



BUPATI BENGKALIS

PROVINSI RIAU

PERATURAN BUPATI BENGKALIS
NOMOR 48 TAHUN 2025

TENTANG

PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR TUNGGAL
PANGGILAN DARURAT BENGKALIS SIAGA 112

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BENGKALIS,

- Menimbang : a. bahwa layanan nomor tunggal panggilan darurat digunakan untuk mendukung pengiriman, penyaluran, dan penyampaian informasi penting yang menyangkut keamanan, keselamatan jiwa manusia dan harta benda, bencana alam, marabahaya, dan/atau wabah penyakit, sehingga penanganan keadaan darurat dapat dilaksanakan secara terpadu;
- b. bahwa dalam rangka mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat dalam penanganan keadaan gawat darurat di Kabupaten Bengkalis, diperlukan penanganan secara terpadu melalui pengintegrasian layanan kegawatdaruratan pada perangkat daerah dan instansi terkait kedalam layanan nomor tunggal panggilan darurat 112;
- c. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 6 ayat (1) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat, layanan nomor Tunggal panggilan darurat di tingkat daerah dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat Bengkalis Siaga 112;

- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. 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 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);
3. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2024 tentang Kabupaten Bengkalis di Provinsi Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 147, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6962);

4. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1033);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT BENGKALIS SIAGA 112.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Bengkalis.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Bengkalis.
3. Bupati adalah Bupati Bengkalis.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Bengkalis.
5. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis.
6. Dinas adalah Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bengkalis.
7. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bengkalis.
8. Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat Bengkalis Siaga 112 yang selanjutnya disebut Layanan Bengkalis Siaga 112 adalah layanan pengaduan masyarakat yang digunakan untuk keperluan layanan panggilan keadaan darurat.
9. Unit kumpulan penanganan kedaruratan adalah Perangkat Daerah mempunyai tugas dan fungsi menangani keadaan darurat di Daerah.
10. Instansi pemerintah adalah semua organisasi milik pemerintah yang melaksanakan fungsi untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan dan administrasi pemerintah baik di pusat maupun di daerah.
11. Instansi terkait lainnya adalah instansi vertikal/badan hukum yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan.
12. Kegawatdaruratan adalah suatu keadaan yang terjadi mendadak mengakibatkan seseorang atau banyak orang memerlukan penanganan/pertolongan secara cepat dan tepat.
13. Keadaan Darurat adalah keadaan tidak normal, tidak terkendali, yang bepotensi menimbulkan korban jiwa atau kerusakan.
14. Sosialisasi adalah kegiatan penyebaran informasi dan edukasi kepada Masyarakat agar mengetahui keberadaan dan fungsi Layanan Bengkalis Siaga 112.
15. Posko adalah pusat kendali atau pusat kegiatan untuk mengkoordinasikan, mengawasi, dan memantau suatu kegiatan.

Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan panggilan darurat Layanan Bengkalis Siaga 112 kepada masyarakat.

Pasal 3

Peraturan Bupati ini bertujuan untuk:

- a. mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat untuk menangani keadaan darurat;
- b. mengintegrasikan semua layanan telepon pengaduan dan pemberian informasi gawat darurat (*emergency*) dari unit penanganan kedaruratan, instansi pemerintah dan instansi terkait lainnya ke dalam sistem Layanan Bengkalis Siaga 112;
- c. mempermudah masyarakat dalam mengakses dan mendapatkan layanan gawat darurat (*emergency*);
- d. mempermudah masyarakat mengingat nomor panggilan darurat; dan
- e. mempermudah koordinasi penanganan Kehadiran Darurat dengan Perangkat Daerah, instansi pemerintah dan instansi terkait lainnya.

Pasal 4

Ruang lingkup penyelenggaraan Layanan Bengkalis Siaga 112 meliputi:

- a. pelaksana layanan;
- b. jenis penanganan layanan;
- c. pelaksanaan;
- d. tugas dan tanggung jawab;
- e. pengawasan, monitoring, evaluasi dan pengendalian; dan
- f. penganggaran.

