



WALIKOTA PALEMBANG

PROVINSI SUMATERA SELATAN
PERATURAN WALIKOTA PALEMBANG
NOMOR 58 TAHUN 2015

TENTANG

STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA PALEMBANG,

- Menimbang** : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 8 ayat (3) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, perlu menetapkan Peraturan Walikota Palembang tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kota Palembang;
- 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 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);
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4826);
 4. Peraturan Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
 5. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan (Lembaran Daerah Kota Palembang Tahun 2008 Nomor 11);

6. Peraturan Walikota.....

4 9

6. Peraturan Walikota Palembang Nomor 54 Tahun 2015 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Pemerintahan Dari Walikota kepada Camat (Berita Daerah Kota Palembang Tahun 2014 Nomor);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Kota adalah Kota Palembang;
2. Walikota adalah Walikota Palembang;
3. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Palembang;
4. Asisten Pemerintahan Sekretaris Daerah yang selanjutnya disebut Asisten Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Palembang;
5. Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang
6. Bagian Tata Pemerintahan adalah Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Palembang;
7. Bagian Hukum dan Hak Asasi Manusia adalah Bagian Hukum dan Hak Asasi Manusia Sekretariat Daerah Kota Palembang;
8. Bagian Organisasi dan Tata Laksana, adalah Bagian Organisasi dan Tata Laksana Sekretariat Daerah Kota Palembang;
9. Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah;
10. Camat adalah pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan;
11. Pelimpahan Kewenangan adalah pelimpahan sebagian kewenangan Walikota kepada Camat untuk melaksanakan urusan pemerintahan daerah;

12. Pelayanan Administrasi

12. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang selanjutnya disingkat PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat di Kecamatan;
13. Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu;
14. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha;
15. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dengan menghasilkan kepuasan pelanggan;
16. 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;
17. Biaya pelayanan adalah biaya yang dikeluarkan oleh pemohon untuk memperoleh dokumen yang diberikan di kecamatan;
18. Pelayanan perizinan dan non perizinan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemberian izin usaha bagi setiap warga negara dan penduduk untuk melakukan usaha;
19. Rekomendasi adalah keterangan / penjelasan dari pejabat yang berwenang mengenai suatu hal / masalah yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi penerbitan izin dan non perizinan dan atau sebagai kajian sosial kemasyarakatan adalah kajian yang berisi catatan sebagai bahan pertimbangan tentang hasil pengamatan terkait dengan permasalahan sosial kemasyarakatan di wilayahnya;
20. Petugas Teknis / Tim Teknis adalah orang perorangan dan tim yang berasal dari Aparatur Kecamatan, Lurah dan Aparatur Pemerintah Kelurahan yang ditugaskan oleh Camat untuk melakukan pemeriksaan lapangan/survey lapangan;

BAB II
MAKSUD, TUJUAN DAN ASAS

Bagian Kesatu

Maksud

Pasal 2

Maksud disusunnya Standar Pelayanan PATEN adalah:

- a. mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota;
- b. sebagai pedoman bagi penyelenggara dalam memberikan pelayanan secara berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, transparan, pasti, dan jelas sehingga dapat mewujudkan pelayanan prima kepada penerima pelayanan;

Bagian Kedua

Tujuan

Pasal 3

Tujuan disusunnya Standar pelayanan PATEN adalah untuk:

- a. meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan publik di Kecamatan;
- b. meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan.

Bagian Ketiga

Asas

Pasal 4

Asas penyelenggaraan PATEN meliputi:

- a. transparan, yaitu bersifat terbuka, mudah, dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta mudah dimengerti;
- b. tertib, pelayanan dilaksanakan secara tepat waktu dan sesuai dengan prosedur;
- c. akuntabel, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
- d. partisipatif, mendorong peran serta dalam pelayanan terpadu di Kecamatan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan publik;

e. tidak diskriminatif.....

