



WALIKOTA BATAM
PROPINSI KEPULAUAN RIAU

PERATURAN WALIKOTA BATAM
NOMOR 38 TAHUN 2017

TENTANG

LAYANAN ADUAN MASYARAKAT MENGGUNAKAN
SISTEM ELEKTRONIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA BATAM,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan Pemerintahan yang bersih dan transparan dan dalam rangka pemanfaatan teknologi informatika yang mendorong pelaksanaan Pemerintahan yang efisien dan efektif, maka perlu dibuat mekanisme atau prosedur layanan aduan masyarakat dengan menggunakan sistem elektronik;
 - b. bahwa untuk melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu ditetapkan Peraturan Walikota tentang layanan aduan Masyarakat Menggunakan Sistem Elektronik;
- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);

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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah 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 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);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN WALIKOTA BATAM TENTANG LAYANAN ADUAN MASYARAKAT MENGGUNAKAN SISTEM ELEKTRONIK.**

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan:

1. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Batam.
2. Walikota adalah Walikota Batam.
3. Dinas Komunikasi dan Informatika yang selanjutnya disebut Dinas Kominfo adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam.
4. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika yang selanjutnya disebut Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam.
5. Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut OPD adalah Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kota Batam.
6. Masyarakat adalah Warga Negara Indonesia atau Warga Negara Asing yang bertempat tinggal atau yang bekerja atau yang

melakukan aktifitas usaha atau yang berada sementara di Kota Batam.

7. Web adalah Situs web (bahasa Inggris: *website*) adalah suatu halaman web yang saling berhubungan yang umumnya berada pada peladen yang sama berisikan kumpulan informasi yang disediakan secara perorangan, kelompok, atau organisasi.
8. Internet adalah jaringan komunikasi elektronik yang menghubungkan jaringan komputer dan fasilitas komputer yang terorganisasi di seluruh dunia melalui telepon atau satelit.
9. Komputer adalah alat elektronik otomatis yang dapat menghitung atau mengolah data secara cermat menurut yang diinstruksikan, dan memberikan hasil pengolahan, serta dapat menjalankan sistem multimedia (film, musik, televisi, faksimile, dan sebagainya), biasanya terdiri atas unit pemasukan, unit pengeluaran, unit penyimpanan, serta unit pengontrolan.
10. Media sosial adalah sebuah media online, dengan para penggunanya bisa dengan mudah berpartisipasi, berbagi, dan menciptakan isi meliputi blog, jejaring sosial, wiki, forum dan dunia virtual. Blog, jejaring sosial dan wiki merupakan bentuk media sosial yang paling umum digunakan oleh masyarakat di seluruh dunia.
11. Telepon genggam (telepon genggam) atau telepon seluler (ponsel) atau handphone (HP) adalah perangkat telekomunikasi elektronik yang mempunyai kemampuan dasar yang sama dengan telepon konvensional saluran tetap, namun dapat dibawa ke mana-mana (portabel/mobile) dan tidak perlu disambungkan dengan jaringan telepon menggunakan kabel (nirkabel wireless).
12. Android adalah sistem operasi berbasis Linux yang dirancang untuk perangkat bergerak layar sentuh seperti telepon pintar dan komputer tablet.
13. Komputer tablet atau sabak elektronik atau tablet, adalah suatu komputer portabel lengkap yang seluruhnya berupa layar sentuh datar.
14. Sistem Elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan Informasi Elektronik.

BAB II PERENCANAAN

Pasal 2

Perencanaan layanan aduan masyarakat secara elektronik Pemerintah Daerah, berada pada Dinas Komunikasi dan Informatika.

Pasal 3

Dalam rangka pengembangan layanan aduan masyarakat secara elektronik Pemerintah Daerah, dilaksanakan layanan pengaduan oleh Dinas Kominfo berkoordinasi dengan OPD terkait.

BAB III PENGATURAN

Pasal 4

Layanan aduan yang dilaksanakan oleh Dinas Kominfo sebagaimana dimaksud pada Pasal 3 menjadi layanan aduan resmi Pemerintah Daerah yang wajib didukung dan dilaksanakan oleh OPD.

Pasal 5

Bagi OPD yang disediakan layanan aduan oleh Kementerian atau Lembaga yang bersifat teknis, sebelum penerapan dan implementasinya di lingkungan Pemerintah Daerah harus mendapat rekomendasi dari Dinas Kominfo.