BAB II PELAKSANA LAYANAN

Pasal 5

- (1) Pelaksana Layanan Bengkalis Siaga 112 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a dilaksanakan oleh Dinas.
- (2) Layanan Bengkalis Siaga 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pengintegrasian beberapa layanan pengaduan (*call center*) yang diselenggarakan oleh:
 - a. Perangkat Daerah;
 - b. Instansi Pemerintah; dan
 - c. Lembaga terkait lainnya.
- (3) Dalam rangka optimalisasi pengintegrasian Layanan Bengkalis Siaga 112 sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Pemerintah Daerah melalui Dinas menyediakan sarana dan prasarana *call center* di posko Layanan Bengkalis Siaga 112.

- (4) Layanan Bengkalis Siaga 112 beroperasi selama 24 (dua puluh empat) jam setiap hari selama 7 (tujuh) hari secara terus menerus.

Pasal 6

- (1) Pengintegrasian Layanan Bengkalis Siaga 112 yang diselenggarakan oleh Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf a meliputi layanan yang diselenggarakan oleh:
- perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan bidang penanggulangan bencana;
 - perangkat daerah yang membidangi urusan kesehatan;
 - perangkat daerah yang membidangi urusan ketenteraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat;
 - perangkat daerah yang membidangi urusan kebakaran dan penyelamatan;
 - perangkat daerah yang membidangi urusan perhubungan;
 - perangkat daerah yang membidangi urusan sosial;
 - perangkat daerah yang membidangi urusan pencatatan sipil;
 - perangkat daerah yang membidangi urusan pekerjaan umum dan penataan ruang;
 - perangkat daerah yang membidangi urusan pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak; dan
 - rumah sakit umum daerah.
- (2) Pengintegrasian Layanan Bengkalis Siaga 112 yang diselenggarakan oleh Instansi Pemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf b meliputi layanan yang diselenggarakan oleh:
- Kepolisian Resort Bengkalis;
 - Komando Distrik Militer 0303 Bengkalis;
 - SAR Kabupaten Bengkalis.
- (3) Pengintegrasian Layanan Bengkalis Siaga 112 yang diselenggarakan oleh Lembaga terkait lainnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf c meliputi layanan yang diselenggarakan oleh:
- Palang Merah Indonesia (PMI);
 - Perusahaan Listrik Negara (PLN); dan
 - Badan hukum lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Dalam pelaksanaan pengintegrasian Layanan Bengkalis Siaga 112 Perangkat Daerah, Instansi Pemerintah dan Lembaga terkait lainnya melaksanakan tugas, fungsi, peran dan kewenangan sesuai dengan standar pelayanan minimal dan standar operasional prosedur.

Pasal 7

Integrasi jenis Layanan Bengkalis Siaga 112 antara Perangkat Daerah, Instansi Pemerintah dan Lembaga terkait lainnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dengan Peraturan Bupati ini.

BAB III JENIS PENANGANAN LAYANAN

Pasal 8

Jenis Penanganan Layanan Bengkalis Siaga 112 meliputi:

- a. penanganan kegawatdaruratan kesehatan;
- b. penanganan penyelamatan;
- c. penanganan kebakaran;
- d. penanganan kejadian terkait kebencanaan;
- e. penanganan kejadian kecelakaan lalu lintas;
- f. penanganan kejadian kecelakaan di perairan;
- g. penanganan kejadian tindak kriminal;
- h. penanganan gangguan keamanan dan ketertiban umum;
- i. penanganan gangguan hama, hewan buas dan berbisa;
- j. penanganan masalah sosial masyarakat;
- k. penanganan kerusakan kontruksi yang mengakibatkan korban atau terganggunya aktivitas masyarakat; dan
- l. keadaan darurat lainnya yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah.

BAB IV PELAKSANAAN

Bagian Kesatu Sarana dan Prasarana

Pasal 9

- (1) Dinas selaku pelaksana Layanan Bengkalis Siaga 112 menyediakan sarana dan prasarana.
- (2) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. ruang operasional;
 - b. komputer/laptop;
 - c. peralatan komunikasi; dan
 - d. perangkat dengan sistem informatika dan teknologi.

**Bagian Kedua
Sosialisasi**

Pasal 10

- (1) Sosialisasi Layanan Bengkalis Siaga 112 dilakukan oleh Dinas secara berkala menggunakan berbagai bentuk media informasi.
- (2) Pelaksanaan sosialisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat bahwa ketika terjadi keadaan darurat masyarakat dapat melapor pada nomor tunggal, bebas pulsa dan laporan tersebut dapat ditangani dengan cepat dan tepat sasaran.