- e. tidak diskriminatif, tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi;
- f. efektif, pelaksanaan pelayanan terpadu di Kecamatan sesuai dengan target yang ditetapkan;
- g. efisien, pelayanan dilaksanakan tidak berbelit-belit dan tidak melibatkan banyak personil yang melebihi beban dan volume kerja yang berdampak pada biaya;
- h. keseimbangan antara hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan terpadu di kecamatan harus memenuhi kewajiban masing-masing pihak; dan
- i. profesional, keahlian dan disiplin dalam memberikan pelayanan terpadu di Kecamatan.

BAB III
SUBJEK
Pasal 5

Subjek PATEN adalah:

- a. orang perseorangan; dan/atau
- b. badan yang berbentuk badan hukum maupun yang tidak berbentuk badan hukum.

BAB IV
RUANG LINGKUP
Pasal 6

Ruang lingkup standar PATEN adalah semua pelayanan perizinan dan non perizinan yang dilimpahkan oleh Walikota kepada Camat.

Pasal 7

- (1) Dalam rangka penyelenggaraan PATEN, Walikota melimpahkan sebagian kewenangannya kepada Camat yang terdiri dari;
 - a. pelayanan perizinan; dan
 - b. pelayanan non perizinan.
- (2) Pelayanan Perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
 - a. izin gangguan ringan;
 - b. surat izin usaha perdagangan mikro dan kecil;
 - c. tanda daftar perusahaan mikro dan kecil;

d. izin pemakaman.....

4/9

- d. izin pemakaman dan pengabuan jenazah;
 - e. izin pemotongan hewan;
 - f. izin operasional salon kecantikan dan pemangkas rambut;
 - g. izin operasional panti pijat urut tradisional; dan
 - h. izin penyelenggaraan reklame – media reklame (insidental).
- (3) Pelayanan non perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
- a. pelayanan pendaftaran surat pernyataan atau keterangan ahli waris;
 - b. pelayanan penerbitan surat keterangan kelahiran;
 - c. pelayanan penerbitan surat keterangan kematian;
 - d. pelayanan penerbitan surat keterangan lahir mati;
 - e. pelayanan penerbitan surat keterangan perkawinan;
 - f. pelayanan penerbitan surat keterangan jaminan bertempat tinggal;
 - g. pelayanan penerbitan surat keterangan pindah antar Kecamatan dalam wilayah Kota;
 - h. pelayanan penerbitan surat keterangan pindah datang penduduk Warga Negara Indonesia antar Kecamatan dalam Kota;
 - i. pelayanan pengentrian data dan perekaman kartu tanda penduduk elektronik;
 - j. pelayanan penerbitan surat keterangan kependudukan bagi masyarakat yang belum terbit dan atau yang hilang kartu tanda penduduk elektroniknya;
 - k. pelayanan penerbitan dan penandatanganan permohonan pembuatan kartu keluarga;
 - l. pelayanan penerbitan surat keterangan umum lainnya; dan
 - m. legalisir dokumen kependudukan dan lain-lain.
 - n. rekomendasi :
 1. pembangunan dan operasional taman kanak-kanak, sekolah dasar, sekolah menengah pertama dan sekolah menengah umum atau sebutan lainnya;
 2. izin sarana kesehatan;
 3. keringanan biaya rujukan biaya kesehatan/keluarga miskin dan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial;
 4. pemasangan tiang listrik dan telepon;
 5. pemanfaatan rawa;
 6. persetujuan tetangga sebagai persyaratan izin mendirikan bangunan;

7. lokasi perumahan.....

