



BUPATI OGAN KOMERING ILIR

PERATURAN BUPATI OGAN KOMERING ILIR

NOMOR : 91 TAHUN 2021

TENTANG

PELAKSANAAN INTEGRASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN
OGAN KOMERING ILIR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI OGAN KOMERING ILIR,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien serta untuk menunjang kelancaran pengelolaan data maupun pengaksesan data yang terintegrasi secara elektronik (*e-government*) perlu menerapkan Aplikasi *Si-Putri (Sistem Informasi Pelayanan Publik Terintegrasi)* di lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir;
 - b. bahwa agar pelaksanaan sistem informasi dan evaluasi pelayanan publik secara elektronik (*e-government*) sebagaimana dimaksud pada huruf a, dapat berjalan lancar dan efektif perlu adanya Peraturan Bupati tentang Pelaksanaan Integrasi Sistem Informasi Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pelaksanaan Integrasi Sistem Informasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir.

- 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. ...

2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran 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 Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. 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 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);
6. 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);
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) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun

- 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
 10. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir (Lembaran Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir Tahun 2016 Nomor 2);
 11. Peraturan Bupati Nomor 657 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir Tahun 2012 Nomor 657).
 12. Peraturan Bupati Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (Berita Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir Nomor 9);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PELAKSANAAN INTEGRASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan :

1. Kabupaten adalah Kabupaten Ogan Komering Ilir.
2. Pemerintah Kabupaten adalah Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir.
3. Bupati adalah Bupati Ogan Komering Ilir.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir.

5. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Penyelenggara Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintah daerah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Perundang-undangan untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
7. Pelaksana Pelayanan Publik, yang se 7. Pelaksana ... Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
8. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
9. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir.
10. Masyarakat adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung.
11. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban, dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
12. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan, baik Ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh Ombudsman.

13. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
14. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
15. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
16. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
17. Monitoring adalah kegiatan yang dilakukan untuk mengawasi dan atau memantau proses dan perkembangan pelaksanaan pelayanan publik.
18. Maksud dari Integrasi Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah sebagai wadah untuk mengakses standar pelayanan yang ada pada seluruh Perangkat Daerah secara satu pintu;
19. Tujuan dari Integrasi Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik di setiap Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir.
20. Ketentuan lebih lanjut mengenai Peraturan Bupati ini termuat dalam Lampiran Peraturan Bupati yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati.

BAB II

SASARAN

Pasal 2

- (1) Terwujudnya pengelolaan standar pelayanan publik baik dan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi dengan melibatkan interaksi melalui pemanfaatan teknologi;

(2) Terwujudnya. ...

- (2) Terwujudnya pembangunan sistem yang dapat digunakan untuk mengakses seluruh standar pelayanan PD, melakukan survei kepuasan masyarakat dan melakukan evaluasi terhadap nilai hasil survei kepuasan masyarakat;
- (3) Terbentuknya regulasi terkait penerapan standar pelayanan publik pada PD di Kabupaten Ogan Komering Ilir.

BAB III
RUANG LINGKUP
Pasal 3

Pembangunan Sistem Informasi Pelayanan Publik meliputi:

- a. proses Bisnis Sistem Informasi Pelayanan Publik;
- b. basis Data Sistem Informasi Pelayanan Publik;
- c. aplikasi Berbasis Web Sistem Informasi Pelayanan Publik;
- d. perangkat Peladen Sistem Informasi Pelayanan Publik;
- e. interkoneksi Jaringan Sistem Informasi Pelayanan Publik;
dan
- f. sumber Daya Manusia Pengelola Sistem Informasi Pelayanan Publik.

BAB IV
MANFAAT
Pasal 4

- (1) Meningkatnya pelayanan publik Pemerintah Daerah kepada masyarakat;
- (2) Mengetahui opini masyarakat terhadap layanan publik Pemerintah Daerah.
- (3) Tersedianya data yang akurat untuk pemerintah melakukan evaluasi pelayanan publik.

BAB V
PENGELOLAAN
Pasal 5

- (1) Sistem Informasi Pelayanan Publik dikelola secara bersama-sama oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir;

(2) Seluruh. ...

- (2) Seluruh Organisasi PD di Kabupaten Ogan Komering Ilir diberikan hak akses dengan peran yang berbeda tergantung kebutuhan;
- (3) Data Survei Kepuasan Masyarakat dikumpulkan, diolah dan didokumentasikan secara terpadu;
- (4) Organisasi PD Pengelola wajib memberikan laporan secara berkala kepada Kepala Daerah.

