



**WALIKOTA PALEMBANG  
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

PERATURAN WALIKOTA PALEMBANG

NOMOR 15 TAHUN 2020

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN MASYARAKAT BERBASIS ELEKTRONIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA PALEMBANG,

- Menimbang:
- a. bahwa untuk mewujudkan pelayanan masyarakat yang cepat, efektif, transparan, dan akuntabel diperlukan sistem pelayanan masyarakat berbasis elektronik;
  - b. bahwa untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pelayanan masyarakat dimaksud diperlukan tata kelola penyelenggaraan pelayanan masyarakat yang terintegrasi dalam satu portal;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Walikota Palembang tentang Penyelenggaraan Pelayanan Masyarakat Berbasis Elektronik;
- Mengingat:
1. Undang - Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II dan KotaPraja di Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821);
  2. 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);
  3. Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
  4. Undang - Undang...

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 diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang - Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348);
6. Peraturan Presiden Nomor 44 Tahun 2018 tentang Indonesia *National Single Window* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 85);
7. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN MASYARAKAT BERBASIS ELEKTRONIK

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Kota adalah Kota Palembang.
2. Pemerintah Kota adalah Pemerintah Kota Palembang.
3. Walikota adalah Walikota Palembang.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Palembang.
5. Dinas Komunikasi dan Informatika adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang.
6. Perangkat Daerah adalah perangkat daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang yang merupakan unsur pembantu Walikota dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.
7. Instansi adalah instansi di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang yang merupakan unsur penyelenggaraan pemerintah daerah.
8. Badan adalah badan di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang yang dibentuk untuk menjalankan tugas pemerintahan tertentu.
9. Kecamatan adalah bagian wilayah dari Kota Palembang yang dipimpin oleh camat.
10. Kelurahan adalah bagian wilayah dari Kecamatan sebagai perangkat Kecamatan.

11. Pelayanan Masyarakat Berbasis Elektronik adalah suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
12. Tim Monitoring Penyelenggaraan Pelayanan Masyarakat Berbasis Elektronik yang selanjutnya disebut Tim Monitoring adalah tim yang bertugas melakukan pengembangan dan evaluasi pelayanan masyarakat berbasis elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang.
13. Dalam jaringan yang selanjutnya disebut Daring adalah suatu keadaan terhubung atau tersambung ke dalam jaringan internet.
14. Portal adalah sebuah situs *web* yang menyediakan berbagai informasi dari berbagai sumber dengan cara (format atau *layout*) yang seragam.

#### Pasal 2

Penyelenggaraan pelayanan masyarakat berbasis elektronik dilaksanakan berdasarkan prinsip:

- a. kemudahan bagi pengguna;
- b. integrasi data antar perangkat daerah dan instansi;
- c. keterbukaan dan ketersediaan informasi publik; dan
- d. perlakuan yang sesuai dan adil.

#### Pasal 3

Penyelenggaraan pelayanan masyarakat berbasis elektronik dilaksanakan dengan tujuan:

- a. meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan masyarakat yang terintegrasi secara Daring dalam satu portal;
- b. mewujudkan pelayanan masyarakat yang cepat, transparan, serta akuntabel; dan
- c. memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengakses dan memperoleh informasi dan pelayanan masyarakat secara Daring.

### BAB II RUANG LINGKUP PELAYANAN

#### Pasal 4

Ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan masyarakat berbasis elektronik meliputi:

- a. pelayanan masyarakat
- b. pelayanan pengaduan masyarakat
- c. pelayanan informasi masyarakat

BAB III.....

### BAB III PELAYANAN MASYARAKAT

#### Pasal 5

Pelayanan masyarakat berbasis elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a meliputi:

- a. pelayanan administrasi kelurahan dan kecamatan
- b. pelayanan administrasi kependudukan
- c. pelayanan administrasi perizinan
- d. pelayanan transportasi

### BAB IV PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

#### Pasal 6

Pelayanan pengaduan masyarakat berbasis elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b meliputi:

- a. *short message serviceonline* polrestayaitu layanan pengaduan masyarakat terkait tindak pidana dan kriminalitas melalui layanan pesan singkat.
- b. telepon sahabat anak (TESA)yaitu layanan pengaduan melalui akses telepon bebas pulsa lokal untuk anak yang membutuhkan perlindungan khusus atau berada dalam situasi darurat maupun anak yang membutuhkan layanan konseling.
- c. *call center* 112yaitu layanan pengaduan melalui akses telepon bebas pulsa lokal untuk masalah kedaruratan seperti kebakaran, kecelakaan, kriminal, bencana alam, dan masalah kesehatan.
- d. lapor warga yaitu layanan pengaduan untuk menampung laporan dan aspirasi warga terkait masalah pemerintahan dan layanan masyarakat secara *real time* dan dilengkapi dengan foto dan koordinat.
- e. layanan pengaduan masyarakat lainnya.

### BAB V PELAYANAN INFORMASI MASYARAKAT

#### Pasal 7

Pelayanan informasi masyarakat berbasis elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf c meliputi:

- a. daftar acara yaitu layanan informasi mengenai jadwal acara Walikota Palembang, Wakil Walikota Palembang, Sekretaris Daerah Kota Palembang dan Kepala Perangkat Daerah di Lingkungan PemerintahKota Palembang.
- b. peluang investasi yaitu layanan informasi mengenai peluang investasi yang ada di Lingkungan PemerintahKota Palembang.
- c. *calendar of events* yaitu layanan informasi mengenai *events* atau kegiatan yang ada di Lingkungan PemerintahKota Palembang.
- d. harga bahan pokok yaitu layanan informasi mengenai harga bahan pokok di Lingkungan PemerintahKota Palembang yang dapat dipilih berdasarkan lokasi pasar, jenis komoditas, dan tanggal tertentu.

e. peta lokasi...

