



WALIKOTA SALATIGA
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN WALIKOTA SALATIGA
NOMOR 36 TAHUN 2014

TENTANG
PEDOMAN PENYELENGGARAAN
PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA SALATIGA,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mengoptimalkan peran Kecamatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik bidang perizinan dan non perizinan perlu adanya pedoman bagi aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Kecil dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah dan Jawa Barat;
 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 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);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1992 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II

Salatiga dan Kabupaten Daerah Tingkat II Semarang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3500);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4826);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
10. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 3 Tahun 2007 tentang Pokok-pokok Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Kota Salatiga Tahun 2007 Nomor 3);
11. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 12 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Salatiga (Lembaran Daerah Kota Salatiga Tahun 2008 Nomor 12);
12. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 5 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Salatiga Tahun 2011 Nomor 5);
13. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Kota Salatiga Tahun 2011 Nomor 11);
14. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 12 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum (Lembaran Daerah Kota Salatiga Tahun 2011 Nomor 12);
15. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 14 Tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan Tertentu (Lembaran Daerah Kota Salatiga Tahun 2011 Nomor 14);
16. Peraturan Walikota Salatiga Nomor 54 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Pejabat Struktural pada Kecamatan dan Kelurahan Kota Salatiga (Berita Daerah Kota Salatiga Tahun 2008 Nomor 54), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Walikota Salatiga Nomor 29 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Salatiga Nomor 54 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Pejabat

Struktural pada Kecamatan dan Kelurahan Kota Salatiga (Berita Daerah Kota Salatiga Tahun 2014 Nomor 29);

17. Peraturan Walikota Salatiga Nomor 28 Tahun 2012 tentang tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah kepada Camat dan Lurah (Berita Daerah Kota Salatiga Tahun 2012 Nomor 28), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Walikota Salatiga Nomor 28 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Salatiga Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah kepada Camat dan Lurah (Berita Daerah Kota Salatiga Tahun 2014 Nomor 28);
18. Peraturan Walikota Salatiga Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Pengelolaan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Kota Salatiga Tahun 2014 Nomor 15);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Salatiga.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
3. Walikota adalah Walikota Salatiga.
4. Satuan Kerja Perangkat Daerah Teknis yang selanjutnya disingkat dengan SKPD Teknis adalah SKPD yang mempunyai tugas pokok dan fungsi melaksanakan pembinaan, pengawasan dan pengendalian atas lingkup perizinan sebagaimana diatur dalam Peraturan Walikota ini, Satuan Polisi Pamong Praja dan Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
5. Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang selanjutnya disingkat PPTSP, adalah perangkat Pemerintah Daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola semua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan di Daerah dengan sistem satu pintu.
6. Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah.
7. Camat adalah Camat se-Kota Salatiga.

8. Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah Kota dalam wilayah kerja Kecamatan.
9. Lurah adalah Lurah se-Kota Salatiga.
10. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, yang selanjutnya disingkat PATEN adalah penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat.
11. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha.
12. Non Perizinan adalah pelayanan berupa administrasi kependudukan, surat rekomendasi, surat keterangan, surat pengantar, pelayanan autentifikasi dan pelayanan lainnya diluar perizinan.
13. Pengelolaan perizinan adalah rangkaian kegiatan pelayanan perizinan dan non perizinan yang diselenggarakan mulai dari pengajuan permohonan izin atau non perizinan sampai dengan penerbitan izin.
14. Pemohon adalah orang pribadi atau badan yang mengajukan permohonan izin dan/atau non perizinan.
15. Etika adalah suatu sikap dan perilaku yang menunjukkan kesediaan dan kesanggupan seseorang secara sadar untuk menaati ketentuan dan norma kehidupan yang berlaku dalam suatu kelompok masyarakat atau suatu organisasi
16. Standar Perilaku adalah penerapan pola perilaku/kebiasaan baik yang menunjukkan kesediaan dan kesanggupan seseorang secara sadar untuk mentaati ketentuan dan norma kehidupan yang berlaku dalam suatu kelompok masyarakat atau organisasi.
17. Kepatuhan (*compliance*) adalah perilaku untuk mematuhi dan melaksanakan pedoman, standar operasional dan prosedur, dan aturan lain yang berlaku dalam lingkungan kerja.
18. Standar Lingkungan Kerja adalah penerapan pengelolaan lingkungan kerja yang didasarkan atas pengelolaan fisik, non fisik dan pengelolaan kepentingan sehingga dapat memberikan kenyamanan bagi pemberi dan pengguna pelayanan.
19. Kewenangan adalah hak untuk menentukan atau mengambil kebijakan dalam rangka penyelenggaraan PATEN.
20. Izin Mendirikan Bangunan yang selanjutnya disingkat IMB adalah perizinan yang diberikan oleh Camat kepada pemohon untuk membangun baru, rehabilitasi/renovasi, dan/atau memugar bangunan berdasarkan pelimpahan kewenangan dari Walikota.
21. Izin Gangguan (*Hinder Ordonantie/HO*) adalah perizinan yang diberikan oleh Camat berdasarkan pelimpahan

kewenangan dari Walikota kepada perseorangan atau badan usaha terhadap tempat usaha/kegiatan di lokasi tertentu yang dapat menimbulkan bahaya, kerugian dan gangguan kecil, tidak termasuk tempat usaha/kegiatan yang lokasinya telah ditunjuk oleh Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah.

22. Izin Pemakaman adalah pemberian izin yang diberikan oleh Camat kepada orang pribadi untuk keperluan pemakaman bagi setiap orang tanpa membedakan agama dan golongan di Taman Pemakaman Umum milik Pemerintah Daerah.
23. Tanda Daftar Usaha Pariwisata, yang selanjutnya disingkat TDUP adalah dokumen resmi yang membuktikan bahwa usaha pariwisata yang dilakukan oleh pengusaha telah tercantum di dalam Daftar Usaha Pariwisata meliputi bidang usaha penyelenggaraan pemondokan/kos-kosan, warung makan skala kecil dan salon kecantikan.
24. Izin Reklame Insidental adalah pemberian izin yang diberikan oleh Camat kepada pemohon untuk memasang materi reklame dengan kriteria bahan reklame terbuat dari kayu, kain, vynil, *mmt*, plastik atau bahan lain yang dipasang dengan konstruksi tidak permanen, jenis reklame berupa baliho, spanduk, umbul-umbul, banner, reklame melekat/stiker, selebaran, brosur dan leaflet, lokasi pemasangan reklame terbatas di wilayah Kecamatan yang bersangkutan dan jangka waktu pemasangan reklame paling lama 30 (tiga puluh) hari dan tidak dapat dilakukan perpanjangan izin.
25. Tim Teknis adalah tim yang dibentuk oleh Camat untuk melakukan pemeriksaan lapangan terhadap permohonan izin yang beranggotakan unsur Kecamatan, Kelurahan dan SKPD teknis terkait sesuai tugas pokok dan fungsinya.
26. Retribusi Daerah yang selanjutnya disebut Retribusi adalah pungutan Daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan orang pribadi atau Badan.
27. Retribusi Izin Mendirikan Bangunan yang selanjutnya disebut Retribusi IMB adalah pungutan Daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin mendirikan bangunan yang khusus disediakan dan atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan pribadi atau badan.
28. Retribusi Izin Gangguan adalah pungutan Daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin gangguan yang khusus disediakan dan atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan pribadi atau badan.
29. Retribusi Pemakaman adalah pungutan Daerah sebagai pembayaran atas penyediaan tempat pemakaman bagi setiap orang tanpa membedakan agama dan golongan di Tempat

- Pemakaman Umum yang disediakan oleh Pemerintah Daerah.
30. Pajak reklame adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh pribadi atau badan atas penyelenggaraan reklame, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.
 31. Surat Ketetapan Retribusi Daerah yang selanjutnya disingkat SKRD adalah surat ketetapan retribusi yang menentukan besarnya jumlah pokok retribusi yang terutang.
 32. Surat Setoran Retribusi Daerah yang selanjutnya disingkat SSRD adalah bukti pembayaran atau penyetoran retribusi yang telah dilakukan dengan menggunakan formulir atau dengan cara lain ke kas Daerah melalui tempat pembayaran yang ditunjuk Walikota.
 33. Surat Ketetapan Pajak Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah surat ketetapan pajak yang menentukan besarnya jumlah pokok pajak yang terutang.
 34. Surat Setoran Pajak Daerah yang selanjutnya disingkat SSPD adalah bukti pembayaran atau penyetoran pajak yang telah dilakukan dengan menggunakan formulir atau cara lain ke kas Daerah melalui tempat pembayaran yang ditunjuk Walikota.
 35. Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa/permasalahan melalui proses musyawarah untuk memperoleh kesepakatan para pihak.
 36. Monitoring adalah kegiatan rutin pengumpulan data dan pengukuran kemajuan yang berfokus pada proses dan keluaran.
 37. Evaluasi adalah proses mempelajari kejadian sebagai dasar dalam memberikan solusi, saran dan rekomendasi.
 38. Penilaian Kinerja Pelaksana adalah penilaian atas kesesuaian pelaksanaan tugas pejabat penyelenggara PATEN dan petugas pelayanan terhadap standar kinerja yang telah ditetapkan.
 39. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD, adalah APBD Kota Salatiga.

Pasal 2

Ruang lingkup pedoman penyelenggaraan PATEN terdiri atas:

1. Penyelenggaraan PATEN, meliputi:
 - a. maksud dan tujuan;
 - b. jenis pelayanan;
 - c. persyaratan;
 - d. pembentukan Tim Penyelenggara;
 - e. penetapan Kecamatan sebagai Penyelenggara PATEN;
 - f. pejabat penyelenggara;
 - g. pembiayaan dan penerimaan;

- h. pembinaan, pengendalian dan pengawasan; dan
 - i. peran serta penerima pelayanan dan masyarakat.
2. Standar Perilaku Kerja;
 3. Standar Lingkungan Kerja;
 4. Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan, meliputi:
 - a. IMB;
 - b. Izin Gangguan;
 - c. Izin Pemakaman pada Taman Pemakaman Umum milik Pemerintah Daerah;
 - d. TDUP; dan
 - e. Izin Reklame Insidental;
 5. Penyelenggaraan Pelayanan Non Perizinan, meliputi:
 - a. penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Non Elektronik;
 - b. penerbitan Kartu Keluarga;
 - c. pelayanan Surat Pengantar;
 - d. pelayanan Surat Keterangan; dan
 - e. pelayanan Autentifikasi.
 6. Mekanisme dan Prosedur PATEN, meliputi:
 - a. mekanisme pelayanan;
 - b. prosedur pelayanan;
 - c. penyederhanaan pelayanan;
 - d. proses, waktu, dan biaya pelayanan;
 - e. pemberian dan penolakan permohonan izin; dan
 - f. penandatanganan.
 7. Pengelolaan Pengaduan, meliputi:
 - a. maksud, tujuan dan prinsip;
 - b. pengelola pengaduan;
 - c. tugas dan etika pengelola pengaduan;
 - d. pelayanan pengaduan;
 - e. penanganan pengaduan;
 - f. penyelesaian pengaduan;
 - g. sarana pengaduan; dan
 - h. pengarsipan dokumen pengaduan;

BAB II PENYELENGGARAAN PATEN

Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan

Pasal 3

- (1) Maksud penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi PPTSP yang secara efektif dan efisien dilayani melalui Kecamatan.
- (2) Tujuan penyelenggaraan PATEN untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Bagian Kedua
Jenis Pelayanan

Pasal 4

Jenis pelayanan, meliputi:

- a. pelayanan bidang perizinan; dan
- b. pelayanan bidang non perizinan.