BAB VI

DESAIN DAN SPESIFIKASI SISTEM

Pasal 6

- (1) Sistem Informasi Pelayanan Publik Terintegrasi yang dibangun dapat menampilkan Standar Pelayanan Publik dan Survei Kepuasan Masyarakat semua PD;
- (2) Sistem Informasi Pelayanan Publik yang dibangun dapat diakses melalui tautan siputri.kaboki.go.id secara daring.

BAB VII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 7

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir.

Ditetapkan di Kayuagung
pada tanggal 31 Desember 2021

BUPATI OGAN KOMERING ILIR,

d.t.o

ISKANDAR

Diundangkan di Kayuagung
pada tanggal 31 Desember 2021

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR,

d.t.o

HUSIN

BERITA KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR TAHUN 2021 NOMOR :

LAMPIRAN I
PERATURAN BUPATI OGAN KOMERING ILIR
NOMOR : 91 TAHUN 2021
TENTANG
PELAKSANAAN INTEGRASI SISTEM
INFORMASI PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN
OGAN KOMERING ILIR

PENGELOLAAN APLIKASI SIPUTRI

- A. Akses Aplikasi SIPUTRI
1. Akses Aplikasi SIPUTRI dapat dilakukan dimana saja pada setiap waktu melalui berbagai media seperti Personal Komputer dengan alamat siputri.kaboki.go.id
 2. Aplikasi SIPUTRI memungkinkan untuk dikembangkan melalui modul sesuai dengan kebutuhan Pemerintah Daerah.
 3. Akses Aplikasi SIPUTRI dibagi dalam 4 jenis, yaitu; Super Admin, Admin Operator pada PD, Evaluator, dan Publik.
- B. Jenis Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diimplementasikan dalam fitur Aplikasi SIPUTRI, meliputi SPP dan SKM yang digunakan untuk menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- C. Pengelola Aplikasi SIPUTRI
1. Super Admin bertugas:
 - a. Memiliki hak akses atas semua fitur yang ada pada Aplikasi SIPUTRI
 - b. Mengelola laporan SKM semua OPD;
 - c. Berkoordinasi dengan Admin OPD.
 2. Admin Evaluator bertugas:
 - a. Melakukan review Indeks Kepuasan Masyarakat pada PD;
 - b. Memberikan Rekomendasi atas review Indeks Kepuasan Masyarakat;
 3. Admin Operator pada PD bertugas:
 - a. Melaporkan kepada Super Admin terhadap penambahan atau perbaikan fitur;
 - b. Secara aktif melihat hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan melakukan pelaporan untuk PD.
 - c. Secara aktif melihat rekomendasi yang diberikan pejabat dan melakukan pencetakan rekomendasi.

Ditetapkan di Kayuagung
pada tanggal 31 Desember 2021

BUPATI OGAN KOMERING ILIR,

d.t.o.

ISKANDAR

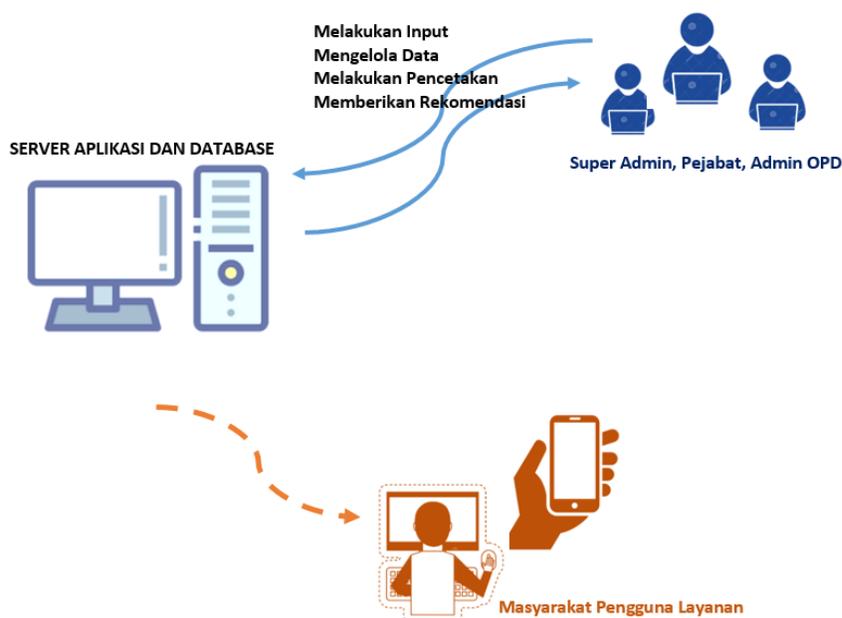
LAMPIRAN II
PERATURAN BUPATI OGAN KOMERING ILIR
NOMOR : 91 TAHUN 2021
TENTANG
PELAKSANAAN INTEGRASI SISTEM
INFORMASI PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN
OGAN KOMERING ILIR

