



WALIKOTA PARIAMAN  
PROVINSI SUMATERA BARAT  
PERATURAN WALIKOTA PARIAMAN  
NOMOR 10 TAHUN 2017  
TENTANG  
STANDARD OPERATING PROCEDURE  
PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN  
PADA DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
DAN TENAGA KERJA KOTA PARIAMAN  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA PARIAMAN,

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka Tujuan pengaduan pelayanan perizinan adalah memberikan kemudahan akses kepada masyarakat untuk mendapatkan informasi, memberikan saran, kritik, dukungan atau pengaduan untuk meningkatkan kualitas pelayanan DPMPSTSP & NAKER menjadi lebih baik.
- b. Bahwa untuk kelancaran kegiatan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka dipandang perlu adanya Mekanisme Pelayanan Pengaduan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pariaman;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b di atas, perlu ditetapkan dengan Peraturan Walikota;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kota Pariaman di Propinsi Sumatera barat (Lembaran Negara RI Tahun 2002 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4187);
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

Pemerintah Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2014 Nomor 244, tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5587), Sebagaimana Telah Beberapa kali diubah terakhir dengan undang. Undang Nomor 58, Tambahan 9 Tahun 2015 (Lembaran -lembaran Negara RI Nomor 5679);

5. 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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
7. 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 4594);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2007 tentang Pedoman Struktur Organisasi Tata Kerja Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2011 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Kep/M.Pan/07/2003 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Peraturan Daerah Kota Pariaman Nomor 10 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintah Yang Menjadi Kewenangan Kota Pariaman;
13. Peraturan Daerah Kota Pariaman Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

#### M E M U T U S K A N :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA PARIAMAN TENTANG STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP) MEKANISME PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA KOTA PARIAMAN

## BAB I KETENTUAN UMUM

### Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Daerah Kota Pariaman.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota dan Perangkat Daerah sebagai Unsur Penyelenggara Pemerintah Daerah.
3. Walikota adalah Walikota Pariaman.
4. Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja yang selanjutnya disingkat DPMPTSP & NAKER adalah Unsur pelaksana tugas Walikota dibidang Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal dengan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
5. Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau Badan Usaha untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.
6. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha / kegiatan tertentu baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha.
7. Penyelenggara pelayanan terpadu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu pintu dan satu tempat.
8. Tim teknis adalah kelompok kerja yang terdiri dari unsur-unsur organisasi perangkat daerah terkait yang mempunyai kewenangan untuk memberikan pelayanan perizinan.
9. Pengaduan adalah koreksi pelayanan atau keberatan dalam pengurusan izin tertentu dari masyarakat pengguna layanan DPMPTSP & NAKER.

## BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

### Pasal 2

Maksud mekanisme pengaduan pelayanan perizinan adalah :

- a. menciptakan transparansi pelayanan perizinan (transparency);
- b. meningkatkan akuntabilitas pelayanan perizinan;
- c. memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan perizinan (accessability);
- d. menjamin adanya kepastian hukum pelayanan perizinan (rule of law);
- e. meningkatkan kualitas dan penerimaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan (acceptability);

- f. mendorong masyarakat / pelaku usaha mengurus perizinan secara langsung;

### Pasal 3

Tujuan pengaduan pelayanan perizinan adalah memberikan kemudahan akses kepada masyarakat untuk mendapatkan informasi, memberikan saran, kritik, dukungan atau pengaduan untuk meningkatkan kualitas pelayanan DPMPSTSP & NAKER menjadi lebih baik.

## BAB III

### MEKANISME PENGADUAN

### Pasal 4

Mekanisme Pengaduan:

- a. Pengaduan Langsung (konsultasi dengan petugas yang menangani)
  - 1. dengan langsung ke Kantor;
  - 2. melalui telepon.
- b. Pengaduan Tidak Langsung
  - 1. mengisi pada kolom saran dan kritik pada buku tamu yang tersedia;
  - 2. mengirim surat pada Kotak Saran dan Kotak Pengaduan yang tersedia;
  - 3. mengirimkan *e-mail* pada alamat *e-mail* yang telah tersedia.

### Pasal 5

Mekanisme Pengaduan Sebagaimana dimaksud pada Pasal 4 tercantum dalam lampiran I dan II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

### Pasal 6

Waktu Penyelesaian pengaduan

- a. Pengaduan Langsung
  - Jangka waktu respon maksimal 3 hari kerja.
- b. Pengaduan Tidak Langsung
  - Jangka waktu respon maksimal 5 hari kerja.

BAB IV  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 7

Dengan berlakunya Peraturan Walikota ini, maka Peraturan Walikota Pariaman Nomor 17 Tahun 2013 tentang Mekanisme Pelayanan Pengaduan Perizinan Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pariaman dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi.

Pasal 8

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundang.

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

Ditetapkan di Pariaman  
pada tanggal 16 Februari 2017  
WALIKOTA PARIAMAN,

dto

MUKHLIS, R

Diundangkan di Pariaman  
pada tanggal 16 Februari 2017

SEKRETARIS DAERAH KOTA PARIAMAN,

dto

INDRA SAKTI

BERITA DAERAH KOTA PARIAMAN TAHUN 2017 NOMOR 10.

LAMPIRAN KEPUTUSAN WALIKOTA PARIAMAN

NOMOR : 10 TAHUN 2017

TANGGAL : 16 FEBRUARI 2017

TENTANG : STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) MEKANISME  
PELAYANAN PENGADUAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL,  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA  
KOTA PARIAMAN

MEKANISME PELAYANAN PENGADUAN  
PADA DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
DAN TENAGA KERJA KOTA PARIAMAN

1. Pelapor menyampaikan pengaduan melalui loket informasi, atau kotak surat.
2. Loket pengaduan/petugas pengaduan menerima pengaduan.
3. Pelapor menerima Resi/No.pengaduan.
4. Kasi Pengawasan dan Pengaduan menganalisa pengaduan dan membuat laporan kepada Kepala Dinas melalui Kabid PTSP.
5. Kepala Dinas memverifikasi laporan pengaduan .
6. Kasi Pengawasan dan Pengaduan merencanakan langkah-langkah penyelesaian pengaduan.
7. Kasi Pengawasan dan Pengaduan memberikan informasi kepada pelapor, apabila pelapor menyatakan puas dengan jawaban atas pengaduannya, maka masalah pengaduan di anggap selesai, apabila pelapor menyatakan tidak puas, maka Kasi Pengawasan dan Pengaduan mengkoordinasikan masalah tersebut dengan Tim teknis.
8. Tim teknis melakukan pemeriksaan administrasi dan laporan, selanjutnya melakukan survey lapangan dan rapat koordinasi.
9. Kasi Pengawasan dan Pengaduan membuat hasil evaluasi dan melaporkan kepada Kabid PTSP.
10. Pelapor menerima jawaban atas pengaduannya.
11. Pengaduan yang menghendaki perubahan sikap dari aparatur DPMPSTSP & NAKER langsung di tindak lanjuti oleh Kabid PTSP.

WALIKOTA PARIAMAN,

dto

MUKHLIS, R