



BUPATI BANGLI
PROVINSI BALI

PERATURAN BUPATI BANGLI
NOMOR 6 TAHUN 2021

TENTANG

PROGRAM LAYANAN CEPAT DUA PULUH EMPAT
JAM BANGLI ERA BARU

BUPATI BANGLI,

- Menimbang : a. bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan dan penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat;
- b. bahwa untuk memberikan landasan hukum dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat melalui Program Layanan Cepat Dua Puluh Empat Jam Bangli Era Baru;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Program Layanan Cepat Dua Puluh Empat Jam Bangli Era Baru;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
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 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
 7. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman *Road Map* Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
 12. Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat;
 13. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2019 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Bangli Tahun 2019 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bangli Nomor 1);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PROGRAM LAYANAN CEPAT DUA PULUH EMPAT JAM BANGLI ERA BARU.

BAB I KETENTUAN UMUM Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Bangli.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Bangli.
3. Bupati adalah Bupati Bangli.

4. Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca, yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi Informasi dan komunikasi secara elektronik atau non elektronik.
5. Informasi Publik adalah Informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola dikirim, dan/atau diterima oleh suatu instansi yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan Negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
6. Program Layanan Cepat Dua Puluh Empat Jam Bangli Era Baru yang selanjutnya disebut program adalah Program Era Baru Pemerintah Daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat selama 24 (dua puluh empat) jam dalam sehari.
7. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah Pegawai Aparatur Sipil Negara yang bertugas di lingkungan Pemerintah Daerah.
8. Pegawai Tidak Tetap yang selanjutnya disingkat PTT adalah Pegawai Tidak Tetap diligkungan Pemerintah Daerah.
9. Karyawan adalah pegawai/petugas yang bekerja pada Badan Usaha Milik Daerah.
10. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.

BAB II MAKSUD, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

Pasal 2 Maksud

Maksud ditetapkannya Peraturan Bupati ini untuk memberikan pedoman dalam rangka mewujudnya Program Era Baru.

Pasal 3 Tujuan

Tujuan ditetapkannya Peraturan Bupati ini untuk mewujudkan Program Era Baru.

Pasal 4 Ruang Lingkup

Ruang Lingkup Peraturan Bupati ini meliputi :

- a. Pelayanan Program Era Baru non kedaruratan; dan
- b. Pelayanan Program Era Baru kedaruratan.

Pasal 5

- (1) Pelayanan Program Era Baru Non kedaruratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a meliputi semua pelayanan Informasi dan data yang dibutuhkan oleh masyarakat terhadap semua jenis pelayanan yang diberikan oleh Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah.
- (2) Pelayanan Program Era Baru kedaruratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b meliputi semua Pelayanan untuk menangani kebakaran, kerusakan, kecelakaan, bencana alam, penanganan masalah Kesehatan, gangguan keamanan, dan ketertiban umum dan/atau keadaan darurat lainnya yang ditetapkan oleh Pemerintah dan/atau Pemerintah Daerah.

BAB III

PELAKSANAAN DAN HONORARIUM

Pasal 6

Pelaksanaan

- (1) Pelaksanaan Program Era Baru dilakukan oleh:
 - a. operator telepon dan admin media sosial; dan
 - b. petugas reaksi cepat.
- (2) Operator telepon dan admin medsos sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a merupakan ASN/PTT yang ditetapkan oleh Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Bangli untuk bertugas diruang media center yang mempunyai tugas:
 - a. menerima pengaduan dan Informasi melalui telepon dan akun media sosial;
 - b. meneruskan informasi kepada Tim Reaksi Cepat di masing-masing Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah;
 - c. mencatat saat Informasi dan pengaduan diterima; dan
 - d. menandatangani daftar hadir.
- (3) Petugas Reaksi Cepat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf b merupakan ASN/PTT/Karyawan yang ditetapkan dengan Keputusan pimpinan Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah yang mempunyai tugas:
 - a. melakukan tindakan dan memberikan Informasi, data, dan pelayanan administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat sesuai bidang tugas Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah;
 - b. membuat laporan kejadian; dan
 - c. membuat pemetaan kejadian.
- (4) Program Era Baru dilaksanakan oleh petugas selama 24 (dua puluh empat jam), yang dibagi menjadi 3 (tiga) *shift*:
 - a. jam 08.00 wita sampai dengan jam 14.00 wita;
 - b. jam 14.00 wita sampai dengan jam 20.00 wita; dan
 - c. jam 20.00 wita sampai dengan jam 08.00 wita.

- (5) Pelaksana Program sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan satu kesatuan tim yang ditetapkan oleh Bupati.

Pasal 7 Honorarium

- (1) Operator telepon dan admin media sosial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf a diberikan honor dengan satuan orang per jam.
- (2) Petugas reaksi cepat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf b diberikan biaya perjalanan dinas dengan satuan orang per kegiatan.
- (3) Besaran honor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) berpedoman pada Peraturan Perundangan-undangan.

BAB IV NOMOR TELEPON, AKUN DAN APLIKASI Pasal 8

- (1) Penanganan Informasi dan pengaduan non kedaruratan dikelola dengan Aplikasi terintegrasi yang diterima melalui :
 - a. nomor telepon 0366-5501000;
 - b. nomor whatsApp +62877523882323;
 - c. akun media sosial *Facebook* Resmi Pemerintah Bangli Informasi Siaga Aksi; dan
 - d. akun Instagram Pengaduan Bangli.
- (2) Penanganan Informasi dan pengaduan kedaruratan dikelola dengan aplikasi terintegrasi melalui nomor tunggal 112 (satu satu dua).

BAB V INDIKATOR KINERJA PROGRAM Pasal 9

- (1) Indikator kinerja Program Era Baru dihitung berdasarkan jumlah Informasi dan pengaduan yang ditanggapi berbanding jumlah Informasi dan pengaduan yang masuk dikalikan 100 (seratus) persen.
- (2) Indikator penilaian capaian kinerja program terdiri dari:
 - a. 0-25 (nol sampai dengan dua puluh lima) persen berarti sangat kurang;
 - b. 26-50 (dua puluh enam sampai lima puluh) persen berarti cukup; dan
 - c. 51-100 (lima puluh satu sampai seratus) persen berarti sangat baik.

BAB VI
PENDANAAN
Pasal 10

Seluruh pendanaan pelaksanaan Program Era Baru bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Bangli.

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 11

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Bangli
pada tanggal 10 Maret 2021

BUPATI BANGLI,

ttd

SANG NYOMAN SEDANA ARTA

Diundangkan di Bangli
pada tanggal 10 Maret 2021

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BANGLI,

ttd

IDA BAGUS GDE GIRI PUTRA

BERITA DAERAH KABUPATEN BANGLI TAHUN 2021 NOMOR 6

