



SALINAN

PERATURAN WALIKOTA JAMBI

NOMOR 40 TAHUN 2017

TENTANG

SISTEM INFORMASI KELUHAN MASYARAKAT ONLINE

KOTA JAMBI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA JAMBI,

- Menimbang** :
- a. bahwa guna mewujudkan pemerintahan yang baik, terbuka dan akuntabel diperlukan keterbukaan informasi publik yang merupakan sarana untuk mengoptimalkan partisipasi dan pengawasan publik dalam proses penyelenggaraan pemerintah;
 - b. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan untuk memberikan kemudahan penyediaan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik (*good government dan good corporate government*), serta untuk merespon pengaduan masyarakat diperlukan suatu wadah guna menangani pengaduan dan ketidakpuasan masyarakat;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu untuk menetapkan Peraturan Walikota Jambi tentang Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online Kota Jambi.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonomi Kota Besar Dalam Lingkungan Daerah Provinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 20);
 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 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7873);

4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
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 Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
9. Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Jambi Tahun 2016 Nomor 14);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG SISTEM INFORMASI KELUHAN MASYARKAT ONLINE KOTA JAMBI.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Jambi;
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Jambi;
3. Walikota adalah Walikota Jambi;
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Jambi;
5. Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat OPD, adalah Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kota Jambi;
6. Perangkat daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah yang terdiri dari Sekretaris Daerah, Sekretaris DPRD, Inspektorat, Dinas, Badan, Kecamatan dan Lembaga Lain;
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik;

8. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik;
9. Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online yang selanjutnya disebut SIKESAL adalah Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online Kota Jambi;
10. Pelapor adalah masyarakat baik perorangan maupun lembaga yang menyampaikan pengaduan, keluhan, saran dan masukan dengan menggunakan fasilitas yang terdapat pada aplikasi SIKESAL yang menyampaikan pengaduan terhadap kinerja yang dilaksanakan oleh OPD dilingkungan Pemerintah Kota Jambi;
11. Respon adalah jawaban atas permasalahan dan/atau sebagai tindak lanjut layanan yang dilaksanakan oleh OPD;
12. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, klarifikasi, penyaluran, tindak lanjut, pelaporan, dan pengarsipan atas pengaduan masyarakat.
13. Perusahaan Daerah adalah Perusahaan Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Jambi meliputi Perusahaan Daerah Air Minum.

BAB II
MAKSUD, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP
Pasal 2

Maksud pembentukan SIKESAL adalah :

- a. untuk menyediakan wadah bagi masyarakat guna menyampaikan pengaduan, yang menyangkut pelayanan publik;
- b. untuk mencegah timbulnya berbagai permasalahan yang menyangkut pelayanan publik;
- c. sebagai sarana peran aktif masyarakat untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Pasal 3

Tujuan pembentukan SIKESAL adalah :

- a. agar pelayanan penanganan pengaduan masyarakat lebih terkoordinasi;
- b. agar pengaduan masyarakat dapat ditangani dengan baik, benar, efektif dan efisien;
- c. meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih dari KKN;
- d. memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat;

Pasal 4

Ruang lingkup SIKESAL adalah layanan penanganan pengaduan masyarakat melalui aplikasi android.

BAB III PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 5

- (1) Tiap-tiap OPD dan Perusahaan Daerah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan penanganan pengaduan pada masing-masing satuan/unit kerja;
- (2) Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Tiap-tiap OPD dan Perusahaan Daerah berkewajiban menindaklanjuti setiap pengaduan yang diterima, menyediakan sarana pengaduan, menugaskan pelaksana pelayanan yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan, serta menyusun prosedur dan mekanisme pelayanan penanganan pengaduan di satuan/unit kerjanya dengan berpedoman pada Peraturan Walikota ini.

BAB IV HAK DAN KEWAJIBAN PELAPOR

Pasal 6

Pelapor pengaduan berhak :

- (1) Menyampaikan pengaduan berupa keluhan, kritik, dan pernyataan ketidakpuasan lainnya atas pelayanan yang diterima;
- (2) Memperoleh tanggapan sebagai tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikan sesuai prosedur dan mekanisme yang ditetapkan sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan;
- (3) Mengetahui hasil penanganan pengaduan terhadap pengaduan yang disampaikannya.

Pasal 7

Pelapor pengaduan wajib :

- (1) Memberikan identitas yang jelas meliputi username, password, nama lengkap, email dan nomor telepon seluler yang dapat dipertanggung jawabkan;
- (2) Menyampaikan lokasi/tempat yang diadakan untuk mempermudah pelayanan pengaduan.

BAB V SARANA PENGADUAN

Pasal 8

- (1) Pengaduan dapat disampaikan oleh pelapor kepada penyelenggara pelayanan melalui sarana pengaduan berupa aplikasi pengaduan berbasis android yaitu SIKESAL.
- (2) Aplikasi sikesal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diunduh pada google playstore.

BAB VI
LAPORAN HASIL PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 9

- (1) Tiap-tiap OPD dan Perusahaan Daerah berkewajiban menyusun laporan bulanan terkait hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan dalam bentuk Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan.
- (2) Laporan bulanan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dikirimkan kepada Sekretariat Pengaduan selambat-lambatnya pada tanggal 10 setiap bulan.
- (3) Bentuk/form Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan sebagaimana tercantum dalam lampiran I Peraturan Walikota ini.

BAB VII
SEKRETARIAT PENGADUAN

Pasal 10

- (1) Untuk mendukung kelancaran penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah, dibentuk Sekretariat Pengaduan yang berkedudukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi dan dipimpin oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi.
- (2) Sekretariat Pengaduan memiliki fungsi :
 - a. Menginventarisir dan mengelola hasil pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah;
 - b. Melakukan koordinasi dengan satuan/unit kerja terkait dalam rangka penanganan pengaduan yang bersifat lintas satuan/unit kerja;
 - c. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah;
 - d. Melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah kepada Walikota, baik secara periodik (semesteran) maupun insidental, dengan tembusan kepada Inspektur; dan
 - e. Menyiapkan bahan laporan penyelenggaraan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah yang akan disampaikan kepada Walikota.
- (3) Pembentukan Sekretariat Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

BAB VIII
KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 11

- (1) Tiap-tiap Perangkat Daerah dan Perusahaan Daerah selaku penyelenggara pelayanan berkewajiban mengumumkan nama petugas pelaksana pelayanan, mekanisme pelayanan penanganan pengaduan, serta sarana pengaduan yang disediakan;
- (2) Penyelenggara pelayanan berwenang untuk tidak menindaklanjuti pengaduan yang dinilai tidak etis, berbau SARA (Suku, Agama dan Ras), dan tidak bertanggung jawab;

(3) Tiap-tiap OPD dan Perusahaan Daerah dapat mengembangkan sistem penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di masing-masing satuan/unit kerja dengan berorientasi pada peningkatan kepuasan pelanggan dan berpedoman pada Peraturan Walikota ini.

**BAB IX
KETENTUAN PENETUP**

Pasal 12

Peraturan ini mulai berlaku sejak tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Jambi
Pada tanggal 29 November 2017

WALIKOTA JAMBI,

ttd

SYARIF FASHA

Diundangkan di Jambi
Pada Tanggal 29 November 2017

SEKRETARIS DAERAH KOTA JAMBI,

ttd

BUDIDAYA

BERITA DAERAH KOTA JAMBI TAHUN 2017 NOMOR 40

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM DAN
PERUNDANG-UNDANGAN SETDA KOTA JAMBI

ttd

EDRIANSYAH, SH., MM
Pembina
NIP.19720614 199803 1 005

Telah diteliti kebenarannya oleh.....		
Kabid IKP Diskominfo	Sekretaris Diskominfo	Kepala Diskominfo
ISHAK JUARSYAH, SH NIP. 19680110 199303 1 006	NOVIARDI, S.Kom NIP. 19681114 200012 1 001	Drs. NIRWAN, ME NIP. 19670222 198512 1 001

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN WALIKOTA JAMBI
 NOMOR : 40 TAHUN 2017
 TANGGAL : 29 November 2017
 TENTANG : SISTEM INFORMASI KELUHAN MASYARAKAT
 ONLINE KOTA JAMBI.

REKAPITULASI HASIL PENANGANAN PENGADUAN BULAN TAHUN
 BADAN/DINAS/PERUSAHAAN DAERAH

NO	REGISTER	TANGGAL TERIMA	DATA PELAPOR	URAIAN PENGADUAN	PETUGAS PENERIMA	HASIL PENANGANAN	KET
1							
2							
3							

Telah diteliti kebenarannya oleh.....		
Kabid IKP Diskominfo	Sekretaris Diskominfo	Kepala Diskominfo
ISHAK JUARSYAH, SH NIP. 19680110 199303 1 006	NOVIARDI, S.Kom NIP. 19681114 200012 1 001	Drs. NIRWAN, ME NIP. 19670222 198512 1 001

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
 KEPALA BAGIAN HUKUM DAN
 PERUNDANG-UNDANGAN SETDA KOTA JAMBI

ttd

EDRIANSYAH, SH., MM
 Pembina
 NIP.19720614 199803 1 005

KEPALA/DIREKTUR

(.....)

WALIKOTA JAMBI,

ttd
SYARIF FASHA