48 9

7. lokasi perumahan dan perkantoran;
8. usaha perkebunan untuk perusahaan
9. pengajuan kredit pinjaman kepada pemerintah/lembaga keuangan;
10. pembangunan usaha pasar di wilayah Kecamatan;
11. tempat usaha makan dan restoran;
12. pendirian koperasi;
13. izin untuk penerbitan Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum;
14. pendaftaran surat pengakuan hak usaha atas tanah;
15. surat pengoperan hak;
16. tempat penampungan dan penyaluran Tenaga Kerja Indonesia;
17. proses pendirian tempat ibadah dan kegiatan sosial kemasyarakatan lainnya;
18. pendaftaran lembaga swadaya masyarakat yang bergerak dibidang sosial;
19. pembangunan sarana sosial;
20. pendirian yayasan;
21. memberikan surat pengantar/surat keterangan untuk penerbitan menara radio dan telekomunikasi;
22. memberikan surat pengantar/surat keterangan untuk penerbitan terkait dengan pendirian warung telekomunikasi, warung seluler dan sejenisnya;
23. tanda daftar usaha pariwisata; dan
24. keramaian, hiburan serta kenduri.

BAB V
STANDAR PELAYANAN
Pasal 7

- (1) Setiap pelayanan pada PATEN dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, standar pelayanan minimal dan standar operasional prosedur.
- (2) Standar pelayanan, standar pelayanan minimal dan standar operasional prosedur disusun sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh Walikota.
- (3) Standar pelayanan, standar pelayanan minimal dan standar operasional prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) disusun oleh Kecamatan bersama SKPD terkait yang dikoordinasikan

Dengan BPM dan PTSP.....

44

- dengan BPM dan PTSP, Bagian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Bagian Organisasi dan Tata Laksana serta Bagian Tata Pemerintahan;
- (4) Standar pelayanan dan standar operasional prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan Keputusan Camat;
 - (5) Standar pelayanan minimal sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

BAB VI

PERSYARATAN PENYELENGGARAAN PATEN

Pasal 9

Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi syarat, meliputi:

- a. substantif, adanya pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Walikota kepada Camat yang terdiri dari:
 1. bidang perizinan; dan
 2. bidang non perizinan.
- b. administrasi; dan
- c. teknis.

Pasal 10

- (1) Pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Walikota kepada Camat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 pada huruf a dilaksanakan berdasarkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan.
- (2) Pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Walikota kepada Camat ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

Pasal 11

- (1) Persyaratan administrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf b meliputi:
 - a. penyusunan visi, misi dan moto pelayanan;
 - b. standar pelayanan; dan
 - c. pengefektifan tugas pokok dan fungsi personil Kecamatan.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, meliputi:
 - a. jenis pelayanan yaitu pelayanan perizinan dan non perizinan yang dilimpahkan kepada Camat;
 - b. persyaratan pelayanan yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadikan pedoman atas dasar penyelenggaraan Pelayanan;

c. prosedur pelayanan.....

Sk 9

- c. prosedur pelayanan yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
 - d. pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan;
 - e. waktu pelayanan yaitu waktu pemrosesan pelayanan perizinan sampai penerbitan berkas; dan
 - f. biaya pelayanan yaitu besaran tarif yang harus dibayarkan oleh pemohon/penerima pelayanan.
- (3) Mekanisme/alur Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.
- (4) Jenis pelayanan, persyaratan, waktu dan besaran biaya pelayanan tercantum dalam lampiran Peraturan Walikota tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Pemerintahan Walikota kepada Camat.

Pasal 12

- (1) Persyaratan teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 pada huruf c meliputi:
- a. sarana prasarana; dan
 - b. pelaksana teknis.
- (2) Pemenuhan syarat secara teknis dapat dilakukan melalui:
- a. fasilitasi oleh Tim Teknis penyelenggara PATEN yang meliputi inventarisasi sarana dan prasarana serta jumlah dan kualitas personil Kecamatan;
 - b. langkah inisiatif dari Camat yang meliputi:
 - 1. inventarisasi sarana dan prasarana serta jumlah dan kualitas personil Kecamatan;
 - 2. pembangunan komitmen kesiapan seluruh personil Kecamatan untuk melaksanakan PATEN dalam bentuk berita acara yang ditandatangani oleh seluruh personil Kecamatan; dan
 - 3. penyampaian secara tertulis oleh Camat kepada Tim Teknis penyelenggara PATEN Kota mengenai kesiapan Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN.