DESAIN SISTEM DAN SPESIFIKASI SISTEM

A. Desain Sistem

1. Arsitektur SIPUTRI

Arsitektur SIPUTRI adalah sistem yang terhubung dengan jaringan dan dapat diakses oleh semua pengguna. Secara umum, arsitektur SIPUTRI dapat digambarkan sebagai berikut :



Penjelasan gambar Arsitektur SIPUTRI adalah sebagai berikut :

- Komputer induk (*server*) dan basis data (*database*) merupakan infrastruktur untuk menginstal dan menyimpan data aplikasi.
- Komputer induk (*server*) dan basis data (*database*) menyediakan aplikasi melalui infrastruktur jaringan komputer, baik internet maupun internet.
- Setiap pengguna dapat menggunakan aplikasi melalui komputer atau perangkat komunikasi lainnya.

2. Cakupan Sistem

a. Standar Pelayanan Publik

Standar Pelayanan Publik merupakan macam-macam layanan publik yang diberikan oleh PD penanggungjawab. Memberikan informasi seperti syarat-syarat layanan, waktu layanan, produk yang dihasilkan dari layanan, juga diberikan tautan jika layanan tersebut sudah memiliki layanan elektronik yang online.

b. Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan jenis survei untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan di suatu OPD, masyarakat dapat melakukan penilaian kapan saja dimana saja dengan metode daring dengan mengisi formulir yang sudah dibuat.

Hasil penilaian dari masyarakat dapat dilihat oleh Super Admin, Pejabat, dan Admin PD yang berguna untuk memberikan rekomendasi bagi strategi peningkatan layanan.

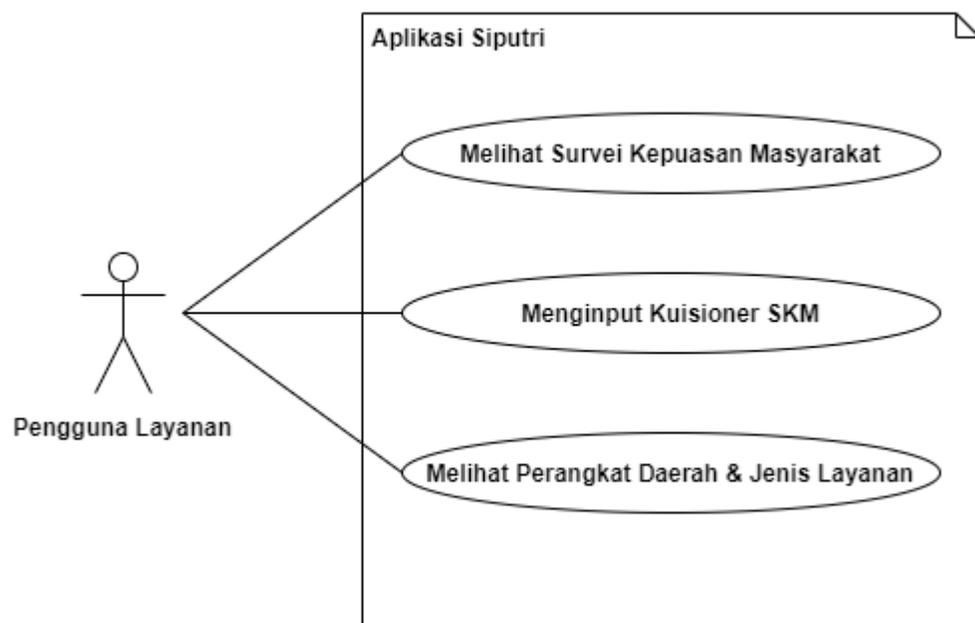
c. Rekomendasi

Rekomendasi diberikan oleh akun Pejabat setelah melihat penilaian dari Survei Kepuasan Masyarakat dalam periode tertentu.

