



# WALIKOTA BUKITTINGGI PROVINSI SUMATERA BARAT

PERATURAN WALIKOTA BUKITTINGGI  
NOMOR : 10 TAHUN 2015

TENTANG

STANDAR DAN URAIAN TUGAS PEJABAT PENYELENGGARA  
PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN  
DI KOTA BUKITTINGGI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTABUKITTINGGI,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, perlu disusun Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kota Bukittinggi;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Standar dan Uraian Tugas Pejabat Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kota Bukittinggi;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota Besar Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 20);
2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 93, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4866);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
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);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593); Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Propinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Propinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4826);
9. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2014 tentang Perizinan Untuk Usaha Mikro dan Kecil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 222);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 04);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Indonesia Nomor 83 Tahun 2014 tentang Pedoman Pemberian Izin Usaha Mikro dan Kecil (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1814);
13. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
14. Peraturan Daerah Kota Bukittinggi Nomor 04 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintah Kota Bukittinggi (Lembaran Daerah Kota Bukittinggi Tahun 2008 Nomor 04);
15. Peraturan Daerah Kota Bukittinggi Nomor 14 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Bukittinggi (Lembaran Daerah Kota Bukittinggi Tahun 2008 Nomor 14);
16. Peraturan Walikota Bukittinggi Nomor 61 Tahun 2014 tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Walikota Kepada Camat Untuk Melaksanakan Sebagian Urusan Otonomi Daerah (Berita Daerah Kota Bukittinggi Tahun 2014 Nomor 62);

## MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG STANDAR DAN URAIAN TUGAS  
PEJABAT PENYELENGGARA PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU  
KECAMATAN DI KOTA BUKITTINGGI

### BAB I

#### KETENTUAN UMUM

##### Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Bukittinggi.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Kota Bukittinggi yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Walikota adalah Walikota Bukittinggi.
4. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut SKPD adalah unsur pembantu Walikota dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Dinas, Inspektorat, Badan, Satuan Polisi Pamong Praja, Kantor, Kecamatan dan Kelurahan.
5. Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah.
6. 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.
7. Delegasi adalah pelimpahan Kewenangan dari Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan yang lebih tinggi kepada Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan yang lebih rendah dengan tanggung jawab dan tanggung gugat beralih sepenuhnya kepada penerima delegasi.
8. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang selanjutnya disebut PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat.
9. Izin Usaha adalah bukti tertulis yang diberikan oleh Pejabat yang berwenang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai bukti legalitas yang menyatakan sah bahwa Usaha Mikro, Usaha Kecil dan Usaha Menengah telah memenuhi persyaratan dan diperbolehkan untuk menjalankan suatu kegiatan usaha tertentu.
10. Izin Usaha Mikro dan Kecil yang selanjutnya disingkat dengan IUMK adalah tanda legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu dalam bentuk izin usaha mikro dan kecil dalam bentuk satu lembar.
11. Perizinan adalah bentuk persetujuan pemberian izin yang diberikan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

12. Non Perizinan adalah segala bentuk kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dengan menghasilkan kepuasan pelanggan
14. Standar Pelayanan adalah ukuran kualitas yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

## BAB II MAKSUD, TUJUAN DAN ASAS

### Pasal 2

Maksud ditetapkan Standar PATEN adalah untuk memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan yang pasti, mudah, cepat, transparan dan akuntabel.

### Pasal 3

Tujuan Penyelenggaraan Standar PATEN adalah untuk :

- a. Memberi kepastian hukum dan akses yang lebih luas bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan.
- b. Mewujudkan terselenggaranya pelayanan yang berkualitas.

### Pasal 4

Asas Standar PATEN meliputi :

- a. Kepentingan umum yang berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- b. Kepastian hukum berarti ada jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban antara penerima pelayanan (warga masyarakat) dan pemberi pelayanan (kecamatan) dalam penyelenggaraan PATEN.
- c. Kesamaan hak berarti pemberian pelayanan dalam PATEN tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan berarti setiap pelaksana PATEN harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- f. Partisipatif berarti peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif berarti dalam penyelenggaraan PATEN, setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN
- i. Akuntabilitas berarti proses penyelenggaraan PATEN harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan berarti ada pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan PATEN.
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan berarti setiap jenis pelayanan dalam PATEN dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau oleh warga masyarakat penerima pelayanan.

