



PEMERINTAH KOTA SURAKARTA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

Jalan Tentara Pelajar Nomor 7 Kelurahan Jebres Kecamatan Jebres
Surakarta 57126 Email : satpol-pp@surakarta.go.id
Website : satpolpp.surakarta.go.id

KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA SURAKARTA
NOMOR KP/20/IV/2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA SURAKARTA,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
 - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan dengan Keputusan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surakarta.

- Mengingat :
1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 3. Peraturan Walikota Surakarta No. 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Kota Surakarta.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surakarta sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surakarta meliputi lingkup pelayanan:
1. Magang/Penelitian;
 2. Permohonan Informasi;
 3. Penanganan PGOT;
 4. Penanganan ODGJ;
 5. Penanganan Unjuk Rasa;
 6. Pengamanan Objek Vital;
 7. Pengamanan Event Sosial Budaya dan Keagamaan;
 8. Penertiban Pelajar;
 9. Layanan Dampak Ganti Rugi Akibat Penegakan Perda dan Perkada;
 10. Patroli;
 11. Pengawasan;
 12. Layanan Penanganan Aduan Pelanggaran Peraturan Perundang-Undangan Daerah;
 13. Konsultasi Pelanggaran Peraturan Perundang-Undangan Daerah;
 14. Permohonan Pengambalian Barang Bukti Pelanggaran Perda/Perkada;
 15. Permohonan Penerbitan KTA Penyidik Pegawai Negeri Sipil;
 16. Sosialisasi Penegakan Perda/Perkada;
 17. Pembinaan Pelanggaran Perda/Perkada;
 18. Pencetakan KTA Satlinmas;
 19. Peningkatan Kapasitas SDM Anggota Satlinmas;
 20. Sosialisasi Pelindungan Masyarakat;
 21. Konsultasi Pelindungan Masyarakat.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh pelaksana sebagai acuan dalam penilaian kinerja

pelayanan oleh pimpinan Organisasi Penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan dibetulkan kemudian.

Ditetapkan di Surakarta

pada tanggal 5 April 2024

Plt. KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA



KOTA SURAKARTA

RIK ANGGONO HKS

Lampiran Nomor	SATPOLPP/BID SEKRE/SP/IV/2024/01
Revisi ke	01

**STANDAR PELAYANAN MAGANG/PENELITIAN
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Sekretariat
Jenis Pelayanan : Magang/ Penelitian

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:	
1.	Persyaratan	1. Magang: Surat ijin magang dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Surakarta 2. Penelitian: a. Surat permohonan penelitian dari Universitas b. Surat ijin penelitian dari Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Surakarta
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon magang/penelitian memasukkan surat ijin 2. Surat ijin didisposisi ke Subbagian Kepegawaian dan Organisasi 3. Penempatan mahasiswa magang sesuai disposisi/pelaksanaan penelitian di sekretariat/bidang
3.	Jangka waktu pelayanan	1 hari s.d 3 bulan
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Pelaksanaan magang/penelitian
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : a. ULAS b. Telepon (0271) 656623 c. Whatsapp 08175010866 (Text Only) d. Kunjungan Langsung e. SP4N LAPOR f. Laporan Mas Wali
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:	
7.	Dasar hukum	1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik
8.	Kompetensi pelaksana	1. Memiliki pengetahuan di bidang ijin magang/penelitian 2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 3. Mampu mengoperasikan komputer
9.	Pengawasan internal	1. Kegiatan audit oleh Inspektorat

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Kegiatan audit mutu internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan tinjauan manajemen
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Almari/Rak Arsip 6. Ruang Pelayanan 7. Ruang Tunggu 8. Mushola 9. Toilet 10. Area Parkir
11.	Jumlah pelaksana	3 orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan pelayanan	1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di <i>database</i> 2. <i>Backup</i> data secara berkala 2 bulan sekali 3. Apar (alat pemadam api ringan) 4. CCTV 5. Pengelolaan parkir yang baik
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. E-kinerja 2. Evaluasi kinerja 360 derajat 3. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali

Lampiran Nomor	SATPOLPP/BID_SEKRE/SP/IV/2024/02
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Sekretariat

Jenis Pelayanan : Permohonan Informasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:	
1.	Persyaratan	1. Fotocopy KTP/scan KTP 2. Mengisi formulir permohonan informasi
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon informasi mengisi formulir permohonan informasi 2. Pengecekan kelengkapan formulir permohonan informasi 3. Pemrosesan permohonan informasi 4. Pemberian tanggapan atas permohonan informasi
3.	Jangka waktu pelayanan	1 hari s.d 17 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Informasi publik
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : a. ULAS b. Telepon (0271) 656623 c. Whatsapp 08175010866 (Text Only) d. Kunjungan Langsung e. SP4N LAPOR f. Lapor Mas Wali
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:	
7.	Dasar hukum	1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik
8.	Kompetensi pelaksana	1. Memiliki pengetahuan di bidang pengelolaan informasi publik 2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 3. Mampu mengoperasikan komputer
9.	Pengawasan internal	1. Kegiatan audit oleh Diskominfo SP 2. Kegiatan audit mutu internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan tinjauan manajemen
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Almari/Rak Arsip 6. Ruang Pelayanan 7. Ruang Tunggu 8. Mushola 9. Toilet 10. Area Parkir
11.	Jumlah pelaksana	2 orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan pelayanan	1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di <i>database</i> 2. <i>Backup</i> data secara berkala 2 bulan sekali 3. Apar (alat pemadam api ringan) 4. CCTV 5. Pengelolaan parkir yang baik
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. E-kinerja 2. Evaluasi kinerja 360 derajat 3. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali

Lampiran Nomor	SATPOLPP/BID PGT/SP/IV/2024/01
Revisi ke	01

**STANDAR PELAYANAN PENANGANAN PGOT
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penanganan Gangguan Trantibum
 Jenis Pelayanan : Penanganan PGOT