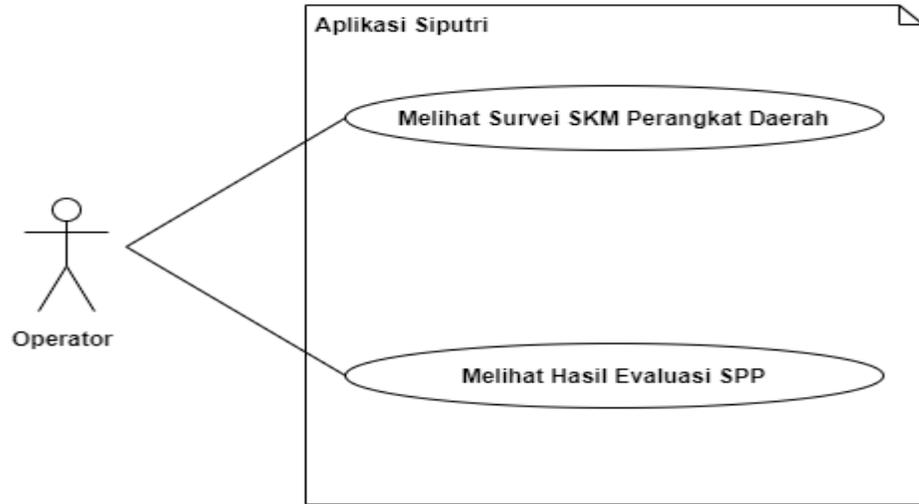
3. Alur Kerja

Aplikasi SIPUTRI menyediakan beberapa *usecase* sebagai berikut :

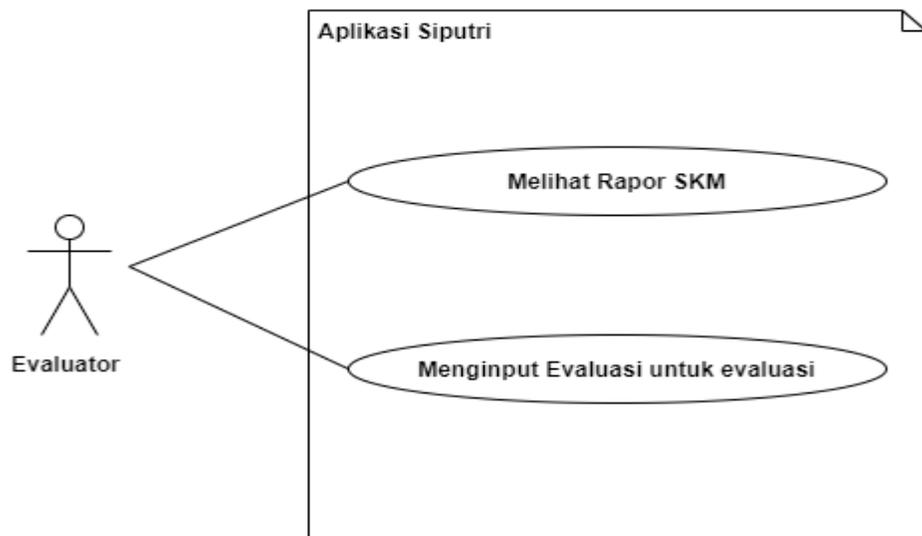
a. *Usecase* Pengguna Layanan.



