



WALI KOTA PROBOLINGGO
PROVINSI JAWA TIMUR

SALINAN PERATURAN WALI KOTA PROBOLINGGO
NOMOR 107 TAHUN 2021
TENTANG
SISTEM INFORMASI PROBOLINGGO *SMART DIGITAL* MELAYANI MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PROBOLINGGO

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA PROBOLINGGO,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka perwujudan peningkatan kualitas pelayanan yang optimal serta pelaksanaan *good governance* di wilayah kota Probolinggo, serta untuk mendorong kinerja aparatur pemerintah kota maka diperlukan percepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berbasis digital;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Sistem Informasi Probolinggo *Smart Digital* Melayani Masyarakat;
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843), sebagaimana telah diubah dengan undang-undang nomor 19 tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);

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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
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 2 Tahun 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400);
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 6 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas Elektronik di Lingkungan Instansi Pemerintah;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 704);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
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 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Probolinggo Tahun 2019 Nomor 5);
13. Peraturan Daerah Kota Probolinggo No. 9 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Probolinggo Tahun 2019 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kota Probolinggo Nomor 44);
14. Peraturan Wali Kota Probolinggo No. 224 Tahun 2019 tentang Pelimpahan sebagian Kewenangan Walikota kepada Camat untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah (Berita Daerah Kota Probolinggo Tahun 2019 Nomor 224);
15. Peraturan Wali Kota Probolinggo Nomor 35 Tahun 2010 tentang Master Plan e-Government Tahun 2010 -2029 (Berita Daerah Kota Probolinggo Tahun 2010 Nomor 35);
16. Peraturan Wali Kota Probolinggo Nomor 17 Tahun 2013 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo (Berita Daerah Kota Probolinggo Tahun 2013 Nomor 17);
17. Peraturan Wali Kota Probolinggo No. 104 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Kota Probolinggo (Berita Daerah Kota Probolinggo Tahun 2016 Nomor 104).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG SISTEM INFORMASI PROBOLINGGO *SMART DIGITAL* MELAYANI MASYARAKAT (PORTAL EMAS) DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PROBOLINGGO.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan :

1. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Probolinggo.
2. Wali Kota adalah Wali Kota Probolinggo.
3. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Probolinggo.
4. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo.
5. Dinas Komunikasi dan Informatika adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo.
6. Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai Perangkat Daerah Kota Probolinggo.
7. Camat adalah Kepala Kecamatan dalam wilayah daerah Kota Probolinggo.
8. Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai Perangkat Daerah Kota Probolinggo dalam wilayah Kecamatan.
9. Lurah adalah Kepala Kelurahan dalam wilayah Kecamatan.
10. Pelayanan adalah pelayanan perizinan dan non perizinan.
11. Pengguna aplikasi adalah masyarakat umum dan *stakeholders*.
12. Sistem Informasi Probolinggo *Smart Digital* Melayani Masyarakat yang selanjutnya disebut Portal Emas adalah sebuah sistem informasi, pelayanan dan pengaduan untuk mempercepat proses penyampaian informasi dan pengaduan serta pelayanan administrasi persuratan pada Kecamatan, Kelurahan dan Perangkat Daerah terkait yang sebelumnya dilaksanakan secara manual menjadi elektronik yang dapat dikembangkan ke seluruh Perangkat Daerah pengampu pelayanan serta jajaran samping dan vertikal yang telah bekerjasama dengan Pemerintah Kota Probolinggo.
13. Keluaran pelayanan adalah berupa berkas/formulir dan/atau hasil keluaran berbentuk lembaran izin/rekomendasi/ surat keterangan dan atau legalisasi.
14. Keluaran informasi berupa informasi terkait pelayanan dan pengaduan.
15. QR code adalah jenis kode matrik atau kode batang dua dimensi yang digunakan sebagai tanda tangan *SMART DIGITAL* dan verifikasi keaslian dokumen.
16. Komputer adalah sekumpulan alat elektronik yang saling bekerja sama, dapat menerima data (*input*), mengolah data (proses) dan memberi informasi (*output*) serta terkoordinasi di bawah kontrol program yang tersimpan dalam memori.