Pasal 6

- (1) Mekanisme dan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan aduan masyarakat menggunakan sistem elektronik tercantum dalam Lampiran I Peraturan ini.
- (2) Alur proses sistem aplikasi Layanan Aduan Masyarakat menggunakan sistem elektronik tercantum dalam Lampiran II Peraturan ini.
- (3) Setiap OPD wajib menunjuk 1 (satu) orang pejabat penghubung dan 1 (satu) orang administrator layanan aduan yang bertanggung jawab terhadap tindak lanjut tanggapan dan penyelesaian aduan yang masuk ke masing-masing OPD.

Pasal 7

Penyediaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia untuk layanan aduan masyarakat dilaksanakan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Batam atas usul dari Dinas Kominfo.

BAB IV
PENGAWASAN

Pasal 8

Dinas Kominfo melakukan pengawasan secara berkala terhadap pelaksanaan layanan aduan masyarakat menggunakan sistem elektronik.

Pasal 9

Dinas Kominfo secara berkala melaporkan pelaksanaan layanan aduan masyarakat menggunakan sistem elektronik kepada Walikota.

BAB V
SANKSI

Pasal 10

Pelanggaran atas ketentuan layanan pengadaan diberikan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

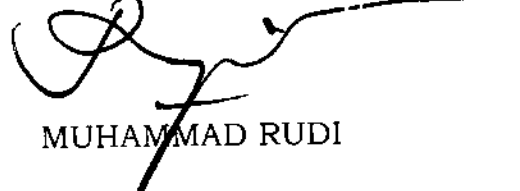
Pasal 11

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Batam
pada tanggal 27 Juli 2017

