



PEMERINTAH KOTA MOJOKERTO  
**SATUAN POLISI PAMONG PRAJA**

Jalan Bhayangkara Nomor. 46, Kecamatan Magersari, Kota Mojokerto  
Telepon (0321) 326366, Faksimile (0321) 326366  
Laman satpolpp.mojokertokota.go.id, Pos-el satpolpp@mojokertokota.goid

---

KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
KOTA MOJOKERTO  
NOMOR : 100.3/656/417.508/2024  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA MOJOKERTO

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA MOJOKERTO,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna jasa pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan standar pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Mojokerto;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Mojokerto tentang Standar Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437);
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. 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);
  4. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja;
  5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
  6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
  7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  8. Peraturan Daerah Kota Mojokerto Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Mojokerto;
  9. Peraturan Daerah Kota Mojokerto Nomor 3 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Toleransi, Ketentraman dan Ketertiban Umum serta Perlindungan Masyarakat;
  10. Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 73 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;
  11. Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 70 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kota Mojokerto;

## MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Publik pada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Mojokerto sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tak terpisahkan dari keputusan ini.

KEDUA : Dalam menyelenggarakan pelayanan guna memenuhi Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, seluruh pegawai wajib mengikuti ketentuan sebagaimana yang termuat dalam pedoman sebagaimana dituangkan dalam Lampiran Keputusan ini.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Mojokerto  
pada tanggal : 14 Maret 2024

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
KOTA MOJOKERTO

\$\_{ttd}\$

**MODJARI, S.Sos**  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19690427 198903 1 005

LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN KEPALA SATUAN  
POLISI PAMONG PRAJA KOTA  
MOJOKERTO  
NOMOR : 100.3/656/417.508/2024  
TANGGAL : 14 Maret 2024

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
LAYANAN DATA DAN INFORMASI**

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja</p> <p>d. Peraturan Daerah Kota Mojokerto Nomor 3 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Toleransi, Ketentraman dan Ketertiban Umum serta Perlindungan Masyarakat</p> <p>e. Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 73 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik</p> <p>f. Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 70 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kota Mojokerto</p>
2	Persyaratan	<p>a. Datang langsung ke ke Satuan Polisi Pamong Praja Kota Mojokerto, Jl. Bhayangkara Nomor 46 Kota Mojokerto</p> <p>b. Menyampaikan surat permohonan permintaan data dan informasi</p>
3	Prosedur	<p>a. Pengguna layanan menuju petugas layanan</p> <p>b. Pengguna layanan menyampaikan keperluan lau mengisi buku tamu dan formulir permohonan permintaan data dan informasi</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		c. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan permintaan data dan informasi d. Pengguna layanan menerima data/informasi
4	Waktu Pelayanan	Pelayanan dibuka setiap: Hari Senin s/d Kamis: Pukul 08.00 WIB s/d 14.00 WIB Hari Jum'at: Pukul 08.00 WIB s/d 11.00 WIB
5	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya
6	Produk Pelayanan	Data dan Informasi
7	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	Dapat disampaikan melalui: a. <i>Call Center</i> 112 Kota Mojokerto b. Tatap muka langsung dengan Pejabat Pengelola Pengaduan c. <i>Online</i> melalui Instagram: satpolppkotamojokerto
8	Sarana Prasarana & Fasilitas	a. Ruang Ber-AC b. Komputer dan akses internet c. Printer d. Meja e. Kursi
9	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang
10	Kompetensi Pelaksana	a. Memahami kebijakan berikut peraturan pendukungnya tentang bidang teknis dalam penegakan perda dan perkada, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban, penyelenggaraan perlindungan masyarakat, pelaksanaan pembinaan masyarakat, serta kesekretariatan Satpol PP b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan data/informasi c. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, disiplin, cepat, sopan, ramah dan bertanggung jawab

NO	KOMPONEN	URAIAN
11	Pengawasan Internal	Evaluasi pelayanan dilakukan melalui kegiatan audit dan rapat internal
12	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Pelayanan diberikan sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP yang telah ditetapkan
13	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	a. Data/Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku b. Selama proses layanan data dan informasi, keamanan dan keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab Satpol PP Kota Mojokerto
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Penilaian pegawai dengan sasaran kerja pegawai (SKP) dan penilaian prestasi kerja (PPK)

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
KOTA MOJOKERTO



**MODJARI, S.Sos**

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP. 19690427 198903 1 005

LAMPIRAN II  
KEPUTUSAN KEPALA SATUAN  
POLISI PAMONG PRAJA KOTA  
MOJOKERTO  
NOMOR : 100.3/656/417.508/2024  
TANGGAL : 14 MARET 2024

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
FASILITASI NARASUMBER**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja</p> <p>d. Peraturan Daerah Kota Mojokerto Nomor 3 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Toleransi, Ketentraman dan Ketertiban Umum serta Perlindungan Masyarakat</p> <p>e. Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 73 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik</p> <p>f. Peraturan Walikota Mojokerto Nomor Nomor 70 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kota Mojokerto</p>
2	Persyaratan	<p>a. Datang langsung ke ke Satuan Polisi Pamong Praja Kota Mojokerto, Jl. Bhayangkara Nomor 46 Kota Mojokerto</p> <p>b. Menyampaikan surat permohonan fasilitasi penyediaan Narasumber dari instansi/organisasi yang menjelaskan materi, waktu dan tempat pelaksanaan kegiatan, serta narahubung</p>
3	Prosedur	<p>a. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi permohonan fasilitasi penyediaan narasumber</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		b. Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Mojokerto mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Bidang/Kepala UPT yang bersangkutan atau secara langsung dapat bertindak sebagai narasumber c. Kepala Bidang/Kepala UPT menyampaikan informasi kepada pengguna layanan d. Pejabat atau pegawai yang ditugaskan menyampaikan materi sesuai yang diperlukan
4	Waktu Pelayanan	Tidak Terbatas
5	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya
6	Produk Pelayanan	Surat Penugasan Narasumber
7	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	Dapat disampaikan melalui: a. <i>Call Center</i> 112 Kota Mojokerto b. Tatap muka langsung dengan Pejabat Pengelola Pengaduan c. <i>Online</i> melalui Instagram: satpolppkotamojokerto
8	Sarana Prasarana & Fasilitas	a. Ruang Ber-AC b. Komputer dan akses internet c. Printer d. Meja e. Kursi
9	Jumlah Pelaksana	Menyesuaikan sebagaimana permintaan
10	Kompetensi Pelaksana	a. Memahami kebijakan berikut peraturan pendukungnya tentang bidang teknis dalam penegakan perda dan perkara, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban, penyelenggaraan perlindungan masyarakat, pelaksanaan pembinaan masyarakat, serta kesekretariatan Satpol PP

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan fasilitasi narasumber</li> <li>c. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, disiplin, cepat, sopan, ramah dan bertanggung jawab</li> </ul>
11	Pengawasan Internal	Evaluasi pelayanan dilakukan melalui kegiatan audit dan rapat internal
12	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>b. Pelayanan diberikan sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP yang telah ditetapkan</li> </ul>
13	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Materi dari narasumber diberikan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan</li> <li>b. Pemilihan narasumber yang kompeten di bidangnya</li> <li>c. Selama proses layanan fasilitasi penyediaan narasumber, keamanan dan keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab Satpol PP Kota Mojokerto</li> </ul>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Penilaian pegawai dengan sasaran kerja pegawai (SKP) dan penilaian prestasi kerja (PPK)

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
KOTA MOJOKERTO



**MODJARI, S.Sos**  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19690427 198903 1 005

LAMPIRAN III  
KEPUTUSAN KEPALA SATUAN  
POLISI PAMONG PRAJA KOTA  
MOJOKERTO  
NOMOR : 100.3/656/417.508/2024  
TANGGAL : 14 MARET 2024

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
BANTUAN PERSONEL KEGIATAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja d. Peraturan Daerah Kota Mojokerto Nomor 3 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Toleransi, Ketentraman dan Ketertiban Umum serta Perlindungan Masyarakat e. Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 73 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik f. Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 70 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kota Mojokerto
2	Persyaratan	a. Datang langsung ke ke Satuan Polisi Pamong Praja Kota Mojokerto, Jl. Bhayangkara Nomor 46 Kota Mojokerto b. Menyampaikan surat permohonan bantuan personel kegiatan sekaligus menjelaskan waktu dan lokasi pengamanan, perkiraan jumlah massa, serta narahubung
3	Prosedur	a. Pengguna layanan menuju petugas layanan/Sekretariat b. Pengguna layanan menyampaikan keperluan, lalu mengisi buku tamu

NO	KOMPONEN	URAIAN
		c. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan pelayanan bantuan personel kegiatan d. Pengguna layanan menerima layanan bantuan personel kegiatan
4	Waktu Pelayanan	Cepat : 1 (satu) hari kerja Maksimal : 3 (Tiga) hari kerja
5	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya
6	Produk Pelayanan	Bantuan Personel Kegiatan
7	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	Dapat disampaikan melalui: a. <i>Call Center</i> 112 Kota Mojokerto b. Tatap muka langsung dengan Pejabat Pengelola Pengaduan c. <i>Online</i> melalui Instagram: satpolppkotamojokerto
8	Sarana Prasarana & Fasilitas	a. Ruang Ber-AC b. Komputer dan akses internet c. Printer d. Meja e. Kursi f. Kendaraan operasional
9	Jumlah Pelaksana	Menyesuaikan sebagaimana permintaan
10	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki kemampuan teknis pengendalian massa, pengamanan, pengawalan serta operasi kegiatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan bantuan personel kegiatan c. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, disiplin, cepat, sopan, ramah, dan bertanggung jawab
11	Pengawasan Internal	Evaluasi pelayanan dilakukan melalui kegiatan audit dan rapat internal

NO	KOMPONEN	URAIAN
12	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Pelayanan diberikan sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP yang telah ditetapkan
13	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	a. Pelayanan bantuan personel kegiatan dijamin dilaksanakan oleh personel yang memiliki kompetensi sesuai melakukan pengamanan dan penertiban sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan b. Selama proses layanan fasilitasi penyediaan narasumber, keamanan dan keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab Satpol PP Kota Mojokerto
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Penilaian pegawai dengan sasaran kerja pegawai (SKP) dan penilaian prestasi kerja (PPK)

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
KOTA MOJOKERTO



**MODJARI, S.Sos**  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19690427 198903 1 005

LAMPIRAN IV  
KEPUTUSAN KEPALA SATUAN  
POLISI PAMONG PRAJA KOTA  
MOJOKERTO  
NOMOR : 100.3/656/417.508/2024  
TANGGAL : 14 MARET 2024

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PENGADUAN MASYARAKAT**

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li><li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li><li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja</li><li>d. Peraturan Daerah Kota Mojokerto Nomor 3 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Toleransi, Ketentraman dan Ketertiban Umum serta Perlindungan Masyarakat</li><li>e. Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 73 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik</li><li>f. Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 70 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kota Mojokerto</li></ul>
2	Persyaratan	<p>Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi persyaratan yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Melalui telepon/<i>Call Center</i> 112, surat, sosial media, maupun datang ke Satpol PP Kota Mojokerto</li><li>b. Pengaduan disertai identitas yang jelas pelapor dan lokasi yang diadukan</li><li>c. Dokumen / foto lokasi yang diadukan</li><li>d. Dasar-dasar pengaduan/keberatan</li></ul>
3	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Pelapor menyampaikan pengaduan melalui <i>Call Center</i> 112, surat, sosial media, maupun datang ke Satpol PP Kota Mojokerto</li><li>b. Petugas menerima pengaduan, mencatat identitas pelapor dan permasalahan yang diadukan kemudian meregistrasi pengaduan dan disampaikan kepada Kepala Satpol PP Kota Mojokerto</li></ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Kasat menerima laporan pengaduan, mencermati dan mengarahkan ke Kabid untuk menindaklanjuti sesuai pengaduan</li> <li>d. Kabid mengkonfirmasi kebenaran materi laporan kepada pelapor dan/ataau pihak terkait</li> <li>e. Dalam hal diperlukan dapat menghadirkan pelapor dan/atau pihak-pihak terkait untuk dimintai keterangan</li> <li>f. Berkoordinasi dengan dinas/instansi terkait</li> <li>g. Proses penyelesaian/penanganan pengaduan oleh petugas sesuai prosedur dan kewenangan</li> <li>h. Membuat bukti penyelesaian pengaduan</li> <li>i. Melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kasat</li> <li>j. Petugas menginformasikan hasil penanganan kepada pelapor</li> <li>k. Mengarsipkan Laporan Pengaduan</li> </ul>
4	Waktu Pelayanan	Tidak Terbatas
5	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya
6	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Laporan Pengaduan Pelanggaran Perda dan Perkada</li> <li>b. Laporan Penyelesaian Pengaduan</li> </ul>
7	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	<p>Dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Call Center</i> 112 Kota Mojokerto</li> <li>b. Tatap muka langsung dengan Pejabat Pengelola Pengaduan</li> <li>c. <i>Online</i> melalui Instagram: satpolppkotamojokerto</li> </ul>
8	Sarana Prasarana & Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang Ber-AC</li> <li>b. Meja</li> <li>c. Komputer dan akses internet</li> <li>d. Printer</li> <li>e. Pesawat Telepon</li> <li>f. Buku Register Pengaduan, ATK</li> <li>g. Kendaraan Roda Empat dan Dua</li> </ul>
9	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang
10	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dapat mengoperasikan komputer</li> <li>b. Memahami Peraturan Perundang-undangan</li> <li>c. Memiliki kemampuan dan kecakapan terampil, jujur, disiplin, tanggung jawab</li> </ul>
11	Pengawasan Internal	Evaluasi pelayanan dilakukan melalui kegiatan audit dan rapat internal

NO	KOMPONEN	URAIAN
12	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Pelayanan diberikan sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP yang telah ditetapkan
13	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	Selama proses layanan pengaduan, keamanan dan keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab Satpol PP Kota Mojokerto
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Penilaian pegawai dengan sasaran kerja pegawai (SKP) dan penilaian prestasi kerja (PPK)

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
KOTA MOJOKERTO



**MODJARI, S.Sos**

Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19690427 198903 1 005

LAMPIRAN V  
KEPUTUSAN KEPALA SATUAN  
POLISI PAMONG PRAJA KOTA  
MOJOKERTO  
NOMOR : 100.3/656/417.508/2024  
TANGGAL : 14 MARET 2024

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
TANGGAP PERLINDUNGAN MASYARAKAT**

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja</p> <p>d. Peraturan Daerah Kota Mojokerto Nomor 3 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Toleransi, Ketentraman dan Ketertiban Umum serta Perlindungan Masyarakat</p> <p>e. Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 73 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik</p> <p>f. Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 70 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kota Mojokerto</p>
2	Persyaratan	<p>a. Menunjukkan Kartu Identitas</p> <p>b. Menyampaikan Surat atau Laporan terkait Perlindungan Masyarakat</p>
3	Prosedur	<p>a. Pengguna layanan menuju petugas layanan</p> <p>b. Pengguna layanan menyampaikan keperluan lalu mengisi buku tamu</p> <p>c. Pengguna layanan menyampaikan surat/laporan terkait</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>perlindungan masyarakat</p> <p>d. Pengguna layanan menerima layanan tanggap perlindungan masyarakat</p>
4	Waktu Pelayanan	<p>Pelayanan dibuka setiap Hari Senin s/d Jumat: Pukul 08.00 WIB s/d 15.30 WIB</p>
5	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya
6	Produk Pelayanan	Tanggap Perlindungan Masyarakat
7	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	<p>Dapat disampaikan melalui:</p> <p>a. <i>Call Center</i> 112 Kota Mojokerto</p> <p>b. Tatap muka langsung dengan Pejabat Pengelola Pengaduan</p> <p>c. <i>Online</i> melalui Instagram: satpolppkotamojokerto</p>
8	Sarana Prasarana & Fasilitas	<p>a. Ruang Ber-AC</p> <p>b. Komputer dan akses internet</p> <p>c. Printer</p> <p>d. Meja</p> <p>e. Kursi</p>
9	Jumlah Pelaksana	Menyesuaikan sesuai kebutuhan
10	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memiliki kemampuan teknis tanggap perlindungan masyarakat</p> <p>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan tanggap perlindungan masyarakat</p> <p>c. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, disiplin, cepat, sopan, ramah dan bertanggung jawab</p>
11	Pengawasan Internal	Evaluasi pelayanan dilakukan melalui kegiatan audit dan rapat internal
12	Jaminan	a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Pelayanan	dipertanggungjawabkan b. Pelayanan diberikan sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP yang telah ditetapkan
13	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	a. Pelayanan tanggap perlindungan masyarakat dijamin dilaksanakan oleh personel yang memiliki kompetensi untuk melakukan tanggap perlindungan masyarakat sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan b. Selama proses layanan tanggap perlindungan masyarakat, keamanan dan keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab Satpol PP Kota Mojokerto
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Penilaian pegawai dengan sasaran kerja pegawai (SKP) dan penilaian prestasi kerja (PPK)

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
KOTA MOJOKERTO



**MODJARI, S.Sos**  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19690427 198903 1 005

LAMPIRAN VI  
KEPUTUSAN KEPALA SATUAN  
POLISI PAMONG PRAJA KOTA  
MOJOKERTO  
NOMOR : 100.3/656/417.508/2024  
TANGGAL : 14 MARET 2024

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PENANGANAN PEMADAMAN KEBAKARAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>c. Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 73 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik</p> <p>d. Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 70 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kota Mojokerto</p>
2	Persyaratan	<p>a. Pelapor hadir langsung ke Kantor Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan, Jl. Bhayangkara Nomor 40 Kota Mojokerto</p> <p>b. Melalui telepon ke: <i>Call Center</i> 112, (0321) 325013, 085850533300</p>
3	Prosedur	<p>a. Masyarakat melaporkan kejadian kebakaran melalui telepon/hadir langsung ke Kantor Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan, Jl. Bhayangkara Nomor 40 Kota Mojokerto</p> <p>b. Petugas pelayanan menerima laporan/telepon</p> <p>c. Petugas menyiapkan kendaraan pemadam</p> <p>d. Tim pemadam berangkat</p> <p>e. Proses pemadaman</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
4	Waktu Pelayanan	Kurang lebih 2 (dua) jam
5	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya
6	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemadaman kebakaran</li> <li>b. Penanganan bahan berbahaya beracun kebakaran</li> </ul>
7	Penanganan Pangaduan, Saran & Masukan	<p>Dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Call Center</i> 112 Kota Mojokerto</li> <li>b. Telepon (0321) 326366; (0321) 325013; 085850533300</li> <li>c. Tatap muka langsung dengan Pejabat Pengelola Pengaduan</li> <li>d. <i>Online</i> melalui Intagram: satpolppkotamojokerto</li> </ul>
8	Sarana Prasarana & Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Jas anti panas, sarung tangan, dan sepatu boot</li> <li>b. Masker</li> <li>c. Helm Pemadam</li> <li>d. Kendaraan pemadam kebakaran</li> <li>e. APAR</li> </ul>
9	Jumlah Pelaksana	<p>Petugas Pelayanan : 3 orang</p> <p>Tim Pengendali : 7 orang</p> <p>Supir : 2 orang</p>
10	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. SDM yang memiliki kemampuan menangani pemadam kebakaran</li> <li>b. SDM yang memiliki kemampuan menangani bahan berbahaya/beracun</li> <li>c. SDM yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang mengadu</li> </ul>
11	Pengawasan Internal	Evaluasi pelayanan dilakukan melalui kegiatan audit dan rapat internal
12	Jaminan	a. Pelayanan diberikan dengan memadamkan kebakaran

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Pelayanan	dengan motto pantang pulang sebelum padam b. Pelayanan diberikan sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP yang telah ditetapkan
13	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	a. Pelayanan dijamin dilaksanakan oleh personel yang memiliki kompetensi untuk melakukan pemadaman kebakaran dan pengendalian bahan berbahaya/beracun sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan b. Selama proses pemadaman kebakaran dan pengendalian bahan berbahaya/beracun keselamatan masyarakat sekitar lokasi kebakaran dijamin keamanan dan keselamatannya
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Penilaian pegawai dengan sasaran kerja pegawai (SKP) dan penilaian prestasi kerja (PPK)

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
KOTA MOJOKERTO



**MODJARI, S.Sos**  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19690427 198903 1 005

LAMPIRAN VII  
KEPUTUSAN KEPALA SATUAN  
POLISI PAMONG PRAJA KOTA  
MOJOKERTO  
NOMOR : 100.3/656/417.508/2024  
TANGGAL : 14 MARET 2024

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PELAKSANAAN PENYELAMATAN DAN EVAKUASI**

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>c. Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 73 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik</p> <p>d. Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 70 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kota Mojokerto</p>
2	Persyaratan	<p>a. Pelapor hadir langsung ke Kantor Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan, Jl. Bhayangkara Nomor 40 Kota Mojokerto</p> <p>b. Melalui telepon ke: <i>Call Center</i> 112, (0321) 325013, 085850533300</p>
3	Prosedur	<p>a. Masyarakat melaporkan kejadian kebakaran melalui telepon/hadir langsung ke Kantor Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan, Jl. Bhayangkara Nomor 40 Kota Mojokerto</p> <p>b. Petugas pelayanan menerima laporan/telepon</p> <p>c. Petugas menyiapkan peralatan penyelamatan dan evakuasi</p> <p>d. Tim penyelamatan dan evakuasi berangkat</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		e. Proses penyelamatan dan evakuasi
4	Waktu Pelayanan	Kurang lebih 2 (dua) jam
5	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya
6	Produk Pelayanan	a. Penyelamatan dan evakuasi korban yang terdampak kebakaran b. Penyelamatan dan evakuasi kondisi membahayakan manusia dan operasi darurat non kebakaran (serangan lebah, ular, monyet liar, tikus, binatang buas, pelepasan cincin, dll)
7	Penanganan Pangaduan, Saran & Masukan	Dapat disampaikan melalui: a. <i>Call Center</i> 112 Kota Mojokerto b. Telepon (0321) 326366; (0321) 325013; 085850533300 c. Tatap muka langsung dengan Pejabat Pengelola Pengaduan d. <i>Online</i> melalui Intagram: satpolppkotamojokerto
8	Sarana Prasarana & Fasilitas	a. Jas anti panas, sarung tangan, dan sepatu boot b. Masker c. Helm Pemadam d. Kendaraan pemadam kebakaran e. APAR f. Baju anti lebah g. Gerenda kecil, dll
9	Jumlah Pelaksana	Petugas Pelayanan : 3 orang Tim Pengendali : 7 orang Supir : 2 orang
10	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki kemampuan menangani penyelamatan dan evakuasi korban kebakaran b. SDM yang memiliki kemampuan menangani penyelamatan dan evakuasi serangan hewan buas c. SDM yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun

NO	KOMPONEN	URAIAN
		kepada pihak yang mengadu
11	Pengawasan Internal	Evaluasi pelayanan dilakukan melalui kegiatan audit dan rapat internal
12	Jaminan Pelayanan	<p>a. Pelayanan diberikan dengan melakukan penyelamatan dan evakuasi dengan motto ini bukan cita-cita tapi panggilan jiwa</p> <p>b. Pelayanan diberikan sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP yang telah ditetapkan</p>
13	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	<p>a. Pelayanan yang diberikan dijamin dilaksanakan oleh personel yang memiliki kompetensi untuk melakukan penyelamatan dan evakuasi sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan</p> <p>b. Selama proses penyelamatan dan evakuasi korban terdampak kebakaran dan non kebakaran, keselamatan masyarakat sekitar lokasi kebakaran dijamin keamanan dan keselamatannya</p>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Penilaian pegawai dengan sasaran kerja pegawai (SKP) dan penilaian prestasi kerja (PPK)

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
KOTA MOJOKERTO



**MODJARI, S.Sos**  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19690427 198903 1 005