### BAB III STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN

#### Pasal 5

Standar PATEN meliputi :

- a. Jenis pelayanan;
- b. Persyaratan;
- c. Proses/prosedur pelayanan;
- d. Pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan;
- e. Waktu pelayanan; dan
- f. Biaya pelayanan

#### Pasal 6

Jenis pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a meliputi :

- a. Pelayanan bidang perizinan
- b. Pelayanan bidang non perizinan

#### Pasal 7

- (1) Pelayanan bidang perizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a adalah penerbitan surat izin usaha perdagangan (SIUP) kepada pelaku usaha mikro dan kecil yang tidak menimbulkan dampak lingkungan.
- (2) Bentuk izin usaha perdagangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa IUMK.

#### Pasal 8

Usaha mikro sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria sebagai berikut :

- a. Memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp. 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau
- b. Memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak Rp.300.000.000 (tiga ratus juta rupiah).

## Pasal 9

Usaha kecil sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan anak perusahaan yang dimiliki, dikuasai atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp. 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, atau
- b. Memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp.300.000.000,- (tiga ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp.2.500.000.000,- (dua milyar lima ratus juta rupiah).

## Pasal 10

Pemberian IUMK sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2) meliputi :

- a. Kios/warung dagang, bahan harian, bukan distributor barang dagangan.
- b. Toko/kios penjualan HP/pulsa dan sejenisnya
- c. Menjual alat tulis kantor/buku dan sejenisnya
- d. Menjual pakaian/konfeksi dan sejenisnya
- e. Menjual alat-alat tulis kantor/buku dan sejenisnya
- f. Menjual asesoris, souvenir dan sejenisnya
- g. Servis elektronik dan HP
- h. Warung makan/minum, kantin klasifikasi kecil
- i. Perikanan rakyat, kolam pemancingan
- j. Dan lain-lain usaha sejenis yang tidak menimbulkan dampak lingkungan.

## Pasal 11

(1) Pelayanan bidang non perizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b meliputi :

- a. pelayanan penerbitan kartu keluarga;
- b. pelayanan penerbitan kartu tanda penduduk;
- c. pelayanan administrasi kependudukan pindah pergi;
- d. pelayanan administrasi kependudukan pindah datang;
- e. pelayanan administrasi pendaftaran kependudukan;
- f. pelayanan administrasi pelaporan kelahiran;
- g. pelayanan administrasi keterangan kematian;
- h. pelayanan permohonan KTP/KK bagi penduduk dengan perubahan data;
- i. pelayanan penerbitan surat keterangan domisili penduduk;
- j. rekomendasi surat nikah dan dispensasi nikah;
- k. pelayanan penerbitan data susunan keluarga;
- l. rekomendasi Surat Pernyataan Tanda Bukti Diri (SPTB) dan surat pensiunan;
- m. pelayanan legalisasi surat keterangan ahli waris;
- n. rekomendasi kesalahan penulisan dalam administrasi kependudukan yang digunakan untuk keperluan kantor imigrasi;

- o. rekomendasi administrasi untuk penerbitan advis planning;
- p. legalisasi surat kepemilikan tanah bagi tanah yang belum memiliki sertifikat untuk penerbitan izin mendirikan bangunan (IMB);
- q. pelayanan penerbitan surat keterangan domisili usaha sektor swasta;
- r. pelayanan surat pengantar catatan kepolisian (SKCK); dan
- s. rekomendasi surat keterangan kurang mampu/penghasilan.

## Pasal 12

- (1) Persyaratan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b adalah syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.
- (2) Proses/Prosedur pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
- (3) Waktu pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf e adalah jangka waktu yang diperlukan dalam pemrosesan pelayanan perizinan mulai saat berkas diterima lengkap oleh petugas PATEN sampai penerbitan dokumen.
- (4) Biaya pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf f adalah besaran biaya/tarif pelayanan yang harus dibayarkan oleh penerima pelayanan atau suatu jenis pelayanan yang telah diterima sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Persyaratan, waktu, dan biaya pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (3), ayat (4) untuk setiap jenis pelayanan tercantum dalam Lampiran I dan II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini

## Pasal 13

Pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf d, adalah pejabat penyelenggaran PATEN yang terdiri dari :

- a. Camat;
- b. Sekretaris Kecamatan; dan
- c. Kepala Seksi yang membidangi pelayanan administrasi.