WALIKOTA BATAM



MUHAMMAD RUDI

Diundangkan di Batam
pada tanggal 27 Juli 2017

SEKRETARIS DAERAH KOTA BATAM

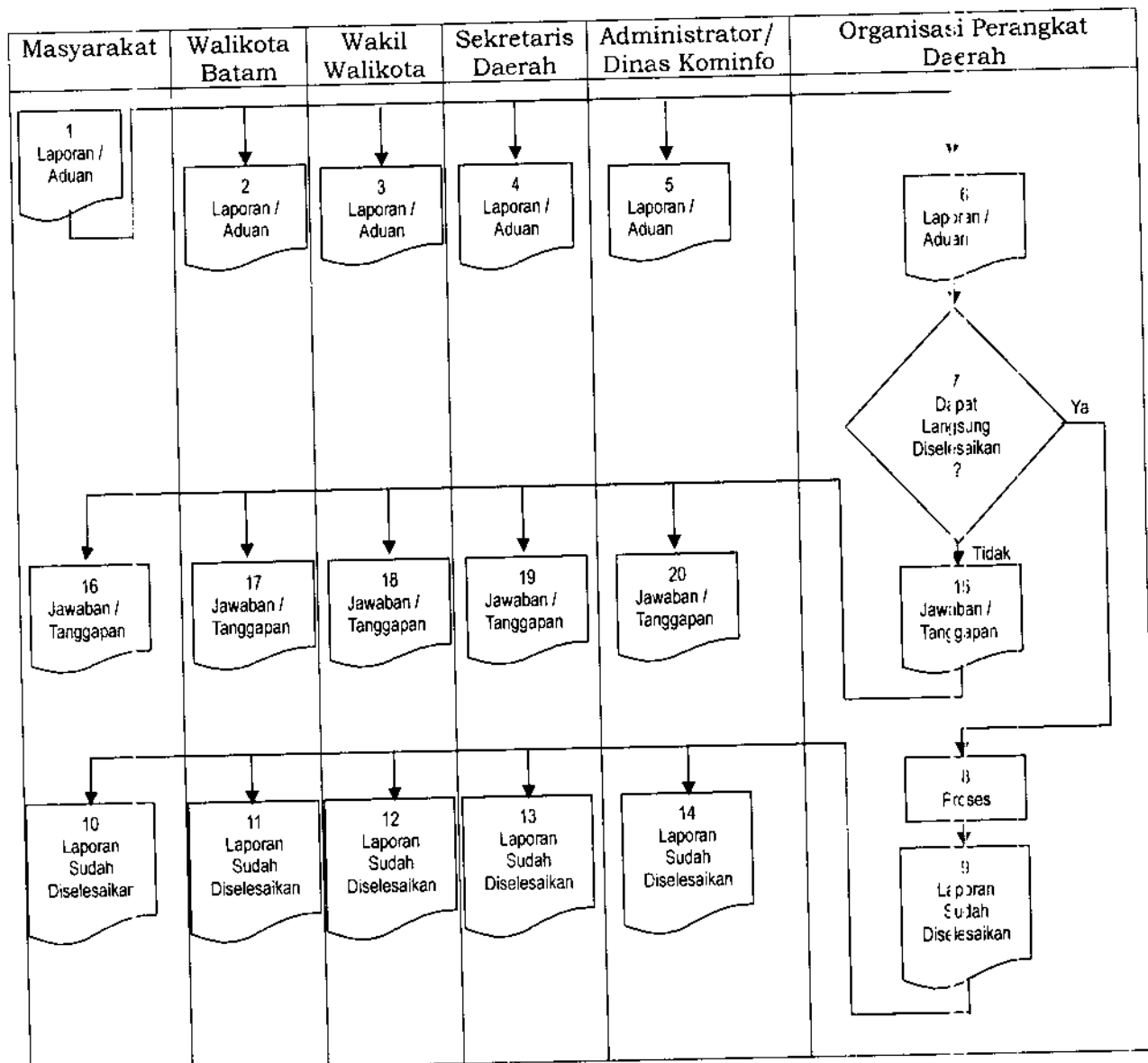


JEFRIDIN

BERITA DAERAH KOTA BATAM TAHUN 2017 NOMOR 545

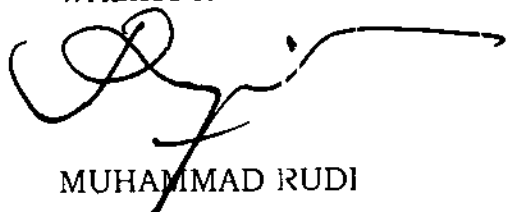
LAMPIRAN I : PERATURAN WALIKOTA BATAM
 NOMOR : 38 TAHUN 2017
 TANGGAL : 27 Juli 2017

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
 LAYANAN ADUAN MASYARAKAT SECARA ONLINE BERBASIS
 ANDROID DAN WEB



NO	URAIAN
1.	Masyarakat menyampaikan laporan/aduan menggunakan Layanan Aduan Masyarakat
2.	Walikota Batam menerima tembusan laporan/aduan masyarakat
3.	Wakil Walikota Batam menerima tembusan laporan/aduan masyarakat
4.	Sekretaris Daerah menerima tembusan laporan/aduan masyarakat
5.	Administrator Utama / Dinas Kominfo menerima tembusan laporan/aduan masyarakat
6.	Organisasi Perangkat Daerah yang dilaporkan menerima laporan/aduan masyarakat
7.	Organisasi Perangkat Daerah yang dilaporkan melakukan analisa dan telaah apakah laporan/aduan masyarakat tersebut dapat langsung ditindaklanjuti atau tidak
8.	Tanggapan pertama dari OPD wajib diberikan paling lambat 1 x 24 jam sedangkan tanggapan teknis OPD mengikuti SOP yang ada di setiap OPD dan ketentuan penganggaran yang ada.
9.	Jika Organisasi Perangkat Daerah yang dilaporkan berdasarkan hasil analisa dan telaah menilai bahwa laporan/aduan masyarakat tersebut tidak dapat langsung diproses maka proses langsung berlanjut ke poin 15 tetapi jika hasil analisa dan telaah dapat langsung diproses maka Organisasi Perangkat Daerah yang dilaporkan akan memproses dan menindaklanjuti laporan/aduan masyarakat tersebut
10.	Organisasi Perangkat Daerah yang dilaporkan akan memberikan laporan kepada masyarakat yang melapor bahwa laporan/aduan masyarakat sudah ditindaklanjuti
11.	Masyarakat yang melaporkan menerima laporan dari Organisasi Perangkat Daerah yang dilaporkan bahwa laporannya sudah ditindaklanjuti
12.	Walikota Batam menerima tembusan laporan bahwa laporan masyarakat sudah ditindaklanjuti
13.	Wakil Walikota Batam menerima tembusan laporan bahwa laporan masyarakat sudah ditindaklanjuti
14.	Sekretaris Daerah menerima tembusan laporan bahwa laporan masyarakat sudah ditindaklanjuti
15.	Administrator Utama / Dinas Kominfo menerima tembusan laporan bahwa laporan masyarakat sudah ditindaklanjuti
16.	Organisasi Perangkat Daerah yang dilaporkan akan memberikan laporan kepada masyarakat yang melapor bahwa laporan/aduan masyarakat belum dapat ditindaklanjuti dan akan menjadi masukan dan catatan untuk Organisasi Perangkat Daerah yang dilaporkan
17.	Masyarakat yang melaporkan menerima laporan dari Organisasi Perangkat Daerah yang dilaporkan bahwa laporan/aduan masyarakat belum dapat ditindaklanjuti dan akan menjadi masukan dan catatan untuk Organisasi Perangkat Daerah yang dilaporkan
18.	Walikota Batam menerima tembusan laporan dari Organisasi Perangkat Daerah yang dilaporkan bahwa laporan/aduan masyarakat belum dapat ditindaklanjuti dan akan menjadi masukan dan catatan untuk Organisasi Perangkat Daerah yang dilaporkan
19.	Wakil Walikota Batam menerima tembusan laporan dari Organisasi Perangkat Daerah yang dilaporkan bahwa laporan/aduan masyarakat belum dapat ditindaklanjuti dan akan menjadi masukan dan catatan untuk Organisasi Perangkat Daerah yang dilaporkan
20.	Sekretaris Daerah menerima tembusan laporan dari Organisasi Perangkat Daerah yang dilaporkan bahwa laporan/aduan masyarakat belum dapat ditindaklanjuti dan akan menjadi masukan dan catatan untuk Organisasi Perangkat Daerah yang dilaporkan
21.	Administrator / Dinas Kominfo menerima tembusan laporan dari Organisasi Perangkat Daerah yang dilaporkan bahwa laporan/aduan masyarakat belum dapat ditindaklanjuti dan akan menjadi masukan dan catatan untuk Organisasi Perangkat Daerah yang dilaporkan

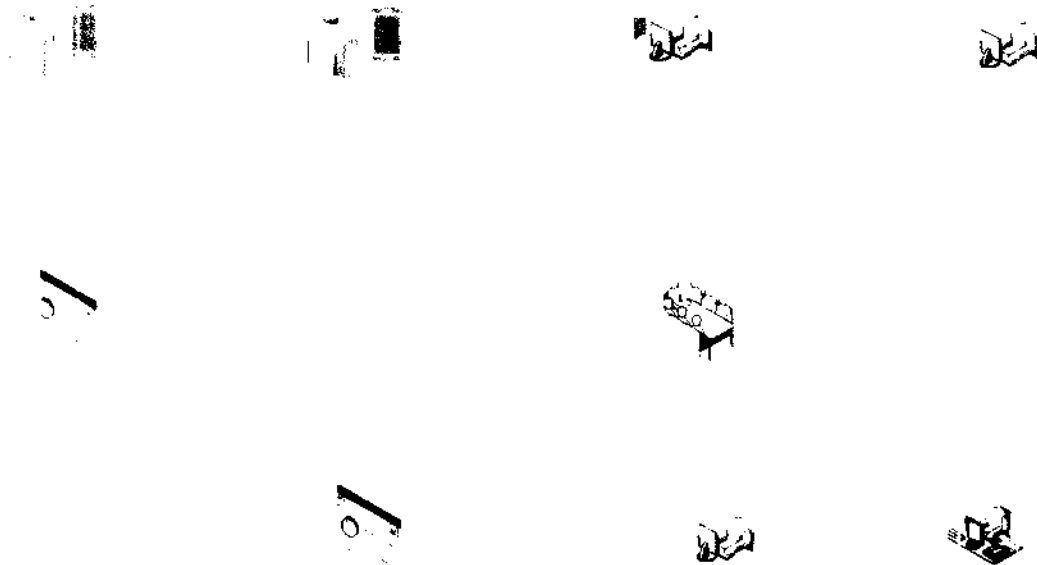
WALIKOTA BATAM



MUHAMMAD RUDI

ALUR PROSES SISTEM APLIKASI LAYANAN ADUAN MASYARAKAT
SECARA ONLINE BERBASIS ANDROID DAN WEB

ALUR KERJA LAYANAN APEKESAH



Status Aduan

- Submitted (Terbuka) : Aduan diterima oleh OPD terkait.
- Proses (Terbuka) : Aduan sedang ditindaklanjuti oleh OPD terkait.
- Pending - Perwaktu (Terbuka) : Aduan menunggu untuk dikerjakan dalam waktu dekat.
- Pending - Catatan (Tertutup) : Aduan menunggu untuk dikerjakan dalam jangka waktu yang cukup lama, misalnya aduan akan dapat ditindaklanjuti jika anggaran pemerintah telah tersedia.
- Dibatalkan (Tutup) : Aduan dibatalkan oleh OPD terkait dengan catatan tertentu.
- Selesai (Tutup) : Aduan telah selesai ditindaklanjuti.

WALIKOTA BATAM

MUHAMMAD RUDI