Pasal 13

Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat 1 huruf a, meliputi:

- a. loket / meja pendaftaran;

b. tempat pemrosesan.....

- b. tempat pemrosesan berkas;
- c. tempat penyerahan dokumen;
- d. ruang tunggu;
- e. tempat arsip;
- f. tempat pengolahan data dan informasi
- g. tempat penelitian teknis;
- h. tempat penanganan pengaduan;
- i. tempat petugas pengaduan (piket);
- j. mesin antrian;
- k. mesin monitor/tombol kepuasan masyarakat;
- l. TV Monitor/Closed Circuit Television (CCTV);
- m. kotak sarana pengaduan;
- n. bahan bacaan untuk pemohon;
- o. air minum;
- p. ruang laktasi; dan
- q. perangkat pendukung lainnya.

Pasal 14

- (1) Pelaksanaan teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 pada ayat (1) huruf b, meliputi:
 - a. petugas informasi;
 - b. petugas loket/penerima berkas;
 - c. petugas operator komputer;
 - d. petugas pemegang kas; dan
 - e. petugas lain sesuai kebutuhan.
- (2) Pelaksana teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Camat.
- (3) Pelaksana teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Pegawai Negeri Sipil di Kecamatan.

Pasal 15

Untuk menjunjung efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan PATEN Kecamatan dapat menyediakan sistem informasi berupa papan informasi maupun brosur.

BAB VII
PENETAPAN PENYELENGGARA PATEN DAN PEMBENTUKAN
TIM TEKNIS PATEN

Bagian Kesatu
Penetapan Penyelenggara PATEN

Pasal 16

- (1) Walikota menetapkan Kecamatan yang telah memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 sebagai penyelenggara PATEN;
- (2) Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Walikota;
- (3) Kecamatan yang telah ditetapkan sebagai penyelenggara PATEN dapat menyelenggarakan acara peresmian penyelenggaraan PATEN oleh Walikota atau pejabat lainnya yang ditunjuk dan menandatangani perubahan pelayanan Kecamatan dari pelayanan konvensional ke penyelenggaraan PATEN sekaligus sebagai sarana sosialisasi kepada masyarakat.
- (4) Sosialisasi lebih lanjut mengenai pelaksanaan PATEN dilakukan oleh Camat di wilayahnya masing-masing.

Bagian Kedua
Pembentukan Tim Teknis Paten

Pasal 17

- (1) Walikota membentuk Tim Teknis penyelenggara PATEN di Kota;
- (2) Tim Teknis PATEN sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas:
 - a. mengidentifikasi kewenangan Walikota yang berkaitan dengan pelayanan administrasi yang dilimpahkan kepada Camat;
 - b. mempersiapkan rancangan kebijakan dan petunjuk umum/teknis yang dibutuhkan dalam rangka penetapan penyelenggaraan PATEN;
 - c. menyusun langkah strategis dalam rangka penerapan penyelenggaraan PATEN kepada masyarakat;
 - d. memfasilitasi terselenggaranya PATEN dan
 - e. merekomendasikan kepada Walikota untuk Kecamatan yang telah memenuhi syarat guna ditetapkan sebagai penyelenggara PATEN.
 - f. memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan PATEN yang telah dilakukan oleh Kecamatan baik melalui laporan yang disampaikan

Camat, maupun.....

ak f

Camat, maupun kunjungan langsung ke Kecamatan penyelenggara PATEN;

- g. melakukan pemantauan mengenai pelaksanaan wewenang bidang perizinan dan non perizinan yang telah dilimpahkan, efektivitas pelaksanaannya dan mengetahui hambatan-hambatan penyelenggaraan wewenang tersebut; dan
 - h. melakukan evaluasi mengenai penyelenggaraan PATEN dan pelaksanaan wewenang yang dilimpahkan kepada Camat.
- (3) Tim Teknis PATEN sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