Bagian Ketiga
Persyaratan

Pasal 5

Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. substantif, yaitu adanya pendelegasian sebagian wewenang Walikota kepada Camat mencakup:
 1. bidang perizinan; dan
 2. bidang non perizinan.
- b. administratif, yaitu adanya standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan;
- c. teknis, yaitu tersedianya sarana prasarana penunjang PATEN dan sumber daya manusia sebagai pelaksana teknis PATEN.

Pasal 6

Pendelegasian sebagian wewenang Walikota sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a dilaksanakan berdasarkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan.

Pasal 7

- (1) Persyaratan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b meliputi:
 - a. penyusunan visi, misi, moto pelayanan, janji pelayanan dan maklumat pelayanan;
 - b. standar pelayanan; dan
 - c. kesesuaian tugas pokok dan fungsi personel di Kecamatan.
- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, meliputi:
 - a. proses penyampaian pelayanan (*service delivery*); dan
 - b. proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*).
- (3) Proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a meliputi:
 - a. persyaratan;
 - b. sistem, mekanisme dan prosedur;
 - c. jangka waktu pelayanan;
 - d. biaya/tarif;
 - e. produk pelayanan; dan

- f. penanganan pengaduan, saran dan masukan
- (4) Proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b meliputi:
- a. dasar hukum;
 - b. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
 - c. kompetensi pelaksana;
 - d. pengawasan internal;
 - e. jumlah pelaksana;
 - f. jaminan pelayanan;
 - g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 - h. evaluasi kinerja pelaksana.
- (5) Standar Pelayanan PATEN sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

Pasal 8

- (1) Persyaratan teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c meliputi:
- a. sarana prasarana; dan
 - b. pelaksana teknis
- (2) Pemenuhan persyaratan teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan melalui:
- a. fasilitasi oleh tim penyelenggara PATEN tingkat Daerah, meliputi inventarisasi sarana dan prasarana serta jumlah dan kualitas personel Kecamatan.
 - b. langkah-langkah inisiatif dari Camat, meliputi:
 - 1. inventarisasi sarana dan prasarana serta jumlah dan kualitas personil Kecamatan;
 - 2. pembangunan komitmen kesiapan seluruh personil Kecamatan untuk melaksanakan PATEN yang dituangkan dalam maklumat pelayanan yang ditandatangani oleh seluruh personil Kecamatan; dan
 - 3. penyampaian secara tertulis oleh Camat kepada tim penyelenggara PATEN tingkat Daerah mengenai kesiapan Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN.

Pasal 9

Persyaratan teknis berupa sarana prasarana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 pada ayat (1) huruf a, meliputi:

- a. loket/meja pendaftaran;
- b. tempat pemrosesan berkas;
- c. tempat pembayaran;
- d. tempat penyerahan dokumen;
- e. tempat pengolahan data dan informasi;
- f. tempat penanganan pengaduan;
- g. tempat piket;
- h. ruang tunggu; dan
- i. perangkat pendukung lainnya.

Pasal 10

Perangkat pendukung lainnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf i dapat berupa penerapan sistem informasi berbasis elektronik.

Pasal 11

- (1) Persyaratan teknis berupa pelaksana teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 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) Penunjukan pelaksana teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Camat.

Bagian Keempat

Pembentukan Tim Penyelenggara

Pasal 12

- (1) Dalam rangka persiapan penyelenggaraan PATEN, Walikota membentuk tim penyelenggara, terdiri atas:
 - a. tim koordinasi;
 - b. tim pengkaji pelimpahan sebagian kewenangan Walikota kepada Camat;
 - c. tim penyusun standar pelayanan kecamatan;
 - d. tim pengkaji tugas pokok, fungsi dan uraian tugas aparatur Kecamatan dalam rangka PATEN;
 - e. tim penyusun pedoman penyelenggaraan PATEN; dan
 - f. tim fasilitasi penyelenggaraan PATEN.
- (2) Tim Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a bertugas:
 - a. merumuskan konsep dan arah kebijakan penyelenggaraan percepatan PATEN;
 - b. melakukan pengkajian dan pembahasan terhadap unsur substantif, teknis dan administratif penyelenggaraan PATEN;
 - c. memberikan rekomendasi Kecamatan yang memenuhi syarat sebagai penyelenggara PATEN;
 - d. memberikan bimbingan dan petunjuk dalam penyelenggaraan percepatan PATEN; dan
 - e. melaporkan hasilnya dan bertanggung jawab kepada Walikota.
- (3) Tim Pengkaji Pelimpahan Sebagian Kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b bertugas:
 - a. mengidentifikasi kewenangan Walikota berkaitan dengan pelayanan administrasi dibidang perizinan yang dapat dilimpahkan kepada Camat;

- b. mengevaluasi pelaksanaan pelimpahan sebagian kewenangan Walikota kepada Camat;
 - c. menyusun konsep pelimpahan kewenangan Walikota dalam rangka penyelenggaraan PATEN dibidang perizinan kepada Camat; dan
 - d. melaporkan hasilnya dan bertanggung jawab kepada Ketua Tim Koordinasi.
- (4) Tim Penyusun Standar Pelayanan Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c bertugas:
- a. menginventarisasi jenis pelayanan administrasi di Kecamatan;
 - b. melakukan kajian atas objek, lingkup, dan jangkauan standar pelayanan administrasi di Kecamatan;
 - c. menyusun konsep Standar Pelayanan Kecamatan; dan
 - d. melaporkan hasilnya dan bertanggung jawab kepada Ketua Tim Koordinasi.
- (5) Tim Pengkaji Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian tugas Aparat Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d bertugas:
- a. melakukan identifikasi tugas pokok, dan fungsi aparat Kecamatan penyelenggara PATEN;
 - b. menyusun konsep rumusan tugas pokok, fungsi dan uraian tugas pejabat dan staf yang khusus membidangi PATEN; dan
 - c. melaporkan hasilnya dan bertanggung jawab kepada Ketua Tim Koordinasi.
- (6) Tim Penyusun Pedoman Penyelenggaraan PATEN sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e bertugas:
- a. menyusun konsep pedoman umum pelaksanaan PATEN di Kecamatan mencakup standar perilaku dan standar lingkungan kerja dalam rangka penyelenggaraan PATEN;
 - b. menyusun petunjuk teknis Pelaksanaan PATEN di Kecamatan mencakup petunjuk pelaksanaan pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan;
 - c. melaporkan hasilnya dan bertanggung jawab kepada Ketua Tim Koordinasi.
- (7) Tim Fasilitasi Penyelenggaraan PATEN sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f bertugas:
- a. merencanakan, mempersiapkan dan menyelenggarakan lokakarya dan diseminasi PATEN bagi pejabat dan staf Kecamatan dan Kelurahan;
 - b. melakukan pendampingan Kecamatan dalam persiapan penyelenggaraan PATEN;
 - c. merencanakan, mempersiapkan dan melaksanakan peresmian (launching) PATEN;
 - d. melaporkan hasilnya dan bertanggung jawab kepada Ketua Tim Koordinasi.

Bagian Kelima
Penetapan Kecamatan sebagai Penyelenggara PATEN

Pasal 13

- (1) Berdasarkan rekomendasi Tim Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12, Walikota menetapkan Kecamatan yang telah memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 sebagai penyelenggara PATEN.
- (2) Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Walikota.
- (3) Penetapan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi dasar pelaksanaan:
 - a. acara peresmian penyelenggara PATEN oleh Walikota dan penandatanganan perubahan pelayanan Kecamatan dari pelayanan konvensional ke penyelenggaraan PATEN;
 - b. sosialisasi kepada masyarakat oleh Camat di wilayah kerja masing-masing.

Bagian Keenam
Pejabat Penyelenggara PATEN

Pasal 14

Pejabat penyelenggara PATEN terdiri atas:

- a. Camat;
- b. Sekretaris Kecamatan; dan
- c. Kasi Pelayanan.

Pasal 15

- (1) Camat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf a, adalah penanggung jawab penyelenggara PATEN.
- (2) Camat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
 - a. memimpin, mengoordinasikan dan mengendalikan penyelenggaraan PATEN;
 - b. menyiapkan rencana anggaran dan biaya;
 - c. menetapkan pelaksana teknis; dan
 - d. melaporkan dan bertanggung jawab atas kinerja penyelenggaraan PATEN kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Pasal 16

- (1) Sekretaris Kecamatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 pada huruf b bertugas melakukan penatausahaan administrasi PATEN dan pelayanan pengaduan.
- (2) Sekretaris Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab kepada Camat.

Pasal 17

- (1) Kepala Seksi Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf c bertugas melaksanakan teknis pelayanan bersama para pelaksana teknis PATEN Kecamatan.
- (2) Dalam hal nomenklatur susunan organisasi Kecamatan tidak terdapat Kepala Seksi Pelayanan, maka pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Kepala Seksi Pemerintahan.
- (3) Kepala Seksi Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab kepada Camat.

Pasal 18

Pejabat penyelenggara PATEN sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 wajib mengedepankan pengelolaan layanan berdasarkan prinsip transparansi dan akuntabilitas.

Bagian Ketujuh

Pembiayaan dan Penerimaan

Pasal 19

- (1) Pembiayaan atas penyelenggaraan PATEN dianggarkan dalam APBD.
- (2) Semua hasil penerimaan atas penyelenggaraan PATEN harus disetorkan ke kas umum daerah.
- (3) Tata cara penganggaran dan penerimaan atas penyelenggaraan PATEN sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan dibidang pengelolaan keuangan daerah.

Bagian Kedelapan

Pembinaan, pengendalian dan Pengawasan

Pasal 20

Walikota melakukan pembinaan dan pengawasan dalam penyelenggaraan PATEN.

Pasal 21

- (1) Pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 mencakup:
 - a. penyelenggaraan sebagian wewenang Walikota yang dilimpahkan;
 - b. penyelenggaraan pelayanan yang pasti, mudah, cepat, transparan dan akuntabel; dan
 - c. penyelenggaraan tugas lainnya yang ditugaskan kepada Camat.
- (2) Pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan cara:

- a. pemberian pedoman, arahan dan bimbingan dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan, standar perilaku kerja, standar lingkungan kerja, mekanisme pelayanan dan pengaduan;
- b. pelaksanaan sosialisasi;
- c. penyediaan sarana dan prasarana pendukung;
- d. fasilitasi dan koordinasi penanganan pengaduan beserta tindak lanjut penyelesaiannya;
- e. pendidikan dan pelatihan;
- f. pemberian penghargaan bagi pihak yang berprestasi; dan
- g. pelaksanaan fasilitasi, supervisi, monitoring dan evaluasi.