- e. peta lokasi yaitu layanan informasi yang dapat mempermudah masyarakat dalam mencari informasi mengenai kantor perangkat daerah, sekolah, masjid, dan beberapa fasilitas umum lainnya di Lingkungan PemerintahKota Palembang.
- f. pemadam kebakaran yaitu layanan informasi yang memuat informasi nomor telepon kepala pos pemadam kebakaran yang tersebar di tujuh titik pos pemadam kebakaran di Lingkungan PemerintahKota Palembang.
- g. cek status berkas yaitu layanan informasi untuk memudahkan masyarakat memantau status berkas baik perizinan maupun non perizinan, yang proses pengelolannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen atau berkas yang diusulkan.
- h. penghargaan kota palembang yaitu layanan informasi yang memuat data capaian penghargaan yang diterima kota Palembang.
- i. daftar ormas dan parpol yaitu layanan informasi mengenai organisasi masyarakat dan partai politik yang ada di Lingkungan PemerintahKota Palembang.
- j. layanan informasi masyarakat lainnya.

## BAB VI

### TATA CARA PENYELENGGARAAN PELAYANAN MASYARAKAT BERBASIS ELEKTRONIK

#### Pasal 8

- (1) Penyelenggaraan pelayanan masyarakat berbasis elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 dilakukan secara Daring dalam satu portal dengan alamat *website* <https://hallo.palembang.go.id> atau dalam penyebutan lainnya.
- (2) Untuk pelayanan masyarakat berbasis elektronik, setiap orang atau badan dapat secara langsung mengakses pelayanan dimaksud tanpa harus melakukan pendaftaran terlebih dahulu.
- (3) Untuk pelayanan administrasi kelurahan dan kecamatan, pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan administrasi perizinan dan pelayanan pengaduan masyarakat lapor warga harus melakukan pendaftaran terlebih dahulu.
- (4) Pendaftaran sebagaimana dimaksud pada ayat (3) adalah registrasi akun pada alamat *website* <https://hallo.palembang.go.id> atau dalam penyebutan lainnya dengan melengkapi data sebagai berikut:
  - a. nomor induk kependudukan (NIK)
  - b. nama pengguna
  - c. kata sandi
  - d. alamat e-mail
  - e. nomor ponsel
- (5) Pedoman penyelenggaraan pelayanan masyarakat berbasis elektronik, pelayanan pengaduan masyarakat berbasis elektronik, dan pelayanan informasi masyarakat berbasis elektronik ditetapkan melalui Keputusan Walikota.

BAB VII  
PENANGGUNG JAWAB DAN HAK AKSES

Pasal 9

- (1) Penanggung jawab sistem aplikasi, pengaturan hak akses dan operasional sistem aplikasi dalam penyelenggaraan pelayanan berbasis elektronik adalah Dinas Komunikasi dan Informatika.
- (2) Penanggung jawab teknis operasional penyelenggaraan pelayanan masyarakat berbasis elektronik yang meliputi pemberian pelayanan masyarakat, pelayanan pengaduan masyarakat dan pelayanan informasi masyarakat adalah perangkat daerah atau instansi lainnya yang membidangi tugas dan fungsi jenis pelayanan tersebut.
- (3) Perangkat daerah dan instansi lainnya yang membidangi tugas pokok dan fungsi yang dimaksud pada ayat (2) ditetapkan melalui Keputusan Walikota.
- (4) Perangkat daerah dan instansi lainnya yang memberikan pelayanan masyarakat berbasis elektronik harus terintegrasi dalam satu portal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1).
- (5) Perangkat daerah dan instansi lainnya yang akan memberikan pelayanan masyarakat berbasis elektronik harus berkoordinasi dan mendapat akses dari Dinas Komunikasi dan Informatika.

BAB VIII  
TIM MONITORING

Pasal 10

- (1) Tim Monitoring mempunyai tugas sebagai berikut:
  - a. memantau penyelenggaraan pelayanan masyarakat berbasis elektronik.
  - b. menilai dan mengevaluasi permasalahan dan faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat berbasis elektronik.
  - c. memberikan rekomendasi perbaikan kepada perangkat daerah atau instansi lainnya penyelenggara pelayanan masyarakat berbasis elektronik.
  - d. memberikan laporan penyelenggaraan pelayanan berbasis elektronik kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.
- (2) Tim Monitoring merupakan gabungan dari unsur perangkat daerah atau instansi lainnya yang ditetapkan melalui Keputusan Walikota.

BAB IX  
PENGEMBANGAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN MASYARAKAT  
BERBASIS ELEKTRONIK

Pasal 11

Pemerintah Kota dapat melakukan pengembangan pelayanan masyarakat berbasis elektronik dengan melakukan kerjasama dengan instansi lembaga pemerintah dan badan lainnya sesuai dengan peraturan perundang - undangan.

BAB X....

BAB X  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 12

Pada saat Peraturan Walikota ini ditetapkan, Peraturan Walikota Nomor 40 Tahun 2019 tentang Aplikasi Pelayanan Dalam Jaringan Halo Palembang dan Penerapan Sertifikat Elektronik dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 13

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Palembang  
Pada tanggal 20 Mei 2020

WALIKOTA PALEMBANG,

ttd

HARNOJOYO

Diundangkan di Palembang  
pada tanggal 20 Mei 2020

SEKRETARIS DAERAH KOTA PALEMBANG,

ttd

RATU DEWA  
BERITA DAERAH KOTA PALEMBANG TAHUN 2020 NOMOR 15

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM  
SEKRETARIAT DAERAH KOTA PALEMBANG,



ALLAN GUNERY  
NIP. 198403232002121001