



**WALIKOTA PROBOLINGGO**  
**PROVINSI JAWA TIMUR**

SALINAN

PERATURAN WALIKOTA PROBOLINGGO

NOMOR 167 TAHUN 2019

TENTANG

PEDOMAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PROBOLINGGO

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,

WALIKOTA PROBOLINGGO,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 27 Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik, serta dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memberikan dukungan informasi melalui menyediakan informasi pelayanan publik secara terbuka bagi pengguna layanan yang dapat diakses dengan mudah, cepat, akurat dan akuntabel, maka dipandang perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pedoman Sistem Informasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo.

Mengingat : 1. 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);  
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);  
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik

Indonesia Nomor 5234);

4. 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 beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
6. 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);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 707);

11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
12. Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Probolinggo Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Probolinggo Nomor 24) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 5 Tahun 2019 (Lembaran Daerah Kota Probolinggo Tahun 2019 Nomor 5);
13. Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Probolinggo Tahun 2019 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kota Probolinggo Nomor 44);
14. Peraturan Walikota Kota Probolinggo Nomor 3 Tahun 2009 tentang Pusat Layanan Informasi dan Pengaduan Publik (Berita Daerah Kota Probolinggo Tahun 2009 Nomor 3);
15. Peraturan Walikota Kota Probolinggo Nomor 9 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo (Berita Daerah Kota Probolinggo Tahun 2017 Nomor 9);
16. Peraturan Walikota Kota Probolinggo Nomor 10 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo (Berita Daerah Kota Probolinggo Tahun 2017 Nomor 10).

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

# BAB I

## KETENTUAN UMUM

### Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Probolinggo.
2. Walikota adalah Walikota Probolinggo.
3. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, yang selanjutnya disebut DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Probolinggo.
4. Pemerintah Daerah adalah Walikota dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Kota Probolinggo.
6. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
8. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian petunjuk tertulis yang dibakukan mengenai proses penyelenggaraan tugas-tugas Pemerintah Daerah.
9. 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 berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik atau non elektronik.
10. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya, serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
11. Sistem Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat SIPP adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan maupun tulisan Latin, tulisan dalam huruf

Braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

12. Sistem Informasi Pelayanan Publik Daerah yang selanjutnya disingkat SIPPD adalah layanan informasi publik satu pintu yang berupa aplikasi berbasis website dan dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah, cepat, akurat dan akuntabel. Informasi yang ditampilkan dalam aplikasi SIPP merupakan informasi yang disediakan dan diperbaharui langsung oleh Admin di lingkungan Pemerintah Daerah ke dalam aplikasi SIPPN.
13. Pembina Pelayanan Publik adalah Pembina dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh Kepala Daerah.
14. Penanggung Jawab adalah pejabat yang langsung ditunjuk oleh Pembina dalam kegiatan SIPP yaitu Sekretaris Daerah yang secara teknis operasional dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah.
15. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintahan daerah, Badan Usaha Milik Daerah, dan lembaga lain yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah serta badan hukum lain yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah yang bertujuan semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
16. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan pemerintah daerah, Badan Usaha Milik Daerah, dan lembaga lain yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah serta badan hukum lain yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah yang bertujuan semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
17. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
18. Admin adalah pegawai pemerintah daerah yang bertanggung jawab dalam melakukan pengelolaan informasi dan pemberitaan pelayanan publik melalui SIPP.
19. Operator adalah pegawai pada instansi Penyelenggara yang berasal bertanggung jawab untuk menyediakan dan memperbaharui informasi pelayanan publik ke dalam SIPPN atas supervisi dan otorisasi Penyelenggara.
20. Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

## BAB II PRINSIP

### Pasal 2

- (1) Prinsip penyediaan informasi pelayanan publik adalah sebagai berikut :
  - a. mudah;
  - b. cepat;
  - c. akurat; dan
  - d. akuntabel.
- (2) Prinsip mudah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, adalah bahwa informasi pelayanan publik mudah diakses oleh seluruh masyarakat pengguna layanan kapanpun dan di manapun dengan beragam peralatan akses yang tersedia.
- (3) Prinsip cepat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, adalah bahwa informasi pelayanan publik dapat cepat diakses dan diperoleh oleh masyarakat pengguna layanan dan apabila terdapat kendala, maka dapat dengan cepat ditangani oleh penyelenggara.
- (4) Prinsip akurat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, adalah bahwa informasi pelayanan publik dapat diandalkan akurasi dan ketepatannya dalam mendukung kebijakan publik.
- (5) Prinsip akuntabel sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, adalah bahwa hal-hal yang diatur dalam SIPP harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak masyarakat pengguna layanan.

