



WALIKOTA PROBOLINGGO
PROVINSI JAWA TIMUR

SALINAN

PERATURAN WALIKOTA PROBOLINGGO

NOMOR 200 TAHUN 2019

TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
SECARA ONLINE MELALUI APLIKASI VIEW PROBOLINGGO SMART CITY

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA PROBOLINGGO,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, maka perlu diselenggarakan aplikasi sistem informasi yang mudah diakses masyarakat yaitu aplikasi View Probolinggo Smart city;
 - b. bahwa aplikasi tersebut dapat mengakomodir pengaduan masyarakat secara online dan dikelola secara terstruktur dan terintegrasi di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo, maka diperlukan pedoman pengelolaan layanan pengaduan masyarakat secara online untuk kelancaran dan tertib administrasi pemerintahan;
 - c. bahwa untuk memenuhi pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, maka perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Pengaduan Masyarakat Secara Online melalui Aplikasi View Probolinggo Smart City.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Kecil dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah dan Jawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia tanggal 14 Agustus 1950), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954

- (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);
2. 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) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 189, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5348);
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5041);

8. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6178);
9. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
10. 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 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 Tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1829);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 154);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT SECARA ONLINE MELALUI APLIKASI VIEW PROBOLINGGO SMART CITY.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Probolinggo;
2. Walikota adalah Walikota Probolinggo;
3. Aparat Pemerintah Daerah adalah Walikota, Wakil Walikota dan seluruh Pegawai di lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo;

4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah;
5. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom;
6. BUMD adalah Badan Usaha Milik Daerah, selanjutnya disebut BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan daerah yang dipisahkan guna mengelola aset, jasa pelayanan, dan usaha lainnya untuk sebesar-besarnya kesejahteraan masyarakat;
7. Masyarakat adalah orang, pegawai instansi pemerintah, instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan publik;
8. Aplikasi Smartcity adalah sarana online masyarakat dengan Pemerintah Daerah, berbasis teknologi informasi untuk pembangunan;
9. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik;
10. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik;
11. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/ atau pelanggaran oleh penyelenggara;
12. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan;
13. 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 ataupun non elektronik;
14. Komunikasi adalah penyampaian informasi dari satu pihak ke pihak yang lain melalui media perantara yang bersifat elektronik maupun non elektronik;
15. Informatika adalah pemanfaatan perangkat-perangkat berkemampuan komputasi dalam pengelolaan informasi, termasuk dalam pemrosesan, pengarsipan dan penyebaran informasi;

16. Jaringan adalah perangkat dan media yang saling berhubungan yang berfungsi untuk menyalurkan komunikasi secara langsung antara dua tempat atau lebih;
17. Pengelolaan adalah proses pelaksanaan aktifitas pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan dan pencapaian tujuan;
18. *Website* atau sering disebut *Web*, dapat diartikan suatu kumpulan-kumpulan halaman yang menampilkan informasi teks, data, gambar diam atau bergerak, data animasi, suara, video maupun gabungan semuanya, baik itu bersifat statis maupun dinamis yang dimana membentuk suatu rangkaian bangunan yang saling berkaitan dan dihubungkan melalui tautan *hyperlink*;
19. *Apps* atau juga dikenal dengan *Applications* adalah program yang dijalankan di komputer atau telepon pintar yang memanfaatkan kemampuan komputer atau telepon pintar untuk melakukan tugas yang diinginkan pengguna;
20. Android adalah sistem operasi yang berbasis *Linux* yang dirancang untuk perangkat bergerak seperti telepon pintar dan komputer tablet.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Pedoman pengelolaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat secara online dalam peraturan ini dimaksudkan sebagai acuan bagi Perangkat Daerah dan BUMD dalam mengelola pelayanan pengaduan masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.
- (2) Pedoman pengelolaan pelayanan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud ayat (1) bertujuan untuk :
 - a. terpenuhinya sarana pengaduan yang dapat menampung ide, saran, kritik, dan pendapat dari masyarakat melalui media elektronik;
 - b. terpenuhinya kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar dan adil;
 - c. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pengaduan pelayanan publik;
 - d. terwujudnya arus informasi dan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat;
 - e. meningkatkan peran serta masyarakat dalam hal pengawasan kepada pemerintah daerah dalam kerangka pelayanan pengaduan masyarakat.

BAB III
PENGELOLAAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

Hak Pengadu dan Kewajiban Pengelola Pengaduan

Pasal 3

- (1) Pengadu berhak untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan Perangkat Daerah/BUMD yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Perangkat Daerah/BUMD;
- (2) Pengelola Pengaduan berkewajiban untuk menerima, menanggapi, menyalurkan dan melakukan pencatatan Serta pelaporan setiap pengaduan.

Bagian Kedua

Sarana Pengaduan

Pasal 4

- (1) Pemerintah Daerah menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan melalui *View Probolinggo Smart City*;
- (2) Pada setiap sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus tersedia informasi tentang prosedur yang mudah dipahami oleh pengadu.

