



PEMERINTAH KABUPATEN WAY KANAN
SEKRETARIAT DAERAH

Jalan Wedana Ratu Pengadilan No. 1 Komplek Perkantoran PEMDA KM.
02 Telp: (0723) 461001 Fax : (0723) 461004
Blambangan Umpu – 34564
Website : www.waykanankab.go.id

Blambangan Umpu, 28 Juli 2026

Nomor : 100.3.2/169/I.04-WK/2026
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) eksemplar
Hal : Tanggapan atas Rancangan Keputusan Bupati

Yth. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian
di-
Blambangan Umpu

Dasar : Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang
Pembentukan Produk Hukum Daerah, sebagaimana telah diubah
dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018.

Sehubungan dengan Nota Dinas Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Way Kanan Nomor: 100.3/4/IV.16-WK/2026 tanggal 8 Juli 2026 Hal Usulan Penetapan Keputusan Bupati tentang Tim Koordinasi Layanan Nomor Tunggal Panggilan 112 Untuk Penanganan Keadaan Darurat Dan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N-Lapor) Kabupaten Way Kanan yang diterima oleh Bagian Hukum pada tanggal 8 Juli 2026, dengan ini kami sampaikan tanggapan atas usulan rancangan Keputusan Bupati tersebut sebagaimana terlampir.

Terhadap usulan rancangan Keputusan Bupati yang telah disesuaikan dengan Tanggapan tersebut, agar dicetak dan diparaf koordinasi oleh Kepala Satuan Perangkat Daerah dan selanjutnya disampaikan kembali ke Bagian Hukum paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterima nya surat ini.

Demikian kami sampaikan sebagai bahan pertimbangan dalam pembentukan Produk Hukum Daerah, terima kasih.

Kepala Bagian Hukum,



Aris Supriyanto, S.H., M.H.
Pembina Tk.I (IV/b)
NIP. 19850624 201001 1 012

TANGGAPAN ATAS RANCANGAN KEPUTUSAN BUPATI
TENTANG
TIM KOORDINASI LAYANAN NOMOR TUNGGAL PANGGILAN 112 UNTUK
PENANGANAN KEADAAN DARURAT DAN PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK (SP4N-LAPOR) KABUPATEN WAY KANAN

I. UMUM

- a. Berdasarkan Lampiran Bab 1 Huruf B angka 2, 9, 10 dan 12 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional:
 2. *Pembina pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pembina adalah pimpinan kementerian/Lembaga dan pemerintah daerah yang mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab pelayanan publik.*
 9. *Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N adalah system yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara dalam kerangka system informasi pelayanan publik.*
 10. *Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! atau yang disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara pelayanan publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia.*
 12. *Admin Instansi/Organisasi adalah Pelaksana pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah yang ditugaskan oleh Pembina/Penanggung Jawab untuk mengelola pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR!*
- b. Berdasarkan Lampiran Bab III Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Sumber daya manusia yang mengelola operasional SP4N-LAPOR!, terdiri dari Aparatur Sipil Negara dan Tenaga lain sesuai ketentuan perundang – undangan yang berlaku. Pengelolaan operasional SP4N-LAPOR! meliputi fungsi:
 - a. *Analisis Pengaduan bertugas mengelola, memverifikasi, meneruskan laporan masyarakat dan memonitor tindak lanjut pengaduan.*
 - b. *Analisis Sistem bertugas memastikan proses pengintegrasian aplikasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik dengan SP4NLAPOR! dan memberikan masukan terhadap pengembangan SP4NLAPOR!.*
 - c. *Pengolahan Data dan pelaporan bertugas untuk memantau dan mengolah data statistik dari SP4N-LAPOR! serta menyusun dan menyampaikan laporan pengelolaan pengaduan secara berkala kepada pimpinan.*

SP4N-LAPOR dikelola secara berjenjang oleh:

- a. *Admin Nasional yang bertugas mengkoordinasikan pengelolaan*

- pengaduan pada tingkat nasional.*
- b. Admin Instansi/Organisasi yang bertugas mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan pada tingkat Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah.*
 - b. Pejabat Penghubung yang bertugas mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan pada tingkat unit kerja organisasi. Jumlah pengelola baik secara fungsi dan jenjang pengelola dapat disediakan sesuai beban kerja.*
- c. Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 7, 8 dan 13 Peraturan Bupati Nomor 13 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112
- 7. Nomor Tunggal Panggilan Darurat yang selanjutnya disingkat NTPD adalah nomor tunggal yang digunakan untuk keperluan layanan panggilan keadaan darurat.*
 - 8. Layanan NTPD 112 adalah pusat layanan pengaduan Layanan Masyarakat kedaruratan melalui Nomor telepon 112 yang tidak dikenakan biaya telepon.*
 - 13. Gawat Darurat adalah keadaan klinis pasien yang membutuhkan tindakan medis segera untuk penyelamatan nyawa dan pencegahan kecacatan.*
- d. Berdasarkan ketentuan Pasal 4, pasal 5 dan pasal 6 Peraturan Bupati Nomor 13 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112.