Pasal 18

- (1) Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui PATEN, Tim Teknis wajib melaksanakan pembinaan melalui:
 - a. pembinaan administrasi pelayanan;
 - b. fasilitasi bimbingan teknis petugas Pelayanan;
 - c. pelimpahan kewenangan pelayanan dari instansi dan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu;
 - d. koordinasi antara Kecamatan dengan instansi terkait dan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu; dan
 - e. pembinaan transparansi dan akuntabilitas pelayanan.
- (2) Hasil pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan oleh Bagian Tata Pemerintahan kepada Sekretaris Daerah melalui Asisten Pemerintahan dengan tembusan kepada Walikota.

Pasal 19

- (1) Dalam rangka kelancaran penyelenggaraan kegiatan PATEN, penyediaan sumber daya manusia disesuaikan dengan kebutuhan dan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyediaan sumber daya manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinasikan dengan Badan Kepegawaian Daerah dan Diklat Kota Palembang.

BAB VIII
PEMBINAAN
Pasal 20

Tim Teknis melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan PATEN yang hasilnya dilaporkan secara berkala atau triwulan dan sewaktu-waktu sesuai kebutuhan kepada Walikota Palembang melalui Sekretaris Daerah dengan tembusan Asisten Pemerintahan dan Bagian Tata Pemerintahan sebagai bahan optimalisasi kegiatan pelayanan serta sebagai bahan laporan kepada Gubernur Sumatera Selatan.

BAB IX
Informasi dan Pengaduan
Pasal 21

- (1) Dalam melaksanakan PATEN Kecamatan menyediakan sarana informasi dan pengaduan dengan menggunakan media sebagai berikut:
 - a. surat elektronik;
 - b. layanan pesan singkat publik;
 - c. telepon / faximili ;
 - d. kotak surat/saran di Kecamatan; dan
 - e. datang langsung ke masing-masing wilayah Kecamatan.
- (2). Sarana informasi dan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, huruf b dan huruf c, akan ditetapkan lebih lanjut oleh masing-masing Camat.
- (3). Mekanisme pengaduan masyarakat atas pelayanan administrasi yang diberikan Kecamatan meliputi:
 - a. persyaratan pengaduan:
 1. menyebutkan identitas secara jelas dan dapat dipertanggungjawabkan;
 2. membuat kronologis aduan secara jelas dan sistematis dan bertanggung jawab atas seluruh materi pengaduan; dan
 3. materi pengaduan berhubungan dengan pelayan yang diselenggarakan oleh Kecamatan.
 - b. pengaduan dilaksanakan pada jam kerja sebagai berikut:
 1. Senin sampai dengan Kamis pada pukul 07.30 sampai dengan pukul 15.30 WIB; dan
 2. Jum'at pada pukul 07.30 sampai dengan pukul 16.00 WIB;

c. prosedur pengaduan.....

SA pl

c. prosedur pengaduan meliputi:

1. pengaduan disampaikan melalui media sebagaimana dimaksud pada ayat (1);
2. pengaduan diterima oleh petugas informasi yang selanjutnya diproses dan dibahas dengan melibatkan Petugas Teknis dan/atau Tim Teknis; dan
3. hasil pembahasan ditindaklanjuti dengan memberikan jawaban kepada pengaduan yang ditetapkan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja.

Pasal 22

- (1) Dalam rangka kelancaran penyelenggaraan kegiatan PATEN di bidang teknologi informasi, penyediaan teknologi informasi disesuaikan dengan kebutuhan dan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyediaan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinasikan dengan Tim Teknis PATEN.