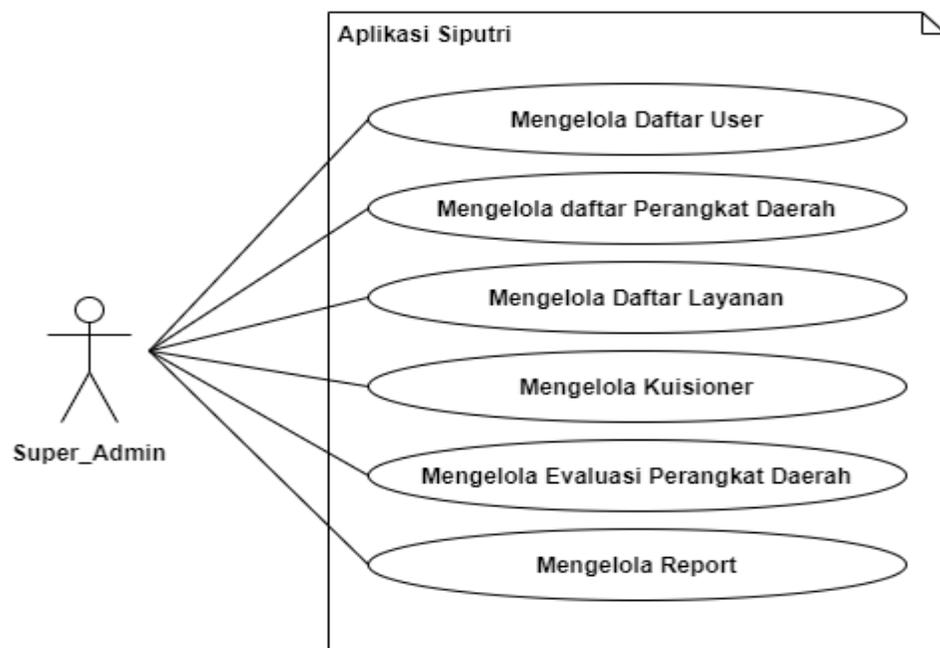
b. *Usecase Operator*



c. *Usecase Evaluator*



d. *Usecase Super Admin*



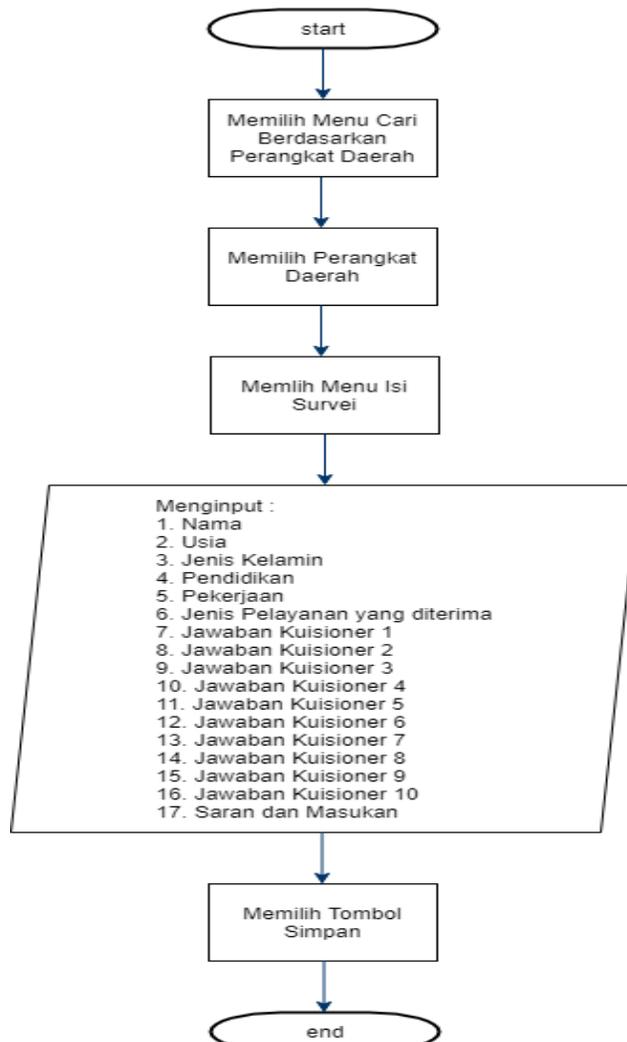
4. Flowchart

Aplikasi SIPUTRI menyediakan beberapa menu alur pengisian, sebagai berikut :