Pasal 4

- (1) Layanan NTPD 112 dilaksanakan untuk penanganan keadaan darurat yang meliputi:*
- a. kebakaran;*
 - b. kerusakan;*
 - c. kecelakaan;*
 - d. bencana alam;*
 - e. penanganan masalah kesehatan; dan/atau*
 - f. gangguan keamanan dan ketertiban umum.*

Pasal 5

- (1) Layanan NTPD 112 Sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 dilaksanakan oleh Dinas melalui Tim Terpadu Koordinasi Panggilan Darurat 112.*
- (2) Tim Terpadu Koordinasi Panggilan Darurat 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:*
- a. Penanggung jawab;*
 - b. Administrator;*
 - c. Operator telepon;*
 - d. Dispatcher; dan*
 - e. Petugas lapangan.*
- (3) Pelaksanaan fungsi penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a Adalah Kepala Dinas.*
- (4) Pelaksana fungsi administrator sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b Adalah tenaga pelaksana atau penyelia pada dinas.*
- (5) Pelaksana fungsi operator telepon (call taker) sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c adalah operator telepon pada dinas.*

- (6) Pelaksanaan fungsi Dispatcher sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d Adalah penanggung jawab masing-masing OPD/Kepolisian/instansi terkait.
- (7) Pelaksana fungsi petugas Lapangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf e adalah petugas OPD/Kepolisian/instansi terkait.
- (8) Tim Terpadu Koordinasi Panggilan Darurat 112 Sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Pasal 6

- (1) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 ayat (2) huruf a bertugas menginisiasi pelaksanaan program dan melakukan koordinasi antar OPD terkait.
 - (2) Administrator sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 ayat (2) huruf b bertugas mengelola operasional Pusat Panggilan Informasi (Call Center) Layanan Terpadu Panggilan Darurat 112.
 - (3) Operator Telepon (Call Taker) sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 ayat (2) huruf c bertugas menerima dan mencatat panggilan diterima, dan meneruskan (esklasi) ke dispatcher.
 - (4) Dispatcher sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf d bertugas menerima Laporan/esklasi dari call taker, menentukan status laporan, dan meneruskan ke petugas lapangan/OPD/Kepolisian/instansi terkait.
 - (5) Petugas Lapangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf e bertugas menerima tugas dari dispatcher yang bertanggung jawab membantu korban dilokasi kejadian.
- e. Bahwa terhadap rancangan Keputusan yang diusulkan dapat disampaikan hal sebagai berikut:
- 1. Bahwa terhadap Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!) merupakan dua sistem yang berbeda. Layanan 112 diselenggarakan untuk penanganan keadaan darurat yang memerlukan respon cepat, sedangkan SP4N-LAPOR merupakan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang digunakan untuk menampung, mengelola, dan menindaklanjuti aspirasi maupun pengaduan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Mengingat kedua sistem tersebut memiliki tujuan, ruang lingkup, mekanisme pelaksanaan, dan dasar hukum yang berbeda, maka pengaturan mengenai Tim Terpadu Koordinasi Panggilan Darurat 112 dan Pengelola SP4N-LAPOR, sebaiknya tidak digabungkan dalam satu Keputusan Bupati, melainkan diatur secara terpisah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar masing-masing.
 - 2. Bahwa dalam rangka melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik Nasional, Bupati Way Kanan telah menetapkan Keputusan Bupati Nomor: 126/III.01-WK/HK/2023 tentang Tim Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
 - 3. Bahwa Terhadap Tim Terpadu Koordinasi Panggilan Darurat 112 merupakan kewenangan Pemerintah Daerah berdasarkan delegasi dari ketentuan Pasal 5 ayat (8) Peraturan Bupati Kabupaten Way

Kanan Nomor 13 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112.

4. Bahwa berdasarkan penjelasan pada angka 1, angka 2 dan angka 1, agar pemrakarsa membentuk Tim Terpadu Koordinasi Panggilan Darurat 112, yang merupakan delegasi dari ketentuan Pasal 5 ayat (8) Peraturan Bupati Nomor 13 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112. Namun terhadap draf yang disampaikan agar memperhatikan ketentuan sebagai berikut:
 - a) Susunan Tim agar disesuaikan dengan ketentuan Pasal 5 ayat (2) Peraturan Bupati Nomor 13 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112.
 - b) Tugas Tim agar disesuaikan dengan tujuan terbentuknya tim sehingga tidak tumpang tindih dengan tugas tim sebagaimana telah ditetapkan dengan Keputusan Bupati Nomor: 126/III.01-WK/HK/2023 tentang Tim Pengelola Sistem Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
 - c) terhadap administrasi pembentukan dan untuk kesempurnaan Keputusan pembentukan Keputusan Bupati, agar pemrakarsa berpedoman pada saran khusus tanggapan ini.