## Pasal 14

- (1) Camat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf a, adalah penanggungjawab penyelenggaraan PATEN.
- (2) Camat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas :
  - a. memimpin, mengakomodir dan mengendalikan penyelenggaraan PATEN;
  - b. menyiapkan rencana anggaran dan biaya;
  - c. menetapkan pelaksanaan teknis;
  - d. mempertanggungjawaban kinerja PATEN kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

#### Pasal 15

- (1) Sekretaris Kecamatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf b, mempunyai tugas melakukan penatausahaan administrasi PATEN.
- (2) Sekretaris Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah penanggungjawab kesekretariatan/ketatausahaan penyelenggaraan PATEN.
- (3) Sekretaris Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggungjawab kepada Camat.

#### Pasal 16

- (1) Kepala Seksi yang membidangi pelayanan administrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf c mempunyai tugas melaksanakan teknis pelayanan.
- (2) Kepala seksi yang membidangi administrasi sebagaimana dimaksud ayat (1) bertanggungjawab kepada Camat
- (3) Kepala seksi yang membidangi administrasi sebagaimana dimaksud ayat (1) dibantu oleh petugas pelaksanaan teknis pelayanan, yang terdiri dari :
  - a. petugas informasi;
  - b. petugas loket/penerima berkas;
  - c. petugas operator komputer;
  - d. petugas pemegang kas; dan
  - e. petugas lain sesuai dengan kebutuhan.

#### Pasal 17

Pelaksana Teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (3) huruf a, huruf b, huruf c dan huruf d mempunyai tugas :

- a. Petugas Informasi :
  1. Menyapa warga dan memberikan informasi kepada warga masyarakat;
  2. Menyapa pemohon yang datang dan memberitahukan perlengkapan syarat;
  3. Meminta warga mengisi buku tamu;
  4. Bila warga akan mengurus surat, disilahkan ke loket/meja pelayanan;
  5. Bila warga akan bertemu Camat, Sekretaris Camat , Kepala Seksi atau Pegawai lainnya untuk konsultasi khusus maka diantarkan ke ruang/meja yang bersangkutan. Apabila yang bersangkutan tidak ada di tempat atau sibuk disilahkan menunggu di ruang tunggu;
  6. Membawa surat yang telah diproses diloket/meja pelayanan untuk diparaf oleh Kepala Seksi dan Sekretaris Camat serta membawa ke Camat untuk ditandatangani. Setelah semua selesai dikembalikan lagi ke loket/meja pelayanan; dan
  7. Memperbaharui semua informasi di papan informasi.
- b. Petugas Locket/Penerima Berkas:
  1. Menyapa warga dan memeriksa berkas persyaratan pelayanan yang diajukan warga;
  2. Menyampaikan penjelasan kepada warga bila ada berkas yang belum lengkap;



3. Memeriksa/melakukan verifikasi berkas dalam pertimbangan administrasi;
  4. Jika tidak lengkap berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi, jika persyaratan lengkap maka berkas dilaksanakan ke kepala seksi yang membidangi pelayanan untuk divalidasi;
  5. Menyerahkan hasil pengurusan ke masyarakat apabila telah selesai;
  6. Mengagendakan surat masuk dan keluar;
  7. Menyusun berkas surat masuk dan keluar di meja/loket pelayanan; dan
  8. Bertanggungjawab terhadap arsip PATEN.
- c. Petugas Operator Komputer:
1. Melakukan input data warga pengguna pelayanan dan jenis pelayanan yang dimohon;
  2. Mencetak surat atau rekemoendasi yang dimohon oleh warga masyarakat;
  3. Menumpukan data-data yang dimohon warga masyarakat;
  4. Mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam database kecamatan;
  5. Memasukan data-data yang diperlukan dalam format database PATEN; dan
  6. Memperbaharui perkembangan data kecamatan dan pelayanan publik.
- d. Petugas Pemegang Kas:
1. Berperan sebagai kasir di loket/meja pelayanan;
  2. Menerima pembayaran tarif pelayanan dan memberika tanda terima pembayaran kepada warga masyarakat penerima pelayanan;
  3. Membukukan setiap uang yang masuk dan keluar dari loket/meja pelayanan; dan
  4. Menyusun laporan keuangan secara berkala.