17. Perangkat keras adalah semua bagian fisik komputer dan dibedakan dengan data yang berada didalamnya atau yang beroperasi didalamnya serta dibedakan dengan perangkat lunak (*software*) yang menyediakan instruksi untuk perangkat keras dalam menyelesaikan tugasnya.
18. Perangkat lunak adalah istilah umum untuk data yang diformat dan disimpan secara *SMART DIGITAL*, termasuk program komputer, dokumentasinya dan berbagai informasi yang bisa dibaca dan ditulis oleh komputer atau dengan kata lain bagian sistem komputer yang tidak berwujud.
19. Jaringan adalah sebuah kumpulan komputer, printer dan peralatan lainnya yang terhubung dalam satu kesatuan, sebagai media informasi dan data bergerak melalui kabel - kabel atau tanpa kabel sehingga memungkinkan pengguna jaringan komputer dapat saling bertukar dokumen dan data, mencetak pada printer yang sama dan bersama - sama menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak yang terhubung dengan jaringan.
20. *Server* adalah sebuah komputer yang menyediakan layanan bagi komputer - komputer lain;
21. *Database* adalah kumpulan informasi yang disimpan dalam komputer secara sistematis sehingga dapat diperiksa menggunakan program komputer untuk memperoleh informasi;
22. Pengolahan data adalah kegiatan yang menyangkut penambahan data, penghapusan data, pengeditan data, pengurutan data, pencarian data tertentu, perhitungan - perhitungan yang dilakukan terhadap data dan penyimpanan data;
23. Penanggung jawab aplikasi adalah Perangkat Daerah yang memiliki kewenangan untuk melakukan perubahan mendasar pada Portal Emas baik berupa fitur, menu dan hak akses yang diberikan.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Maksud pemanfaatan Portal Emas adalah mewujudkan pelayanan dan penyampaian informasi pemerintah kota yang terkoneksi dan berkualitas yang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh akses pelayanan dan informasi yang efektif, efisien, akurat, dan bebas pungli.

Pasal 3

Tujuan pemanfaatan aplikasi Portal Emas adalah :

- a. Meningkatkan efektifitas, efisiensi, keakuratan dan kualitas informasi dan pelayanan umum; dan

- b. Mengimplementasikan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) berbasis android dan website di Daerah untuk peningkatan kinerja pelayanan.

BAB III RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang Lingkup penyelenggaraan PORTAL EMAS meliputi :

- a. Pelayanan administrasi masyarakat;
- b. Pelayanan pengaduan masyarakat; dan
- c. Pelayanan informasi masyarakat;

Pasal 5

Pelayanan administrasi masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a adalah kegiatan pelayanan administrasi dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan sesuai peraturan perundang - undangan.

Pasal 6

Pelayanan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b merupakan sistem pelayanan kotak pengaduan masyarakat secara elektronik untuk menilai kinerja pelayanan dan kinerja aparatur Pemerintah Daerah yang bersifat rahasia dan tertutup.

Pasal 7

Pelayanan informasi masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf c merupakan sistem pelayanan informasi berbasis elektronik yang digunakan untuk menyampaikan informasi yang dapat dilihat dan dibaca semua pengguna Portal Emas.

BAB IV INPUT, OUTPUT DAN OUTCOME

Pasal 8

- (1) *Input* Portal Emas adalah data pendukung berdasarkan jenis pelayanan sesuai peruntukannya.
- (2) *Output* Portal Emas adalah terlaksananya dokumen data atau informasi berupa softcopy dan hardcopy.
- (3) *Outcome* dari Portal Emas adalah tersedianya pelayanan dan penyampaian informasi berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang efektif, efisien, akurat dan bebas pungli di Daerah.

Pasal 9

- (1) Setiap Kecamatan, Kelurahan, RT dan RW serta Perangkat Daerah terkait wajib menggunakan Portal Emas.
- (2) Dinas Komunikasi dan Informatika, Kecamatan dan Perangkat Daerah Terkait wajib memiliki satu penanggung jawab/Administrator Portal Emas.
- (3) Setiap Perangkat Daerah terkait, Kecamatan dan Kelurahan wajib memiliki satu operator dan satu *customer service* Portal Emas.

Pasal 10

- (1) Portal Emas memiliki kemampuan komunikasi data pada semua sistem pelayanan dan administrasi pada Kecamatan, Kelurahan dan Perangkat Daerah terkait.
- (2) Arsitektur Portal Emas menyesuaikan dengan pentahapan ketersediaan pelayanan dan administrasi pada Kecamatan, Kelurahan dan Perangkat Daerah terkait.