## BAB III MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN

### Pasal 3

- (1) Maksud ditetapkannya Peraturan Walikota adalah sebagai jaminan masyarakat pengguna layanan untuk memperoleh kemudahan dan kecepatan akses, serta akurasi informasi pelayanan publik pemerintah daerah.
- (2) Tujuan ditetapkannya Peraturan Walikota ini adalah :
  - a. terwujudnya pengawasan dan partisipasi masyarakat yang efektif;
  - b. terwujudnya keterpaduan informasi pelayanan publik; dan
  - c. tercegahnya terjadinya penyalahgunaan kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

- (3) Sasaran ditetapkan Peraturan Walikota ini adalah untuk menghasilkan ketertiban, pengendalian dan akuntabilitas pengelolaan informasi pelayanan publik pemerintah daerah.

#### BAB IV STRUKTUR ORGANISASI DAN TUGAS SIPP

##### Pasal 4

- (1) SIPP memiliki struktur organisasi sebagai berikut :
- a. pembina;
  - b. penanggungjawab;
  - c. pelaksana;
  - d. admin; dan
  - e. operator
- (2) Pembina SIPP adalah Walikota.
- (3) Penanggung jawab SIPP melekat pada Sekretaris Daerah yang secara teknis operasional dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah.
- (4) Pelaksana SIPP adalah seluruh kepala perangkat daerah memiliki kewajiban memperbarui basis data dan informasi pelayanan publik dalam SIPP.
- (5) Admin melekat pada petugas pengelola infrastruktur komunikasi dan informasi pemerintah daerah yang bertugas membuat akun, mengaktifkan akun dan mengelola SIPP di tingkat Pemerintah Daerah.
- (6) Operator adalah petugas di perangkat daerah (Penyelenggara) yang bertugas melakukan *entry* (memasukkan) dan *update* (pemutakhiran) data dan informasi pelayanan publik perangkat daerah ke dalam SIPP.
- (7) Struktur organisasi pengelola SIPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Surat Keputusan Walikota.

##### Pasal 5

- (1) Pembina bertugas melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi pelayanan publik terkait penyediaan informasi yang cepat, akurat dan akuntabel pada SIPP.
- (2) Penanggung jawab bertugas:
- a. memastikan Pelaksana untuk menyediakan dan memperbaharui informasi pelayanan publik ke dalam SIPP;
  - b. memantau pengelolaan informasi pelayanan publik; dan
  - c. memastikan keakuratan informasi pelayanan publik yang disediakan oleh Pelaksana.

- d. mengawasi dan memantau kerja Pelaksana;
- (3) Pelaksana bertugas :
- a. memerintahkan dan memastikan Operator untuk memperbarui informasi pelayanan publik ke SIPP;
  - b. memantau masukan informasi pelayanan publik ke dalam SIPP yang dilakukan oleh Operator; dan
  - c. memastikan keakuratan informasi pelayanan publik yang dientry ke SIPP oleh Operator.
- (4) Admin bertugas :
- a. membuat akun Operator untuk masing-masing Pelaksana;
  - b. mendistribusikan akun ke setiap Operator pelaksana;
  - c. mengaktifkan atau menonaktifkan akun Operator Pelaksana;
  - d. memverifikasi dan mengajukan otorisasi informasi pelayanan publik yang dimasukkan ke SIPP oleh Operator; dan
  - e. mengelola informasi dan pemberitaan pelayanan publik dalam SIPP.

