



**WALI KOTA KENDARI**  
PROVINSI SULAWESI TENGGARA  
PERATURAN WALI KOTA KENDARI  
NOMOR 37 TAHUN 2024

TENTANG

INTEGRASI SISTEM LAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI CHATINA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA KENDARI,

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien dan responsif, maka perlu dilakukan percepatan transformasi digital dengan memanfaatkan kecerdasan buatan;
- b. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih efisien dan responsif telah ditetapkan inovasi daerah yakni Aplikasi Chatina oleh pemerintah daerah untuk mengintegrasikan seluruh layanan publik pada sistem Pemerintahan di Kota Kendari;
- c. bahwa untuk memberikan landasan hukum terhadap pengintegrasian sistem pelayanan publik melalui aplikasi Chatina pada sistem Pemerintahan di kota Kendari, maka perlu diatur dengan peraturan wali kota;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Integrasi Sistem Layanan Publik melalui Aplikasi Chatina;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1995 Tentang Pembentukan Kotamadya Daerah tingkat II Kendari (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1995 Nomor 44, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3602);
3. 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 6 Tahun 2023 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

## MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG INTEGRASI SISTEM LAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI CHATINA.

### BAB I KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Kendari.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Kendari.
3. Wali Kota adalah Wali Kota Kendari.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
5. Dinas adalah Perangkat Daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan di bidang Komunikasi dan Informatika.
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 pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara publik.
7. Aplikasi Chatina adalah aplikasi layanan publik yang memanfaatkan kecerdasan buatan yang merupakan sarana komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah daerah melalui chatbot dan terintegrasi dengan layanan aplikasi lainnya
8. Alamat Domain adalah alamat internet dari Pemerintah Daerah yang dapat digunakan dalam berkomunikasi melalui internet berupa kode atau susunan karakter yang bersifat untuk menunjukkan lokasi tertentu dalam internet.
9. Website adalah kumpulan halaman web yang berisi informasi elektronik yang dapat diakses secara online di Lingkungan Pemerintah Daerah.

### BAB II PENETAPAN, FUNGSI DAN TATA CARA KERJA APLIKASI CHATINA

#### Bagian Kesatu

#### Penetapan Aplikasi Chatina

#### Pasal 2

- (1) Aplikasi Chatina telah ditetapkan oleh Daerah sebagai inovasi Daerah.
- (2) Penetapan Aplikasi Chatina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk mengintegrasikan sistem layanan digital di lingkungan Pemerintah Daerah.

Bagian Kedua  
Fungsi Aplikasi Chatina

Pasal 3

Aplikasi Chatina berfungsi untuk:

- a. memberikan informasi terkait layanan publik dengan menjawab pertanyaan masyarakat melalui chatbot; dan/atau
- b. Chatbot dapat terintegrasi dengan aplikasi Pelayanan Publik lainnya yang ada dalam Aplikasi Chatina.

Bagian Ketiga  
Penggunaan Aplikasi Chatina

Pasal 4

- (1) Aplikasi Chatina diakses melalui *website* *kendarikota.go.id* serta dapat di *download* melalui *play store* pada *handphone Android*.
- (2) Penggunaan Aplikasi Chatina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menggunakan layanan dengan langkah sebagai berikut:
  - a. mengakses Alamat Domain atau *mendownload* melalui *play store*; dan
  - b. masuk melalui *chatbot* atau bisa langsung memilih aplikasi sesuai dengan layanan yang dibutuhkan pengguna dengan menggunakan Nomor Induk Kependudukan sebagai sandi.

BAB III  
PERAN PERANGKAT DAERAH

Pasal 5

- (1) Untuk mencapai keterpaduan percepatan transformasi digital melalui penyelenggaraan Pelayanan Publik melalui Aplikasi Chatina, Dinas melakukan koordinasi dengan Perangkat Daerah.
- (2) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan Perangkat Daerah untuk percepatan integrasi layanan publik melalui Aplikasi Chatina.
- (3) Dalam pelaksanaan percepatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Dinas melakukan koordinasi dengan Kementerian yang membidangi urusan Komunikasi dan Informatika dalam pembangunan, pengembangan, dan pengelolaan terhadap aplikasi layanan publik terintegrasi pada Aplikasi Chatina.

## Pasal 6

- (1) Selain percepatan transformasi penyelenggaraan pelayanan publik melalui Aplikasi Chatina sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1), Dinas bertugas melaksanakan pengembangan Aplikasi Chatina.
- (2) Pengembangan Aplikasi Chatina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan atas pertimbangan:
  - a. kebutuhan pengguna;
  - b. perbaikan atau peningkatan layanan;
  - c. penyesuaian terhadap perkembangan teknologi; dan/atau
  - d. hasil pemantauan dan evaluasi.
- (3) Pengembangan Aplikasi Chatina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara mandiri dan/atau melibatkan tenaga ahli.

## BAB IV KEAMANAN DATA

### Pasal 7

- (1) Dinas melalui melalui *Computer Security Incident Response Team* memastikan keamanan sistem elektronik Aplikasi Chatina dengan melakukan:
  - a. pencegahan insiden dengan cara melakukan penilaian dan deteksi ancaman, serta uji keamanan secara berkala terhadap Aplikasi Chatina;
  - b. memantau dan memonitor keamanan serta melindungi Aplikasi Chatina; dan
  - c. menanggapi dan menyelidiki secara komprehensif apabila terjadi insiden keamanan siber terhadap Aplikasi Chatina.
- (2) Apabila dari hasil penilaian dan deteksi ancaman, serta uji keamanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a ditemukan kesalahan/ kelemahan/ kerentanan dalam Aplikasi Chatina, maka Dinas selaku pengelola wajib segera memperbaikinya.

## BAB V PEMANTAUAN DAN EVALUASI

### Pasal 8

- (1) Dinas melaksanakan pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan layanan secara digital melalui Aplikasi Chatina.
- (2) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
  - a. pemantauan dan evaluasi terhadap teknis pengelolaan; dan
  - b. pemantauan dan evaluasi terhadap sistem.
- (3) Pemantauan dan evaluasi terhadap teknis pengelolaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a meliputi aspek manajemen pengelolaan.

- (4) Pemantauan dan evaluasi terhadap sistem sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b untuk memastikan Aplikasi Chatina berfungsi dengan baik, aman serta sesuai kebutuhan pengguna.

#### Pasal 9

- (1) Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) dilakukan oleh admin.
- (2) Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dan/atau dilaksanakan sewaktu-waktu.
- (3) Hasil Pemantauan dan Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dilaporkan kepada kepala Dinas.
- (4) Admin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Wali Kota berdasarkan usulan dari Dinas.

#### BAB VI KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 10

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 Kendari.

PARAF KOORDINASI		
NO	INSTANSI / UNIT KERJA	PARAF
1	Ass. Adm. Umum	
2	Kadis Kominpo	
3	Kabag Hukum	
4		

Ditetapkan di Kendari  
pada tanggal 4 - 11 - 2024



Pj. WALI KOTA KENDARI

MUHAMMAD YUSUP 

Diundangkan di Kendari  
pada tanggal 4 - 11 - 2024

Pih. SEKRETARIS DAERAH KOTA KENDARI

  
ERLIS SADIYA KENCANA

BERITA DAERAH KOTA KENDARI TAHUN 2024 NOMOR 37