



WALIKOTA PADANG

PROPINSI SUMATERA BARAT

KEPUTUSAN WALIKOTA PADANG NOMOR 380 TAHUN 2014

TENTANG

MEKANISME DAN PENANGANAN PENGADUAN PADA BADAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU

WALIKOTA PADANG,

Menimbang

- a. bahwa untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat dan membantu pelaksanaan tugas pejabat/pegawai dalam penyelesaian pengaduan diperlukan Mekanisme dan Penanganan Pengaduan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Walikota tentang Mekanisme dan Penanganan Pengaduan Pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu ;

Mengingat

- 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota Besar dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 20);
- 2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
- 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
- 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- 5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
- 6. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1980 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Padang (Lembaran Negara Tahun 1980 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3164);

7. 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);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan tata Kerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu di Daerah;
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 22 Tahun 2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
12. Peraturan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara Nomor 05/M.PAN/04/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
13. Peraturan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
14. Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 04 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintah Kota Padang (Lembaran Daerah Kota Padang Tahun 2008 Nomor 09);
15. Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kota Padang (Lembaran Daerah Tahun 2008 Nomor 17), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota padang Nomor 15 Tahun 2012 (Lembaran Daerah Tahun 2012 Nomor 15);

MEMUTUSKAN :

**Menetapkan
KESATU**

: Mekanisme dan Penanganan Pengaduan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Padang, sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA

: Mekanisme dan Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada diktum Kesatu Keputusan ini terdiri dari :
 a. Penanganan Pengaduan Secara Lisan;
 b. Penanganan Pengaduan Secara Tertulis dan;

KETIGA

: Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Padang
pada tanggal 2 Oktober 2014

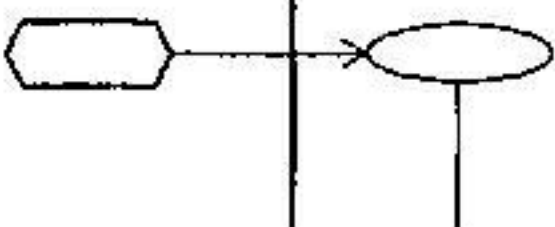
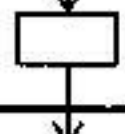
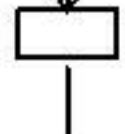
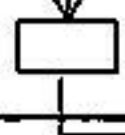
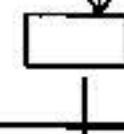
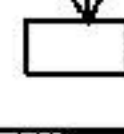
WALIKOTA PADANG,

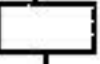
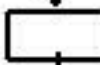
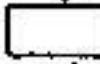
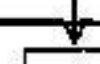
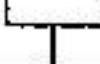


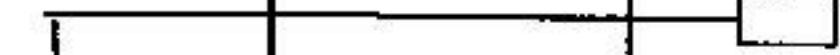
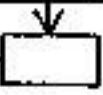
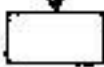
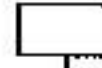
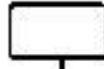
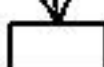
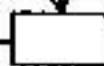
MAHYELDI

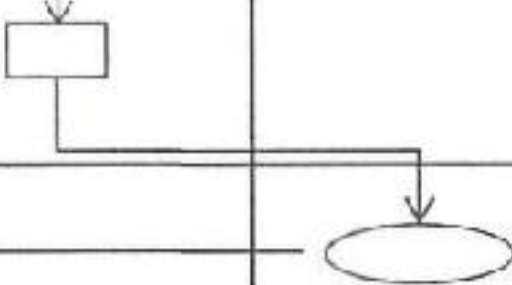
LAMPIRAN I
KEPUTUSAN WALIKOTA PADANG
NOMOR 380 TAHUN 2014
TENTANG MEKANISME DAN PENANGANAN
PENGADUAN PADA BADAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
PERIZINAN TERPADU

**MEKANISME DAN PENANGANAN
PENGADUAN SECARA LISAN**

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA								WAKTU
		PELAPOR	LOKET PENGADUAN	PETUGAS ADMINISTRASI	SEKRETARIS	KEPALA BPMP2T	KABID PELAYANAN DAN WASDAL	KASUBBID PERLJINAN DAN PENGADUAN	TIM TEKNIS	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	9	10
1	Berdiri sambil tersenyum ketika pelapor datang dan mengucapkan salam "selamat pagi/siang dan bertanya "ada yang bisa kami bantu"									5'
2	Memberikan penjelasan tentang tata cara dan persyaratan pengajuan pengaduan									15'
3	Memberikan formulir/blangko pengaduan kepada pengadu									5'
4	Mencatat dalam Buku Induk Pengaduan (BIP) dan lembar monitoring perjalanan dokumen									10'
5	Memasukkan data pengaduan ke dalam aplikasi									10'
6	Menerima, mencatat dan memberi nomor pada kartu kendali dan lembar disposisi									15'
7	Menyerahkan isian formulir pengaduan, berikut lembar disposisi									5'