## BAB V

### PENYEDIAAN INFORMASI DAN BERITA PELAYANAN PUBLIK

#### Pasal 6

- (1) Informasi pelayanan publik terkait profil Penyelenggara yang disediakan oleh SIPP sekurang-kurangnya meliputi :
- a. nama penyelenggara;
  - b. jenis penyelenggara
  - c. jenis layanan
  - d. alamat penyelenggara;
  - e. nomor telepon;
  - f. email; dan
  - g. jumlah pelaksana.
- (2) Informasi pelayanan publik terkait profil Pelaksana yang disediakan oleh SIPP sekurang-kurangnya meliputi :
- a. nama pejabat;
  - b. jabatan;
  - c. kompetensi pelaksana;
  - d. nomor telepon; dan
  - e. foto.

- (3) Informasi pelayanan publik terkait Standar Pelayanan yang disediakan oleh SIPP sekurang-kurangnya meliputi :
  - a. nama pejabat;
  - b. produk layanan;
  - c. persyaratan;
  - d. mekanisme atau prosedur;
  - e. waktu pelayanan;
  - f. biaya; dan
  - g. pengelolaan pengaduan.
- (4) Informasi Maklumat Pelayanan yang merupakan komitmen atau janji Penyelenggara untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas.
- (5) Informasi Penilaian Kinerja yang berisi dokumen hasil kegiatan program kerja organisasi penyelenggara pelayanan.
- (6) Penyediaan Berita dalam bentuk pemberitaan mengenai kejadian aktual yang berkaitan dengan pelayanan publik dan dikemas secara menarik.

## BAB VI

### PENGELOLAAN INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

#### Pasal 7

- (1) Penanggungjawab menyusun Standar Pelayanan untuk pengelolaan SIPP yang meliputi sekurang-kurangnya :
  - a. Permintaan akun operator pelaksana pelayanan publik;
  - b. Penyediaan dan pembaharuan informasi pelayanan publik;
  - c. Registrasi informasi pelayanan publik; dan
  - d. Registrasi group.
- (2) Penanggungjawab menyusun SOP untuk mendukung Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang meliputi sekurang-kurangnya:
  - a. Penyediaan akun operator pelaksana pelayanan publik;
  - b. Penyediaan dan pembaharuan informasi pelayanan publik;
  - c. Registrasi informasi pelayanan publik; dan
  - d. Registrasi group.

BAB VII  
PENILAIAN KINERJA DAN PEMERINGKATAN

Pasal 8

- (1) Penanggungjawab SIPP melakukan penilaian kinerja dan pemeringkatan Penyelenggara pelayanan publik berdasarkan hasil penilaian terhadap kualitas informasi pelayanan publik yang ada di SIPP.
- (2) Hasil penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi salah satu faktor penilaian kinerja dan pemeringkatan bagi Organisasi Penyelenggara.

BAB VIII  
PEMBINAAN DAN EVALUASI

Pasal 9

Dalam rangka pelaksanaan pengelolaan SIPP, dilakukan pembinaan secara berjenjang, sebagai berikut :

- a. penanggungjawab melakukan pembinaan dan pemantauan kualitas SIPP kepada pelaksana;
- b. penanggungjawab melakukan pembinaan dan pengendalian operasional teknis kepada Operator melalui fasilitasi dan pendampingan terkait SIPP; dan
- c. pelaksana melakukan pembinaan terhadap unit pelayanannya melalui fasilitasi dan pendampingan kepada Operator terkait SIPP.

Pasal 10

- (1) Penanggungjawab melakukan evaluasi informasi pelayanan publik pada SIPP secara berkala sekurang-kurangnya sekali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi evaluasi terhadap keakuratan dan kebaruan informasi pelayanan publik dari Organisasi Penyelenggara dalam SIPP.
- (3) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan ke pelaksana yang bersangkutan sebagai bahan kebijakan perbaikan.

BAB IX  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 11

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Probolinggo  
Pada tanggal 1 November 2019  
WALIKOTA PROBOLINGGO,  
Ttd,  
HADI ZAINAL ABIDIN

Diundangkan di Probolinggo  
pada tanggal 1 November 2019

PENJABAT SEKRETARIS DAERAH KOTA PROBOLINGGO,

Ttd,

ACHMAD SUDIYANTO

BERITA DAERAH KOTA PROBOLINGGO TAHUN 2019 NOMOR 167

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM,



**TITIK WIDAYAWATI, SH, M.Hum**  
NIP. 19680108 199403 2 014