Layanan NCC 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) beroperasi 24 (dua puluh empat) jam setiap hari selama 7 (tujuh) hari dalam seminggu secara terus menerus.

Bagian Kedua

Pasal 6

Jenis Layanan

Jenis Layanan NCC 112 meliputi :

1. Layanan keadaan darurat antara lain :
   a. kebakaran;
   b. kerusuhan;
   c. kecelakaan;
   d. bencana alam;
   e. penanganan masalah kesehatan;
   f. gangguan keamanan dan ketertiban umum; dan/atau
   g. layanan keadaan darurat lainnya.
2. Layanan keadaan darurat lainnya sebagaimana dimaksud angka 1 huruf g, antara lain:
   a. penanganan penyandang disabilitas mental/ODGJ;
   b. penanganan pohon/baliho/tiang listrik/tiang telepon tumbang;
   c. penanganan gangguan persampahan;
   d. penanganan gangguan lampu penerangan jalan umum;
   e. penanganan arus lalu lintas pekan;
   f. penyelamatan manusia dan hewan peliharaan; dan/atau penanganan hewan buas atau berbisa;
3. Bupati dapat menambah jenis layanan lain yang menggunakan Layanan NCC 112 selain yang telah ditetapkan dalam Peraturan Bupati ini berdasarkan usulan dari perangkat daerah;

BAB VI

PELAKSANA LAYANAN

Pasal 7

(1) Layanan NCC 112 merupakan pusat panggilan darurat dengan menggunakan nomor telepon 112 yang diselenggarakan oleh Dinas;
(2) Layanan NCC 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pengintegrasian beberapa layanan panggilan darurat yang diselenggarakan oleh :
    a. perangkat daerah; dan
    b. instansi terkait.

Pasal 8

(1) Perangkat Daerah yang terlibat dalam pengintegrasian Layanan NCC 112 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf a terdiri atas:
    a. perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanggulangan bencana daerah;
    b. perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang perumahan dan pemukiman;
    c. perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang perhubungan;
    d. perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang sosial;
    e. perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang Kesehatan;
    f. Satuan Polisi Pamong Praja;
    g. UPTD RSUD dr. M. Thomsen;
    h. UPTD RS Pratama Nias;
    i. UPTD Puskesmas se-Kabupaten Nias.
(2) Instansi terkait yang terlibat dalam pengintegrasian Layanan NCC 112 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf b terdiri atas:
    a. TNI;
    b. POLRI;
    c. PLN;
    d. Basarnas;
    e. PMI;
    f. Telkom.

BAB VI

PELAKSANAAN

Bagian Kesatu

Sarana dan Prasarana

Pasal 9

(1) Dinas menyediakan sarana dan prasarana pusat Layanan NCC 112.
(2) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
    a. perangkat komputer atau laptop;
    b. printer;
    c. headphone;
    d. meja kerja; dan
    e. perangkat dengan sistem informatika dan teknologi.
(3) Untuk menjaga kelancaran operasional sistem pusat panggilan darurat, Dinas melaksanakan koordinasi dengan Perangkat Daerah dan instansi terkait.
(4) Untuk pengintegrasian Layanan NCC 112, Perangkat Daerah dan Instansi terkait menyediakan sarana dan prasarana masing-masing.

Bagian Kedua

Petugas Pusat Layanan NCC 112

Pasal 10

(1) Pelaksanaan Layanan NCC 112, dilaksanakan oleh:
    a. operator telepon;
    b. petugas lapangan.
(2) Operator telepon sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a ditetapkan melalui Keputusan Bupati berdasarkan usulan Dinas.
(3) Petugas Lapangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b ditetapkan melalui Keputusan kepala Perangkat Daerah.

Bagian Ketiga

Tata Cara Operasional Pusat Layanan NCC 112

Pasal 11

(1) Setiap panggilan yang diterima oleh operator telepon Pusat Layanan NCC 112 dilayani sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).
(2) Informasi darurat yang diterima diteruskan oleh operator telepon Pusat Layanan NCC 112 kepada petugas lapangan Perangkat Daerah dan/atau Instansi terkait sesuai tugas dan kewenangannya.
(3) Perangkat Daerah dan/atau instansi terkait menindaklanjuti informasi darurat yang diterima untuk ditangani sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing.

BAB VII

MONITORING, EVALUASI, PENGENDALIAN DAN PELAPORAN

Bagian Kesatu

Monitoring dan Evaluasi

Pasal 12

(1) Kepala Perangkat Daerah melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan Layanan NCC 112 pada masing-masing Perangkat Daerah dan instansi lainnya.
(2) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit dilaksanakan 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulan.
(3) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dalam bentuk:
    a. rapat kerja;
    b. rapat koordinasi;
    c. peninjauan/kunjungan lapangan;
    d. permintaan data informasi; dan
    e. permintaan laporan.
(4) Perangkat Daerah dapat mengikutsertakan instansi terkait dan/atau pihak lain yang berkompeten dalam melaksanakan monitoring dan evaluasi sebagaimana pada ayat (1) dan ayat (2).