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:	
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> Adanya aduan dari masyarakat/organisasi/ lembaga/temuan hasil patroli Surat tugas/disposisi Kasatpol PP (untuk agenda rutin)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Adanya perintah tertulis/lisan dari pimpinan Anggota menindaklanjuti ke TKP Mengidentifikasi suspek Suspek dibawa ke rumah singgah Dinsos Melaporkan hasil kepada pimpinan
3.	Jangka waktu pelayanan	4 jam
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	PGOT diamankan ke rumah singgah Dinsos
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : <ol style="list-style-type: none"> ULAS Telepon (0271) 656623 Whatsapp 08175010866 (Text Only) Kunjungan Langsung SP4N LAPOR Lapor Mas Wali
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:	
7.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2023 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surakarta
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Memiliki pengetahuan di bidang penanganan PGOT Memahami SOP penanganan PGOT Mampu melaksanakan tugas penanganan PGOT dengan baik
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> Kegiatan audit oleh Inspektorat Kegiatan audit mutu internal ISO 9001:2015 Kegiatan tinjauan manajemen

NO	KOMPONEN	URAIAN
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Almari/Rak Arsip 6. Armada pengangkut petugas 7. Alat Komunikasi 8. P3K 9. Tandu 10. Sarung Tangan 11. Masker 12. Pakaian Pantas Pakai 13. Alat Mandi Cuci 14. Pembalut Wanita dan Pampers Orang Tua 15. Kursi Roda
11.	Jumlah pelaksana	10 orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersimpannya dokumen surat tugas 2. Apar (alat pemadam api ringan) 3. Kamera
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. E-kinerja 2. Evaluasi kinerja 360 derajat 3. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali

Lampiran Nomor	BATPOLPP/BID PGT/SP/IV/2024/02
Revisi ke	01

**STANDAR PELAYANAN PENANGANAN ODGJ
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penanganan Gangguan Trantibum
Jenis Pelayanan : Penanganan ODGJ

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> Adanya aduan dari masyarakat/organisasi/ lembaga/temuan hasil patroli Surat tugas/disposisi Kasatpol PP (untuk agenda rutin)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Adanya perintah tugas tertulis/lisan dari pimpinan Anggota menindaklanjuti ke TKP Mengidentifikasi suspek Anggota membawa suspek ke RSJ Melaporkan hasil kepada pimpinan
3.	Jangka waktu pelayanan	4 jam
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	ODGJ diamankan ke RSJ
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : <ol style="list-style-type: none"> ULAS Telepon (0271) 656623 Whatsapp 081750 10866 (Text Only) Kunjungan Langsung SP4N LAPOR Lapor Mas Wali
Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:		
7.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2023 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surakarta
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Memiliki pengetahuan di bidang penanganan ODGJ Memahami SOP penanganan ODGJ Mampu melaksanakan tugas penanganan ODGJ dengan baik
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> Kegiatan Audit oleh Inspektorat Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Almari/Rak Arsip 6. Armada pengangkut petugas 7. Alat Komunikasi 8. P3K 9. Tandu 10. Sarung Tangan 11. Masker 12. Pakaian Pantas Pakai 13. Alat Mandi Cuci 14. Pembalut Wanita dan Pampers Orang Tua 15. Kursi Roda
11.	Jumlah pelaksana	10 orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan pelayanan	1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen surat tugas 2. Apar (alat pemadam api ringan) 3. Kamera
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. E-kinerja 2. Evaluasi kinerja 360 derajat 3. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali

Lampiran Nomor	SATPOLPP/BID_PGT/SP/IV/2024/03
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN PENANGANAN UNJUK RASA
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penanganan Gangguan Trantibum
 Jenis Pelayanan : Penanganan Unjuk Rasa

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:	
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> Adanya informasi adanya rencana unjuk rasa dari panitia, aparat keamanan, intelejen Satpol PP dan masyarakat Adanya surat permohonan bantuan pengamanan dari Kepolisian Surat tugas/disposisi Kasatpol PP/perintah lisan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Kepolisian mengirimkan surat permohonan bantuan pengamanan Admin menerima surat dan menyampaikan kepada Kasatpol PP Kasatpol PP memberikan disposisi kepada Sekretaris atau Kepala Bidang Penanganan Gangguan Trantibum untuk memenuhi permohonan bantuan pengamanan Sekretaris atau Kepala Bidang Penanganan Gangguan Trantibum membuat draf surat perintah atau surat tugas Kasatpol PP menerbitkan surat perintah atau surat tugas pengamanan Anggota melaksanakan tugas penanganan unjuk rasa Melaporkan hasil kepada Kasatpol PP
3.	Jangka waktu pelayanan	1 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Penanganan unjuk rasa
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : <ol style="list-style-type: none"> ULAS Telepon (0271) 656623 Whatsapp 081750 10866 (Text Only) Kunjungan Langsung SP4N LAPOR Lapor Mas Wali
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:	
7.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2023 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surakarta
8.	Kompetensi pelaksana	1. Memiliki pengetahuan di bidang penanganan unjuk rasa 2. Memahami SOP penanganan unjuk rasa 3. Mampu melaksanakan tugas penanganan unjuk rasa dengan baik
9.	Pengawasan internal	1. Kegiatan audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan audit mutu internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan tinjauan manajemen
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Almari/Rak Arsip 6. Armada pengangkut petugas 7. Alat Komunikasi 8. Logistik 9. Kamera
11.	Jumlah pelaksana	1 petugas per 15 orang
12.	Jaminan pelayanan	1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen surat tugas 2. Apar (alat pemadam api ringan) 3. Kamera
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. E-kinerja 2. Evaluasi kinerja 360 derajat 3. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali

Lampiran Nomor	SATPOLPP/BID_PGT/SP/IV/2024/04
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN PENGAMANAN OBJEK VITAL
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penanganan Gangguan Trantibum
Jenis Pelayanan : Pengamanan Objek Vital

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:	
1.	Persyaratan	1. Surat tugas/disposisi Kasatpol PP (untuk agenda rutin)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Adanya surat perintah penugasan dari pimpinan, menindaklanjuti aduan dari masyarakat 2. Anggota melakukan pengamanan objek vital 3. Melaporkan hasil pada pimpinan
3.	Jangka waktu pelayanan	24 jam
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Pengamanan objek vital
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : a. ULAS b. Telepon (0271) 656623 c. Whatsapp 081750 10866 (Text Only) d. Kunjungan Langsung e. SP4N LAPOR f. Laporan Mas Wali
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:	
7.	Dasar hukum	1. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2023 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surakarta
8.	Kompetensi pelaksana	1. Memiliki pengetahuan di bidang pengamanan 2. Mampu melaksanakan tugas pengamanan dengan baik
9.	Pengawasan internal	1. Kegiatan audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan audit mutu internal ISO 9001: 2015 3. Kegiatan tinjauan manajemen
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer 2. Printer