## Pasal 18

Pejabat penyelenggara PATEN sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 dalam melaksanakan tugasnya wajib berperilaku:

- a. Adil dan tidak diskriminatif;
- b. Peduli, teliti dan cermat;
- c. Hormat, ramah dan tidak melecehkan;
- d. Bersikap tegas dan handal serta tidak memberikan keputusan yang berlarut-larut;
- e. Bersikap independen;
- f. Memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit;
- g. Menjunjung tinggi nilai-nilai dan integritas serta reputasi institusi disetiap waktu dan tempat;
- h. Tidak membocorkan informasi dan/atau dokumen yang menurut ketentuan/peraturan perundang-undangan wajib dirahasiakan;
- i. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- j. Tidak menyalahgunakan sarana dan/atau prasarana pelayanan
- k. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi;

- l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi;
- m. Tidak menyalahgunaan informasi, jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. Sesuai dengan kepantasan umum; dan
- o. Profesional dan tidak menyimpang dari prosedur.

#### BAB IV PROSEDUR PENANDATANGAN

##### Pasal 19

- (1) Proses/prosedur pelayanan PATEN sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) yang dilaksanakan penyelenggara PATEN mulai dari penerimaan berkas sampai dengan penandatanganan oleh Camat adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.
- (2) Camat menandatangani keputusan/rekomendasi/surat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan bagian kewenangan camat yang didelegasikan oleh Walikota sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### BAB V SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN

##### Pasal 20

Dalam peningkatan mutu penyelenggaraan PATEN, dibutuhkan sarana dan prasarana pelayanan sebagai berikut :

- e. Loker/meja pendaftaran;
- f. Tempat pemrosesan berkas;
- g. Tempat pembayaran;
- h. Tempat penyerahan dokumen;
- i. Tempat pengolahan data dan informasi;
- j. Tempat penanganan pengaduan;
- k. Tempat piket;
- l. Ruang tunggu; dan
- m. Perangkat pendukung lainnya.

#### BAB VI PENANGANAN PENGADUAN

##### Pasal 21

- (1) Atas pelayanan yang diberikan oleh Penyelenggara PATEN, masyarakat bisa memberikan masukan/saran, kritikan ataupun pengaduan, yang dapat disampaikan secara langsung kepada penyelenggara maupun melalui kotak pengaduan/saran, atau media lain sesuai kebutuhan.
- (2) Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus ditindaklanjuti secara tepat, cepat dan memberikan jawaban serta penyelesaiannya kepada pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.

BAB VII  
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 22

- (1) Walikota melakukan pembinaan dan pengawasan pelaksanaan standar PATEN.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam rangka peningkatan mutu standar PATEN yang dilaksanakan oleh tim yang ditetapkan dengan Keputusan Walikota.
- (3) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pengembangan sistem, sumber daya manusia dan jaringan kerja sesuai kebutuhan, yang dilaksanakan melalui koordinasi dengan instansi teknis/SKPD terkait serta evaluasi pelaksanaan pelayanan.
- (4) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh aparatur pengawasan intern Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya.

BAB VIII  
KETENTUAN PENUTUP

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 Bukittinggi

Ditetapkan di Bukittinggi  
pada tanggal 7 Mei 2015

WALIKOTA BUKITTINGGI,

dto,

ISMET AMZIS

Diundangkan di Bukittinggi  
pada tanggal 7 Mei 2015

SEKRETARIS DAERAH KOTA BUKITTINGGI,

dto,

YUEN KARNOVA

BERITA DAERAH KOTA BUKITTINGGI TAHUN 2015 NOMOR 10