BAB V

TATA CARA PENYELENGGARAAN APLIKASI PELAYANAN

Pasal 11

- (1) Proses bisnis pengelolaan Portal Emas adalah sebagai berikut :
 - a. Untuk membuka Portal Emas pastikan jaringan komunikasi data yang digunakan bersifat stabil dan tidak ada gangguan teknis, apabila ada gangguan teknis dapat dikomunikasikan ke penanggung jawab/administrator Perangkat Daerah terkait, kecamatan atau kelurahan;
 - b. Setiap operator, *customer service*, Kasi Pelayanan, Sekretaris Camat, Camat, Sekertaris Lurah, Lurah, RT dan RW memiliki satu akun berupa user dan password untuk menjalankan Portal Emas;
 - c. Pengguna layanan adalah masyarakat umum yang membutuhkan pelayanan ke Kelurahan, Kecamatan setempat atau Perangkat Daerah terkait dapat mengakses Portal Emas tanpa memerlukan akun berupa user dan password;
 - d. Untuk melaksanakan pelayanan dan administrasi melalui aplikasi Portal Emas, operator dan *customer service* wajib memahami panduan dan alur penggunaan aplikasi serta dasar hukum dan peraturan terkait dengan pelayanan administrasi dimaksud;
 - e. Penanggung jawab/Administrator Portal Emas Kecamatan dan Perangkat Daerah terkait wajib melaksanakan monitoring dan membantu penyelesaian permasalahan kegiatan pelayanan yang sedang berjalan;

- f. Penanggung jawab/Administrator Portal Emas pada Dinas Komunikasi dan Informatika membantu dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi penanggung jawab/administrator Kecamatan dan Perangkat Daerah terkait;
 - g. Secara umum, alur proses pelayanan menggunakan Portal Emas dilaksanakan melalui pengajuan awal oleh RT dan RW setempat, selanjutnya dilakukan proses di kelurahan serta dinaikkan dan dilakukan proses di kecamatan sampai dapat mencetak dokumen yang diajukan. Apabila ada keterkaitan dengan Perangkat Daerah tertentu, maka pengajuan dimaksud dilakukan proses pada Perangkat Daerah terkait;
 - h. *Output* atau dokumen cetak Portal Emas wajib menggunakan QR Code sebagai implementasi tanda tangan elektronik, sesuai dengan tata naskah dinas dan peraturan perundangan yang berlaku;
 - i. Permasalahan teknis yang terjadi pada saat operasional Portal Emas, diselesaikan secara bertingkat yang masing-masing di koordinir oleh penanggung jawab/administrator mulai dari Kelurahan, Kecamatan, Perangkat Daerah terkait dan Dinas Komunikasi dan Informatika.
- (2) Fitur Portal Emas menyesuaikan dengan ketersediaan pelayanan dan administrasi Kelurahan, Kecamatan, Perangkat Daerah terkait serta instansi vertikal dan jajaran samping yang telah bekerjasama dengan Pemerintah Daerah;

BAB VI

PENANGGUNG JAWAB DAN HAK AKSES

Pasal 12

1. Dinas Komunikasi dan Informatika bertanggung jawab dalam *supporting* teknis operasional Portal Emas sesuai dengan tugas fungsinya.
2. Penanggung jawab implementasi Portal Emas dalam rangka memberikan pelayanan administrasi masyarakat, pelayanan pengaduan masyarakat dan pelayanan informasi masyarakat adalah Kelurahan, Kecamatan, Perangkat Daerah terkait serta instansi vertikal dan jajaran samping yang telah bekerjasama dengan Pemerintah Daerah.
3. Setiap pengguna Portal Emas masing-masing bertanggung jawab penuh terhadap akunnya dan wajib menjaga kerahasiaan *user* dan *password*.

BAB VII

MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 13

- (1) Dalam rangka monitoring dan evaluasi penyelenggaraan Portal Emas dibentuk tim yang mempunyai tugas :
 - a. Memantau pemanfaatan aplikasi untuk penyelenggaraan pelayanan masyarakat;

- b. Mengevaluasi permasalahan dan faktor penghambat dalam pemanfaatan aplikasi dalam pelayanan masyarakat;
 - c. Memfasilitasi permasalahan terkait penggunaan aplikasi; dan
 - d. Memberikan laporan penyelenggaraan pelayanan dengan pemanfaatan aplikasi kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah.
- (2) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Wali Kota.

BAB VIII
PENGEMBANGAN APLIKASI

Pasal 14

Pemerintah Daerah dapat melakukan pengembangan Portal Emas dengan melakukan kerjasama dengan instansi lembaga pemerintah dan badan lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 15

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

Ditetapkan di Probolinggo
pada tanggal 24 Agustus 2021
WALIKOTA PROBOLINGGO,
Ttd
HADI ZAINAL ABIDIN

Diundangkan di Probolinggo
pada tanggal 24 Agustus 2021

SEKRETARIS DAERAH KOTA PROBOLINGGO,

Ttd,

NINIK IRA WIBAWATI

BERITA DAERAH KOTA PROBOLINGGO TAHUN 2021 NOMOR 107

Salinan sesuai dengan aslinya,
KEPALA BAGIAN HUKUM,


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