



**WALIKOTA PEKANBARU  
PROVINSI RIAU**

**PERATURAN WALIKOTA PEKANBARU  
NOMOR 273 TAHUN 2017**

**TENTANG**

**SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU DI KECAMATAN  
KOTA PEKANBARU**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**WALIKOTA PEKANBARU,**

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka memberikan jaminan dan kepastian penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kecamatan di Kota Pekanbaru yang transparan dan akuntabel serta efektif dan efisien maka perlu ditetapkan jenis pelayanan dan format standar pelayanan surat keterangan di Kecamatan;
  - b. bahwa dalam rangka mendukung terwujudnya visi Kota Pekanbaru menjadi smart city yang madani, pelayanan ditingkat kecamatan harus segera ditingkatkan secara bertahap dengan memaksimalkan pemanfaatan teknologi informasi;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Kota Pekanbaru;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota Kecil Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 19);
  2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);
  3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana

telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Atas Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4826);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
10. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan Kelurahan di Kota Pekanbaru (Lembaran Daerah Kota Pekanbaru Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pekanbaru Nomor 4);

11. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru (Lembaran Daerah Kota Pekanbaru Tahun 2016 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9);
12. Peraturan Walikota Nomor 11 Tahun 2013 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Pekanbaru Kepada Camat (Berita Daerah Kota Pekanbaru Tahun 2013 Nomor 11);
13. Peraturan Walikota Nomor 188 Tahun 2017 tentang Penetapan Batas Wilayah Kelurahan Dalam Kecamatan Bukit Raya, Kecamatan Payung Sekaki, Kecamatan Rumbai Pesisir, Kecamatan Tampan, Kecamatan Tenayan Raya, Kecamatan Rumbai, Kecamatan Marpoyan Damai (Berita Daerah Kota Pekanbaru Tahun 2017 Nomor 188);

#### **MEMUTUSKAN:**

Menetapkan : **PERATURAN WALIKOTA TENTANG SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU DI KECAMATAN KOTA PEKANBARU**

#### **BAB I KETENTUAN UMUM**

Bagian Kesatu  
Pengertian dan Istilah

##### **Pasal 1**

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

- a. Daerah adalah Daerah Kota Pekanbaru.
- b. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru.
- c. Walikota adalah Walikota Pekanbaru.
- d. Kecamatan atau yang disebut dengan nama lain adalah bagian wilayah dari daerah Kabupaten/ kota yang dipimpin oleh camat.
- e. Camat adalah Kepala Kecamatan di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru.
- f. Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai Perangkat Daerah Kota Pekanbaru di bawah Kecamatan.

- g. Lurah adalah Perangkat Kerja Kecamatan.
- h. Standar Pelayanan Administrasi adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- i. Prosedur pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- j. Persyaratan pelayanan adalah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- k. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan administrasi.
- l. Sistem pelayanan administrasi terpadu Kecamatan adalah suatu inovasi aplikasi manajemen dalam rangka mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan administrasi perizinan/ non perizinan di tingkat Kecamatan.

Bagian Kedua  
Maksud Dan Tujuan

**Pasal 2**

Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu ini dimaksudkan untuk pedoman bagi obyek dan subyek pelayanan sehingga dalam pelaksanaan pelayanan dapat berjalan efektif, efisien dan tepat waktu.

**Pasal 3**

Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu ini bertujuan untuk:

- a. memberi kepastian hukum dan akses yang lebih luas bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan.
- b. mewujudkan terselenggaranya pelayanan berkualitas yang berbasis Teknologi Informasi.

**BAB III**  
**RUANG LINGKUP**

**Pasal 4**

Ruang lingkup Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan adalah 18 (delapan belas) komponen pelayanan.