Pasal 23

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 18 November 2015
WALIKOTA PALEMBANG,

HARNOJOYO

Diundangkan di Palembang
pada tanggal 18 November 2015

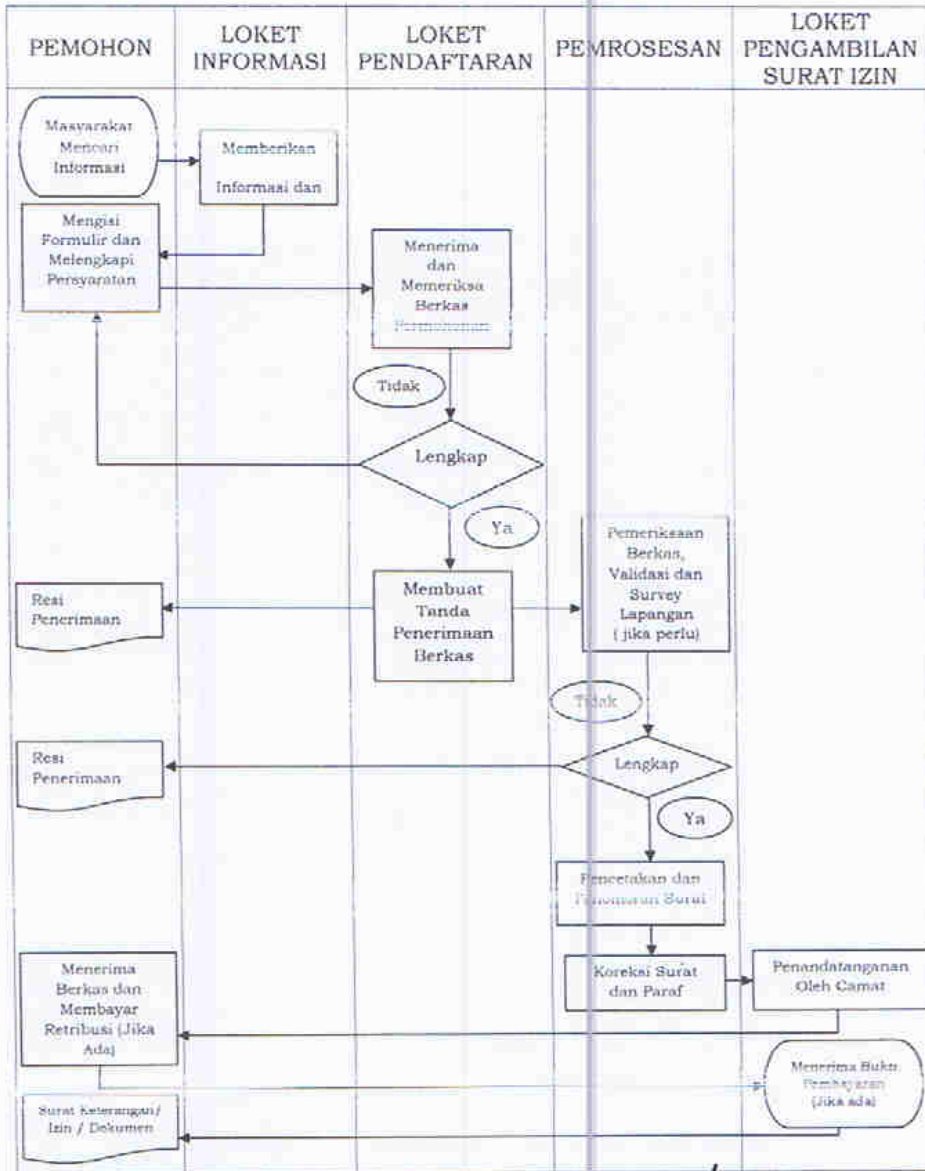
SEKRETARIS DAERAH
KOTA PALEMBANG,


UQOK HIDAYAT

BERITA DAERAH KOTA PALEMBANG TAHUN 2015 NOMOR 58

LAMPIRAN II
 PERATURAN WALIKOTA PALEMBANG
 NOMOR TAHUN
 TENTANG STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI
 TERPADU KECAMATAN

MEKANISME/ALUR
 STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN



WALIKOTA PALEMBANG,

HARNOJOYO