Pasal 5

Pemerintah Daerah menyediakan media untuk pengaduan yang disampaikan secara elektronik, meliputi:

- a. *Website*; dan
- b. *Apps* pada Android.

Bagian Ketiga

Pengelola Pengaduan.

Pasal 6

- (1) Pengelola Pengaduan masyarakat secara online dilaksanakan oleh Perangkat Daerah yang membidangi komunikasi dan informatika;
- (2) Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat 1, membentuk Tim dalam mengelola pengaduan masyarakat yang ditetapkan melalui Keputusan Walikota.

Bagian Keempat
Prosedur Penanganan Layanan Pengaduan.

Pasal 7

- (1) Pengelola Pengaduan menangani akses pengaduan melalui Aplikasi *View Probolinggo Smart City*.
- (2) Penerimaan Pengaduan dilaksanakan melalui :
 - a. Pengelola Pengaduan menerima laporan pengaduan dari pengadu;
 - b. Pengelola Pengaduan mendistribusikan laporan ke Perangkat Daerah dan/atau BUMD terkait sesuai dengan tugas dan fungsi serta kewenangannya;
 - c. Pengelola Pengaduan melakukan konfirmasi ulang untuk laporan-laporan yang kurang lengkap dan masih memerlukan informasi kepada pengadu;
 - d. Pengelola Pengaduan merubah laporan menjadi arsip untuk laporan-laporan yang tidak jelas, tidak lengkap, berulang atau yang mengandung unsur SARA;
 - e. Dalam hal substansi pengaduan tidak berhubungan dengan kewenangan Daerah dan bertentangan dengan Peraturan Perundang-undangan, maka Pengelola Pengaduan tidak berkewajiban memproses laporan tersebut.
- (3) Pelaksanaan Tindak Lanjut Laporan Pengaduan:
 - a. Perangkat Daerah dan/atau BUMD yang menerima pendistribusian dari Pengelola Pengaduan bertanggungjawab untuk menindaklanjuti setiap laporan pengaduan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya;
 - b. Perangkat Daerah dan/atau BUMD menyampaikan jawaban atau tanggapan atas laporan pengaduan berdasarkan data dan informasi yang akurat;
 - c. Jawaban dan atau tanggapan atas laporan pengaduan dikirimkan kepada pengadu melalui sistem Aplikasi *View Probolinggo* paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima oleh Perangkat Daerah dan/atau BUMD tersebut,
 - d. Untuk menunjang pelaksanaan tindaklanjut laporan pengaduan, Perangkat Daerah dan/atau BUMD menugaskan pegawainya (administrator) dalam pengelolaan laporan di Perangkat Daerah dan/atau BUMD, dengan tanggungjawab utama ada pada Pimpinan Perangkat Daerah dan atau BUMD masing-masing;

- e. Apabila diperlukan, dalam penanganan dan penyelesaian laporan pengaduan, Perangkat Daerah dan/atau BUMD dapat berkoordinasi dengan Perangkat Daerah dan/atau BUMD terkait lainnya;
 - f. Dalam hal substansi pengaduan tidak berhubungan dengan tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah dan/atau BUMD, maka Perangkat Daerah dan/atau BUMD berkewajiban menginformasikannya ke Pengelola Pengaduan disertai saran pendistribusian laporan.
- (4) Penyelesaian Pengaduan dilaksanakan melalui tahapan :
- a. Penyelesaian laporan pengaduan oleh Perangkat Daerah dan atau BUMD dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan;
 - b. Laporan dalam status selesai apabila dalam 10 (sepuluh) hari setelah Perangkat Daerah dan/atau BUMD terdistribusi memberikan tanggapan/jawaban tidak ada respon atau lanjutan pengaduan dari sipengadu.

Bagian Kelima Pelaporan, Pemantauan dan Evaluasi

Pasal 8

- (1) Tim Pengelola Pengaduan Aplikasi *View* Probolinggo *Smart City* wajib menyusun dan melaporkan pengelolaan pengaduan Aplikasi *View* Probolinggo *Smart City* kepada Walikota;
- (2) Laporan pengelolaan pengaduan Aplikasi *View* Probolinggo *Smart City* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi materi dan kategori pengaduan, waktu penerimaan, status penyelesaian, hasil penanganan serta tanggapan pengadu.

BAB IV KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 9

Guna kelancaran operasionalisasi Aplikasi *View* Probolinggo *Smart City* di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo, maka pengelola . aplikasi *View* Probolinggo *Smart City* yaitu administrator dan operator di masing-masing Perangkat Daerah/BUMD dapat diberikan honorarium atau insentif, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal10

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan
Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Probolinggo.

Ditetapkan di Probolinggo
Pada tanggal 9 Desember 2019
WALIKOTA PROBOLINGGO,
Ttd,
HADI ZAINAL ABIDIN

Diundangkan di Probolinggo
pada tanggal 9 Desember 2019

SEKRETARIS DAERAH KOTA PROBOLINGGO,
Ttd,

NINIK IRA WIBAWATI

BERITA DAERAH KOTA PROBOLINGGO TAHUN 2019 NOMOR 200

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,



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