**BAB IV**  
**JENIS PELAYANAN**  
Pasal 5

- (1) Jenis pelayanan dalam sistem administrasi pelayanan terpadu Kecamatan meliputi:
1. Surat Keterangan Belum Masuk Listrik.
  2. Surat Keterangan Belum Memiliki Rumah.
  3. Surat Keterangan Belum Menikah.
  4. Surat Keterangan Bersih Diri.
  5. Surat Keterangan Catatan Kepolisian.
  6. Surat Keterangan Domisili.
  7. Surat Keterangan Domisili Usaha (Kecamatan).
  8. Surat Keterangan Status Pasangan.
  9. Surat Keterangan Jaminan Kesehatan.
  10. Surat Keterangan Janda/Duda.
  11. Surat Keterangan Kehilangan.
  12. Surat Keterangan Menikah.
  13. Surat Keterangan Penghasilan.
  14. Surat Keterangan Perbedaan Data.
  15. Surat Keterangan Tidak Mampu.
  16. Surat Nikah.
  17. Surat Rekomendasi Pangkalan Elpiji (Kecamatan).
  18. Surat Rekomendasi Usaha (Kecamatan).
- (2) Uraian lebih lanjut mengenai Standar dan format jenis Pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

**BAB V**  
**PENYELENGGARA**

Pasal 6

- (1) Walikota membentuk tim teknis pelaksanaan sistem pelayanan administrasi terpadu kecamatan, yang terdiri dari Bagian dengan tugas dan fungsinya membidangi pembinaan terhadap Kecamatan dan Kelurahan, Dinas yang tugas dan fungsinya membidangi Komunikasi dan Informatika.
- (2) Tim teknis sebagaimana dimaksud sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan keputusan Walikota.
- (3) Tim Teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mempunyai tugas :
  - a. mengidentifikasi jenis dan komponen pelayanan yang dapat diterapkan pada sistem pelayanan administrasi terpadu.

- b. mengevaluasi jenis dan komponen pelayanan yang sudah berlaku dalam pelaksanaannya.
- c. mempersiapkan rancangan kebijakan dan petunjuk umum/ teknis yang dibutuhkan dalam rangka penerapan sistem pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan.
- d. merekomendasikan kepada Walikota untuk penambahan setiap jenis dan komponen pelayanan administrasi terpadu yang dapat distandarkan dan diterapkan.

#### Pasal 7

Pejabat penyelenggara sistem pelayanan administrasi terpadu terdiri dari :

- a. Camat.
- b. Sekretaris Kecamatan.
- c. Kepala Seksi di Kecamatan yang terkait.
- d. Lurah.
- e. Sekretaris Kelurahan.
- f. Kepala Seksi Terkait di Kelurahan.
- g. Staf Kecamatan selaku Operator di tingkat Kecamatan.
- h. Staf Kecamatan selaku Admin dari Aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.
- i. Staf Kelurahan selaku Operator di tingkat Kelurahan.

#### Pasal 8

Camat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 adalah penanggung jawab penyelenggaraan sistem Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan mempunyai tugas :

- a. memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan penyelenggaraan sistem pelayanan administrasi terpadu di kecamatan.
- b. menyiapkan rencana anggaran dan biaya.
- c. menetapkan pelaksana teknis.
- d. melakukan pengelolaan pelayanan secara transparan dan akuntabel; dan
- e. mempertanggung jawabkan kinerja sistem pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

#### Pasal 9

- (1) Sekretaris Kecamatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b, adalah penanggung jawab Kesekretariatan/ Ketatausahaan, penyelenggaraan sistem pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan,

mempunyai tugas melakukan penatausahaan administrasi penyelenggaraan sistem pelayanan.

- (2) Sekretaris Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab kepada Camat.

#### Pasal 10

- (1) Kepala Seksi di Kecamatan yang terkait dengan 18 (delapan belas) jenis pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf c mempunyai tugas melaksanakan teknis pelayanan.
- (2) Kepala Seksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab kepada Camat melalui sekretaris Kecamatan.

#### Pasal 11

Lurah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf d adalah penanggung jawab penyelenggaraan sistem Pelayanan Administrasi Terpadu di Kelurahan, mempunyai tugas :

- a. memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan penyelenggaraan sistem pelayanan administrasi terpadu di Kelurahan.
- b. menetapkan pelaksana teknis.
- c. melakukan pengelolaan pelayanan secara transparan dan akuntabel; dan
- d. mempertanggung jawabkan kinerja sistem pelayanan administrasi terpadu di Kelurahan kepada Camat melalui Sekretaris Kecamatan.

#### Pasal 12

- (1) Sekretaris Kelurahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf e, adalah penanggung jawab Kesekretariatan/ Ketata usahaan, penyelenggaraan sistem pelayanan administrasi terpadu di Kelurahan, mempunyai tugas melakukan penatausahaan administrasi penyelenggaraan sistem pelayanan.
- (2) Sekretaris Kelurahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab kepada Lurah.

#### Pasal 13

- (1) Kepala Seksi di Kelurahan yang terkait dengan 18 (delapan belas) jenis pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf f mempunyai tugas melaksanakan teknis pelayanan.
- (2) Kepala Seksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab kepada Lurah melalui sekretaris Kelurahan.

#### Pasal 14

Camat menunjuk petugas operator dan admin ditingkat Kecamatan guna menjamin terselenggaranya sistem pelayanan terpadu di Kecamatan.

#### Pasal 15

Lurah menunjuk petugas operator ditingkat kelurahan guna menjamin terselenggaranya sistem pelayanan terpadu di Kelurahan.

### **BAB VI PENANGANAN PENGADUAN**

#### Pasal 16

- (1) Kecamatan dapat menyediakan sarana pengaduan masyarakat yang berhubungan dengan jenis pelayanan, baik secara langsung maupun dengan menggunakan media lain yang pelaksanaannya disesuaikan dengan kondisi setempat.
- (2) Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus ditindak lanjuti secara tepat, cepat, dan memberikan jawaban serta penyelesaiannya kepada pengadu paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.

### **BAB VII PEMBINAAN DAN PENGAWASAN**

#### Pasal 17

- (1) Pembinaan atas penyelenggaraan pelayanan dilakukan secara berjenjang dan berkesinambungan di lingkungan Kecamatan oleh Walikota Pekanbaru sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan mutu pelayanan.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi pengembangan sistem, sumberdaya manusia, dan jaringan kerja sesuai kebutuhan, yang dilaksanakan melalui koordinasi antar instansi teknis terkait serta evaluasi pelaksanaan pelayanan.

#### Pasal 18

Pengawasan terhadap proses pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan dilakukan oleh aparatur pengawas intern Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya.

## **BAB IX PROSEDUR PENANDATANGANAN**

### Pasal 19

Prosedur, pengelolaan, pemrosesan dan penandatanganan sistem pelayanan administrasi terpadu Kecamatan dilaksanakan melalui sistem aplikasi, dan menggunakan tandatangan digital.

## **BAB X KETENTUAN LAIN-LAIN**

### Pasal 20

- (1) Setiap penerima layanan diberi kemudahan untuk mendapatkan informasi.
- (2) Mengenai teknis pelaksanaannya diatur lebih lanjut dengan surat Keputusan Camat.

### Pasal 21

- (1) Masyarakat berperan serta secara aktif dalam penyelenggaraan sistem pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan.
- (2) Peran serta masyarakat 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 mengakses layanan.

### Pasal 22

Camat wajib mensosialisasikan kepada masyarakat tentang sistem pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan.

### Pasal 23

Sistem pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan merupakan bagian dari pelaksanaan PATEN di Kecamatan.

**BAB X**  
**KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 24

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Pekanbaru  
pada tanggal 9 NOVEMBER 2017  
WALIKOTA PEKANBARU, *f.*

  
o/h FIRDAUS

Diundangkan di Pekanbaru  
pada tanggal 9 NOVEMBER 2017  
SEKRETARIS DAERAH KOTA PEKANBARU,



MOHD. NOER MBS

BERITA DAERAH KOTA PEKANBARU TAHUN 2017 NOMOR 273