Bagian Kedua

Pengendalian

Pasal 13

(1) Pejabat struktural yang membawahi Bidang Komunikasi dan Informatika melakukan pengendalian penyelenggaraan Layanan NCC 112 dalam kegiatan pelayanan sehari-hari.
(2) Pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimaksudkan untuk memastikan bahwa setiap kegiatan Layanan NCC 112 dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur.
(3) Hasil pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaporkan secara berkala kepada Kepala Perangkat Daerah.

Bagian Ketiga

Pelaporan

Pasal 14

(1) Kepala Perangkat Daerah menyusun dan menyampaikan laporan berkala, tahunan, semesteran, dan/atau sewaktu-waktu kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah dengan tembusan kepada instansi terkait lainnya;

(2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi laporan:
a. pengaduan masyarakat;
b. kegiatan; dan
c. hasil koordinasi dengan Perangkat Daerah, dan instansi lainnya.

(3) Hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi bahan evaluasi dan perumusan kebijakan lebih lanjut dalam penyelenggaraan Layanan NCC 112.

BAB VIII

SOSIALISASI

Pasal 15

(1) Pemerintah Daerah melalui Perangkat Daerah terkait melakukan sosialisasi atas penyelenggaraan Layanan Nias *Call Center* 112 secara berkala kepada masyarakat;

(2) Sosialiasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui :
a. media daring (*online*);
b. media luring (*offline*);

(3) Sosialisasi melalui media daring (*online*) sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, dilakukan melalui:
a. situs web resmi Pemerintah Daerah;
b. media sosial resmi Perangkat Daerah terkait;
c. aplikasi layanan publik milik Pemerintah Daerah;
d. penyebaran konten digital seperti video edukasi, info grafis dan pesan layanan masyarakat;
e. kerjasama dengan lembaga penyiaran radio lokal dan media cetak.

(4) Sosialisasi melalui media luring (*offline*) sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, dilakukan melalui:
a. pemasangan spanduk, baliho, dan poster difasilitas umum;
b. penyuluhan/sosialisasi langsung di tingkat kecamatan dan desa;
c. penyebaran brosur dan leaflet melalui layanan publik;
d. siaran keliling di Daerah.

BAB IX

PEMBIAYAAN

Pasal 16

Pembiayaan penyelenggaraan Layanan NCC 112 bersumber dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah dan/atau sumber lain yang sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB X

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 17

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Gido
pada tanggal 14 Juli 2026

BUPATI NIAS,

ttd

YAATULO GULO

Diundangkan di Gido
pada tanggal 14 Juli 2026

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN NIAS,

SAMSON PERDAMAIAN ZAI

BERITA DAERAH KABUPATEN NIAS TAHUN 2026 NOMOR : 462 SERI : E

LAMPIRAN PERATURAN BUPATI NIAS
NOMOR : 13 TAHUN 2026
TANGGAL : 14 JULI 2026
TENTANG : PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT NIAS *CALL CENTER (NCC)* 112

JENIS LAYANAN NIAS *CALL CENTER* (112) ANTARA PERANGKAT DAERAH

No	Kejadian	Perangkat Daerah
1	Permintaan Ambulans Transportasi	1. Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana 2. UPTD RSUD dr. M. Thomsen Nias 3. UPTD RS Pratama Nias 4. UPTD Puskesmas Lingkup Kabupaten Nias
2	Permintaan Ambulans Gawat Darurat	1. Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana 2. UPTD RSUD dr. M. Thomsen Nias 3. UPTD RS Pratama Nias 4. UPTD Puskesmas Lingkup Kabupaten Nias
3	Penanganan Bencana Alam	1. Badan Penanggulangan Bencana Daerah 2. Satuan Polisi Pamong Praja 3. Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana 4. Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Perempuan dan Perlindungan Anak 5. Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang
4	Penanganan Gangguan Keamanan dan Ketertiban Umum	Satuan Polisi Pamong Praja
5	Penanganan Kebakaran	1. Satuan Polisi Pamong Praja 2. Badan Penanggulangan Bencana Daerah 3. Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana 4. Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Perempuan dan Perlindungan Anak
6	Penanganan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ)	1. Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Perempuan dan Perlindungan Anak 2. Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana 3. Satuan Polisi Pamong Praja

7	Penanganan pohon/baliho/ tiang listrik/tiang telepon tumbang	1. Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman, Perhubungan serta Lingkungan Hidup 2. Satuan Polisi Pamong Praja 3. Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang
8	Penanganan gangguan persampahan	Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman, Perhubungan serta Lingkungan Hidup
9	Penanganan gangguan lampu penerangan jalan umum	Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman, Perhubungan serta Lingkungan Hidup
10	Penanganan arus lalu lintas pekan	Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman, Perhubungan serta Lingkungan Hidup
11	Penyelamatan manusia dan hewan peliharaan dan/atau penanganan hewan buas atau berbisa	1. Satuan Polisi Pamong Praja 2. Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana 3. Badan Penanggulangan Bencana Daerah

BUPATI NIAS,

ttd

YAATULO GULO

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN NIAS,

SAMSON PERDAMAIAN ZAI