**Bagian Ketiga
Petugas Layanan Bengkalis Siaga 112**

Pasal 11

- (1) Dalam pelaksanaan Layanan Bengkalis 112, ditugaskan petugas yang memiliki kompetensi dan keterampilan di bidang komunikasi dan pelayanan publik.
- (2) Kompetensi dan keterampilan di bidang komunikasi dan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pengetahuan pada bidang, sebagai berikut:
 - a. komunikasi;
 - b. teknologi dan informasi;
 - c. pelayanan publik;
 - d. kegawatdaruratan;
 - e. kebencanaan; dan
 - f. sosial.
- (3) Penunjukan petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

**BAB V
TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB**

Pasal 12

Dalam pelaksanaan pengintegrasian Layanan Bengkalis Siaga 112, Dinas mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. memastikan kelancaran operasional jaringan komunikasi data;
- b. mengkoordinasikan penyelenggaran Layanan Bengkalis Siaga 112 dengan unit penanganan kedaruratan, instansi pemerintah dan instansi terkait lainnya;
- c. menyediakan sarana dan prasarana terkait penyelenggaran sistem Layanan Bengkalis Siaga 112;
- d. melakukan koordinasi teknis dengan kementerian yang menyelenggarakan urusan bidang komunikasi dan digital, serta pihak operator telekomunikasi; dan
- e. melakukan pendampingan pengembangan sistem Layanan Bengkalis Siaga 112.

Pasal 13

- (1) Perangkat Daerah selaku penerima terusan pengaduan menyiapkan tenaga operator yang bertugas/tersedia selama 24 (dua puluh empat) jam selama 7 (tujuh) hari.
- (2) Jumlah tenaga operator sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disesuaikan dengan kebutuhan.

Pasal 14

- (1) Seluruh panggilan yang masuk ke Layanan Bengkalis Siaga 112 harus dilayani sesuai dengan standar operasional prosedur.
- (2) Perangkat Daerah menindaklanjuti pengaduan/telepon yang dikirim oleh petugas Layanan Bengkalis Siaga 112 sesuai dengan standar operasional prosedur.
- (3) Standar operasional prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dengan Peraturan Bupati ini.

BAB VI

PENGAWASAN, MONITORING, EVALUASI DAN PENGENDALIAN

Bagian Satu Pengawasan

Pasal 15

Kepala Dinas melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan Layanan Bengkalis Siaga 112.

Bagian Dua Monitoring dan Evaluasi

Pasal 16

- (1) Kepala Dinas melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan Layanan Bengkalis Siaga 112.
- (2) Kepala Dinas melaporkan hasil pelaksanaan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Pasal 17

- (1) Monitoring dan evaluasi penyelenggaraan Layanan Bengkalis Siaga 112 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulan atau sewaktu-waktu sesuai kebutuhan.
- (2) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam bentuk:
 - a. rapat kerja;
 - b. rapat koordinasi;
 - c. peninjauan kunjungan lapangan;
 - d. permintaan data informasi; dan
 - e. permintaan laporan.

Bagian Ketiga
Pengendalian

Pasal 18

- (1) Pengendalian penyelenggaraan Layanan Bengkalis Siaga 112 dalam kegiatan pelayanan sehari-hari dilakukan oleh pejabat struktural atau pejabat fungsional pranata humas dan pejabat fungsional pranata komputer pada Dinas.
- (2) Pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimaksudkan untuk memastikan bahwa setiap kegiatan Layanan Bengkalis Siaga 112 dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur.
- (3) Hasil pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaporkan secara berkala kepada Kepala Dinas.

BAB VII
PENGANGGARAN

Pasal 19

Penyelenggaraan Layanan Bengkalis Siaga 112 dibebankan pada:

- a. anggaran pendapatan belanja daerah; dan
- b. sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 20

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Bengkalis
pada tanggal 20 November 2025
BUPATI BENGKALIS,

ttd

KASMARNI



Diundangkan di Bengkalis
pada tanggal 20 November 2025

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BENGKALIS,

ttd

ERSAN SAPUTRA

BERITA DAERAH KABUPATEN BENGKALIS TAHUN 2025 NOMOR 49

LAMPIRAN I
PERATURAN BUPATI BENGKALIS
NOMOR 48 TAHUN 2025
TENTANG
PENYELENGGARAAN LAYANAN
NOMOR TUNGGAL PANGGILAN
DARURAT BENGKALIS SIAGA 112

