



# INSTITUT TEKNOLOGI BANDUNG

## UPT KEAMANAN, KESEHATAN, KESELAMATAN KERJA DAN LINGKUNGAN

Jalan Ganesa No. 10, Gedung Campus Center Timur Lantai 2, Bandung Kode Pos 40132,  
Telp: +6222 2500204, e-mail: sekre.k3l@itb.ac.id

### TATA TERTIB

### PETUGAS *EMERGENCY CALL* ITB (0809-100-1920)

Nomor: 9/IT1.B05.8/TU.04/2026

Tata tertib ini menjadi pedoman bagi Petugas *Emergency Call* ITB untuk memastikan tugas dilaksanakan secara cepat, tepat, dan efektif dalam menangani panggilan darurat terkait keamanan, ketertiban, kebakaran, kondisi medis, dan keadaan darurat lainnya, guna mewujudkan lingkungan kampus yang aman dan kondusif.

### TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB

1. Petugas wajib memeriksa kesiapan perangkat telepon *Emergency Call* dan sistem pendukung lainnya saat memulai tugas. Setiap kerusakan atau gangguan pada perangkat wajib segera dilaporkan kepada Kasubbidang terkait untuk ditindaklanjuti.
2. Khusus untuk petugas di *Command Center* Ganesha wajib melakukan pengecekan fungsi *Emergency Call* ke seluruh area cakupan, dilakukan secara rutin pada setiap awal shift dan hasilnya dilaporkan kepada atasan. Lokasi pengecekan meliputi:

| No. | Ext  | Fungsi                            |
|-----|------|-----------------------------------|
| 1.  | 1127 | Pos Utama 90 GANESHA              |
| 2.  | 1128 | Layanan <i>Darurat</i> GANESHA    |
| 3.  | 1129 | <i>Command Center</i> JATINANGOR  |
| 4.  | 1130 | Layanan <i>Darurat</i> JATINANGOR |

| No. | Ext  | Fungsi   |
|-----|------|--|
| 5.  | 1131 | Layanan <i>Darurat</i> CIREBON   |
| 6.  | 1132 | <i>Emergency Call Central</i><br>Ruang <i>Command Center</i> ITB GANESHA |
| 7.  | 1133 | Layanan Kesehatan ITB GANESHA  |
| 8.  | 1136 | Layanan <i>Darurat</i> & Data Center SPSI                                |

3. Saat menerima panggilan masuk, petugas harus bersikap tenang, sopan, dan menggunakan bahasa yang baik serta jelas, agar tidak menimbulkan kepanikan pada pelapor. Petugas juga wajib memastikan informasi yang diterima telah lengkap, meliputi: jenis kejadian atau kondisi darurat, waktu, lokasi, jumlah korban (jika ada), potensi bahaya lanjutan, serta nama dan nomor kontak pelapor ke dalam *Log Book Emergency Online*.
4. Petugas *Command Center* wajib segera meneruskan informasi kedaruratan tersebut kepada nomor layanan atau unit terkait sesuai dengan fungsi dan lokasi penanganan
5. Petugas wajib memantau tindak lanjut atas setiap laporan yang telah diteruskan kepada petugas lapangan serta mengupdate informasi yang di dapat ke dalam *Log Book Emergency Online* hingga penanganan dinyatakan selesai.
6. Pergantian shift wajib dilakukan melalui serah terima tugas dan laporan yang diketahui oleh Komandan Regu/Kepala Satpam dan Kasie Kamtib, atau melalui grup komunikasi resmi (WAG Kamtib). Laporan meliputi: nama petugas lama dan pengganti, rekap laporan kejadian, serta dokumentasi dan catatan penting lainnya.

