



## **WALIKOTA METRO**

### **PROVINSI LAMPUNG PERATURAN WALIKOTA METRO NOMOR 20 TAHUN 2019**

#### **TENTANG**

#### **PEDOMAN IMPLEMENTASI SISTEM REPUTASI LAYANAN PUBLIK**

#### **DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

#### **WALIKOTA METRO,**

- Menimbang** : a. bahwa guna mengoptimalkan kinerja aparatur Pemerintah Kota Metro dalam rangka penyelenggaraan layanan publik kepada masyarakat, maka perlu didukung dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses evaluasi layanan publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a di atas, maka perlu ditetapkan Peraturan Walikota tentang Pedoman Implementasi Sistem Reputasi Layanan Publik;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Dati II Way Kanan, Kabupaten Dati II Lampung Timur dan Kotamadya Dati II Metro (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 46, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3825);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 (Lembaran Negara Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5952);
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. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 189 Tambahan Lembaran Negara Nomor 5348);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Atas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6041);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2017 Nomor 225, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6133);
10. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Tahun 2018 Nomor 182);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
12. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 154);
13. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor Tahun 24 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Metro (Lembaran Daerah Kota Metro Tahun 2016 Nomor 24, Tambahan Lembaran Daerah Kota Metro Nomor 24);

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : **PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN IMPLEMENTASI SISTEM REPUTASI LAYANAN PUBLIK.**

**BAB I  
KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Metro.

2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Metro.
3. Walikota adalah Walikota Metro.
4. Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat OPD adalah perangkat daerah pada Pemerintah Kota Metro yang merupakan unsur pembantu Walikota dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.
5. Dinas Komunikasi dan Informatika adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Metro.
6. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah suatu dokumen berisi prosedur kerja yang harus dilakukan secara kronologis dan sistematis dalam menyelesaikan suatu pekerjaan tertentu dengan tujuan agar memperoleh hasil kerja paling efektif.
7. Sistem Reputasi Layanan Publik adalah sistem informasi yang memungkinkan masyarakat dapat melakukan evaluasi (penilaian) terhadap pelayanan yang disediakan oleh Pemerintah Daerah.
8. Teknologi Informasi dan Komunikasi, selanjutnya disingkat TIK adalah terminologi yang mencakup seluruh peralatan teknis untuk memproses dan menyampaikan informasi.

## **BAB II**

### **ASAS DAN TUJUAN SISTEM REPUTASI LAYANAN PUBLIK**

#### **Pasal 2**

Sistem Reputasi Layanan Publik dilaksanakan berdasarkan asas :

- a. Kemudahan bagi masyarakat dan OPD;
- b. Keterbukaan dan ketersediaan informasi publik;
- c. Perlakuan yang sesuai dan adil;
- d. Dapat dipertanggungjawabkan;
- e. Efisiensi anggaran.

#### **Pasal 3**

Asas pada Sistem Reputasi Layanan Publik sebagaimana dimaksud pada Pasal 2 adalah :

- a. Kemudahan bagi masyarakat dan OPD yaitu sistem yang harus memungkinkan masyarakat untuk dapat dengan mudah menyalurkan aspirasinya berupa perasaan puas maupun tidak puas terhadap layanan publik yang diberikan pemerintah, selanjutnya OPD dapat memantau kualitas layanan publik yang diberikan aparaturanya;
- b. Keterbukaan dan ketersediaan informasi publik yaitu nilai / reputasi layanan publik harus terbuka dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat;
- c. Perlakuan yang sesuai dan adil yaitu Seluruh lapisan masyarakat berhak dan memiliki akses dalam menilai layanan publik Pemerintah Kota Metro;
- d. Dapat dipertanggungjawabkan yaitu seluruh nilai/reputasi dari masyarakat tercatat di sistem secara otomatis dan *real-time*;
- e. Efisiensi anggaran yaitu Sistem ini harus dapat mengurangi penggunaan kertas dalam proses penilaian layanan publik.