NTEGRASI JENIS LAYANAN BENGKALIS SIAGA 112 ANTARA PERANGKAT DAERAH, INSTANSI PEMERINTAH DAN LEMBAGA TERKAIT LAINNYA

| NO | KEJADIAN | PERANGKAT DAERAH/INSTANSI/LEMBAGA |
|----|--|---|
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Permintaan pelayanan ambulance gawat darurat | a. Dinas Kesehatan Kabupaten Bengkalis b. Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis c. Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau d. Puskesmas Kabupaten Bengkalis |
| 2. | Permintaan penyelamatan manusia di perairan/laut | a. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bengkalis b. Dinas Kesehatan Kabupaten Bengkalis c. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bengkalis d. Kepolisian Resor Bengkalis (Polres Bengkalis) e. Badan Sar Nasional (BASARNAS) Kabupaten Bengkalis f. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Bengkalis g. TNI AL |
| 3. | Penanganan kebakaran rumah, Kantor & hutan serta lahan | a. Dinas Kesehatan Kabupaten Bengkalis b. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Bengkalis c. Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis d. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bengkalis e. Kepolisian Resor Bengkalis (Polres Bengkalis) f. PT. Perusahaan Listrik Negara-Persero, Rayon Bengkalis (PLN) g. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bengkalis |
| 4. | Penanganan kejadian kecelakaan lalu lintas | a. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Bengkalis b. Dinas Kesehatan Kabupaten Bengkalis |

| NO | KEJADIAN | PERANGKAT DAERAH/INSTANSI/LEMBAGA |
|----|--|--|
| 1 | 2 | 3 |
| | | c. Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis d. Kepolisian Resor Bengkalis (Polres Bengkalis) |
| 5. | Penanganan kejadian tindak kriminal seperti pembunuhan, pencurian dengan kekerasan, kekerasan dalam rumah tangga dan tindak pidana lainnya | a. Dinas Kesehatan Kabupaten Bengkalis b. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bengkalis c. Kepolisian Resor Bengkalis d. Komisi Nasional Perlindungan Anak (Komnas PA) Kabupaten Bengkalis |
| 6. | Penanganan kejadian kebocoran gas/bahan kimia berbahaya | a. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bengkalis b. Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bengkalis c. Dinas Kesehatan Kabupaten Bengkalis d. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bengkalis e. Kepolisian Resor Bengkalis f. PT. Perusahaan Gas Negara |
| 7. | Penanganan pohon tumbang dengan korban atau terganggunya aktifitas masyarakat | a. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bengkalis b. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Bengkalis c. Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bengkalis d. Dinas Kesehatan Kabupaten Bengkalis e. Kepolisian Resor Bengkalis f. PT. Perusahaan Listrik Negara Persero, Rayon Bengkalis (PLN) |
| 8. | Penanganan hama pengganggu manusia, hewan buas atau berbisa | a. Dinas Kesehatan Kabupaten Bengkalis b. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Bengkalis c. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bengkalis d. Kepolisian Resor Bengkalis |
| 9. | Penanggulangan kejadian terkait bencana | a. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bengkalis b. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Bengkalis c. Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis |

| NO | KEJADIAN | PERANGKAT DAERAH/INSTANSI/ LEMBAGA |
|-----|--|---|
| 1 | 2 | 3 |
| | | d. Dinas Kesehatan Kabupaten Bengkalis e. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bengkalis f. Kepolisian Resor Bengkalis (Polres Bengkalis) g. PT. Perusahaan Listrik Negara-Persero, Rayon Bengkalis (PLN) |
| 10. | Penanganan kerusakan konstruksi yang mengakibatkan korban atau terganggunya aktivitas masyarakat | a. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bengkalis b. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Bengkalis c. Dinas Kesehatan Kabupaten Bengkalis d. Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis e. Kepolisian Resor Bengkalis f. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bengkalis |
| 11. | Penanganan masalah sosial masyarakat | a. Dinas Kesehatan Kabupaten Bengkalis b. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bengkalis c. Kepolisian Resor Bengkalis |
| 12. | Penanganan kegawatdaruratan lainnya | a. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bengkalis b. Dinas Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Bengkalis c. Dinas Kesehatan Kabupaten Bengkalis d. Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis e. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bengkalis f. Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis g. Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau |

BUPATI BENGKALIS,

ttd

KASMARNI

LAMPIRAN II
PERATURAN BUPATI BENGKALIS
NOMOR 48 TAHUN 2025
TENTANG
PENYELENGGARAAN LAYANAN NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT
BENGKALIS SIAGA 112

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN BENGKALIS SIAGA 112

| No. | Kegiatan | Pelaksana | | | | | | | | | | | | Mutu Baku | | | KET | |
|-----|--|-----------|--------|------|--------|----------|--------|----------|--------|------------|-----|-----|---------------|-----------|------------------------------------|-------------|--|--------|
| | | CC 112 | DAMKAR | BPBD | DISHUB | BASARNAS | DINSOS | SATPOLPP | DINKES | KEPOLISIAN | PLN | DLH | DISKOMINFOTIK | RS | DPMPTSP | KELENGKAPAN | WAKTU | OUTPUT |
| 1 | Petugas menerima telepon masuk dari masyarakat melalui Layanan Pengaduan 112 | | | | | | | | | | | | | | Radio Trunkling, Telepon, Komputer | 2 Menit | Informasi Kasus Darurat | |
| 2 | Operator 112 Menanyakan dan menginput: a. Identitas Pelapor (Nama Pelapor) b. Jenis Kejadian c. Lokasi Kejadian d. Kondisi korban (sakit/meninggal) e. Lokasi dapat di lalui kendaraaan roda 4 f. Apakah sudah ada penanganan awal g. Berapa banyak korban | | | | | | | | | | | | | | Radio Trunkling, Telepon, Komputer | 3 Menit | Informasi Kasus Darurat | |
| 3 | Petugas menghubungi Perangkat Daerah terkait yaitu Damkar, Dishub, Basarnas, Dinsos, Satpol PP, Dinkes, Kepolisian, PLN, DLH, Diskominfotik, RS, DPMPTSP sesuai dengan jenis kejadian | | | | | | | | | | | | | | Radio Trunkling, Telepon, Komputer | 2 Menit | Informasi Kasus Darurat | |
| 4 | Menerima laporan kejadian dari Petugas Layanan Pengaduan 112 | | | | | | | | | | | | | | Radio Trunkling, Telepon, Komputer | | Informasi Kasus Darurat | |
| 5 | Petugas Menerima konfirmasi dari Perangkat Daerah terkait tentang upaya penanganan yang dilakukan | | | | | | | | | | | | | | Radio Trunkling, Telepon, Komputer | 5 Menit | Informasi Kasus Darurat | |
| 6 | Petugas memantau pergerakan Perangkat Daerah, dengan berkoordinasi bersama seluruh OPD yang terlibat | | | | | | | | | | | | | | Telepon, Komputer | | Informasi Kasus Darurat | |
| 7 | Petugas memantau proses penanganan di lokasi kejadian berkoordinasi dengan OPD yang terlibat | | | | | | | | | | | | | | Telepon, Komputer | | Informasi Kasus Darurat | |
| 8 | Petugas berkoordinasi dengan RS terkait pengiriman korban ke RS terdekat | | | | | | | | | | | | | | Radio Trunkling, Telepon, Komputer | 3 Menit | Laporan Akhir Upaya Penanganan Kebakaran | |
| 9 | Menerima informasi dari Petugas mengenal korban jiwa | | | | | | | | | | | | | | Radio Trunkling, Telepon, Komputer | | Informasi Kasus Darurat | |
| 10 | Petugas menerima laporan terkait upaya penanganan korban dari RS | | | | | | | | | | | | | | Telepon Komputer | 2 Menit | Informasi Kasus Darurat | |
| 11 | Petugas berkoordinasi dengan OPD yang terlibat tentang status kejadian. | | | | | | | | | | | | | | Radio Trunkling, Telepon, Komputer | 10 Menit | Informasi Kasus Darurat | |
| 12 | Petugas Menghubungi Perangkat Daerah terkait bahwa kejadian sudah ditutup | | | | | | | | | | | | | | Radio Trunkling, Telepon, Komputer | 5 Menit | Laporan Akhir Upaya Penanganan | |

BUPATI BENGKALIS,

ttd

KASMARNI