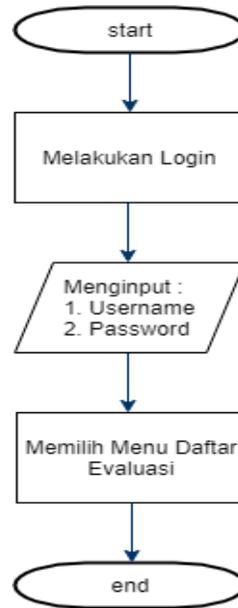
a. Flowchart melihat jenis layanan PD



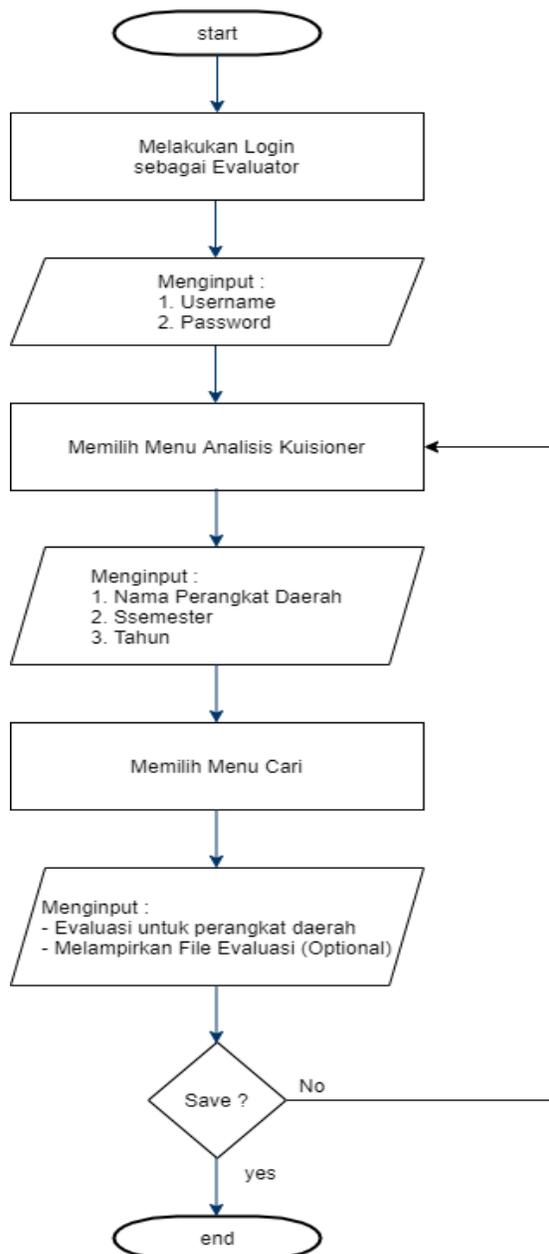
b. Flowchart menginput SKM



c. *Flowchart* melihat hasil evaluasi



d. *Flowchart* melakukan evaluasi hasil survei



B. Persyaratan

Untuk menetapkan SIPUTRI, dibutuhkan Tahapan pembangunan dan Langkah Operasional. Pembangunan Aplikasi SIPUTRI dilaksanakan menggunakan metode SDLC (*System Development Life Cycle*), yaitu :

1. Perencanaan

Aplikasi yang dibangun bersifat web-based sehingga dapat digunakan oleh hampir semua perangkat, dan bersifat online sehingga dapat diakses kapan saja dan dimana saja asal terhubung ke internet. Aplikasi yang dibangun akan memakai sub-domain siputri.kaboki.go.id.

2. Analisa

Analisa Standar Pelayanan Publik (SPP) dilakukan dengan terlebih dahulu mengumpulkan data pelayanan publik yang ada di OPD pelayanan publik, melakukan inventarisasi, serta dokumentasi untuk nantinya dituangkan ke aplikasi dengan sub modul SPP.

Analisa Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menganalisa proses bisnis yang ada dalam Peraturan Bupati Ogan Komering Ilir Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

3. Design

Desain Aplikasi dilakukan dengan merancang alur kerja aplikasi serta antarmuka (*interface*) Aplikasi yang dibuat semenarik dan sesederhana mungkin agar terlihat (*user friendly*).

4. Pengembangan

Pengembangan Aplikasi dilakukan oleh tim yang terdiri dari *Sistem Analyst, Database Engineer, Programmer, serta Network Technician*.

5. Testing

Testing dilakukan secara *White Box Testing* (dilakukan oleh pengembang system) dan *Black Box Testing* (dilakukan oleh orang yang tidak terlibat dalam pengembangan sistem agar dapat memberikan pandangan yang objektif).

6. Implementasi

Implementasi system dilakukan dengan cara sosialisasi kepada pihak-pihak yang akan menggunakan sistem, serta bimbingan teknis penggunaan sistem.

7. Pemeliharaan

Pemeliharaan dilakukan dengan mengembangkan fungsi-fungsi system serta mengintegrasikan layanan-layanan yang ada dan melewati tahap perencanaan kembali, sehingga tercipta siklus hidup aplikasi yang berkesinambungan.

Ditetapkan di Kayuagung
pada tanggal 31 Desember 2021

BUPATI OGAN KOMERING ILIR,

d.t.o

ISKANDAR