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Almari/Rak Arsip 6. Armada pengangkut petugas 7. Alat Komunikasi 8. Logistik
11.	Jumlah pelaksana	6 s.d 12 orang per objek vital
12.	Jaminan pelayanan	1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen surat tugas 2. Apar (alat pemadam api ringan) 3. Kamera
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. E-kinerja 2. Evaluasi kinerja 360 derajat 3. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali

Lampiran Nomor	SATPOLPP/BID_PGT/SP/IV/2024/05
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN PENGAMANAN EVENT SOSIAL BUDAYA
DAN KEAGAMAAN
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penanganan Gangguan Trantibum
 Jenis Pelayanan : Pengamanan Event Sosial Budaya dan Keagamaan

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:	
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan dari panitia penyelenggara 2. Surat tugas/disposisi Kasatpol PP
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Panitia penyelenggara mengirimkan surat permohonan bantuan pengamanan 2. Admin menerima surat dan menyampaikan kepada Kasatpol PP 3. Kasatpol PP memberikan disposisi kepada Sekretaris atau Kepala Bidang Penanganan Gangguan Trantibum untuk memenuhi permohonan bantuan pengamanan 4. Sekretaris atau Kepala Bidang Penanganan Gangguan Trantibum membuat draf surat perintah atau surat tugas 5. Kasatpol PP menerbitkan surat perintah atau surat tugas pengamanan 6. Anggota melaksanakan tugas pengamanan event sosial budaya dan keagamaan 7. Melaporkan hasil kegiatan kepada Kasatpol PP
3.	Jangka waktu pelayanan	Awal s.d. akhir kegiatan event sosial budaya dan keagamaan
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Pengamanan event sosial budaya dan keagamaan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. ULAS b. Telepon (0271) 656623 c. Whatsapp 08175010866 (Text Only) d. Kunjungan Langsung e. SP4N LAPOR f. Laporan Mas Wali
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:	

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2023 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surakarta
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan di bidang pengamanan 2. Memahami SOP pengamanan event 3. Mampu melaksanakan tugas pengamanan dengan baik 4. Mampu berkomunikasi yang baik dengan panitia maupun peserta kegiatan
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kegiatan audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan audit mutu internal ISO 9001: 2015 3. Kegiatan tinjauan manajemen
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Almari/Rak Arsip 6. Armada pengangkut petugas 7. Alat Komunikasi 8. Logistik 9. Lampu Lalu-Lintas 10. Peluit 11. Kamera
11.	Jumlah pelaksana	1 petugas per 15 orang
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersimpannya dokumen surat tugas 2. Apar (alat pemadam api ringan) 3. Kamera 4. P3K
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. E-kinerja 2. Evaluasi kinerja 360 derajat 3. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali

Lampiran Nomor	SATPOLPP/BID_PGT/SP/IV/2024/06
Revisi ke	01

**STANDAR PELAYANAN PENERTIBAN PELAJAR
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penanganan Gangguan Trantibum

Jenis Pelayanan : Penertiban Pelajar

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:	
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat tugas melaksanakan kegiatan penertiban pelajar 2. Surat permohonan permintaan bantuan personil ke Cabang Dinas Pendidikan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang Penanganan Gangguan Trantibum melakukan komunikasi dengan Kasatpol PP terkait rencana kegiatan penertiban pelajar 2. Kepala Bidang Penanganan Gangguan Trantibum memerintahkan admin untuk membuat surat tugas dan/surat permohonan permintaan bantuan personil 3. Admin meminta persetujuan surat tugas dan/surat permohonan permintaan bantuan personil kepada Kasatpol PP 4. Apabila sudah disetujui oleh Kasatpol PP, maka admin segera mendistribusikan surat tugas dan/surat permohonan permintaan bantuan personil 5. Pelaksanaan kegiatan dimulai dengan mengamankan pelajar yang membolos ke kantor Satpol PP 6. Pendataan siswa 7. Pemanggilan pihak sekolah dan/orang tua pelajar 8. Pembinaan kepada siswa yang membolos 9. Mengembalikan siswa ke pihak sekolah/orang tua
3.	Jangka waktu pelayanan	120 menit
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Pembinaan pelajar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. ULAS b. Telepon (0271) 656623 c. Whatsapp 08175010866 (Text Only) d. Kunjungan Langsung e. SP4N LAPOR f. Laporan Mas Wali
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:	

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar hukum	Peraturan Daerah Kota Surakarta No. 4 Tahun 2010 tentang Pendidikan.
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan di Bidang Penanganan Gangguan Trantibum 2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 3. Mampu mengendarai kendaraan roda 2 dan atau kendaraan roda 4 4. Sehat jasmani dan rohani 5. Mampu mengoperasikan komputer dan internet
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kegiatan audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan audit mutu internal ISO 9001: 2015 3. Kegiatan tinjauan manajemen
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Almari/Rak Arsip 6. Armada pengangkut petugas 7. Alat Komunikasi 8. Logistik 9. Lampu Lalu-Lintas 10. Peluit 11. Kamera
11.	Jumlah pelaksana	1 petugas per 15 orang
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersimpannya dokumen surat tugas 2. Apar (alat pemadam api ringan) 3. Kamera 4. P3K
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. E-kinerja 2. Evaluasi kinerja 360 derajat 3. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali

Lampiran Nomor	SATPOLPP/BID_PGT/SP/IV/2024/07
Revisi ke	01

**STANDAR PELAYANAN LAYANAN DAMPAK GANTI RUGI AKIBAT
PENEGAKAN PERDA DAN PERKADA
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penanganan Gangguan Trantibum
Jenis Pelayanan : Layanan Dampak Ganti Rugi Akibat Penegakan Perda dan Perkada