II. KHUSUS

1. Substansi

- a. Judul
saran Perbaikan

BUPATI WAY KANAN
PROVINSI LAMPUNG

KEPUTUSAN BUPATI WAY KANAN
NOMOR: 100.3.3.2- ... TAHUN 2026
TENTANG
TIM TERPADU KOORDINASI PANGGILAN DARURAT 112

- b. Konsideran “Menimbang”

Saran Perbaikan:

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 5 ayat (8) Peraturan Bupati Nomor 13 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112, perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang ... (sesuaikan dengan saran nama SK);

- c. Dasar Hukum “Mengingat”

Dasar Hukum diubah sehingga menjadi:

1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Way Kanan, Kabupaten Daerah Tingkat II Lampung Timur dan Kotamadya Daerah Tingkat II Metro (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 46, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3825);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir

- dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penyesuaian Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2026 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7153);
3. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1033);
 4. Peraturan Bupati Nomor 13 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 (Berita Daerah Kabupaten Way Kanan Tahun 2024 Nomor 13);
- d. Diktum Menetapkan
Saran Perbaikan:
Menetapkan : KEPUTUSAN BUPATI TENTANG ... (disesuaikan dengan saran nama SK).
- e. Batang Tubuh
- 1) Saran perbaikan Diktum:
 - KESATU : Membentuk Tim Terpadu Koordinasi Panggilan Darurat 112 dengan susunan tim sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
 - KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU bertugas melaksanakan layanan nomor tunggal panggilan darurat 112 untuk penanganan keadaan darurat yang meliputi kebakaran, kerusakan, kecelakaan, bencana alam, penanganan masalah kesehatan, dan/atau gangguan keamanan dan ketertiban umum.
 - KETIGA : Tim sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU memiliki Rincian tugas sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
 - KEEMPAT : Tim sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU dalam melaksanakan tugasnya, bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah setiap triwulan dan/atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.
 - KELIMA : Biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Way Kanan dan sumber pendanaan lain yang sah.
 - KEENAM : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

- f. Penutup.
Saran perbaikan

Ditetapkan di Blambangan Umpu
pada tanggal

BUPATI WAY KANAN,

AYU ASALASIYAH

- g. Tembusan

- 1) Setiap instansi yang dicantumkan pada tembusan harus didistribusikan.
- 2) Saran perbaikan tembusan:
 1. Gubernur Lampung di Bandar Lampung.
 2. Ketua DPRD Kabupaten Way Kanan di Blambangan Umpu.
 3. Inspektur Kabupaten Way Kanan di Blambangan Umpu.
 4. Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Way Kanan di Blambangan Umpu.
 5. Yang bersangkutan.

- h. Lampiran Tim Terpadu Koordinasi Panggilan 112. Saran perbaikan:

- 1) Lampiran I

- a) Saran perbaikan format Lampiran sebagai berikut:

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN BUPATI WAY KANAN
NOMOR: 100.3.3.2- ... TAHUN 2025
TENTANG
.....(sesuaikan dengan nama SK)

- b) Saran perbaikan tanda tangan:

BUPATI WAY KANAN,

AYU ASALASIYAH

- 2) Lampiran II

- a) Saran perbaikan format Lampiran sebagai berikut:

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN BUPATI WAY
KANAN NOMOR: 100.3.3.2- ...
TAHUN 2026 TENTANG
.....(sesuaikan dengan nama SK)

- b) Saran perbaikan tanda tangan:

BUPATI WAY KANAN,

2. Lain-lain

- a. Format Penulisan:
 - 1. Menggunakan Paper Size F4
 - 2. Margin Top, bottom, right dan left 2.5 cm
 - 3. Font Bookman old style 12, khusus untuk lampiran ukurannya menyesuaikan
 - 4. Spasi 1 cm tanpa huruf bold
- b. Agar lebih diteliti kembali penulisan kata-kata.
- c. Disetiap lembar diberikan catatan akhir yang menandakan kata di lembar berikutnya dan diletakkan pada pojok kanan bawah.
- d. Format Keputusan lebih rinci dapat dilihat pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018.
- e. Penulisan dan penggunaan kata berpedoman pada Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia.

Kepala Bagian Hukum,



Aris Supriyanto, S.H., M.H.
Pembina Tk.I (IV/b)
NIP. 19850624 201001 1 012