Pasal 22

Pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (2) secara teknis dilaksanakan oleh tim yang ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

Pasal 23

Walikota melaporkan penyelenggaraan PATEN kepada Gubernur dengan tembusan disampaikan kepada Menteri Dalam Negeri cq Direktur Jenderal yang membidangi Pemerintahan Umum.

Bagian Kesembilan

Peran Serta Penerima Pelayanan dan Masyarakat

Pasal 24

Setiap penerima layanan diberikan kemudahan untuk mendapatkan informasi.

Pasal 25

- (1) Masyarakat berperan serta secara aktif dalam penyelenggaraan PATEN.
- (2) Peran serta sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
 - a. ikut serta dalam penyusunan standar layanan;
 - b. memberikan masukan dalam proses penyelenggaraan layanan; dan
 - c. memenuhi semua persyaratan pada saat meminta layanan.

BAB III

STANDAR PERILAKU KERJA

Pasal 26

- (1) Penerapan standar perilaku kerja dimaksudkan untuk:
 - a. memberikan rasa nyaman pada pelanggan; dan
 - b. meningkatkan keteraturan dan kepatuhan (*compliance*).

- (2) Penerapan standar perilaku kerja bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan profesionalisme pelayanan kepada masyarakat.
- (3) Nilai-nilai perilaku kerja meliputi:
 - a. kepentingan umum;
 - b. kejujuran, keterbukaan, kebaikan;
 - c. kesejahteraan;
 - d. kesopanan;
 - e. saling menghargai; dan
 - f. kebijaksanaan,

Pasal 27

- (1) Setiap pejabat dan pegawai penyelenggara PATEN wajib menerapkan standar perilaku kerja.
- (2) Standar perilaku kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. standar sikap dalam menerima pelanggan;
 - b. standar sapaan kepada pelanggan;
 - c. standar dalam menerima telepon;
 - d. standar dalam menerima pengaduan; dan
 - e. standar penampilan diri.

Pasal 28

- Standar sikap dalam menerima pelanggan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (2) huruf a, meliputi:
- a. tersenyum, sopan, dan menyebut nama pelanggan;
 - b. bersalaman dengan mantap;
 - c. menatap wajah lawan bicara secara wajar dan bersahabat;
 - d. tubuh mendekati lawan bicara dalam jarak wajar;
 - e. menanggapi kebutuhan pelanggan secara positif dan responsif;
 - f. duduk dan berdiri dengan sikap tegak;
 - g. menganggukkan kepala secara wajar; dan
 - h. mengucapkan terima kasih.

Pasal 29

Standar sapaan kepada pengguna layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (2) huruf b adalah "selamat pagi/siang bapak/ibu, bisa dibantu?"

Pasal 30

- Standar dalam menerima telepon sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (2) huruf c sebagai berikut:
- a. mengangkat gagang telepon paling lambat pada dering ketiga;
 - b. menjawab dengan sopan, ramah dan jelas;
 - c. mengucapkan selamat pagi/siang-nama unit kerja- dengan-nama penerima-ucapkan "bisa dibantu?";
 - d. menggunakan kata-kata yang sopan;
 - e. *smiling voice* dan sikap tubuh yang baik;

- f. volume suara secukupnya;
- g. mendengarkan dengan baik informasi penelepon dan mencatat informasi yang diperlukan;
- h. tetap tenang meskipun penelepon marah;
- i. meminta maaf apabila salah sambung; dan
- j. menutup pembicaraan dengan baik dan ucapkan terima kasih sebagai salam penutup.

Pasal 31

Standar dalam menerima pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (2) huruf d, meliputi:

- a. bersikap wajar, tenang, tidak memotong pembicaraan dan tidak reaktif;
- b. mempersilahkan pelanggan untuk duduk;
- c. mendengarkan (*listening*) aduan pelanggan, menggarisbawahi/memfokuskan pada poin-poin penting aduan;
- d. mengulangi (*repeating*) poin-poin penting aduan pelanggan sambil melakukan konfirmasi ulang;
- e. membatasi dan mengurangi (*eliminating*) aduan yang tidak substantif;
- f. menjawab dan menindaklanjuti aduan (*answering*); dan
- g. mengucapkan terima kasih.

Pasal 32

Standar penampilan diri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (2) huruf e, meliputi:

- a. menjaga kebersihan diri, antara lain rambut, wajah, kebersihan tubuh, gigi, mulut, kulit, tangan, jari-jari, kuku, telinga serta leher;
- b. menggunakan seragam dan atribut resmi sesuai ketentuan yang berlaku selama hari kerja;
- c. menjaga keserasian penampilan; dan
- d. menggunakan bahasa yang santun dan sikap positif.

BAB IV

STANDAR LINGKUNGAN KERJA

Pasal 33

- (1) Penerapan Standar Lingkungan Kerja dimaksudkan untuk:
 - a. memberikan rasa aman dan nyaman;
 - b. meningkatkan keindahan lingkungan kerja;
 - c. menciptakan suasana kondusif dalam lingkungan kerja; dan
 - d. meningkatkan kerjasama dan saling pengertian;
- (2) Penerapan Standar Lingkungan Kerja bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan profesionalisme pelayanan kepada masyarakat.

Pasal 34

Ruang lingkup Standar Lingkungan Kerja meliputi:

- a. pengelolaan lingkungan fisik;
- b. pengelolaan lingkungan non fisik; dan
- c. pengelolaan benturan kepentingan

Pasal 35

- (1) Pengelolaan lingkungan fisik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 huruf a, meliputi:
 - a. penataan ruangan disesuaikan dengan luasan ruangan dan memperhatikan aspek keindahan dan kemudahan jangkauan bagi pengguna layanan;
 - b. penataan ruangan memperhatikan kemudahan bagi penyandang cacat (*difable*);
 - c. penataan taman dan ruang terbuka di lingkungan Kecamatan.
 - d. penyediaan tempat khusus merokok (*smoking area*) dan tempat khusus menyusui (ruang ASI);
 - e. penyediaan lahan parkir dengan memperhatikan aspek keindahan dan keamanan;
 - f. penyediaan ruang tunggu dan toilet yang nyaman;
 - g. penyediaan kelengkapan sarana prasarana pendukung pelayanan; dan
 - h. penyediaan media informasi dan bahan bacaan.
- (2) Pengelolaan lingkungan non fisik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 huruf b, meliputi:
 - a. pengelolaan kebersihan di dalam maupun di luar kantor;
 - b. penciptaan suasana hangat dan ceria antar sesama pegawai;
 - c. menjaga suasana kondusif dalam lingkungan kerja;
 - d. bebas berbagai ide dan gagasan yang kondusif; dan
 - e. menciptakan organisasi pembelajar (*learning organization*) dalam lingkungan kerja.
- (3) Pengelolaan benturan kepentingan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 huruf c, meliputi:
 - a. melayani pelanggan tanpa membedakan jenis kelamin, suku, agama, ras dan golongan;
 - b. menghindari benturan kepentingan antar petugas pelayanan;
 - c. mendahulukan kepentingan pelayanan; dan
 - d. menyelesaikan permasalahan dengan cara musyawarah dan mediasi.

BAB V
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Bagian Kesatu
Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Paragraf 1
Kriteria

Pasal 36

- (1) Setiap orang pribadi atau badan yang menyelenggarakan kegiatan membangun baru, rehabilitasi/renovasi, memugar dan/atau merobohkan bangunan wajib memiliki IMB yang diterbitkan Camat berdasarkan pelimpahan kewenangan dari Walikota.
- (2) Penerbitan IMB oleh Camat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan kriteria:
 - a. luasan bangunan sampai dengan 100 m² (seratus meter persegi);
 - b. bentuk bangunan bukan Rumah Toko (Ruko) dan tidak menjadi bagian dari perumahan;
 - c. bangunan 1 (satu) lantai dan tidak bertingkat;
 - d. letak bangunan maksimal berada di jalan lokal; dan
 - e. fungsi bangunan untuk tempat tinggal.

Paragraf 2
Pelayanan IMB

Pasal 37

- (1) Untuk memperoleh IMB, setiap pemohon harus mengajukan permohonan kepada Camat dengan tata cara sebagai berikut:
 - a. pemohon datang langsung ke Kecamatan;
 - b. apabila pemohon tidak dapat datang langsung maka dapat mewakilkan disertai dengan surat kuasa bermeterai cukup;
 - c. pemohon mengisi formulir permohonan IMB yang disediakan di Kecamatan dilengkapi dengan persyaratan yang ditentukan;
 - d. pemohon akan dipanggil sesuai urutan dan diarahkan pada loket pelayanan;
 - e. pemohon menyampaikan berkas permohonan ke loket pelayanan;
 - f. petugas loket memeriksa berkas permohonan, yaitu:
 - 1) apabila dinyatakan telah lengkap dan benar dibuatkan tanda terima berkas permohonan kepada pemohon;

- 2) apabila ternyata belum dinyatakan secara lengkap dan benar maka berkas akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;
- g. petugas loket mencatat data pemohon, melampirkan blangko kendali pada berkas permohonan;
- h. petugas loket menyerahkan tanda terima kepada pemohon;
- i. petugas proses mengatur pelaksanaan pemeriksaan lapangan oleh tim teknis;
- j. tim teknis melaksanakan cek lapangan terhadap permohonan izin dan hasilnya dimuat dalam berita acara pemeriksaan;
- k. tim teknis memberikan rekomendasi kepada Camat untuk menolak atau menyetujui permohonan izin;
- l. apabila rekomendasi berisi persetujuan, maka petugas proses melakukan:
 - 1) membuat konsep keputusan IMB;
 - 2) Kepala Seksi Pelayanan dan Sekretaris Kecamatan membubuhkan paraf pada konsep keputusan;
 - 3) Membuat Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) IMB berdasarkan Peraturan Daerah tentang Retribusi Daerah;
 - 4) Menyampaikan konsep keputusan kepada Camat untuk ditandatangani.
- m. apabila rekomendasi berisi penolakan, maka petugas proses melakukan:
 - 1) membuat konsep surat penolakan;
 - 2) Kepala Seksi Pelayanan dan Sekretaris Kecamatan membubuhkan paraf pada konsep surat penolakan;
 - 3) menyampaikan konsep surat penolakan kepada Camat untuk ditandatangani.
- n. Camat menandatangani konsep keputusan/surat penolakan;
- o. apabila Camat telah menandatangani konsep keputusan/surat penolakan, maka petugas proses melakukan:
 - 1) pencatatan, penomoran, pembubuhan stempel dan penggandaan berkas keputusan / surat penolakan;
 - 2) menyampaikan berkas keputusan/surat penolakan kepada:
 - a) *customer service* untuk diserahkan kepada pemohon;
 - b) Sekretaris Kecamatan untuk keperluan arsip dan tembusan kepada SKPD teknis.
- p. pemohon datang ke *customer service* untuk mendapatkan informasi mengenai hasil pengajuan IMB;
- q. apabila dari informasi yang diperoleh permohonan IMB disetujui maka:

- 1) pemohon datang ke kasir untuk pembayaran retribusi IMB dengan membawa tanda terima berkas permohonan;
 - 2) kasir menerima pembayaran retribusi IMB secara tunai/lunas dan memberikan tanda bukti pembayaran;
 - 3) pemohon datang ke *customer service* dengan membawa tanda bukti pembayaran untuk mengambil berkas keputusan IMB.
- r. apabila dari informasi yang diperoleh diketahui permohonan IMB ditolak maka *customer service* menyerahkan berkas penolakan dan memberikan tanda terima.
- (2) Waktu penyelesaian proses penerbitan IMB paling lama 10 (sepuluh) hari kerja terhitung sejak diterimanya permohonan dinyatakan lengkap dan benar.
 - (3) Produk layanan IMB diberikan dalam bentuk Keputusan tentang IMB yang ditandatangani Camat dilampiri dengan Gambar Situasi dan Gambar Bangunan/Konstruksi.
 - (4) Bentuk formulir permohonan, berita acara pemeriksaan, dan produk layanan IMB tercantum dalam Lampiran I merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Pasal 38

- (1) Apabila dalam jangka waktu 6 (enam) bulan sejak diterbitkannya IMB diketahui pemegang izin belum memulai pekerjaan, maka IMB tersebut dapat dibatalkan, kecuali terdapat pemberitahuan tertulis dari pemegang izin yang menyebutkan alasan-alasan yang menyebabkan kelambatan dimulainya pekerjaan.
- (2) Pembatalan IMB sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Camat.
- (3) Kriteria, persyaratan dan tata cara pembatalan IMB sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 39

- (1) Apabila dalam melaksanakan pekerjaan menyimpang dari ketentuan IMB atau menyalahi syarat-syarat teknis yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan, maka dapat dilakukan pencabutan IMB.
- (2) Pencabutan IMB sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Camat.
- (3) Kriteria, persyaratan dan tata cara pencabutan IMB sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 40

Dalam hal terjadi perubahan, pembatalan atau pencabutan IMB sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 dan Pasal 39 maka pelayanan penerbitan perubahan, pembatalan atau pencabutan IMB dilaksanakan menurut tata cara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37.

Bagian Kedua Izin Gangguan

Paragraf 1 Kriteria

Pasal 41

- (1) Setiap orang pribadi atau badan yang mempunyai tempat/kegiatan usaha yang berpotensi menimbulkan gangguan wajib memiliki Izin Gangguan yang diterbitkan oleh Camat berdasarkan pelimpahan kewenangan dari Walikota.
- (2) Penerbitan Izin Gangguan oleh Camat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan kriteria:
 - a. usaha dengan kategori wajib memiliki Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan (SPPL);
 - b. jumlah modal usaha sampai dengan Rp 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah).

Paragraf 2 Pelayanan Izin Gangguan

Pasal 42

- (1) Untuk memperoleh Izin Gangguan, setiap pemohon harus mengajukan permohonan kepada Camat dengan tata cara sebagai berikut:
 - a. pemohon datang langsung ke Kecamatan;
 - b. apabila pemohon tidak dapat datang langsung maka dapat mewakilkan disertai dengan surat kuasa bermeterai cukup;
 - c. pemohon mengisi formulir permohonan Izin Gangguan yang disediakan di Kecamatan dilengkapi dengan persyaratan yang ditentukan;
 - d. pemohon akan dipanggil sesuai urutan dan diarahkan pada loket pelayanan;
 - e. pemohon menyampaikan berkas permohonan ke loket pelayanan;
 - f. petugas loket memeriksa berkas permohonan, yaitu:
 - 1) apabila dinyatakan telah lengkap dan benar dibuatkan tanda terima berkas permohonan kepada pemohon;

- 2) apabila ternyata belum dinyatakan secara lengkap dan benar maka berkas akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;
- g. petugas loket mencatat data pemohon, melampirkan blangko kendali pada berkas permohonan;
- h. petugas loket menyerahkan tanda terima kepada pemohon;
- i. petugas proses mengatur pelaksanaan pemeriksaan lapangan oleh tim teknis;
- j. tim teknis melaksanakan cek lapangan terhadap permohonan izin dan hasilnya dimuat dalam berita acara pemeriksaan;
- k. tim teknis memberikan rekomendasi kepada Camat untuk menolak atau menyetujui permohonan izin;
- l. apabila rekomendasi berisi persetujuan, maka petugas proses melakukan:
 - 1) membuat konsep keputusan Izin Gangguan;
 - 2) Kepala Seksi Pelayanan dan Sekretaris Kecamatan membubuhkan paraf pada konsep keputusan;
 - 3) Membuat Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) Izin Gangguan berdasarkan Peraturan Daerah tentang Retribusi Daerah;
 - 4) Menyampaikan konsep keputusan kepada Camat untuk ditandatangani.
- m. apabila rekomendasi berisi penolakan, maka petugas proses melakukan:
 - 1) membuat konsep surat penolakan;
 - 2) Kepala Seksi Pelayanan dan Sekretaris Kecamatan membubuhkan paraf pada konsep surat penolakan;
 - 3) Menyampaikan konsep surat penolakan kepada Camat untuk ditandatangani.
- n. Camat menandatangani konsep keputusan/surat penolakan;
- o. apabila Camat telah menandatangani konsep keputusan/surat penolakan, maka petugas proses melakukan:
 - 1) pencatatan, penomoran, pembubuhan stempel dan penggandaan berkas keputusan / surat penolakan;
 - 2) menyampaikan berkas keputusan/surat penolakan kepada:
 - a) *Customer Service* untuk diserahkan kepada pemohon;
 - b) Sekretaris Kecamatan untuk keperluan arsip dan tembusan kepada SKPD teknis.
- p. pemohon datang ke *Customer Service* untuk mendapatkan informasi mengenai hasil pengajuan Izin Gangguan;

- q. apabila dari informasi yang diperoleh permohonan Izin Gangguan disetujui maka:
- 1) pemohon datang ke kasir untuk pembayaran retribusi Izin Gangguan dengan membawa tanda terima berkas permohonan;
 - 2) kasir menerima pembayaran retribusi Izin Gangguan secara tunai/lunas dan memberikan tanda bukti pembayaran;
 - 3) pemohon datang ke *Customer Service* dengan membawa tanda bukti pembayaran untuk mengambil berkas keputusan Izin Gangguan.
- r. apabila dari informasi yang diperoleh diketahui permohonan Izin Gangguan ditolak maka *Customer Service* menyerahkan berkas penolakan dan memberikan tanda terima.
- (2) Waktu penyelesaian proses penerbitan Izin Gangguan paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak diterimanya permohonan dinyatakan lengkap.
 - (3) Produk layanan Izin Gangguan diberikan dalam bentuk Keputusan tentang Izin Gangguan yang ditandatangani Camat.
 - (4) Bentuk formulir permohonan, berita acara pemeriksaan, dan produk layanan Izin Gangguan tercantum dalam Lampiran II merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Pasal 43

- (1) Berdasarkan pelimpahan kewenangan dari Walikota, Camat berwenang menerbitkan perubahan, pembatalan dan pencabutan Izin Gangguan.
- (2) Kriteria, persyaratan dan tata cara perubahan, pembatalan dan pencabutan Izin Gangguan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 44

Dalam hal terjadi perubahan, pembatalan atau pencabutan Izin Gangguan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 maka pelayanan penerbitan perubahan, pembatalan atau pencabutan Izin Gangguan dilaksanakan menurut tata cara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42.

Bagian Ketiga
Izin Pemakaman pada Taman Pemakaman Umum
Milik Pemerintah Daerah

Paragraf 1
Kriteria

Pasal 45

- (1) Setiap orang meninggal yang akan dimakamkan di Taman Pemakaman Umum milik Pemerintah Daerah wajib memiliki Izin Pemakaman yang diterbitkan oleh Camat berdasarkan pelimpahan kewenangan dari Walikota.
- (2) Izin Pemakaman oleh Camat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang diterbitkan terdiri atas:
 - a. pemesanan petak makam;
 - b. perpanjangan izin pemesanan petak makam;
 - c. penggunaan petak makam; dan
 - d. perpanjangan izin pemakaman.
- (3) Penggunaan petak makam sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c, meliputi:
 - a. penggunaan petak makam;
 - b. penggunaan petak makam untuk keluarga miskin;
 - c. penggunaan petak makam untuk orang terlantar;
 - d. pemakaman bagi WNI yang berasal dari luar Kota Salatiga; dan
 - e. pemakaman bagi orang asing.
- (4) Izin Pemakaman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berlaku pula bagi:
 - a. pemindahan kerangka jenazah; dan
 - b. penggantian pemakaman bagi pengembang perumahan yang tidak menyediakan fasilitas pemakaman.
- (5) Penerbitan Izin Pemakaman oleh Camat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) didasarkan pada domisili orang yang akan dimakamkan.

Paragraf 2
Pelayanan Izin Pemakaman

Pasal 46

- (1) Untuk memperoleh Izin Pemakaman, setiap pemohon harus mengajukan permohonan kepada Camat dengan tata cara sebagai berikut:
 - a. pemohon datang langsung ke Kecamatan;
 - b. apabila pemohon tidak dapat datang langsung maka dapat mewakilkan disertai dengan surat kuasa bermeterai cukup;

- c. pemohon mengisi formulir permohonan Izin Pemakaman yang disediakan di Kecamatan dilengkapi dengan persyaratan yang ditentukan;
- d. pemohon akan dipanggil sesuai urutan dan diarahkan pada loket pelayanan;
- e. pemohon menyampaikan berkas permohonan ke loket pelayanan;
- f. petugas loket memeriksa berkas permohonan, yaitu:
 - 1) apabila dinyatakan telah lengkap dan benar dibuatkan tanda terima berkas permohonan kepada pemohon;
 - 2) apabila ternyata belum dinyatakan secara lengkap dan benar maka berkas akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;
- g. petugas loket mencatat data pemohon, melampirkan blangko kendali pada berkas permohonan;
- h. petugas loket menyerahkan tanda terima kepada pemohon;
- i. petugas proses membuat konsep surat permintaan rekomendasi yang ditandatangani Camat atau pejabat yang ditunjuk untuk disampaikan kepada Kepala Dinas Ciptakatu;
- j. berdasarkan rekomendasi dari Kepala Dinas Ciptakatu, apabila:
 - 1) berisi persetujuan, maka petugas proses melakukan:
 - a) membuat konsep keputusan Izin Pemakaman;
 - b) Kepala Seksi Pelayanan dan Sekretaris Kecamatan membubuhkan paraf pada konsep keputusan;
 - c) membuat SKRD Izin Pemakaman berdasarkan Peraturan Daerah tentang Retribusi Daerah;
 - d) menyampaikan konsep keputusan kepada Camat untuk ditandatangani.
 - 2) berisi penolakan, maka petugas proses melakukan:
 - a) membuat konsep surat penolakan;
 - b) Kepala Seksi Pelayanan dan Sekretaris Kecamatan membubuhkan paraf pada konsep surat penolakan;
 - c) menyampaikan konsep surat penolakan kepada Camat untuk ditandatangani.
- k. Camat menandatangani konsep keputusan/surat penolakan;
- l. apabila Camat telah menandatangani konsep keputusan/surat penolakan, maka petugas proses melakukan:
 - a) pencatatan, penomoran, pembubuhan stempel dan penggandaan berkas keputusan / surat penolakan;
 - b) menyampaikan berkas keputusan/surat penolakan kepada:

- 1) *customer service* untuk diserahkan kepada pemohon;
 - 2) Sekretaris Kecamatan untuk keperluan arsip dan tembusan kepada SKPD teknis.
- m. pemohon datang ke *customer service* untuk mendapatkan informasi mengenai hasil pengajuan Izin Pemakaman;
- n. apabila dari informasi yang diperoleh permohonan Izin Pemakaman disetujui maka:
- 1) pemohon datang ke kasir untuk pembayaran retribusi Izin Pemakaman dengan membawa tanda terima berkas permohonan;
 - 2) kasir menerima pembayaran retribusi Izin Pemakaman secara tunai/lunas dan memberikan tanda bukti pembayaran;
 - 3) pemohon datang ke *customer service* dengan membawa tanda bukti pembayaran untuk mengambil berkas keputusan Izin Pemakaman.
- o. apabila dari informasi yang diperoleh diketahui permohonan Izin Pemakaman ditolak maka *customer service* menyerahkan berkas penolakan dan memberikan tanda terima.
- (2) Waktu penyelesaian proses penerbitan Izin Pemakaman paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak diterimanya permohonan dinyatakan lengkap dan benar.
 - (3) Produk layanan Izin Pemakaman diberikan dalam bentuk Keputusan tentang Izin Pemakaman yang ditandatangani Camat.
 - (4) Bentuk formulir permohonan, rekomendasi, dan produk layanan Izin Pemakaman tercantum dalam Lampiran III merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Pasal 47

- (1) Penggunaan petak makam dapat dilakukan bersamaan dengan dikeluarkannya rekomendasi berisi persetujuan dari Kepala Dinas Cipkataru.
- (2) Penggunaan petak makam sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak mengurangi kewajiban pemohon untuk melengkapi berkas persyaratan pengurusan Izin Pemakaman.

Pasal 48

Pelayanan penerbitan izin pemakaman dapat dilakukan secara paralel dengan pelayanan perubahan KK, KTP, dan surat keterangan kematian.

Pasal 49

- (1) Pengurusan Izin Pemakaman bagi keluarga miskin dan orang telantar tanpa dipungut biaya.
- (2) Pengurusan Izin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dilengkapi surat keterangan tidak mampu dari Lurah setempat atau surat keterangan dari pejabat yang berwenang.

Bagian Keempat Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)

Paragraf 1 Kriteria

Pasal 50

- (1) Setiap orang pribadi atau badan yang menyelenggarakan kegiatan pemondokan/kos-kosan, warung makan skala kecil, dan salon kecantikan wajib memiliki Tanda Daftar Usaha Pariwisata yang diterbitkan Camat berdasarkan pelimpahan kewenangan dari Walikota.
- (2) Penerbitan TDUP untuk pemondokan/kos-kosan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yaitu penyediaan rumah atau kamar untuk hunian dalam jangka waktu tertentu yang dipungut uang sewa baik bulanan maupun tahunan.
- (3) Penerbitan TDUP untuk warung makan skala kecil dan salon kecantikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan kriteria modal usaha sampai dengan Rp.50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah).

Paragraf 2 Pelayanan TDUP

Pasal 51

- (1) Untuk memperoleh TDUP, setiap pemohon harus mengajukan permohonan kepada Camat dengan tata cara sebagai berikut:
 - a. pemohon datang langsung ke Kecamatan;
 - b. apabila pemohon tidak dapat datang langsung maka dapat mewakilkan disertai dengan surat kuasa bermeterai cukup;
 - c. pemohon mengisi formulir permohonan TDUP yang disediakan di Kecamatan dilengkapi dengan persyaratan yang ditentukan;
 - d. pemohon akan dipanggil sesuai urutan dan diarahkan pada loket pelayanan;
 - e. pemohon menyampaikan berkas permohonan ke loket pelayanan;

- f. petugas loket memeriksa berkas permohonan, yaitu:
 - 1) apabila dinyatakan telah lengkap dan benar dibuatkan tanda terima berkas permohonan kepada pemohon;
 - 2) apabila ternyata belum dinyatakan secara lengkap dan benar maka berkas akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;
- g. petugas loket mencatat data pemohon, melampirkan blangko kendali pada berkas permohonan;
- h. petugas loket menyerahkan tanda terima kepada pemohon;
- i. petugas proses mengatur pelaksanaan pemeriksaan lapangan oleh tim teknis;
- j. tim teknis melaksanakan cek lapangan terhadap permohonan izin dan hasilnya dimuat dalam berita acara pemeriksaan;
- k. tim teknis memberikan rekomendasi kepada Camat untuk menolak atau menyetujui permohonan izin;
- l. apabila rekomendasi berisi persetujuan, maka petugas proses melakukan:
 - 1) membuat konsep TDUP;
 - 2) Kepala Seksi Pelayanan dan Sekretaris Kecamatan membubuhkan paraf pada konsep TDUP;
 - 3) menyampaikan konsep TDUP kepada Camat untuk ditandatangani.
- m. apabila rekomendasi berisi penolakan, maka petugas proses melakukan:
 - 1) membuat konsep surat penolakan;
 - 2) Kepala Seksi Pelayanan dan Sekretaris Kecamatan membubuhkan paraf pada konsep surat penolakan;
 - 3) menyampaikan konsep surat penolakan kepada Camat untuk ditandatangani.
- n. Camat menandatangani konsep TDUP/surat penolakan;
- o. apabila Camat telah menandatangani konsep TDUP/surat penolakan, maka petugas proses melakukan:
 - 1) pencatatan, penomoran, pembubuhan stempel dan penggandaan salinan berkas TDUP/surat penolakan untuk keperluan arsip dan tembusan;
 - 2) menyampaikan berkas TDUP/surat penolakan kepada:
 - a) *customer service* untuk diserahkan kepada pemohon;
 - b) Sekretaris Kecamatan untuk keperluan arsip dan tembusan kepada SKPD teknis.
- p. pemohon datang ke *customer service* untuk mendapatkan informasi mengenai hasil pengajuan TDUP;

- q. apabila dari informasi yang diperoleh permohonan TDUP disetujui maka pemohon mengambil TDUP di *customer service* dengan menunjukkan tanda terima.
 - p. apabila dari informasi yang diperoleh diketahui permohonan TDUP ditolak maka *customer service* menyerahkan surat penolakan dan memberikan tanda terima.
- (2) Waktu penyelesaian proses penerbitan TDUP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak diterimanya permohonan dinyatakan lengkap dan benar.
 - (3) Produk layanan berupa TDUP yang ditandatangani Camat.
 - (4) Bentuk formulir permohonan, berita acara pemeriksaan, dan produk layanan TDUP tercantum dalam Lampiran IV merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Pasal 52

- (1) Berdasarkan pelimpahan kewenangan dari Walikota, Camat berwenang menerbitkan perubahan, pembatalan dan pencabutan TDUP.
- (2) Kriteria, persyaratan dan tata cara perubahan, pembatalan dan pencabutan TDUP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 53

Dalam hal terjadi perubahan, pembatalan atau pencabutan Izin Gangguan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 maka pelayanan penerbitan perubahan, pembatalan atau pencabutan Izin Gangguan dilaksanakan menurut tata cara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51.

Bagian Kelima Izin Reklame Insidental

Paragraf 1 Kriteria

Pasal 54

- (1) Setiap orang pribadi atau badan yang menyelenggarakan kegiatan pemasangan reklame insidental yang terbatas dalam wilayah satu Kecamatan wajib memiliki Izin Reklame Insidental yang diterbitkan Camat berdasarkan pelimpahan kewenangan dari Walikota.
- (2) Penerbitan Izin Reklame Insidental oleh Camat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan kriteria:

- a. bahan reklame terbuat dari kayu, kain, vynil, *mmt*, plastik, atau bahan lain yang dipasang dengan konstruksi tidak permanen;
- b. jenis reklame berupa baliho, spanduk, umbul-umbul, banner, reklame melekat/stiker, selebaran, brosur dan leaflet;
- c. lokasi pemasangan reklame terbatas di wilayah Kecamatan yang bersangkutan; dan
- d. jangka waktu pemasangan reklame paling lama 30 (tiga puluh) hari dan tidak dapat dilakukan perpanjangan izin.

Paragraf 2

Pelayanan Izin Reklame Insidental

Pasal 55

- (1) Untuk memperoleh Izin Reklame Insidental, setiap pemohon harus mengajukan permohonan kepada Camat dengan tata cara sebagai berikut:
 - a. pemohon datang langsung ke Kecamatan;
 - b. apabila pemohon tidak dapat datang langsung maka dapat mewakilkan disertai dengan surat kuasa bermeterai cukup;
 - c. pemohon mengisi formulir permohonan Izin Reklame Insidental yang disediakan di Kecamatan dilengkapi dengan persyaratan yang ditentukan;
 - d. pemohon akan dipanggil sesuai urutan dan diarahkan pada loket pelayanan;
 - e. pemohon menyampaikan berkas permohonan ke loket pelayanan;
 - f. petugas loket memeriksa berkas permohonan, yaitu:
 - 1) apabila dinyatakan telah lengkap dan benar dibuatkan tanda terima berkas permohonan kepada pemohon;
 - 2) apabila ternyata belum dinyatakan secara lengkap dan benar maka berkas akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;
 - g. petugas loket mencatat data pemohon, melampirkan blangko kendali pada berkas permohonan;
 - h. petugas loket menyerahkan tanda terima kepada pemohon;
 - i. petugas proses mengatur pelaksanaan pemeriksaan lapangan oleh tim teknis (apabila dipandang perlu);
 - j. tim teknis melaksanakan cek lapangan terhadap permohonan izin dan hasilnya dimuat dalam berita acara pemeriksaan;
 - k. tim teknis memberikan rekomendasi kepada Camat untuk menolak atau menyetujui permohonan izin;