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:	
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon merupakan warga yang berada pada jarak antara 0 (nol) sampai dengan 50 (lima puluh) meter dari lokasi penegakan Perda dan Perkada 2. Data pemohon (KTP, nomor KK, alamat, tempat lahir, tanggal/bulan/tahun lahir) 3. Saksi 4. Kronologis kejadian 5. Data alat bukti 6. Aduan tidak melebihi dari 1x24 jam 7. Form pengajuan ganti rugi
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima persyaratan dari pemohon sesuai dengan waktu yang dipersyaratkan (1x24 jam). 2. Petugas menyerahkan form pengajuan ganti rugi kepada tim layanan ganti rugi 3. Tim pelayanan ganti rugi memeriksa keaslian data alat bukti dan kronologis kejadian serta taksiran perhitungan kerugian 4. Tim pelayanan ganti rugi menerbitkan berita acara hasil pemeriksaan 5. Menyetujui pembayaran ganti rugi pengobatan/material
3.	Jangka waktu pelayanan	1 – 30 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ganti rugi pengobatan 2. Ganti rugi material
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. ULAS b. Telepon (0271) 656623 c. Whatsapp 08175010866 (Text Only) d. Kunjungan Langsung e. SP4N LAPOR

NO	KOMPONEN	URAIAN
		f. Laporan Mas Wali
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:	
7.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 121 Tahun 2018 Tentang Standar Teknis Mutu Pelayanan Dasar Sub Urusan Ketenteraman dan Ketertiban Umum di Provinsi Kabupaten/Kota 3. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kompetensi dalam menghitung kerugian materi yang dialami 2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 3. Memiliki pengetahuan mengenai tindakan pertolongan pertama pada warga masyarakat yang terkena cedera/luka 4. Mampu mengoperasikan komputer
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kegiatan audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan audit mutu internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan tinjauan manajemen
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Data Alat Bukti 6. Almari/Rak Arsip 7. Ruang Pelayanan aduan 8. Ruang Tunggu 9. Area bermain anak 10. Ruang Laktasi 11. Mushola 12. Ruang Arsip 13. Toilet 14. Area Parkir
11.	Jumlah pelaksana	9 orang (tim layanan dampak ganti rugi akibat penegakan Perda dan Perkada serta admin)
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersimpannya dokumen di <i>database</i> 2. Apar (alat pemadam api ringan) 3. CCTV 4. Pengelolaan parkir yang baik
14.	Evaluasi kinerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. E-kinerja

NO	KOMPONEN	URAIAN
	pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="703 174 1129 206">2. Evaluasi kinerja 360 derajat<li data-bbox="703 206 1339 280">3. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali

Lampiran Nomor	SATPOLPP/BID_PGT/SP/IV/2024/08
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN PATROLI
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penanganan Gangguan Trantibum
Jenis Pelayanan : Patroli

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:		
1.	Persyaratan	1. Surat tugas/disposisi Kasatpol PP (untuk agenda rutin)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Adanya surat perintah penugasan dari pimpinan/disposisi dan/menindaklanjuti aduan dari masyarakat 2. Staf melakukan survei adanya gangguan trantibum, pelanggaran Perda dan Perkada dan membuat rencana kegiatan patroli 3. Anggota melakukan patroli kota di 5 kecamatan 4. Melaporkan hasil patroli kepada pimpinan
3.	Jangka waktu pelayanan	24 jam
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Patroli
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : a. ULAS b. Telepon (0271) 656623 c. Whatsapp 08175010866 (Text Only) d. Kunjungan Langsung e. SP4N LAPOR f. Lapor Mas Wali
Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:		
7.	Dasar hukum	1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2023 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surakarta
8.	Kompetensi pelaksana	1. Memahami Peraturan Perundang-undangan 2. Memahami SOP patroli 3. Mampu melaksanakan tugas patroli kota dengan baik 4. Mampu berkomunikasi, berkoordinasi yang baik dengan masyarakat/pelanggar gangguan trantibum

NO	KOMPONEN	URAIAN
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kegiatan audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan audit mutu internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan tinjauan manajemen
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Almari/Rak Arsip 6. Armada pengangkut petugas 7. Alat Komunikasi 8. Logistik 9. Lampu Lalu-Lintas 10. Peluit 11. Kamera 12. Jas Hujan
11.	Jumlah pelaksana	1 tim (7 orang petugas)
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersimpannya dokumen surat tugas 2. Apar (alat pemadam api ringan) 3. Kamera 4. P3K
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. E-kinerja 2. Evaluasi kinerja 360 derajat 3. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali

Lampiran Nomor	SATPOLPP/BID_PGT/SP/IV/2024/09
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN PENGAWALAN
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penanganan Gangguan Trantibum

Jenis Pelayanan : Pengawalan

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:	
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan dari panitia penyelenggara event/instansi 2. Surat tugas/disposisi Kasatpol PP
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya surat perintah penugasan dari pimpinan/disposisi 2. Kepala Bidang Penanganan Gangguan Trantibum memerintahkan penyiapan personil 3. Kepala Seksi Pencegahan Gangguan Trantibum menyiapkan personil pengawalan 4. Anggota melakukan tugas pengawalan tamu penting/pejabat VIP 5. Melaporkan hasil kepada pimpinan
3.	Jangka waktu pelayanan	24 jam
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Pengawalan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. ULAS b. Telepon (0271) 656623 c. Whatsapp 08175010866 (Text Only) d. Kunjungan Langsung e. SP4N LAPOR f. Laporan Mas Wali
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:	
7.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Daerah No. 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surakarta
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami SOP Pengawalan 2. Mampu melaksanakan tugas Pengawalan dengan baik 3. Mampu berkomunikasi, berkoordinasi dengan Tamu Penting, Pejabat VIP dan Panitia Kegiatan

NO	KOMPONEN	URAIAN
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kegiatan audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan audit mutu internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan tinjauan manajemen
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Almari/Rak Arsip 6. Armada pengangkut petugas 7. Alat Komunikasi 8. Logistik 9. Lampu Lalu-Lintas 10. Peluit 11. Jas Hujan 12. Kamera
11.	Jumlah pelaksana	1 tim (7 orang petugas)
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersimpannya dokumen surat tugas 2. Apar (alat pemadam api ringan) 3. Kamera 4. P3K
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. E-kinerja 2. Evaluasi kinerja 360 derajat 3. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali

Lampiran Nomor	SATPOLPP/BID_PPUD/SP/IV/2024/01
Revisi ke	03

**STANDAR PELAYANAN LAYANAN PENANGANAN ADUAN PELANGGARAN
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN DAERAH**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penegakan Perundang-Undangan Daerah
 Jenis Pelayanan : Layanan Penanganan Aduan Pelanggaran Peraturan Perundang-Undangan Daerah

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:	
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. KTP/identitas lainnya warga/masyarakat 2. Form aduan yang sudah diisi dilampiri dengan dokumentasi (dirinci permedia)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Warga/masyarakat yang ingin mengadu datang ke Kantor Satpol PP menemui Administrator ULP Bidang Penegakan Peraturan Perundang-undangan Daerah 2. Warga/masyarakat yang datang untuk mengadukan pelanggaran Perda/Perkada mengisi buku tamu; 3. Petugas ULP menerima dan memeriksa berkas persyaratan 4. Petugas ULP mengarahkan warga/masyarakat yang ingin mengadukan pelanggaran Perda/Perkada kepada pejabat yang ditunjuk 5. Pejabat yang ditunjuk mengonfirmasi perihal aduan dan meminta bukti-bukti pendukung untuk bisa dipelajari dan ditelaah solusi pemecahan masalahnya 6. Setelah diterimanya aduan pelanggaran Perda/Perkada, warga/masyarakat menunggu perkembangan permasalahan dan penyelesaiannya
3.	Jangka waktu pelayanan	2 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Layanan penanganan pengaduan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. ULAS b. Telepon (0271) 656623 c. Whatsapp 08175010866 (Text Only) d. Kunjungan Langsung e. SP4N LAPOR f. Laporan Mas Wali
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:	

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah 3. Peraturan Pemerintah No. 16 Tahun 2018 Tentang Satuan Polisi Pamong Praja 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 16 Tahun 2023 Tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja dan Kode Etik Polisi Pamong Praja 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 26 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Ketenteraman Ketertiban Umum dan Pelindungan Masyarakat 6. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan di Bidang Penegakan Peraturan Perundang-undangan Daerah 2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 3. Memiliki kompetensi PPNS (Penyidik Pegawai Negeri Sipil) 4. Mampu mengoperasikan komputer
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kegiatan audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan audit mutu internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan tinjauan manajemen
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Telephone 4. Handphone 5. ATK 6. Jaringan Internet 7. Aplikasi ULAS 8. Almari/Rak Arsip 9. Ruang Pelayanan 10. Ruang Tunggu 11. Mushola 12. Ruang Arsip 13. Toilet 14. Area Parkir
11.	Jumlah pelaksana	6 orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersimpannya dokumen di <i>database</i> 2. <i>Terbackupnya</i> dokumen pada Aplikasi 3. <i>Backup</i> data secara berkala 1 bulan sekali 4. E-arsip

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Apar (alat pemadam kebakaran) 6. CCTV 7. Pengelolaan parkir yang baik
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. E-kinerja 2. Evaluasi kinerja 360 derajat 3. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali

Lampiran Nomor	SATPOLPP/BID PPUD/SP/IV/2024/02
Revisi ke	01

**STANDAR PELAYANAN LAYANAN PENANGANAN ADUAN PELANGGARAN
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN DAERAH**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penegakan Perundang-Undangan Daerah
 Jenis Pelayanan : Konsultasi Pelanggaran Peraturan Perundang-Undangan Daerah

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:	
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas diri (KTP)/surat tugas dari perangkat daerah kepada personil yang ditunjuk untuk berkonsultasi 2. Mengisi form aduan/permohonan konsultasi 3. File bukti pendukung permasalahan pelanggaran Perda/Perkada (apabila ada)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat/perangkat daerah yang ingin konsultasi mengenai pelanggaran Perda/Perkada datang ke Kantor Satpol PP menemui petugas ULP Bidang Penegakan Peraturan Perundang-undangan Daerah 2. Masyarakat/perangkat daerah yang datang untuk berkonsultasi mengisi buku tamu 3. Petugas ULP menerima dan memeriksa berkas persyaratan 4. Petugas ULP mengarahkan masyarakat yang ingin berkonsultasi mengenai permasalahan pelanggaran Perda/Perkada kepada pejabat yang ditunjuk 5. Pejabat yang ditunjuk mengonfirmasi perihal pelanggaran Perda/Perkada yang terjadi dan meminta bukti-bukti pendukung untuk bisa dipelajari dan ditelaah solusi pemecahan masalahnya 6. Setelah dilakukan konsultasi, masyarakat/perangkat daerah menunggu perkembangan permasalahan dan penyelesaiannya
3.	Jangka waktu pelayanan	60 menit
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Aduan/konsultasi pelanggaran Perda/Perkada
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. ULAS b. Telepon (0271) 656623

NO	KOMPONEN	URAIAN
		c. Whatsapp 08175010866 (Text Only) d. Kunjungan Langsung e. SP4N LAPOR f. Lapor Mas Wali
Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:		
7.	Dasar hukum	1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 3. Peraturan Pemerintah No. 16 Tahun 2018 Tentang Satuan Polisi Pamong Praja 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No.16 Tahun 2023 Tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja dan Kode Etik Polisi Pamong Praja 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 26 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Ketenteraman Ketertiban Umum dan Pelindungan Masyarakat 6. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik
8.	Kompetensi pelaksana	1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Penegakan Peraturan Perundang-undangan Daerah 2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 3. Memiliki kompetensi PPNS (Penyidik Pegawai Negeri Sipil) 4. Mampu mengoperasikan komputer
9.	Pengawasan internal	1. Kegiatan audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan audit mutu internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan tinjauan manajemen
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. Telephone 4. Handphone 5. ATK 6. Jaringan Internet 7. Aplikasi ULAS 8. Almari/Rak Arsip 9. Ruang Pelayanan 10. Ruang Tunggu 11. Mushola 12. Ruang Arsip

NO	KOMPONEN	URAIAN
		13. Toilet 14. Area Parkir
11.	Jumlah pelaksana	6 orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan pelayanan	1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di <i>database</i> 2. <i>Terbackupnya</i> dokumen pada Aplikasi 3. <i>Backup</i> data secara berkala 1 bulan sekali 4. E-arsip 5. Apar (alat pemadam kebakaran) 6. CCTV 7. Pengelolaan parkir yang baik
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. E-kinerja 2. Evaluasi kinerja 360 derajat 3. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali

Lampiran Nomor	SATPOLPP/BID_PPUD/SP/IV/2024/03
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PENGEMBALIAN BARANG BUKTI
PELANGGAR PERDA/PERKADA
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penegakan Perundang-Undangan Daerah
 Jenis Pelayanan : Permohonan Pengembalian Barang Bukti Pelanggaran Perda/Perkada

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:	
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengamanan barang 2. Kartu identitas diri/KTP 3. Telah memenuhi batas waktu
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggar Perda/Perkada datang ke Kantor Satpol PP menemui admin Bidang Penegakan Perundang-undangan Daerah 2. Admin menerima dan memeriksa berkas persyaratan 3. Admin melakukan pengecekan barang bukti yang akan diambil 4. Pelanggar Perda/Perkada melakukan pengecekan barang bukti dan konfirmasi kebenaran kepemilikan 5. Paraf petugas yang menyerahkan barang bukti dan paraf pelanggar Perda/Perkada pada surat pengamanan barang sebagai bukti pengembalian barang
3.	Jangka waktu pelayanan	120 menit
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Pengembalian barang hasil pengamanan pelanggaran Perda
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. ULAS b. Telepon (0271) 656623 c. Whatsapp 08175010866 (Text Only) d. Kunjungan Langsung e. SP4N LAPOR f. Laporan Mas Wali
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:	
7.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 3 Tahun 2019 Tentang Penyidik Pegawai Negeri Sipil 4. Peraturan Daerah Kota Surakarta No. 6 Tahun 2015 Tentang Penyidik Pegawai Negeri Sipil
8.	Kompetensi pelaksana	1. Memiliki Pengetahuan di Bidang kesekretariatan PPNS 2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 3. Mampu mengoperasikan komputer dan internet
9.	Pengawasan internal	1. Kegiatan audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan audit mutu internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan tinjauan manajemen
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Blanko Surat Pengamanan Barang 6. Almari/Rak Arsip 7. Ruang Pelayanan Aduan 8. Ruang Tunggu 9. Ruang Bermain Anak 10. Ruang Laktasi 11. Mushola 12. Ruang Arsip 13. Toilet 14. Area Parkir
11.	Jumlah pelaksana	13 orang
12.	Jaminan pelayanan	1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di <i>database</i> 2. Apar (alat pemadam api ringan) 3. CCTV 4. Pengelolaan parkir yang baik
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. E-kinerja 2. Evaluasi kinerja 360 derajat 3. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali

Lampiran Nomor	SATPOLPP/BID_PPUD/SP/IV/2024/04
Revisi ke	01

**STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PENERBITAN KTA
PENYIDIK PEGAWAI NEGERI SIPIL
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penegakan Perundang-Undangan Daerah
 Jenis Pelayanan : Permohonan Penerbitan KTA Penyidik Pegawai Negeri Sipil

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:	
1.	Persyaratan	1. File KTP (Kartu Tanda Penyidik) PPNS (format file PDF) 2. File SK PPNS Kemenkumham (format file PDF) 3. File SK penempatan/SK jabatan terakhir dan bekerja di Bidang Teknik Operasional (format file PDF) 4. File SKP/DP3 dalam 2 tahun terakhir (format file PDF) 5. File Pas Foto berwarna 4x6 berwarna, <i>background</i> merah (format file image jpg/jpeg/png) 6. File Berita Acara Sumpah Janji Pelantikan PPNS (format file PDF)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Anggota PPNS datang ke Sekretariat Penyidik Pegawai Negeri Sipil Kota Surakarta yaitu di Kantor Satpol PP 2. Admin menerima dan memeriksa berkas persyaratan 3. Apabila memenuhi syarat, dapat langsung diajukan permohonan perizinan cetak KTA melalui aplikasi SIOLA Kementerian Dalam Negeri
3.	Jangka waktu pelayanan	30 menit
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Pengusulan penerbitan KTA Penyidik Pegawai Negeri Sipil
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : a. ULAS b. Telepon (0271) 656623 c. Whatsapp 08175010866 (Text Only) d. Kunjungan Langsung e. SP4N LAPOR f. Laporan Mas Wali

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:		
7.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 3 Tahun 2019 Tentang Penyidik Pegawai Negeri Sipil 4. Peraturan Daerah Kota Surakarta No. 6 Tahun 2015 Tentang Penyidik Pegawai Negeri Sipil 5. SK Walikota No. 800.05/56 Tahun 2024 Tentang Sekretariat Penyidik Pegawai Negeri Sipil
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki Kompetensi di bidang kesekretariatan PPNS 2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 3. Mampu mengoperasikan komputer dan internet
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kegiatan audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan audit mutu internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan tinjauan manajemen
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Blanko Surat Pengamanan Barang 6. Almari/Rak Arsip 7. Ruang Pelayanan Aduan 8. Ruang Tunggu 9. Ruang Bermain Anak 10. Ruang Laktasi 11. Mushola 12. Ruang Arsip 13. Toilet 14. Area Parkir
11.	Jumlah pelaksana	13 orang
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersimpannya dokumen di <i>database</i> 2. Apar (alat pemadam api ringan) 3. CCTV 4. Pengelolaan parkir yang baik

NO	KOMPONEN	URAIAN
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. E-kinerja2. Evaluasi kinerja 360 derajat3. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali

Lampiran Nomor	SATPOLPP/BID_PPUD/SP/IV/2024/05
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN SOSIALISASI PENEGAKAN PERDA/PERKADA
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penegakan Perundang-Undangan Daerah