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA								WAKTU
		PELAPOR	LOKET PENGADUAN	PETUGAS ADMINISTRASI	SEKRETARIS	KEPALA BPMP2T	KABID PELAYANAN DAN WASDAL	KASUBBID PERLJINAN DAN PENGADUAN	TIM TEKNIS	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	9	10
8	Membaca dan meneliti formulir aduan yang akan dinaikkan kepada kepala BPMP2T									5'
9	Menaikkan formulir pengaduan, berikut lembar disposisi									5'
10	Membaca dan memberi disposisi									30'
11	Meneruskan disposisi dari Kepala BPMP2T									10'
12	Mencatat disposisi pada kartu kendali									10'
13	Mendistribusikan dokumen pengaduan sesuai dengan disposisi									15'
14	Membaca dan memahami pokok permasalahan									15"
15	Menindaklanjuti disposisi dari Kepala BPPT dan PM									10'
16	Melakukan pengumpulan data dan inventarisasi peraturan perundang-undangan sesuai dengan pokok permasalahan									2 JAM
17	Menentukan jadwal rakor (jika perlu)									5'
18	Membuat konsep surat undangan rakor									2 jam
19	Meneliti dan memaraf konsep surat undangan rakor									2 jam

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA								WAKTU
		PELAPOR	LOKET PENGADUAN	PETUGAS ADMINISTRASI	SEKRETARIS	KEPALA BPMP2T	KABID PELAYANAN DAN WASDAL	KASUBBID PERLJINAN DAN PENGADUAN	TIM TEKNIS	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	9	10
20	Mengajukan penandatanganan konsep surat undangan rakor									10'
21	Meneliti, memaraf dan mengajukan konsep surat undangan rakor									25'
22	Meneliti dan menandatangani konsep surat undangan rakor									15'
23	Penomoran dan penanggalan surat undangan									10'
24	Menggandakan, memberi stempel dan mendistribusikan surat undangan									2 jam
25	Rapat koordinasi Penyelesaian Pengaduan									3 jam
26	Membuat laporan hasil rapat koordinasi dan konsep surat tanggapan									3 hari
27	Meneliti dan memaraf konsep surat tanggapan									15'
28	Mengajukan penandatanganan konsep surat tanggapan									5'
29	Membaca, meneliti dan menandatangani konsep surat tanggapan									2 hari
30	Penomoran dan Penanggalan surat tanggapan									10'
31	Menggandakan dan memberi stempel surat tanggapan									30'
32	Menyerahkan surat tanggapan									15'

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA								WAKTU
		PELAPOR	LOKET PENGADUAN	PETUGAS ADMINISTRASI	SEKRETARIS	KEPALA BPMP2T	KABID PELAYANAN DAN WASDAL	KASUBBID PERIJINAN DAN PENGADUAN	TIM TEKNIS	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	9	10
33	Mencatat inti surat tanggapan dalam Buku Induk Pengaduan dan memasukkan dalam aplikasi									15'
34	Menyampaikan surat tanggapan									2 jam
Jumlah waktu		7 hari 5 jam 45 menit								

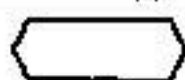
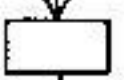
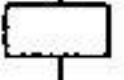
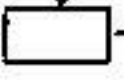
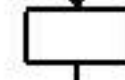
WALIKOTA PADANG,

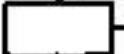
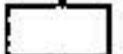


MAHYELDI

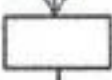
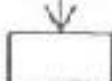
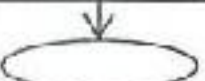
LAMPIRAN II
KEPUTUSAN WALIKOTA PADANG
NOMOR 380 TAHUN 2014
TENTANG MEKANISME DAN PENANGANAN
PENGADUAN PADA BADAN PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN PERIZINAN TERPADU

**MEKANISME DAN PENANGANAN
PENGADUAN SECARA TERTULIS**

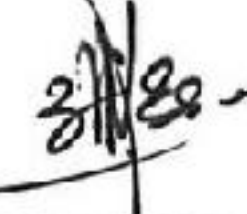
NO	AKTIVITAS	PELAKSANA								WAKTU
		PELAPOR	LOKET PENGADUAN	PETUGAS ADMINSTRASI	SEKRETARIS	KEPALA BPMP2T	KABID PELAYANAN DAN WASDAL	KASUBBID PERIJINAN DAN WASDAL	TIM TEKNIS PELAYANAN PENGADUAN	
1	2	3	4	5	6	7		8	9	10
1	Menerima surat pengaduan									30'
2	Menyerahkan surat pengaduan									10'
3	Menerima, mencatat dan memberi nomor pada kartu kendali dan lembar disposisi									10'
4	Memasukkan data pengaduan ke dalam aplikasi									10'
5	Mencatat dalam Buku Induk Pengaduan (BIP)									15'
6	Menyerahkan dokumen pengaduan, berikut lembar disposisi									5'
7	Memaraf pada lembar disposisi yang akan dinaikkan kepada kepala BPMP2T									5'

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA								WAKTU
		PELAPOR	LOKET PENGADUAN	PETUGAS ADMINSTRASI	SEKRETARIS	KEPALA BPMP2T	KABID PELAYANAN DAN WASDAL	KASUBBID PERIJINAN DAN WASDAL	TIM TEKNIS PELAYANAN PENGADUAN	
1	2	3	4	5	6	7		8	9	10
8	Menaikkan dokumen pengaduan, berikut lembar disposisi									5'
9	Membaca dan memberi disposisi									30'
10	Mencatat disposisi pada kartu kendali dan Buku Induk									10'
11	Menggandakan dan mendistribusikan dokumen pengaduan sesuai dengan disposisi									15'
12	Menerima dokumen pengaduan dan memaraf Buku Induk Pengaduan									5'
13	Membaca dan memahami pokok permasalahan									2 jam
14	Melakukan pengumpulan data dan inventarisasi peraturan perundang-undangan sesuai dengan pokok permasalahan									2 jam
15	Menentukan jadwal rakor (jika perlu)									10'
16	Membuat konsep surat undangan dalam aplikasi									15'
17	Meneliti dan memaraf konsep surat undangan									10'
18	Mengajukan penandatanganan konsep surat undangan									5'
19	Meneliti dan memaraf konsep surat undangan									10'

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA								WAKTU
		PELAPOR	LOKET PENGADUAN	PETUGAS ADMINSTRASI	SEKRETARIS	KEPALA BPMP2T	KABID PELAYANAN DAN WASDAL	KASUBBID PERIJINAN DAN WASDAL	TIM TEKNIS PELAYANAN PENGADUAN	
1	2	3	4	5	6	7		8	9	10
20	Mengajukan penandatanganan konsep surat undangan									15'
21	Meneliti dan menandatangani konsep surat undangan									15'
22	Penomoran dan penanggalan surat undangan									10'
23	Menggandakan, memberi stempel dan mendistribusikan surat									2 jam
24	Memilah, mengagendakan dan mengarsipkan surat undangan									10'
25	Rapat koordinasi									3 jam
26	Membuat telaahan staf dan konsep surat tanggapan berdasarkan hasil rapat koordinasi									2 hari
27	Meneliti dan memaraf konsep surat tanggapan									15'
28	Mengajukan penandatanganan konsep surat tanggapan, dilampiri									5'
29	Meneliti dan memaraf konsep surat tanggapan									15'
30	Mengajukan penandatanganan konsep surat tanggapan, dilampiri									5'
31	Mengkaji telaahan staf, meneliti dan menandatangani konsep surat									1 hari
32	Penomoran dan Penanggalan surat tanggapan									10'

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA								WAKTU
		PELAPOR	LOKET PENGADUAN	PETUGAS ADMINSTRASI	SEKRETARIS	KEPALA BPMP2T	KABID PELAYANAN DAN WASDAL	KASUBBID PERIJINAN DAN WASDAL	TIM TEKNIS PELAYANAN PENGADUAN	
1	2	3	4	5	6	7		8	9	10
33	Menggandakan dan memberi stempel pada surat tanggapan									30'
34	Mengagendakan, memilah dan mengarsipkan surat tanggapan									15'
35	Mencatat inti surat tanggapan dalam Buku Induk Pengaduan dan									15'
36	Mengirim surat tanggapan									1 jam
37	Menerima surat tanggapan									5'
38	Mengirim surat tanggapan melalui Website atau E-mail									1 Hari
										
Jumlah										9 hari 3 jam 25 menit

WALIKOTA PADANG,



MAHYELDI