- l. apabila rekomendasi berisi persetujuan, maka petugas proses melakukan:
 - 1) membuat konsep keputusan Izin Reklame Insidental;
 - 2) Kepala Seksi Pelayanan dan Sekretaris Kecamatan membubuhkan paraf pada konsep keputusan;
 - 3) membuat SKPD Izin Reklame Insidental berdasarkan Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah;
 - 4) menyampaikan konsep keputusan kepada Camat untuk ditandatangani.
- m. apabila rekomendasi berisi penolakan, maka petugas proses melakukan:
 - 1) membuat konsep surat penolakan;
 - 2) Kepala Seksi Pelayanan dan Sekretaris Kecamatan membubuhkan paraf pada konsep surat penolakan;
 - 3) menyampaikan konsep surat penolakan kepada Camat untuk ditandatangani.
- n. Camat menandatangani konsep keputusan/surat penolakan;
- o. apabila Camat telah menandatangani konsep keputusan/surat penolakan, maka petugas proses melakukan:
 - 1) pencatatan, penomoran, pembubuhan stempel dan penggandaan berkas keputusan /surat penolakan;
 - 2) menyampaikan berkas keputusan/surat penolakan kepada:
 - a) *customer service* untuk diserahkan kepada pemohon;
 - b) Sekretaris Kecamatan untuk keperluan arsip dan tembusan kepada SKPD teknis.
- p. pemohon datang ke *customer service* untuk mendapatkan informasi mengenai hasil pengajuan Izin Reklame Insidental;
- q. apabila dari informasi yang diperoleh permohonan Reklame Insidental disetujui maka:
 - 1) pemohon datang ke kasir untuk pembayaran Pajak Reklame Insidental dengan membawa tanda terima berkas permohonan;
 - 2) kasir menerima pembayaran Pajak Reklame Insidental secara tunai/lunas dan memberikan tanda bukti pembayaran;
 - 3) pemohon datang ke *customer service* dengan membawa tanda bukti pembayaran untuk mengambil berkas keputusan Izin Reklame Insidental.
- r. apabila dari informasi yang diperoleh diketahui permohonan Izin Reklame Insidental ditolak maka *Customer Service* menyerahkan berkas penolakan dan memberikan tanda terima.

- (2) Waktu penyelesaian proses penerbitan Izin Reklame Insidental paling lama 1 (satu) hari kerja terhitung sejak diterimanya permohonan dinyatakan lengkap dan benar.
- (3) Produk layanan Izin Reklame Insidental diberikan dalam bentuk Keputusan tentang Izin Reklame Insidental yang ditandatangani Camat.
- (4) Bentuk formulir permohonan, berita acara pemeriksaan, dan produk layanan Izin Reklame Insidental tercantum dalam Lampiran V merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Pasal 56

- (1) Berdasarkan pelimpahan kewenangan dari Walikota, Camat berwenang menerbitkan perubahan, pembatalan dan pencabutan Izin Reklame Insidental.
- (2) Kriteria, persyaratan dan tata cara perubahan, pembatalan dan pencabutan Izin Reklame Insidental sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 57

Dalam hal terjadi perubahan, pembatalan atau pencabutan Izin Reklame Insidental sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 maka pelayanan penerbitan perubahan, pembatalan atau pencabutan Izin Reklame Insidental dilaksanakan menurut tata cara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55.

BAB VI

PENYELENGGARAAN PELAYANAN NON PERIZINAN

Bagian Kesatu

Kartu Tanda Penduduk (KTP) Non Elektronik

Paragraf 1

Kriteria

Pasal 58

- (1) Setiap penduduk wajib KTP yang belum memiliki KTP elektronik wajib mengajukan permohonan penerbitan KTP non elektronik.
- (2) KTP non elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berlaku sampai dengan diterbitkannya KTP elektronik.
- (3) Apabila penduduk telah mendapatkan KTP elektronik, maka KTP non elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditarik.
- (4) Pelayanan penerbitan KTP non elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan di Kecamatan.

Paragraf 2
Pelayanan Penerbitan KTP non elektronik

Pasal 59

- (1) Untuk memperoleh KTP non elektronik, setiap pemohon harus mengajukan permohonan kepada Camat dengan tata cara sebagai berikut:
 - a. pemohon datang langsung ke Kecamatan;
 - b. pemohon membawa kelengkapan berkas permohonan KTP non elektronik dari Kelurahan sesuai persyaratan yang ditentukan dan diserahkan ke loket pelayanan;
 - c. pemohon akan dipanggil sesuai urutan dan diarahkan pada loket pelayanan;
 - d. pemohon menyampaikan berkas permohonan KTP non elektronik ke loket pelayanan;
 - e. petugas loket melakukan pemeriksaan administratif atas kelengkapan berkas permohonan;
 - f. apabila berkas permohonan telah dinyatakan lengkap pemohon datang ke ruangan foto untuk pengambilan foto;
 - g. petugas proses melakukan entry data ke SIAK, mencetak KTP non elektronik dan menyiapkan berita acara pengajuan tanda tangan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
 - h. pemohon datang ke kasir untuk pembayaran denda administrasi, khusus bagi pelayanan penerbitan KTP non elektronik yang melampaui batas waktu 14 (empat belas) hari sejak terjadinya kerusakan, kehilangan dan atau perubahan;
 - i. Camat menandatangani berita acara pengajuan tanda tangan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
 - j. petugas proses mengirimkan hasil cetakan KTP non elektronik beserta kelengkapannya ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
 - k. petugas proses mengambil KTP yang sudah ditandatangani Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
 - l. pemohon mengambil produk KTP non elektronik di *customer service*; atau
 - m. pemohon mengambil produk KTP non elektronik di *customer service* dengan menyerahkan bukti pembayaran denda administrasi dalam hal pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf h.
- (2) Waktu penyelesaian KTP non elektronik paling lama 5 (lima) hari kerja dihitung sejak diterimanya permohonan dinyatakan lengkap dan benar.
- (3) Produk layanan KTP non elektronik ditandatangani oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

- (4) Kriteria dan persyaratan penerbitan KTP non elektronik berpedoman pada ketentuan perundang-undangan.

Bagian Kedua
Penerbitan Kartu Keluarga (KK)

Paragraf 1
Kriteria

Pasal 60

- (1) Setiap Kepala Keluarga yang telah memenuhi persyaratan wajib memiliki KK.
- (2) Pelayanan penerbitan KK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan di Kecamatan.

Paragraf 2
Pelayanan Penerbitan KK

Pasal 61

- (1) Untuk memperoleh KK, setiap pemohon harus mengajukan permohonan kepada Camat dengan tata cara sebagai berikut:
 - a. pemohon datang langsung ke Kecamatan;
 - b. pemohon membawa kelengkapan berkas permohonan KK dari Kelurahan sesuai persyaratan yang ditentukan dan diserahkan ke loket pelayanan;
 - c. pemohon akan dipanggil sesuai urutan dan diarahkan pada loket pelayanan;
 - d. pemohon menyampaikan berkas permohonan KK ke loket pelayanan;
 - e. Petugas loket melakukan pemeriksaan administratif atas kelengkapan berkas permohonan;
 - f. petugas proses melakukan entry data ke SIAK, mencetak KK dan menyiapkan berita acara pengajuan tanda tangan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
 - g. pemohon datang ke kasir untuk pembayaran denda administrasi, khusus bagi pelayanan penerbitan KK yang melampaui batas waktu 30 (tiga puluh) hari sejak terjadinya kerusakan, kehilangan dan atau perubahan;
 - h. Camat menandatangani berita acara pengajuan tanda tangan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
 - i. petugas proses mengirimkan hasil cetakan KK beserta kelengkapannya ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
 - j. petugas proses mengambil KK yang sudah ditandatangani Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;

- k. pemohon mengambil produk KK di Customer Service; atau
 - l. pemohon mengambil produk KK di Customer Service dengan menyerahkan bukti pembayaran denda administrasi dalam hal pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf g.
- (1) Waktu penyelesaian KK paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung sejak diterimanya permohonan dinyatakan lengkap dan benar.
 - (2) Produk layanan KK ditandatangani oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
 - (3) Kriteria dan persyaratan penerbitan KK berpedoman pada ketentuan perundang-undangan.

Bagian Ketiga Surat Pengantar

Paragraf 1 Kriteria

Pasal 62

Pelayanan Surat Pengantar di Kecamatan digunakan untuk pengurusan hal-hal yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat yang perlu diketahui oleh Camat.

Paragraf 2 Pelayanan Surat Pengantar

Pasal 63

- (1) Untuk memperoleh Surat Pengantar, setiap pemohon harus mengajukan permohonan kepada Camat dengan tata cara sebagai berikut:
 - a. pemohon datang ke Kecamatan;
 - b. apabila pemohon tidak dapat datang langsung maka dapat mewakilkan disertai dengan surat kuasa bermaterai cukup;
 - c. pemohon membawa kelengkapan berkas permohonan Surat Pengantar dari Kelurahan sesuai persyaratan yang ditentukan dan diserahkan ke loket pelayanan;
 - d. pemohon akan dipanggil sesuai urutan dan diarahkan pada loket pelayanan;
 - e. pemohon menyampaikan berkas permohonan Surat Pengantar ke loket pelayanan;
 - f. petugas loket melakukan pemeriksaan administratif atas kelengkapan berkas permohonan;
 - g. apabila persyaratan dinyatakan lengkap dan benar, Camat menandatangani berkas Surat Pengantar;

- h. pemohon dipanggil sesuai urutan untuk mengambil produk Surat Pengantar di *customer service*.
- (2) Waktu penyelesaian Surat Keterangan paling lama 1 (satu) hari kerja terhitung sejak diterimanya permohonan dinyatakan lengkap dan benar.
- (3) Kriteria dan persyaratan Surat Keterangan berpedoman pada ketentuan perundang-undangan.

Bagian Keempat Surat Keterangan

Paragraf 1 Kriteria

Pasal 64

Pelayanan Surat Keterangan di Kecamatan digunakan untuk pengurusan hal-hal yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat yang perlu diketahui oleh Camat.

Paragraf 2 Pelayanan Surat Keterangan

Pasal 65

- (1) Untuk memperoleh Surat Keterangan, setiap pemohon harus mengajukan permohonan kepada Camat dengan tata cara sebagai berikut:
 - a. pemohon datang ke Kecamatan;
 - b. apabila pemohon tidak dapat datang langsung maka dapat mewakilkan disertai dengan surat kuasa bermaterai cukup;
 - c. pemohon membawa kelengkapan berkas permohonan Surat Keterangan dari Kelurahan sesuai persyaratan yang ditentukan dan diserahkan ke loket pelayanan;
 - d. pemohon akan dipanggil sesuai urutan dan diarahkan pada loket pelayanan;
 - e. pemohon menyampaikan berkas permohonan Surat Keterangan ke loket pelayanan;
 - f. petugas loket melakukan pemeriksaan administratif atas kelengkapan berkas permohonan;
 - g. apabila persyaratan dinyatakan lengkap dan benar, Camat menandatangani berkas Surat Keterangan;
 - h. pemohon dipanggil sesuai urutan untuk mengambil produk Surat Keterangan di *Customer Service*.
- (2) Waktu penyelesaian Surat Keterangan paling lama 1 (satu) hari kerja terhitung sejak diterimanya permohonan dinyatakan lengkap dan benar.
- (3) Kriteria dan persyaratan Surat Keterangan berpedoman pada ketentuan perundang-undangan.

