



## **WALIKOTA PAREPARE**

PERATURAN WALIKOTA PAREPARE  
NOMOR 22 TAHUN 2014

TENTANG

### **PEDOMAN PELAYANAN KESEHATAN CALL CENTRE 112 LINGKUP DINAS KESEHATAN KOTA PAREPARE**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**WALIKOTA PAREPARE,**

- Menimbang : a. bahwa pemberian pelayanan kesehatan yang cepat, tepat dan optimal kepada masyarakat melalui ketersediaan layanan telepon terpusat dan ambulance 112 dilakukan dengan maksud agar terhindar dari kemungkinan terjadinya kecacatan/kematian;
- a. Bahwa Visi dan Misi Walikota Parepare Periode 2013-2018 tentang penyediaan layanan Call Centre kepada masyarakat Kota Parepare;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan Peraturan Walikota tentang Pedoman Pelayanan Kesehatan Call Centre 112 Lingkup Dinas Kesehatan Kota Parepare.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822);
2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 4437) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 4844);
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 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 144 Tambahan Lembaran Negara Nomor 5063);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan;

6. Peraturan .....

6. Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah (Lembar Daerah Kota Parepare Tahun 2008 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kota Parepare Nomor 58), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 3 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah (Lembaran Daerah Kota Parepare Tahun 2011 Nomor 2).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN PELAYANAN KESEHATAN CALL CENTRE 112 LINGKUP DINAS KESEHATAN KOTA PAREPARE.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Parepare.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota dan Perangkat Daerah sebagai unsur Penyelenggara Pemerintahan Daerah.
3. Walikota adalah Walikota Parepare.
4. Dinas adalah Dinas Kesehatan Kota Parepare.
5. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Kesehatan Kota Parepare.
6. Tim Koordinasi adalah Tim yang bertugas mengontrol dan bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pelayanan call centre.
7. Unit Layanan selanjutnya disebut Unit Pelayanan Call Centre.
8. Pelayanan adalah suatu kegiatan yang diberikan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.
9. Call Centre 112 adalah suatu unit/wadah tempat pelaksanaan kegiatan pelayanan Call centre 112.
10. Pasien adalah seorang individu yang mencari, memerlukan dan menerima pelayanan dari petugas layanan Call Centre.

BAB II  
MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Peraturan Walikota ini dimaksudkan sebagai pedoman dan acuan dalam pelaksanaan pelayanan Call Centre 112.

Pasal 3

Pelayanan Call Centre 112 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 bertujuan:

- a. memberikan informasi dengan cepat lokasi/kediaman masyarakat yang membutuhkan penanganan/pelayanan kesehatan;
- b. memberikan penanganan pelayanan kesehatan cepat kepada masyarakat;
- c. menurunkan angka kecacatan dan kematian akibat keterlambatan penanganan;
- d. memberikan pertolongan kepada pasien gawat darurat dari lokasi/kediaman ke fasilitas pelayanan kesehatan.

BAB III .....

BAB III  
LAYANAN CALL CENTRE

Pasal 4  
Bagian Kesatu  
Jenis Layanan

Dalam rangka pelaksanaan pelayanan Call Centre 112 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, jenis pelayanan yang diberikan antara lain:

- a. pelayanan gawat darurat;
- b. pelayanan persalinan; dan
- c. pelayanan ambulance.

Pasal 5

Bagian Kedua  
Pelayanan Gawat Darurat

- (1) Pelayanan gawat darurat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a, adalah Pemberian Pelayanan kepada masyarakat yang tiba-tiba terserang penyakit, yang harus segera ditangani, dan apabila bisa ditangani oleh petugas (tenaga bidan) Call Centre 112 dirumah ataupun pada unit pelayanan Call Centre 112, maka pasien tersebut tidak perlu dibawah ke Puskesmas atau Rumah Sakit.
- (2) Apabila perlu penanganan lebih lanjut maka petugas Call Centre 112 harus segera membawa pasien tersebut ke Puskesmas atau Rumah Sakit.

Pasal 6

Bagian Ketiga  
Pelayanan Persalinan

- (1) Pelayanan persalinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b, adalah pelayanan terhadap ibu hamil yang akan melahirkan, dengan ketentuan apabila bisa ditangani oleh petugas (tenaga bidan) Call Centre 112 pada unit pelayanan Call Centre, maka pasien tersebut tidak perlu dibawah ke Puskesmas atau Rumah sakit;
- (2) Apabila perlu penanganan lebih lanjut maka petugas Call Centre 112 harus segera membawa pasien tersebut ke Puskesmas atau Rumah Sakit.

Pasal 7

Bagian Keempat  
Pelayanan Ambulance

- (1) Pelayanan ambulance sebagaimana dimaksud dalam Pasal huruf c, adalah pelayanan transportasi yang diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan penanganan kesehatan secara cepat dari tempat tinggal ke fasilitas pelayanan kesehatan yang ada di Kota Parepare.
- (2) Pelayanan ambulance sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilengkapi dengan driver dan operator yang selalu berada pada unit pelayanan Call Centre 112.

BAB IV .....

BAB IV  
UNIT LAYANAN CALL CENTRE 112

Pasal 8

Bagian Kesatu  
Unit Layanan Call Centre

- A. Unit layanan Call Centre terdiri dari:
  - a. koordinator layanan Call Centre 112; dan
  - b. pelaksana teknis layanan Call Centre 112.
- B. Struktur organisasi unit layanan Call Centre sebagaimana tercantum dalam lampiran Peraturan Walikota ini.