Jenis Pelayanan : Sosialisasi Penegakan Perda/Perkada

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan sosialisasi ditujukan kepada Kasatpol PP 2. Permasalahan Perda dinas teknis
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan pembinaan kepada Kasatpol PP dikirim paling lambat 3 hari sebelum hari H 2. Kasatpol PP memutuskan akan hadir sendiri atau mendisposisi kegiatan kepada Kepala Bidang 3. Admin membuat surat tugas sosialisasi pelanggaran Perda/Perkada 4. Kasatpol/Kabid/Kasi menghadiri kegiatan dan memberikan sosialisasi penegakan Perda/Perkada 5. Pembuatan laporan hasil kegiatan
3.	Jangka waktu pelayanan	4 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Sosialisasi penegakan Perda/Perkada
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. ULAS b. Telepon (0271) 656623 c. Whatsapp 08175010866 (Text Only) d. Kunjungan Langsung e. SP4N LAPOR f. Lapor Mas Wali
Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:		
7.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 3. Peraturan Daerah Kota Surakarta No. 8 Tahun 2021 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surakarta 4. Peraturan Walikota Surakarta No. 12

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kompetensi di Bidang Penegakan Perundang-undangan Daerah 2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 3. Mampu mengoperasikan komputer dan internet
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kegiatan audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan audit mutu internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan tinjauan manajemen
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Blanko Surat Pengamanan Barang 6. Almari/Rak Arsip 7. Ruang Pelayanan Aduan 8. Ruang Tunggu 9. Ruang Bermain Anak 10. Ruang Laktasi 11. Mushola 12. Ruang Arsip 13. Toilet 14. Area Parkir
11.	Jumlah pelaksana	5 orang
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersimpannya dokumen di <i>database</i> 2. Apar (alat pemadam api ringan) 3. CCTV 4. Pengelolaan parkir yang baik
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. E-kinerja 2. Evaluasi kinerja 360 derajat 3. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali

Lampiran Nomor	SATPOLPP/BID_PPUD/SP/IV/2024/06
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN PEMBINAAN PELANGGARAN PERDA/PERKADA
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penegakan Perundang-Undangan Daerah
 Jenis Pelayanan : Pembinaan Pelanggaran Perda/Perkada

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:	
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan pembinaan ditujukan kepada Kasatpol PP 2. Surat tugas melaksanakan pembinaan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan pembinaan kepada Kasatpol PP dikirim paling lambat 3 hari sebelum hari H 2. Kasatpol PP memutuskan akan hadir sendiri atau mendisposisi kegiatan kepada Kepala Bidang 3. Admin membuat surat tugas pembinaan pelanggaran Perda/Perkada 4. Kasatpol/Kabid/Kasi menghadiri kegiatan dan memberikan pembinaan pelanggaran Perda/Perkada 5. Pembuatan laporan hasil kegiatan
3.	Jangka waktu pelayanan	4 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Pembinaan pelanggaran Perda/Perkada
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. ULAS b. Telepon (0271) 656623 c. Whatsapp 08175010866 (Text Only) d. Kunjungan Langsung e. SP4N LAPOR f. Lapor Mas Wali
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:	
7.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah 3. Peraturan Daerah Kota Surakarta No. 8 Tahun 2021 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surakarta 4. Peraturan Walikota Surakarta No. 12

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kompetensi di Bidang Pengawasan Perundang-undangan Daerah 2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 3. Mampu mengoperasikan komputer dan internet
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kegiatan audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan audit mutu internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan tinjauan manajemen
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Blanko Surat Pengamanan Barang 6. Almari/Rak Arsip 7. Ruang Pelayanan Aduan 8. Ruang Tunggu 9. Ruang Bermain Anak 10. Ruang Laktasi 11. Mushola 12. Ruang Arsip 13. Toilet 14. Area Parkir
11.	Jumlah pelaksana	5 Orang
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersimpannya dokumen di <i>database</i> 2. Apar (alat pemadam api ringan) 3. CCTV 4. Pengelolaan parkir yang baik
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. E-kinerja 2. Evaluasi kinerja 360 derajat 3. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali

Lampiran Nomor	SATPOLPP/BID_LINMAS/SP/IV/2024/01
Revisi ke	03

**STANDAR PELAYANAN PENCETAKAN KTA SATLINMAS
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelindungan Masyarakat

Jenis Pelayanan : Pencetakan KTA Satlinmas

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:	
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan dari Camat/Lurah untuk Kasatpol PP 2. Data Satlinmas yang terdiri dari nama, nomor register (penomoran disesuaikan dengan Permendagri Nomor 11 Tahun 2023 tentang Sarana dan Prasarana bagi Satuan Tugas Pelindungan Masyarakat dan Satuan Pelindungan Masyarakat), alamat, dan nomor handphone 3. Menyiapkan softfile foto anggota Satlinmas dengan <i>background</i> warna merah dan memakai seragam Satlinmas
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satlinmas wilayah datang ke kantor Satpol PP menemui administrator Bidang Pelindungan Masyarakat 2. Admin menerima dan memeriksa berkas persyaratan 3. Apabila memenuhi syarat, dapat langsung dibuatkan KTA dan diberikan
3.	Jangka waktu pelayanan	2 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	KTA Linmas
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. ULAS b. Telepon (0271) 656623 c. Whatsapp 08175010866 (Text Only) d. Kunjungan Langsung e. SP4N LAPOR f. Laporan Mas Wali
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:	
7.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 26 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketenteraman masyarakat Serta Pelindungan Masyarakat

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 11 Tahun 2023 tentang Sarana dan Prasarana bagi Satuan Tugas Pelindungan Masyarakat dan Satuan Pelindungan Masyarakat 4. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik 5. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan Masyarakat 6. Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah No. 8 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 7. Peraturan Walikota Surakarta No. 63 Tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan Masyarakat 8. Peraturan Walikota Surakarta No. 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan di Bidang Perlindungan Masyarakat 2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 3. Mampu mengoperasikan komputer dan alat cetak kartu tanda anggota
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kegiatan audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan audit mutu internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan tinjauan manajemen
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Aplikasi Simlinmas 4. ATK 5. Jaringan Internet 6. Almari/Rak Arsip 7. Ruang Pelayanan 8. Ruang Tunggu 9. Ruang Laktasi 10. Area bermain anak 11. Mushola 12. Ruang Arsip 13. Toilet 14. Area Parkir

NO	KOMPONEN	URAIAN
11.	Jumlah pelaksana	6 orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersimpannya dokumen di <i>database</i> 2. Apar (alat pemadam api ringan) 3. CCTV 4. Pengelolaan parkir yang baik
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. E-kinerja 2. Evaluasi kinerja 360 derajat 3. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali

Lampiran Nomor	BATPOLPP/BID LINMAS/SP/IV/2024/02
Revisi ke	01

**STANDAR PELAYANAN PENINGKATAN KAPASITAS SDM
ANGGOTA SATLINMAS
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelindungan Masyarakat
 Jenis Pelayanan : Peningkatan Kapasitas SDM Anggota Satlinmas

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:	
1.	Persyaratan	Anggaran dan rencana kerja
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyusun TOR Kegiatan 2. Melakukan koordinasi dengan dinas/instansi yang dilibatkan 3. Mengajukan permohonan narasumber 4. Menyiapkan administrasi kegiatan 5. Pelaksanaan kegiatan 6. Pembuatan laporan kegiatan
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bimtek 2. Suskalak 3. Kesamaptaan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. ULAS b. Telepon (0271) 656623 c. Whatsapp 08175010866 (Text Only) d. Kunjungan Langsung e. SP4N LAPOR f. Lapor Mas Wali
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:	
7.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Permendagri No. 26 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat 3. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan Masyarakat 5. Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah

NO	KOMPONEN	URAIAN
		No. 8 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 6. Peraturan Walikota Surakarta No. 63 Tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan Masyarakat 7. Peraturan Walikota Surakarta No. 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah
8.	Kompetensi pelaksana	1. Memiliki pengetahuan di Bidang Pelindungan Masyarakat 2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 3. Mampu mengoperasikan komputer
9.	Pengawasan internal	1. Kegiatan audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan audit mutu internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan tinjauan manajemen
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Almari/Rak Arsip 6. Ruang Tunggu 7. Mushola 8. P3K 9. Ruang Arsip 10. Toilet 11. Area Parkir 12. Meja 13. Kamera 14. LCD Proyektor
11.	Jumlah pelaksana	10 orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan pelayanan	1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di <i>database</i> 2. E-arsip 3. Apar (alat pemadam api ringan) 4. CCTV 5. Pengelolaan parkir yang baik
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. E-kinerja 2. Evaluasi kinerja 360 derajat 3. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali

Lampiran Nomor	BATPOLPP/BID LINMAS/SP/IV/2024/03
Revisi ke	01

**STANDAR PELAYANAN SOSIALISASI PELINDUNGAN MASYARAKAT
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelindungan Masyarakat
 Jenis Pelayanan : Sosialisasi Pelindungan Masyarakat

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:	
1.	Persyaratan	Anggaran dan rencana kerja
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyusun TOR Kegiatan 2. Melakukan Koordinasi dengan dinas/instansi yang terlibat 3. Mengajukan permohonan narasumber 4. Menyiapkan administrasi kegiatan 5. Pelaksanaan kegiatan 6. Pembuatan laporan kegiatan
3.	Jangka waktu pelayanan	5 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Sosialisasi pelindungan masyarakat
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. ULAS b. Telepon (0271) 656623 c. Whatsapp 08175010866 (Text Only) d. Kunjungan Langsung e. SP4N LAPOR f. Lapor Mas Wali
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:	
7.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Permendagri No. 26 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat 3. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan Masyarakat 5. Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah No. 8 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 6. Peraturan Walikota Surakarta No. 63 Tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah No.12

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan Masyarakat 7. Peraturan Walikota Surakarta No. 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah
8.	Kompetensi pelaksana	1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Pelindungan Masyarakat 2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 3. Mampu mengoperasikan komputer
9.	Pengawasan internal	1. Kegiatan audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan audit mutu internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan tinjauan manajemen
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Almari/Rak Arsip 6. Ruang Tunggu 7. Mushola 8. Ruang Arsip 9. Toilet 10. Area Parkir 11. Meja 12. Kamera 13. LCD Proyektor
11.	Jumlah pelaksana	10 orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan pelayanan	1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di <i>database</i> 2. Apar (alat pemadam api ringan) 3. CCTV 4. Pengelolaan parkir yang baik
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. E-kinerja 2. Evaluasi kinerja 360 derajat 3. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali

Lampiran Nomor	SATPOLPP/BID LINMAS/SP/IV/2024/04
Revisi ke	01

**STANDAR PELAYANAN KONSULTASI PELINDUNGAN MASYARAKAT
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pelindungan Masyarakat
 Jenis Pelayanan : Konsultasi Pelindungan Masyarakat

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:	
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menunjukkan kartu identitas dan mengisi buku tamu (apabila tamu datang ke Kantor Satpol PP Kota Surakarta). 2. Menyebutkan identitas pemohon, apabila pemohon berkonsultasi melalui whatsapp admin dengan nomor 085943532991 (Elvandi).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas/admin menerima pemohon 2. Petugas/admin melaporkan kepada pimpinan tentang keperluan konsultasi pemohon 3. Pimpinan menunjuk pejabat/petugas yang akan melayani konsultasi pemohon 4. Pejabat/petugas yang ditunjuk melakukan layanan konsultasi 5. Pembuatan laporan kegiatan
3.	Jangka waktu pelayanan	30 – 120 menit
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Konsultasi pelindungan masyarakat
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. ULAS b. Telepon (0271) 656623 c. Whatsapp 08175010866 (Text Only) d. Kunjungan Langsung e. SP4N LAPOR f. Lapor Mas Wali
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:	
7.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Permendagri No. 26 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat 3. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Masyarakat 5. Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah No. 8 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 6. Peraturan Walikota Surakarta No. 63 Tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah No.12 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan Masyarakat 7. Peraturan Walikota Surakarta No. 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah
8.	Kompetensi pelaksana	1. Memiliki pengetahuan di Bidang Pelindungan Masyarakat 2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 3. Mampu mengoperasikan komputer 4. Mampu mengendarai kendaraan roda 4
9.	Pengawasan internal	1. Kegiatan audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan audit mutu internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan tinjauan manajemen
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Almari/Rak Arsip 6. Notulensi 7. Aplikasi Simlinmas (jika terkait konsultasi Aplikasi Simlinmas)
11.	Jumlah pelaksana	5 orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan pelayanan	1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di <i>database</i> 2. Apar (alat pemadam api ringan) 3. CCTV 4. Pengelolaan parkir yang baik
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. E-kinerja 2. Evaluasi kinerja 360 derajat 3. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali