

# **Efektivitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal ( KP2TPM ) Kota Pariaman**

Oleh:

**Yunita Asria**

**(Yunita.asria93@yahoo.com)**

**Pembimbing: Dr. H. Zaili Rusli SD, M.Si**

Jurusan Ilmu Administrasi – Prodi Ilmu Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik

Universitas Riau

Kampus bina widya jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293-

Telp/Fax. 0761-63277

## **ABSTRACT**

**Yunita Asria , 1101112269. Effectiveness Service At Integrated Licensing Services Office and Investment ( KP2TPM ) Pariaman City .**

*Effectiveness of services is the ability to perform the duties and functions of the public service of an organization that there is no pressure or tension between implementation. All the people who get the service would want a service that is effective especially in the service of the Office of Integrated Licensing Services and Investment ( KP2TPM ) Pariaman City .*

*The research aimed to determine the effectiveness of services in the Office of Integrated Licensing Services and Investment ( KP2TPM ) Pariaman City . According to Duncan , there are three criteria for measuring the effectiveness of the Achievement of Objectives , Integration and Adaptation . While the factors that influence the effectiveness of services ie Leadership , Resources Apparatus , Awareness and Infrastructures . This study uses descriptive qualitative research method that analysis seeks to provide a detailed description is based on the fact that ditemukan in the field , then the presentation of data can describe the results of interviews and observations will then be deduced.*

*The results of this study indicate that the Office of Integrated Licensing Services and Investment ( KP2TPM ) have been effective in providing services to the public although there are still limitations such as the lack of the number of employees who work in KP2TPM . Nevertheless , KP2TPM continue to provide services to the community ang maximum so that people get satisfaction in the service.*

**Keywords : Effectiveness , Services , Organizations**

## PENDAHULUAN

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara *ekstrim* dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat, pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berisi kriteria-kriteria pelayanan prima yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketetapan waktu.

Dalam organisasi pemerintahan, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala *intern* yaitu kendala yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala *extern* yakni kendala yang datangnya dari masyarakat pengguna jasa dalam kaitannya dengan pelayanan umum yang ditanganinya, selain itu pula pegawai harus senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat secara keseluruhan.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka dapat menimbulkan rasa puas dan sikap positif dari masyarakat. Hal ini dikarenakan kepuasan merupakan perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja seseorang dan harapannya.

Masyarakat akan sangat puas apabila dirinya mendapat pelayanan dengan baik, dan tentunya hal tersebut akan membawa kesan positif dalam diri setiap masyarakat khususnya terhadap kinerja aparatur pemerintah. Tingkat kepuasan masyarakat merupakan suatu indikator yang penting bagi keberhasilan pelayanan publik dimana semakin besar manfaat yang dirasakan publik, semakin bagus pula kualitas layanan yang dilaksanakan oleh aparat, sebaliknya tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan buruknya sistem pelayanan aparat publik.

Namun dalam perjalanannya masih banyak dijumpai permasalahan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Telah banyak cerita atau pengalaman dan sebagian atau bahkan hampir semua masyarakat sebagai pengguna dari pelayanan publik yang mengeluhkan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh instansi pemerintah.

Fakta yang terjadi sebelum berdirinya Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pariaman (KP2TPM), masih dijumpai kelemahan yang secara umum merupakan pelayanan aparatur pemerintah belum berjalan efektif. Kelemahan tersebut antara lain pelayanan rumit dan tidak sederhana, kurang adanya kepastian persyaratan administratif, kurang adanya keterbukaan prosedur dalam memperoleh pelayanan, pelayanan yang kurang efisien, serta masih kurangnya keadilan dalam pemberian pelayanan, serta adanya beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan itu sendiri antara lain dari masyarakat, kemampuan pegawai, peraturan yang diterapkan, dan fasilitas yang mendukung.

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum

ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan.

Selama ini fungsi pelayanan publik yang merupakan perizinan dan non perizinan terletak pada berbagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang mempunyai tugas pokoknya masing-masing, sehingga masyarakat mengalami kesulitan karena terlalu banyak prosedur yang harus dilalui dan berbelit-belit pengurusan perizinannya. Dalam pengurusan perizinan tersebut masyarakat harus mengurus ke SKPD-SKPD terkait yang biasanya memakan waktu lama. Dengan memperhatikan fenomena ini maka Pemerintah Kota Pariaman membentuk SKPD baru yang dinamakan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KP2TPM) dengan mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Pariaman, maka Gubernur Sumatera Barat meresmikan pembentukan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pariaman (KP2TPM) pada tanggal 26 Januari yang selanjutnya di tindaklanjuti dengan pelantikan Kepala KP2TPM, KTU dan Kasi-Kasi pada tanggal 2 Februari 2010. Tetapi KP2TPM ini baru dapat berfungsi melayani masyarakat pada tanggal 1 September 2010.

Berdasarkan Keputusan Walikota Pariaman Nomor : 296/570/2010 tentang Pelimpahan Kewenangan Pelayanan Perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pariaman maka Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal (KP2TPM) melayani 9 (Sembilan) jenis perizinan yang mulai di berlakukan pada tanggal 1 September 2010 meliputi :

1. Surat Izin Tempat Usaha (SITU)
2. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
3. Tanda Daftar Industri (TDI)
4. Tanda Daftar Perdagangan (TDP)
5. Izin Gangguan (HO)
6. Izin Salon Kecantikan
7. Izin Pusat Kebugaran Jasmani
8. Izin Panti Tradisional
9. Izin Industri Rumah Tangga Pangan (IRTP)

Selanjutnya, berdasarkan Peraturan Walikota Pariaman Nomor : 28 Tahun 2011 tentang Pendelegasian Wewenang Pemberian Perizinan Dalam Rangka Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Bidang Penanaman Modal kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pariaman maka pada tanggal 02 Novmber 2011 menambah 8 (delapan) izin di bidang penanaman modal yaitu meliputi :

1. Pendaftaran Penanaman Modal
2. Izin Prinsip Penanaman Modal

3. Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal
4. Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal
5. Izin Usaha Penanaman Modal
6. Izin Usaha Perluasan Penanaman Modal
7. Izin Usaha Perubahan Penanaman Modal
8. Izin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal (Marger)

Selanjutnya berdasarkan Keputusan Walikota Pariaman Nomor : 342/570/2011 tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pariaman pada tanggal 06 Desember 2011 dilimpahkan 5 (lima) jenis Perizinan lagi meliputi :

1. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)
2. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
3. Izin Usaha Warung Internet (Warnet)
4. Izin Tower
5. Izin Pemasangan Reklame

Dengan demikian, kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pariaman hingga saat ini telah melayani 22 (dua puluh dua) jenis Perizinan.

Ditengah maraknya keluhan masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, baik itu dari segi keramahan petugas pelayanan, waktu pelayanan yang cukup lama hingga proses pelayanan yang berbelit-belit,

KP2TPM berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Bentuk upaya dari KP2TPM adalah dengan mengadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang jenis perizinan yang ada di KP2TPM dan prosedur pengurusan perizinan pada awal tahun 2011. Tidak hanya itu KP2TPM melakukan kunjungan kerja ke Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Jemberana guna mempelajari lebih dekat Sistem Manajemen Satu Locket 22 November 2011 yang lalu. Alhasil, KP2TPM mendapat penghargaan Juara I Penyelenggara Pelayanan Terbaik Tingkat Kota Pariaman Pada Tahun 2012, Juara Harapan I Penghargaan Citra Pelayanan Prima Tingkat Provinsi Sumatera Barat yang diberikan oleh Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB) dan kembali mendapatkan penghargaan Juara I sebagai Penyelenggara Pelayanan Terbaik Tingkat Kota Pariaman pada tahun 2014.

#### A. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana efektivitas pelayanan pada kantor pelayanan perizinan terpadu dan penanaman modal kota Pariaman ?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas pelayanan pada kantor pelayanan perizinan terpadu dan penanaman modal kota Pariaman ?

#### B. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

##### 1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan pada kantor pelayanan perizinan terpadu dan penanaman modal kota Pariaman.
- b. Untuk mengetahui factor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas pelayanan pada kantor pelayanan perizinan terpadu dan penanaman modal kota Pariaman.

##### 2. Manfaat Penelitian

- a. Teoritis
  1. Dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan pemikiran yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu administrasi pada umumnya dan khususnya pada administrasi Negara.
  2. Memberikan wawasan dan pengetahuan tentang efektivitas pelayanan pada kantor pelayanan perizinan terpadu dan penanaman modal kota Pariaman.
  3. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya.

- b. Praktis
1. Dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan pada kantor pelayanan perizinan terpadu dan penanaman modal kota Pariaman.
  2. Memberikan masukan atau sumbangan pemikiran kepada pegawai Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pariaman.
  3. Sebagai praktik dari teori penelitian dan juga sebagai praktik dalam pembuatan karya ilmiah dengan suatu metode penelitian ilmiah.

## **METODE**

Metode yang di gunakan di dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan persentase dan digambarkan pula dalam bentuk kalimat terpisah menurut kategoris untuk memperoleh kesimpulan. Hal tersebut dilakukan agar data-data yang diperlukan terkumpul, selanjutnya penulis memisah-misahkan data menurut jenisnya kemudian dilakukan kegiatan yang dinamakan meneliti data, setelah itu baru dianalisa dan membuat laporan hasil penelitian dalam bentuk uraian-uraian yang dilengkapi dengan tabel.

## **HASIL**

Dalam bab ini peneliti menyajikan data-data yang diperoleh dari hasil penelitian dari Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KP2TPM) Kota Pariaman, Para Pegawai kantor dan masyarakat yang terpilih menjadi informan untuk memberikan penjelasan mengenai Efektivitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Peizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KP2TPM) Kota Pariaman. Dari hasil ini terkumpul sejumlah data yang diperlukan tentang Efektivitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KP2TPM) Kota Pariaman.

### **A. Efektivitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KP2TPM) Kota Pariaman**

Setiap organisasi memiliki kriteria tersendiri mengenai efektivitas organisasinya. Suatu organisasi dikatakan efektif apabila organisasi tersebut dapat mencapai sasaran yang telah ditetapkan, atau sejauh mana sasaran dan tujuan organisasi tersebut tercapai. Demikian halnya KP2TPM sebagai salah satu wadah/instansi yang melayani masyarakat dalam hal perizinan dapat dikatakan efektif apabila mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan. Keberhasilan KP2TPM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat diukur berdasarkan Pencapaian Tujuan, Integrasi dan Adaptasi. Untuk mengukur permasalahan tersebut penelitian ini menganalisis berdasarkan beberapa kriteria sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan  
Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian

tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu:

a. Kurun waktu

KP2TPM tidak menargetkan waktu yang pasti untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik. Tapi setiap tahunnya KP2TPM berupaya meningkatkan dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk publik sehingga dapat mencapai tujuan tersebut. Dalam kurun waktu 2 tahun KP2TPM sudah bisa membuktikan tercapainya tujuan dengan meraih Penghargaan sebagai Penyelenggara pelayanan terbaik tingkat Kota Pariaman.

b. Sasaran yang merupakan target kongkret.

Sasaran yang akan dicapai oleh KP2TPM adalah masyarakat yang akan menggunakan jasa pelayanan baik tentang pelayanan perizinan maupun penanaman modal di KP2TPM ini. KP2TPM dapat dikatakan mampu mencapai sasaran yang dituju dibuktikan dengan meningkatnya jumlah masyarakat yang mengurus perizinan setiap tahunnya. Ini juga membuktikan bahwa KP2TPM dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya mengurus suatu perizinan.

2. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi. KP2TPM melakukan berbagai macam sosialisasi sebagai bentuk upaya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam mengurus perizinan. Bentuk sosialisasi yang dilakukan mulai dari Sosialisasi langsung kepada masyarakat dalam bentuk seminar atau pertemuan, iklan yang disiarkan lewat radio sampai baliho yang di pasang di pinggir jalan.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja. KP2TPM dapat menyesuaikan diri dengan lingkungannya dan dapat bekerja sama dengan seluruh SKPD yang ada di Kota Pariaman dalam hal teknis pengurusan perizinan oleh masyarakat.

**B. Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KP2TPM) Kota Pariaman.**

1. Kepemimpinan.

Kepemimpinan disini maksudnya adalah sistem

kepemimpinan yang diterapkan oleh Kepala KP2TPM dan pemimpin yang memiliki wawasan yang luas dalam merencanakan berbagai program untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sehingga tujuan dari KP2TPM ini dapat tercapai. Sistem kepemimpinan yang diterapkan oleh Kepala KP2TPM ini adalah sitem kepemimpinan kondisional yang artinya sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada. Ada saatnya seorang pemimpin itu tegas, ramah, marah dan berwibawa di hadapam para pegawainya.

#### 2. Sumber Daya Aparatur

Untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur-aparatur pemerintah yang memiliki kualitas sumber daya manusia yang handal. KP2TPM bisa dikatakan kekurangan jumlah pegawai atau Sumber daya aparatur, tetapi sejauh ini masih bisa memaksimalkan fungsinya sebagai instansi pelayan masyarakat. Tetapi penambahan jumlah pegawai di KP2TPM ini juga sangat di perlukan agar bisa lebih maksimal lagi dalam memberikan pelayanan.

#### 3. Kesadaran Masyarakat

Kesadaran masyarakat disini maksudnya adalah kesadaran mayarakat untuk mengurus segala bentuk perizinan yang di perlukan. Sejak

dibentuknya KP2TPM pada tahun 2010, jumlah masyarakat yang mengurus perizinan memiliki peningkatan secara signifikan dari tahun ke tahun. Hal ini membuktikan bahwa kesadaran masyarakat Kota Pariaman selalu meningkat akan pentingnya mengurus suatu perizinan

#### 4. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang lengkap yang digunakan KP2TPM dalam melayani masyarakat mengurus berbagai jenis perizinan menjadi faktor pendukung dari untuk mecapai efektivitas.

### KESIMPULAN

Berdasarkan Hasil Penelitian dan Analisa yang telah penulis lakukan mengenai Efektivitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KP2TPM) Kota Pariaman, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai pelengkap dan akan dikemukakan saran-saran untuk bahan masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam hal ini KP2TPM Kota Pariaman.

Kesimpulan dari Penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KP2TPM) Kota Pariaman sudah efektif. Hal ini dapat dilihat dari terpenuhinya kriteria

pengukuran efektivitas menurut Duncan seperti Pencapaian Tujuan, Integrasi (sosialisasi) dan adaptasi. Hal ini juga dibuktikan dengan meraih 2 kali Penghargaan sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik Terbaik Tingkat Kota Pariaman pada tahun 2012 dan 2014.

2. Kurangnya jumlah Sumber Daya Aparatur Atau pegawai KP2TPM menjadikan pegawai yang ada saat ini harus bekerja keras melebihi porsi kerja mereka seharusnya.

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa saran yang akan penulis sampaikan sehubungan dengan Efektivitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KP2TPM) Kota Pariaman, yaitu :

1. KP2TPM hendaknya terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, jangan cepat merasa puas hanya karena telah mendapatkan suatu penghargaan.
2. Dengan adanya peraturan baru yang dikeluarkan Walikota Pariaman tentang pendelegasian wewenang kepada KP2TPM, hendaknya KP2TPM segera melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengingat jumlah perizinan yang bertambah banyak sehingga bisa menyadarkan masyarakat betapa pentingnya mengurus perizinan.

3. KP2TPM perlu menambah jumlah Pegawai untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Dengan jumlah pegawai yang cukup tentunya pelayanan yang di berikan akan semakin bagus dan semakin memuaskan bagi masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Athoillah, Anton, 2010. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung : Pustaka Setia
- H.A.S Moenir, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Kasmiruddin, 2009. *Prilaku Organisasi*, Pekanbaru : FISIP Universitas Riau
- M. Steers, Richard, 1985. *Efektifitas Organisasi*, Jakarta : Elangga
- Nugroho, Riant , 2011. *Public Policy*. Jakarta : PT. Alex Media Computindo
- Sinambela, Poltak, 2006. *Reformasi Pelayanan publik*, Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Rasyid, 2000. *Pelayanan Prima*, Jakarta : Media Pesada.
- Sampara, Lukman, Sutopo. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara RI.
- Siagian, P Sondang, 2006. *Filsafat Administrasi* , Jakarta : Bumi Aksara
- Sudarwan Danim, 2005. *Pengantar Studi Penelitian Kebijakan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiono, 2005. *Metode Penelitian Administrasi Negara*, CV. Alfabeta: Bandung.

Tengkilisan, Hessel Nogi, 2005.  
*Manajemen Publik*, Yogyakarta :  
Pustaka Pelajar  
Winarno, 2007. *Kebijakan Publik:  
Teori dan Proses*, Yogyakarta:  
Media Presindo  
Wibowo, 2011. *Budaya Organisasi*,  
Jakarta : Rajawali Pers

### **Dokumen**

Buku Saku Kantor Pelayanan  
Perizinan Terpadu dan Penanaman  
Modal Kota Pariaman  
Peraturan Menteri Dalam Negeri  
Nomor 24 Tahun 2006 tentang  
Pedoman Penyelenggaraan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Peraturan Menteri Negara  
Pendayagunaan Aparatur Negara  
Nomor 63 Tahun 2003 tentang  
Pedoman umum Penyelenggaraan  
Pelayanan Publik.  
Peraturan Daerah Kota Pariaman  
Nomor 09 tahun 2009 tentang  
Pembentukan Organisasi dan tata  
Kerja Kantor Pelayanan Perizinan  
Terpadu dan Penanaman modal Kota  
Pariaman  
Keputusan Walikota Pariaman  
Nomor : 437 / 570 / 2014 tentang  
Pendelegasian Kewenangan  
Pelayanan Perizinan Pada Kantor  
Pelayanan Perizinan Terpadu dan  
Penanaman Modal Kota Pariaman