Pasal 9

Bagian Kedua  
Tim Koordinasi

- (1) Tim Koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) huruf a terdiri dari:
  - a. Walikota sebagai Pembina;
  - b. Sekretaris Daerah sebagai Pengarah;
  - c. Kepala Dinas Kesehatan sebagai Penanggung Jawab;
  - d. Lintas Sektor sebagai Anggota yaitu:
    - 1. Kepala Kepolisian Resort Kota Parepare;
    - 2. Ketua Komisi B DPRD Kota Parepare;
    - 3. Kepala Bappeda Kota Parepare;
    - 4. Inspektur Kota Parepare;
    - 5. Kepala Bagian Keuangan Sekretariat Daerah Kota Parepare;
    - 6. Kabid Pelayanan Medik Dinas Kesehatan;
    - 7. Kasi Pelayanan Dasar Dinas Kesehatan;
    - 8. Para Kepala Puskesmas se Kota Parepare.
- (2) Tugas dan tanggung jawab tim koordinasi:
  - a. menjabarkan strategi dan kebijakan pelaksanaan layanan call centre 112;
  - b. mengarahkan pelaksanaan pelayanan Call Centre 112, melakukan pengendalian dan penilaian pelaksanaan sesuai kebijakan dan kebutuhan masyarakat;
  - c. menjadi fasilitator lintas sektor, baik dari segi perencanaan, penganggaran dan sarana prasarana serta kebutuhan lainnya;
  - d. memberikan perlindungan kepada pelaksana teknis layanan Call Centre 112.
- (3) Tim Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditetapkan dengan Keputusan Walikota Parepare.

Pasal 10

Bagian Ketiga  
Pelaksana Teknis Layanan

- 1. Pelaksana teknis layanan Call Centre 112 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) huruf b terdiri dari:
  - a. koordinator umum;
  - b. koordinator operasional;
  - c. administrasi dan publikasi;
  - d. tenaga medis, tenaga paramedis, tenaga bidan;
  - e. tenaga layanan ambulance (tenaga driver/supir dan tenaga operator).

2. Personil .....

2. Personil dari pelaksana teknis layanan Call Center 112 adalah pegawai/staf pada Dinas Kesehatan yang di anggap mampu dan cakap serta bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan.
3. Pelaksana teknis layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditetapkan oleh Kepala Dinas Kesehatan.

## BAB V JADWAL

### Pasal 11

- (1) Pelayanan Call Centre 112 merupakan bagian dari pelayanan Dinas Kesehatan yang terbuka setiap hari kerja termasuk hari libur yang diatur dengan shift.
- (2) Kedudukan pelaksana teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertempat di kantor pelayanan Call Centre 112.
- (3) Jadwal untuk hari kerja (senin-jumat) terbagi 2 (dua) shift yaitu shift sore dan shift malam dengan aturan waktu yaitu:
  - a. pagi tetap buka sesuai jam kerja Dinas Kesehatan;
  - b. shift siang jam 14.30 s/d jam 21.30;
  - c. shift malam jam 21.30 s/d jam 07.00.
- (4) Jadwal untuk hari libur (sabtu, minggu dan hari raya) terbagi 3 (tiga) shift yaitu shift pagi, shift sore dan shift malam dengan aturan waktu yaitu:
  - a. shift pagi jam 07.00 s/d jam 14.30;
  - b. shift siang jam 14.30 s/d jam 21.30;
  - c. shift malam jam 21.30 s/d jam 07.00.

## BAB VI JASA PELAYANAN

### Pasal 12

- (1) Setiap pasien yang ditangani langsung oleh tenaga medis dan paramedic yang bertugas pada layanan Call Centre 112 dibayarkan jasa pelayanan melalui klaim (Jamkesmas, Jamkesda dan BPJS) melalui puskesmas pada wilayah Call Centre 112.
- (2) Petugas administrasi pada layanan Call Centre 112 membuat kelengkapan administrasi terhadap pelayanan pasien yang ditangani langsung dan mengirimkan datanya ke puskesmas pada wilayah Call Centre 112.

## BAB VII OBAT-OBATAN

### Pasal 13

Dalam melaksanakan kegiatan, layanan Call Centre 112 menyediakan/mempunyai stock obat-obatan.

## BAB VIII MONITORING DAN EVALUASI

### Pasal 14

- (1) Tim Koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) melakukan rapat monitoring setiap bulannya terhadap hasil pelaksanaan layanan Call Centre 112.
- (2) Kepala Dinas sebagai penanggung jawab melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan Call Centre 112 dan menyampaikan hasilnya pada saat rapat monitoring tim koordinasi.

BAB IX .....

BAB IX  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 13

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangnya Peraturan Walikota ini dengan Penempatannya dalam Berita Daerah Kota Parepare.

Ditetapkan di Parepare  
pada tanggal 3 Juni 2014

**WALIKOTA PAREPARE,**



**TAUFAN PAWE**

Diundangkan di Parepare  
pada tanggal 3 Juni 2014

**Plt. SEKRETARIS DAERAH KOTA PAREPARE,**



**MUSTAFA MAPPANGARA**