Bagian Kelima
Autentifikasi

Paragraf 1
Kriteria

Pasal 66

Pelayanan Autentifikasi di Kecamatan untuk memeriksa salinan/turunan/fotokopi dokumen sesuai dengan aslinya pada pengurusan hal-hal yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat yang perlu diketahui oleh Camat.

Paragraf 2
Pelayanan Autentifikasi

Pasal 67

- (1) Untuk memperoleh pelayanan autentifikasi, setiap pemohon harus mengajukan permohonan kepada Camat dengan tata cara sebagai berikut:
 - a. pemohon datang ke Kecamatan;
 - b. apabila pemohon tidak dapat datang langsung maka dapat mewakilkan disertai dengan surat kuasa bermaterai cukup;
 - c. pemohon membawa dokumen yang akan dimintakan autentifikasi dan dokumen aslinya;
 - d. pemohon akan dipanggil sesuai urutan dan diarahkan pada loket pelayanan;
 - e. pemohon menyampaikan dokumen yang akan dimintakan autentifikasi dan dokumen aslinya ke loket pelayanan;
 - f. petugas loket melakukan pemeriksaan administratif atas kelengkapan berkas permohonan;
 - g. apabila persyaratan dinyatakan lengkap dan benar, Camat menandatangani dokumen yang dimintakan autentifikasi;
 - h. petugas proses membubuhkan cap pada dokumen yang sudah di autentifikasi; dan
 - i. pemohon dipanggil sesuai urutan untuk mengambil produk dokumen yang sudah di autentifikasi di *customer service*.
- (2) Waktu penyelesaian pelayanan autentifikasi paling lama 1 (satu) hari kerja dihitung sejak diterimanya permohonan dinyatakan lengkap dan benar.
- (3) Kriteria dan persyaratan pelayanan autentifikasi berpedoman pada ketentuan perundang-undangan.

BAB VII
MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI
TERPADU KECAMATAN

Bagian Kesatu
Mekanisme Pelayanan

Pasal 68

Mekanisme pelayanan perizinan ditetapkan :

- a. pendaftaran;
- b. pemeriksaan kelengkapan berkas permohonan;
- c. pemeriksaan lapangan; dan
- d. penerbitan Izin.

Pasal 69

- (1) Pendaftaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 68 huruf a dilakukan oleh pemohon atau pihak lain yang dikuasakan oleh pemohon dengan membawa berkas yang dipersyaratkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pendaftaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan di loket pelayanan untuk dicatat pada buku registrasi.

Pasal 70

- (1) Pemeriksaan kelengkapan berkas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 68 huruf b untuk memastikan kelengkapan berkas sesuai persyaratan yang telah ditentukan.
- (2) Pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh petugas loket.

Pasal 71

- (1) Pemeriksaan lapangan sebagaimana dimaksud pada Pasal 68 huruf c untuk memastikan kebenaran faktual di lapangan didasarkan pada berkas permohonan serta sifat permasalahan dan potensi dampak sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pemeriksaan lapangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh tim teknis yang dibentuk oleh Camat terdiri dari unsur Kecamatan, Kelurahan dan unsur SKPD teknis.
- (3) Tim teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) bertugas untuk memberikan saran/rekomendasi mengenai diterima atau ditolaknya suatu permohonan perizinan yang dituangkan dalam berita acara hasil pemeriksaan.

Pasal 72

- (1) Penerbitan izin sebagaimana dimaksud dalam Pasal 68 huruf c terdiri atas:
 - a. penyiapan konsep produk layanan;
 - b. pembubuhan paraf koordinasi;

- c. penandatanganan produk layanan;
 - d. penetapan biaya pelayanan;
 - e. pembayaran biaya pelayanan;
 - f. penyerahan produk pelayanan; dan
 - g. pengarsipan.
- (2) Penyiapan konsep produk layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dilakukan oleh petugas proses didasarkan pada pemeriksaan administrasi dan/atau pemeriksaan lapangan yang dituangkan dalam format produk layanan.
 - (3) Pembubuhan paraf koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilakukan oleh kepala seksi yang membidangi pelayanan dan Sekretaris Kecamatan.
 - (4) Penandatanganan produk layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dilakukan oleh Camat dilanjutkan dengan pembubuhan stempel dan penomoran oleh petugas proses.
 - (5) Penetapan biaya pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d dilakukan oleh petugas proses dengan penghitungan besaran biaya pelayanan didasarkan pada Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah atau Retribusi Daerah.
 - (6) Pembayaran biaya pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e dilakukan pemohon secara tunai dan lunas berdasarkan SKRD atau SKPD di kasir.
 - (7) Penyerahan produk pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f dilakukan oleh *customer service*.
 - (8) Pengarsipan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g dilakukan oleh Sekretaris Kecamatan meliputi penyimpanan minute asli dokumen dan penyampaian tembusan kepada SKPD teknis.

Pasal 73

Bagan alir mekanisme pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 68 wajib dipasang di ruang pelayanan.

Bagian Kedua Prosedur Pelayanan

Pasal 74

- (1) Prosedur pelayanan mencerminkan pola hubungan antara penyelenggara layanan dan pemohon serta hubungan antar penyelenggara layanan sesuai mekanisme pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 68.
- (2) Prosedur pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijabarkan dalam standar operasional prosedur sesuai Peraturan Perundang-undangan.

Bagian Ketiga
Penyederhanaan pelayanan

Pasal 75

Penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan mencakup:

- a. pelayanan atas permohonan perizinan dilakukan oleh Kecamatan;
- b. percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan;
- c. kepastian biaya pelayanan tidak melebihi dari ketentuan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Daerah;
- d. kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahapan proses pemberian perizinan sesuai dengan urutan prosedurnya;
- e. mengurangi berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama untuk dua atau lebih permohonan perizinan;
- f. pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan perizinan; dan
- g. penerapan sistem pelayanan secara paralel untuk berbagai jenis perizinan dan non perizinan yang saling berkaitan.

Bagian Keempat
Proses, Waktu dan Biaya Penyelenggaraan

Pasal 76

- (1) Pengolahan dokumen persyaratan perizinan dimulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilaksanakan secara terpadu di Kecamatan.
- (2) Pembinaan, pengawasan dan pengendalian atas bidang-bidang perizinan yang sudah dilimpahkan kepada Camat dilakukan oleh SKPD teknis.

Pasal 77

Jangka waktu penyelesaian perizinan ditetapkan sesuai dengan standar pelayanan masing-masing bidang perizinan dan non perizinan terhitung sejak diterimanya berkas permohonan dinyatakan lengkap dan benar.

Pasal 78

- (1) Penetapan biaya pelayanan berdasarkan Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- (2) Pembayaran biaya pelayanan dilakukan oleh pemohon secara tunai/lunas di loket kasir dan diberikan tanda terima pembayaran.
- (3) Bendahara Penerimaan pada Kecamatan menerima, menyimpan, menatausahakan, menyetorkan dan

mempertanggungjawabkan hasil penerimaan daerah yang berasal dari pelunasan biaya pelayanan.

- (4) Penyetoran hasil penerimaan daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (3) paling lambat 1x 24 jam sejak diterbitkannya tanda terima pembayaran.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengelolaan penerimaan daerah berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kelima

Pemberian dan Penolakan Permohonan Perizinan

Pasal 79

- (1) Pemberian izin didasarkan pada hasil pemeriksaan administrasi dan/atau pemeriksaan lapangan yang telah dinyatakan lengkap dan benar.
- (2) Pemberian izin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diterbitkan oleh Camat serta disampaikan kepada pemohon dan diberikan tanda terima.

Pasal 80

- (1) Penolakan izin dilakukan dalam hal dari hasil pemeriksaan administrasi dan/atau pemeriksaan lapangan yang telah dinyatakan tidak lengkap dan/atau tidak benar.
- (2) Surat penolakan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disertai dengan alasan penolakan.
- (3) Surat penolakan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditandatangani oleh Camat serta disampaikan kepada pemohon dan diberikan tanda terima.

Pasal 81

- (1) Pemohon dapat mengajukan keberatan secara tertulis atas penolakan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 dengan menggunakan formulir keberatan.
- (2) Surat keberatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Camat paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak diterimanya surat penolakan.
- (3) Tanggapan atas keberatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan kepada pemohon paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya surat keberatan.

Bagian Keenam

Penandatanganan

Pasal 82

- (1) Pejabat yang berwenang menandatangani produk layanan berupa izin adalah Camat.

- (2) Apabila Camat berhalangan menjalankan tugas kurang dari 7 (tujuh) hari kerja, penandatanganan izin dilakukan oleh kepala seksi yang membidangi pelayanan atas nama Camat.
- (3) Apabila Camat berhalangan menjalankan tugas selama 7 (tujuh) hari kerja atau lebih maka penandatanganan izin dilakukan oleh Pejabat Pelaksana Harian (Plh).
- (4) Dalam hal Pejabat Pelaksana Harian (Plh) belum ditunjuk, maka penandatanganan izin dilakukan oleh pejabat struktural dibawahnya atas nama Camat.

BAB VIII PENGELOLAAN PENGADUAN

Bagian Kesatu Maksud, Tujuan dan Prinsip

Pasal 83

- (1) Setiap Kecamatan penyelenggara PATEN wajib melakukan pengelolaan pengaduan.
- (2) Pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (1) mempunyai maksud dan tujuan sebagai berikut:
 - a. meningkatkan partisipasi masyarakat dalam rangka pelayanan publik;
 - b. meningkatkan kualitas pelayanan;
 - c. mewujudkan good governance;
 - d. memberikan pelayanan cepat tanggap atas keluhan dan aspirasi pelanggan terhadap penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan;
 - e. menyediakan sistem, prosedur, dan mekanisme yang memungkinkan segala keluhan dan aspirasi masyarakat dapat dikelola dengan baik;
 - f. mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang dalam memberikan pelayanan publik; dan
 - g. meningkatkan profesionalisme penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 84

- Pengelolaan pengaduan dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip sebagai berikut:
- a. mudah, artinya sistem pengaduan pelanggan mudah dipahami dan dilakukan semua pihak;
 - b. objektivitas, artinya pengelolaan pengaduan pelanggan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan;
 - c. koordinasi, artinya pengelolaan pengaduan pelanggan harus dilaksanakan dengan bekerjasama yang baik antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme tata

- kerja dan prosedur yang berlaku, sehingga masalahnya dapat diselesaikan sebagaimana mestinya;
- d. efektivitas dan efisiensi, artinya pengelolaan pengaduan pelanggan harus dilaksanakan tepat sasaran, hemat tenaga, waktu, dan biaya;
 - e. akuntabilitas, artinya pengelolaan pengaduan pelanggan dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - f. transparansi, artinya pengelolaan pengaduan pelanggan diinformasikan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - g. validitas, artinya data dan informasi yang disampaikan mempunyai relevansi dan ada hubungan yang substantif dengan tugas dan tanggung jawab aparatur pemerintah.
 - h. sikap positif, bahwa setiap jenis pengaduan harus diterima dan disikapi secara positif dan harus ditangani secara optimal;
 - i. praduga tak bersalah, artinya sebelum teradu terbukti melakukan kesalahan dan belum ditetapkan dengan putusan yang tetap, teradu dianggap tidak bersalah;
 - j. kerahasiaan, artinya penanganan terhadap suatu pengaduan masyarakat dilakukan secara hati-hati dan dijaga kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan
 - k. perlakuan yang wajar, artinya selama proses pembuktian pengaduan, pihak pengadu dan teradu mendapatkan perlakuan yang wajar serta bebas dari paksaan dan tekanan.

Bagian Kedua Pengelola Pengaduan

Pasal 85

- (1) Pejabat pengelola pengaduan sebagaimana dimaksud pada Pasal 83 ayat (1) adalah Sekretaris Kecamatan.
- (2) Dalam hal pengaduan tidak dapat diselesaikan di tingkat Kecamatan, penyelesaian pengaduan dilakukan oleh Tim pembina PATEN.
- (3) Tim pembina PATEN sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri dari unsur Sekretariat Daerah, SKPD Teknis, PPTSP, Inspektorat, Satuan Polisi Pamong Praja, DPPKAD, Kecamatan dan SKPD/unit kerja terkait lainnya sesuai kebutuhan.
- (4) Pembentukan tim sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

Pasal 86

Pengelolaan pengaduan pada Kecamatan yang sudah menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM)/ISO dilaksanakan oleh tim sesuai dengan ketentuan SMM/ISO.

Bagian Ketiga Tugas dan Etika Pengelola Pengaduan

Pasal 87

- (1) Pengelola pengaduan terdiri atas *customer service* dan Sekretaris Kecamatan.
- (2) Pengelola pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
 - a. pengadministrasian pengaduan terdiri dari kegiatan penerimaan, pencatatan, penelaahan, pengarsipan;
 - b. penanganan pengaduan terdiri dari pembuatan tanggapan, konfirmasi, klarifikasi, telaah ahli apabila diperlukan dan aksi tindak lanjut; dan
 - c. penyelesaian pengaduan terdiri dari pembuatan laporan hasil pengelolaan pengaduan, dan penyampaian laporan hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak pengadu.

Pasal 88

Pengelola pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 87 ayat (1) harus memiliki etika sebagai berikut :

- a. memberi pelayanan dengan empati, penuh hormat, santun, tanpa pamrih, dan tanpa unsur pemaksaan;
- b. memberi pelayanan secara adil dan tidak diskriminatif;
- c. menjaga kerahasiaan baik materi pengaduan, identitas pengadu dan teradu, serta dokumen-dokumen yang terkait dengan pengelolaan pengaduan dari pihak-pihak yang tidak berkepentingan;
- d. memberi penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani;
- e. menjunjung tinggi asas praduga tidak bersalah; dan
- f. menjalin kerja sama secara kooperatif dengan sesama pengelola pengaduan masyarakat.

Pasal 89

Sikap dan perilaku pengelola pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 87 ayat (1) berpedoman pada standar menerima pengaduan bagaimana dimaksud dalam Pasal 31.

Bagian Keempat
Pelayanan Pengaduan

Pasal 90

Pengaduan pelanggan terdiri dari :

- a. pengaduan langsung; dan
- b. pengaduan tidak langsung.

Pasal 91

(1) Pelayanan pengaduan langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 90 huruf a dilaksanakan dengan tata cara sebagai berikut :

- a. pengadu datang langsung ke Kecamatan;
- b. pengadu mengisi formulir pengaduan yang disediakan di Kecamatan;
- c. pengadu akan dipanggil sesuai urutan dan diarahkan ke *customer service*;
- d. *customer service* memeriksa formulir pengaduan dan melakukan klarifikasi pengaduan meliputi:
 - 1) identitas pengadu secara lengkap;
 - 2) uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - 3) penyelesaian yang diharapkan;
 - 4) tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
 - 5) tanda tangan serta nama petugas yang menerima pengaduan.
- e. *customer service* memberikan jawaban pengaduan dengan cara:
 - 1) merumuskan inti masalah yang diadukan;
 - 2) menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;
 - 3) meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima; dan
 - 4) menetapkan hasil penelaahan pengaduan untuk proses penanganan selanjutnya.
- f. pengadu diarahkan ke Sekretaris Kecamatan apabila tidak dapat diselesaikan di *customer service*;
- g. Sekretaris Kecamatan melakukan klarifikasi lanjutan atas pengaduan;
- h. Sekretaris Kecamatan memberikan jawaban pengaduan; dan
- i. *customer service* mengarsipkan formulir dan jawaban pengaduan.

(2) Bentuk formulir dan mekanisme pengaduan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran VI merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Pasal 92

- (1) Pelayanan pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 90 huruf b dilakukan melalui:
 - a. telepon; atau
 - b. sms, email/website.
- (2) Pelayanan pengaduan tidak langsung melalui telepon sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf a dilaksanakan dengan tata cara sebagai berikut:
 - a. *customer service* menerima telepon, menanyakan identitas diri pengadu, mencatat pengaduan dalam formulir pengaduan dan menanyakan nomor telepon pengadu yang bisa dihubungi;
 - b. *customer service* memberikan jawaban pengaduan;
 - c. Apabila pengaduan tidak dapat diselesaikan maka *customer service* berkonsultasi dengan Sekretaris Kecamatan dan menyiapkan jawaban;
 - d. *customer service* menghubungi pengadu dan memberikan jawaban.
 - e. *customer service* memberikan dan melakukan langkah-langkah sebagai berikut: Membuat draft jawaban atas pengaduan dan menyerahkan ke Sekretaris Kecamatan;
- (3) Pelayanan pengaduan tidak langsung melalui sms, email/website sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf b dilaksanakan dengan tata cara sebagai berikut:
 - a. *customer service* mencatat pengaduan ke dalam formulir pengaduan;
 - b. *customer service* membuat draft jawaban atas pengaduan dan menyerahkan ke Sekretaris Kecamatan;
 - c. Sekretaris Kecamatan memeriksa draft jawaban pengaduan, yaitu :
 - 1) apabila sudah benar dan menjawab inti permasalahan, Sekretaris Kecamatan menandatangani draft jawaban pengaduan.
 - 2) Apabila belum menjawab inti permasalahan, Sekretaris Kecamatan melakukan klarifikasi pada kepala seksi yang membidangi pelayanan dan SKPD teknis untuk menyiapkan jawaban.
 - d. *customer service* memberikan jawaban melalui sms, email/website.

Bagian Kelima Penanganan Pengaduan

Pasal 93

- (1) Kecamatan wajib menanggapi pengaduan paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima.
- (2) Dalam hal identitas pengadu dan materi tidak lengkap, pengadu melengkapi identitas pengadu dan materi

- aduannya paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak menerima pemberitahuan untuk melengkapi materi dari pengelola pengaduan.
- (3) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2), maka pengadu dianggap mencabut pengaduannya.
 - (4) Pengaduan yang diterima Kecamatan, wajib dibuktikan kebenaran dan substansinya melalui tahapan sebagai berikut :
 - a. konfirmasi, kegiatan konfirmasi dilakukan sebagai berikut:
 - 1) mengidentifikasi teradu;
 - 2) melakukan komunikasi kepada pelaksana dan atau pimpinan penyelenggara terkait dengan materi pengaduan;
 - 3) mencari informasi tambahan dari sumber lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diadukan sebagai bahan pendukung; dan
 - 4) mengumpulkan bukti-bukti awal sebagai bahan pendukung.
 - b. klarifikasi, kegiatan klarifikasi dilakukan sebagai berikut:
 - 1) meminta penjelasan secara lisan maupun tertulis kepada pihak yang diadukan dan pihak terkait dengan permasalahan yang diadukan;
 - 2) melakukan penilaian terhadap permasalahan yang diadukan dengan mengacu kepada Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; dan
 - 3) meminta dokumen pendukung atas penjelasan yang telah disampaikan oleh pihak yang telah dimintakan penjelasan.
 - (5) Penanganan pengaduan dilakukan secara berjenjang yaitu dari *customer service*, Sekretaris Kecamatan dan tim pembina penyelenggaraan pelayanan publik.
 - (6) Penanganan pengaduan harus dapat diselesaikan dalam jangka waktu paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak surat pengaduan diterima oleh Kecamatan.

Bagian Keenam Penyelesaian Pengaduan

Pasal 94

- (1) Hasil tindak lanjut atas pengaduan wajib disampaikan kepada pihak pengadu.
- (2) Kecamatan dapat meminta tanggapan dan umpan balik atas aksi tindak lanjut yang telah dilakukan.
- (3) Hasil pengelolaan pengaduan didokumentasikan secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan.

- (4) Pendokumentasian hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (3) paling sedikit memuat:
 - a. formulir pengaduan yang masuk;
 - b. hasil telaahan pengaduan;
 - c. rencana aksi tindak lanjut; dan
 - d. aksi tindak lanjut.

Bagian Ketujuh Sarana Pengaduan

Pasal 95

- (1) Kecamatan wajib menyediakan sarana pengaduan berupa:
 - a. formulir pengaduan;
 - b. kotak pengaduan/saran;
 - c. telepon;
 - d. sms; dan
 - e. email dan /atau website.
- (2) Sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus diumumkan dan diletakkan di tempat yang mudah terlihat agar diketahui dan mudah diakses oleh masyarakat.

Bagian Kedelapan Pengarsipan Dokumen Pengaduan

Pasal 96

- (1) Pengarsipan dokumen pengaduan dilakukan oleh Sekretaris Kecamatan.
- (2) Pengarsipan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur berdasarkan klasifikasi jenis masalah dan urutan waktu pengaduan dan disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada serta berdasarkan prosedur pengarsipan yang berlaku.
- (3) Informasi pengaduan tidak dapat diberikan kepada pihak lain yang tidak terkait, kecuali data statistik penanganan pengaduan.
- (4) Informasi pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) adalah identitas pengadu, materi pengaduan, dan hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan.
- (5) Pihak lain yang tidak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (3) adalah pihak-pihak diluar pengadu, tim pembina pelayanan publik, pihak yang diadukan, dan atau SKPD teknis yang membidangi.


BAB X KETENTUAN PENUTUP



Pasal 97

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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


Ditetapkan di Salatiga
pada tanggal 3 November 2014

WALIKOTA SALATIGA, 

 YULIYANTO 

Diundangkan di Salatiga
pada tanggal 3 November 2014

SEKRETARIS DAERAH KOTA SALATIGA,


AGUS RUDIANTO

BERITA DAERAH KOTA SALATIGA TAHUN 2014 NOMOR 36