



WALIKOTA KUPANG
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

PERATURAN WALIKOTA KUPANG
NOMOR 4 TAHUN 2017

TENTANG

TATA CARA PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK DI KELURAHAN
LINGKUP KOTA KUPANG

WALIKOTA KUPANG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di kelurahan, maka perlu mengatur ketentuan yang secara khusus terkait dengan tata cara pelayanan sehingga dapat mengoptimalkan pelayanan prima bagi masyarakat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Tata Cara Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di Kelurahan Lingkup Kota Kupang;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1996 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Kupang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3633);
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 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);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 19 Tahun 2016 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2017;

5. Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Kupang (Lembaran Daerah Kota Kupang Tahun 2016 Nomor 13, Tambahan Lembaran Daerah Kota Kupang Nomor 273);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA KUPANG TENTANG TATA CARA PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK DI KELURAHAN LINGKUP KOTA KUPANG.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Kupang.
2. Walikota adalah Walikota Kupang.
3. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Kupang.
4. Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat OPD adalah Perangkat Daerah yang mempunyai tugas pokok dan fungsi dalam penyelenggaraan reklame.
5. Kelurahan adalah Wilayah kerja Lurah sebagai Perangkat Daerah Kota Kupang.
6. Lurah adalah Kepala Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Kupang.
7. Pelayanan adalah Pelayanan Administrasi Pemerintahan Umum.
8. Tata Cara Pelayanan adalah Mekanisme Pemberian Pelayanan Administrasi dan Informasi yang dilaksanakan di tingkat Kelurahan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pemohon pelayanan.
9. Pemberi Pelayanan adalah Aparatur Perangkat Daerah di Kelurahan yang memberikan Pelayanan Administrasi dan Informasi kepada masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
10. Pemohon Pelayanan adalah orang, masyarakat, lembaga, instansi pemerintah dan dunia usaha yang mengajukan permohonan Pelayanan Administrasi dan Informasi di Kelurahan.
11. Pelayanan Berbasis Elektronik adalah proses pemberian pelayanan yang dilakukan dengan dukungan teknologi komputer sesuai dengan kewenangan dan kapasitas sistem yang dibuat.
12. Asas pelayanan adalah sifat-sifat dasar yang harus dipenuhi dalam tata kelola pelayanan, yang meliputi : transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban.
13. Prinsip pelayanan adalah sifat-sifat dasar yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan yang meliputi : kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan.
14. Standar pelayanan adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau pemohon pelayanan.

15. Petugas front office adalah perangkat Kelurahan yang diberikan tugas dan tanggungjawab untuk menerima dan memverifikasi berkas permohonan pelayanan dan menyampaikan output pelayanan.
16. Petugas operator sistem pelayanan adalah perangkat Kelurahan yang diberikan tugas dan tanggungjawab untuk melakukan entri dan penyimpanan data elektronik ke komputer dan mencetak berkas output pelayanan.
17. Petugas registrasi adalah Pegawai Negeri Sipil atau Pegawai Tidak Tetap yang diberi tugas dan tanggungjawab untuk memberikan pelayanan pelaporan, pengelolaan dan penyajian data kependudukan di Kelurahan.
18. Petugas perekam data adalah Pegawai Negeri Sipil atau Pegawai Tidak Tetap yang diberi tugas dan tanggungjawab untuk melakukan entri dan penyimpanan data kependudukan di Kelurahan.
19. Database kependudukan adalah kumpulan elemen data penduduk yang terstruktur yang diperoleh dari hasil kegiatan penyelenggaraan pendaftaran penduduk.
20. Database server adalah program komputer yang menyediakan layanan database pada program komputer atau komputer lain dalam jaringan network pemerintah kota.
21. Output pelayanan adalah berkas/formulir dan/atau hasil Kelurahan sistem yang sudah ditandatangani oleh Lurah.

BAB II PENYELENGGARAAN PELAYANAN KELURAHAN

Pasal 2

Penyelenggaraan pelayanan Kelurahan harus memenuhi dan menerapkan asas, prinsip dan standar pelayanan sebagaimana ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 3

- (1) Dalam rangka pelaksanaan asas pelayanan Kelurahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 terdapat beberapa ketentuan dalam pelayanan Kelurahan yang harus dipenuhi yaitu :
 - a. Transparansi pelayanan dengan penyediaan papan informasi pelayanan/leaflet/buku prosedur pelayanan yang memuat informasi tentang jenis, prosedur, persyaratan dan biaya pelayanan;
 - b. Tranparansi dan akuntabilitas pelayanan pelayanan dengan pemberian resi atau kwitansi bukti pembayaran biaya pelayanan kepada pemohon pelayanan.
- (2) Dalam rangka pelaksanaan prinsip pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 terdapat beberapa ketentuan dalam pelayanan Kelurahan yang harus dipenuhi yaitu :
 - a. Sarana dan prasarana pelayanan seperti ruang tunggu , meja dan kursi tunggu pelayanan, sarana komputer, dan tempat sampah diruang tunggu;

- b. Kotak pengaduan/saran dan formulir aduan sebagai bentuk pengawasan eksternal dari masyarakat;
 - c. Kepastian waktu pelayanan, sehingga pelayanan di Kelurahan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Dalam rangka pelaksanaan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 terdapat beberapa ketentuan dalam pelayanan Kelurahan yang harus dipenuhi :
- a. Petugas yang mampu memberikan Penjelasan/informasi pelayanan dengan baik dan memiliki ketrampilan yang memadai dalam memberikan pelayanan;
 - b. Petugas pelayanan yang sopan, ramah dan empati dalam memberikan pelayanan.

Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan di Kelurahan dilakukan dengan berbasis elektronik.

BAB III

JENIS PELAYANAN

Pasal 5

Jenis pelayanan di Kelurahan meliputi :

- a. Surat Keterangan Domisili;
- b. Surat Keterangan Pindah;
- c. Surat Keterangan Tidak Mampu;
- d. Surat Keterangan Kartu Tanda Penduduk Nasional (KTPN);
- e. Surat Keterangan Belum Menikah;
- f. Surat Keterangan Kelahiran;
- g. Surat Keterangan Kematian;
- h. Surat Keterangan Catatan Kepolisian;
- i. Surat Keterangan Usaha; dan/ atau
- j. Surat Keterangan lain-lain.

BAB IV

TATA CARA PELAYANAN

Pasal 6

Tata Cara pelayanan pemberian surat keterangan yang dilayani oleh petugas di kelurahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 adalah sebagai berikut :

- a. Pemohon pelayanan datang ke Kelurahan dengan membawa berkas persyaratan administrasi sesuai jenis pelayanan yang dimohonkan dengan dilampiri surat keterangan dari RT dan RW;

- b. Petugas front office melakukan verifikasi kelengkapan persyaratan administrasi;
- c. Berkas permohonan yang belum memenuhi persyaratan disampaikan kembali kepada pemohon untuk dilengkapi;
- d. Apabila kelengkapan persyaratan berkas permohonan telah memenuhi ketentuan yang berlaku, petugas front office memberikan tanda bukti penerimaan berkas sebagai alat bukti pengambilan output pelayanan berupa surat keterangan lurah;
- e. Berkas permohonan yang telah memenuhi ketentuan yang berlaku diserahkan kepada petugas operator sistem pelayanan untuk dientrikan mengenai data pemohon dan jenis pelayanan yang dimohonkan serta dilakukan pencetakan output pelayanan berupa surat keterangan Lurah;
- f. Khusus pemohon pelayanan penduduk Daerah, maka data pemohon di input dari database kependudukan
- g. Data pemohon bukan penduduk Daerah harus di entri terlebih dahulu dan akan tersimpan dalam database server;
- h. Output pelayanan berupa surat keterangan Lurah dimintakan tanda tangan Lurah;
- i. Apabila Lurah berhalangan, maka proses penandatanganan dapat dilakukan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- j. Petugas front office menyerahkan output pelayanan kepada pemohon.

Pasal 7

Tata Cara pelayanan pemberian surat keterangan secara mandiri oleh pemohon sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 adalah sebagai berikut :

- a. Pemohon pelayanan datang ke Kelurahan dan langsung mengisi identitas pada kotak layanan service;
- b. Pemohon memilih surat keterangan yang akan diterbitkan;
- c. Pemohon mengisi alasan atas surat keterangan yang dibutuhkan;
- d. Apabila kelengkapan persyaratan berkas permohonan telah memenuhi ketentuan yang berlaku, maka kotak layanan service akan menerbitkan surat keterangan yang dibutuhkan;
- e. Output pelayanan berupa surat keterangan Lurah dimintakan tanda tangan Lurah;
- f. Apabila Lurah berhalangan, maka proses penandatanganan dapat dilakukan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

BAB V

MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 8

- (1) Monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan publik di Kelurahan dilakukan setiap 6 (enam) bulan sekali oleh Pimpinan Perangkat Daerah yang berwenang dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kelurahan.

- (2) Hasil Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Walikota untuk mendapatkan petunjuk dan arahan guna peningkatan pelayanan publik di Kelurahan.

BAB VI

PENUTUP

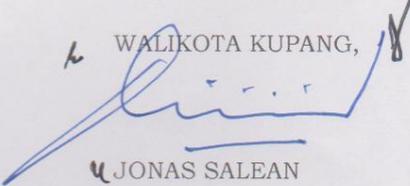
Pasal 9

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

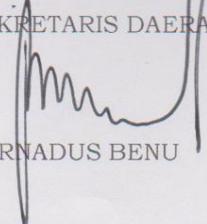
Ditetapkan di Kupang
pada tanggal 7 Maret 2017

WALIKOTA KUPANG,


JONAS SALEAN

Diundangkan di Kupang
pada tanggal 7 Maret 2017

SEKRETARIS DAERAH KOTA KUPANG,


BERNADUS BENU

BERITA DAERAH KOTA KUPANG TAHUN 2017 NOMOR 263