#### **Pasal 4**

- (1) Sistem Reputasi Layanan Publik bertujuan untuk :
  - a. Memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dalam hal penyelenggaraan layanan publik;
  - b. Meningkatkan mutu layanan publik;
  - c. Meningkatkan pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif;
  - d. Sebagai sarana perbaikan organisasi, sistem manajemen dan proses kerja OPD pemberi layanan Publik.
- (2) Pedoman Penyelenggaraan Sistem Reputasi Layanan Publik bertujuan sebagai petunjuk teknis dan standar bagi OPD di lingkungan Pemerintah Daerah dalam melakukan monitoring dan evaluasi layanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

### **BAB III IMPLEMENTASI SISTEM REPUTASI LAYANAN PUBLIK**

#### **Bagian Kesatu Umum**

#### **Pasal 5**

- (1) Implementasi Sistem Reputasi Layanan Publik meliputi :
  - a. Pengembangan Sistem Reputasi Layanan Publik;
  - b. Pengelolaan Sistem Reputasi Layanan Publik;
  - c. Monitoring dan evaluasi Sistem Reputasi Layanan Publik;
  - d. Sanksi Administratif.
- (2) Setiap OPD yang menyediakan layanan publik kepada masyarakat wajib menerapkan Sistem Reputasi Layanan Publik dan berkoordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika.

#### **Bagian Kedua Pengembangan Sistem Reputasi Layanan Publik**

#### **Pasal 6**

- (1) Pengembangan Sistem Reputasi Layanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a merupakan perancangan dan pembuatan sistem informasi Reputasi Layanan Publik.
- (2) Pengembangan Sistem Reputasi Layanan Publik meliputi :
  - a. Penggalian kebutuhan sistem;
  - b. Rekayasa ulang proses layanan;
  - c. Perancangan logika dan fisik sistem;
  - d. Pembuatan Design program; dan
  - e. Uji coba sistem.
- (3) Pengembangan Sistem Reputasi Layanan Publik dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika.

**Bagian Ketiga**  
**Pengelolaan Sistem Reputasi Layanan Publik**

**Pasal 7**

- (1) Pengelolaan Sistem Reputasi Layanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf b merupakan pengoperasian sistem yang telah dibangun.
- (2) Pengelolaan Sistem Reputasi Layanan Publik dilakukan oleh OPD pemberi layanan publik, dengan dukungan TIK oleh Dinas Komunikasi dan Informatika.

**Bagian Keempat**  
**Monitoring dan Evaluasi Sistem Reputasi Layanan Publik**

**Pasal 8**

- (1) Monitoring dan evaluasi Sistem Reputasi Layanan Publik sebagaimana dalam Pasal 5 ayat (1) huruf c dilakukan secara berkala guna menjamin pelaksanaan Sistem Reputasi Layanan Publik.
- (2) Monitoring dan evaluasi tingkat kota dilakukan oleh Sekretariat Daerah Kota Metro dibantu oleh Dinas Komunikasi dan Informatika.
- (3) Monitoring dan evaluasi tingkat OPD dilakukan oleh masing-masing OPD.
- (4) Monitoring dan evaluasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berkaitan dengan TIK.

**Bagian Kelima**  
**Sanksi Administratif**

**Pasal 9**

Sanksi administratif diberikan kepada OPD yang tidak menjalankan Sistem Reputasi Layanan Publik yaitu berupa :

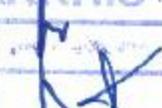
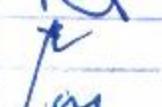
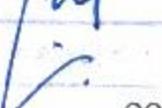
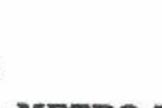
- a. Teguran lisan;
- b. Teguran tertulis; dan
- c. Sanksi administratif lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**BAB IV**  
**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 10**

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

PARAF HERARKHIS	
Wakil Walikota .....	
Sekda .....	
Ass. II .....	
Kepala Bagian .....	
Kesubbag .....	

Diundangkan di Metro  
Pada tanggal 19 Juni 2019

**SEKRETARIS DAERAH KOTA METRO,**

  
**A. NASIR A.T.**

Ditetapkan di Metro  
Pada tanggal 19 Juni 2019

**WALIKOTA METRO,**

  
**ACHMAD PAIRIN**