### KETENTUAN KHUSUS:

- a. Petugas tidak diperkenankan memberikan akses masuk ke dalam *Command Center* atau ruang *Emergency Call* kepada pihak lain tanpa izin atasan.
- b. Petugas dilarang meninggalkan ruangan selama bertugas tanpa seizin atasan. Waktu istirahat hanya diperkenankan secara bergantian dengan petugas lain yang sedang berjaga.
- c. Petugas bertanggung jawab penuh terhadap seluruh barang inventaris, peralatan, serta fasilitas lainnya di area tugas selama bertugas.
- d. Pesawat atau jaringan *Emergency Call* hanya digunakan untuk kondisi kedaruratan, dan tidak boleh dipergunakan untuk kepentingan lain kecuali atas izin dari pimpinan.

Dengan diberlakukannya tata tertib ini, diharapkan seluruh Petugas *Emergency Call* ITB dapat menjalankan tugas dengan disiplin, profesional, dan penuh tanggung jawab demi terciptanya layanan tanggap darurat yang optimal di lingkungan ITB.

Bandung, 5 Januari 2026  
Kepala,



Mugi Sugiarto, S.Si., M.A.B.  
Nopeg. 106000608



Lampiran: Tata Tertib Petugas *Emergency Call* ITB  
Nomor: 9/IT1.B05.8/TU.04/2026, tanggal: 5 Januari 2026

### **PETUNJUK TEKNIS (JUKNIS) PETUGAS *EMERGENCY CALL* ITB (0809-100-1920)**

#### **I. Juknis Pemeriksaan Kesiapan Telepon *Emergency Call***

Tujuan: Menjamin seluruh perangkat telepon darurat dan sistem pendukung berfungsi dengan baik sebelum petugas bertugas.

Waktu: Dilakukan setiap awal shift dan dicatat di *Log Book Emergency Online*.

Langkah-langkah:

- Periksa fisik: pastikan telepon menyala, kabel tersambung, dan label nomor darurat terlihat.
- Uji fungsi: lakukan *test call* dari luar ke nomor *Emergency Call* (**0809-100-1920**) serta *test call* ke setiap nomor *extention*, pastikan suara dapat diterima dan tersampaikan dengan jelas dan lancar.
- Periksa sistem pendukung: jaringan, dan perangkat log berfungsi.
- Catat hasil: tulis kondisi dan temuan di *Log Book Emergency Online*.
- Jika ada gangguan: laporkan segera ke Koordinator Command Center atau Kasubbidang, serta aktifkan jalur komunikasi alternatif.

#### **II. Juknis Penerimaan Panggilan *Emergency Call***

Tujuan: Memastikan petugas memperoleh informasi lengkap dan akurat untuk penanganan cepat dan tepat.

Waktu: Setiap kali menerima panggilan masuk melalui saluran *Emergency Call*.

Langkah-langkah:

- Sambut dengan tenang dan sopan, sebutkan identitas petugas dan unit layanan.  
*Selamat [pagi/siang/malam], Emergency Call ITB, dengan [nama petugas] dari UPT K3L ITB. Apa ada yang bisa kami bantu?"*
- Pastikan informasi berikut tercatat dengan jelas:  
*"Baik, mohon disampaikan secara singkat:*
  - Jenis kejadian atau kondisi daruratnya apa..?*
  - Kapan kejadian terjadi..?*
  - Di mana lokasi lengkapnya (gedung, lantai, area atau titik lokasi)..?*
  - Apakah ada korban atau potensi bahaya lain..?*
  - Siapa nama Bapak/Ibu dan nomor kontak yang bisa dihubungi..?"*

(Petugas mencatat semua informasi ke *Log Book Emergency Online*)

- Ulangi ringkasan informasi kepada pelapor untuk memastikan kebenaran data.  
*"Baik, saya konfirmasi kembali: [ulangi ringkasan laporan]. Apakah sudah benar, Bapak/Ibu?"*
- Segera teruskan laporan ke pihak terkait sesuai jenis kejadian dan lokasi.  
*"Terima kasih, laporan sudah kami terima. Kami segera menghubungi tim penanganan di lokasi. Mohon tetap berada di tempat yang aman dan tunggu petugas datang."*



# INSTITUT TEKNOLOGI BANDUNG

## UPT KEAMANAN, KESEHATAN, KESELAMATAN KERJA DAN LINGKUNGAN

Jalan Ganesa No. 10, Gedung Campus Center Timur Lantai 2, Bandung Kode Pos 40132,  
Telp: +6222 2500204, e-mail: sekre.k3l@itb.ac.id

### III. Juknis Meneruskan Informasi Kedaruratan oleh Petugas *Command Center*

1. Segera setelah menerima laporan kedaruratan, petugas *Command Center* wajib:
  - a. Memastikan data laporan sudah lengkap (jenis kejadian, waktu, lokasi, jumlah korban, potensi bahaya, dan kontak pelapor).
  - b. Mencatat seluruh informasi tersebut dalam *Log Book Emergency Online*.
2. Petugas wajib meneruskan informasi (TRANSFER TELEPON) kedaruratan tersebut tanpa penundaan kepada:
  - a. Nomor layanan darurat internal ITB (misalnya: petugas keamanan, petugas K3L, atau unit teknis setempat), sesuai fungsi dan lokasi kejadian:

| No. | Ext  | Fungsi                     |
|-----|------|----------------------------|
| 1.  | 1127 | Pos Utama 90 GANESHA       |
| 2.  | 1128 | Layanan Darurat GANESHA    |
| 3.  | 1129 | Command Center JATINANGOR  |
| 4.  | 1130 | Layanan Darurat JATINANGOR |

| No. | Ext  | Fungsi   |
|-----|------|--|
| 5.  | 1131 | Layanan Darurat CIREBON                                    |
| 6.  | 1132 | Emergency Call Central<br>Ruang Command Center ITB GANESHA |
| 7.  | 1133 | Layanan Kesehatan ITB GANESHA                              |
| 8.  | 1136 | Layanan Darurat & Data Center SPSI                         |

Teknis TRANSFER TELEPON dilakukan dengan menghubungi penerima terlebih dahulu untuk memastikan kesiapan, dengan tahapan sebagai berikut:

- Jawab panggilan dari luar.
- Tekan tombol TRANSFER.
- Masukkan extension tujuan.
- Tunggu hingga penerima mengangkat telepon.
- Setelah konfirmasi, tekan kembali TRANSFER untuk menyerahkan panggilan.
- Letakkan handphone/gagang telepon jika diperlukan.

Contoh:

Terima Telepon dari luar → [TRANSFER] → 1127 → (bicara dengan penerima) → [TRANSFER]

Jika Transfer Gagal

- Tekan CANCEL atau END CALL untuk kembali ke panggilan awal.
  - Informasikan kepada penelepon bahwa extension tujuan sedang tidak dapat dihubungi.
  - Tawarkan untuk diarahkan ke extension lain atau koordinasikan dengan atasan.
- b. Jika situasi membutuhkan penanganan eksternal, segera hubungi Atasan Langsung untuk mendapatkan arahan rencana tindak lanjut penanganan oleh instansi terkait seperti:
    - Pemadam kebakaran (113 / Dinas Pemadam setempat)
    - Kepolisian (110)
    - Ambulans atau rumah sakit terdekat
    - PLN, PDAM, atau pihak utilitas lainnya bila terkait infrastruktur.
3. Gunakan saluran komunikasi resmi (telepon darurat, HT, atau radio komunikasi) dengan penyampaian yang singkat, jelas, dan tidak menimbulkan kebingungan.

### IV. Pengisian *Log Book Emergency Online*

Petugas *Command Center* dapat melakukan pengisian *Log Book Emergency Online* melalui tautan:

<https://goitb.id/LogBookEmergencyOnline>

atau dengan men-scan QR Code:



<https://goitb.id/LogBookEmergencyOnline>