



PEMERINTAH KABUPATEN JOMBANG  
**SATUAN POLISI PAMONG PRAJA**

JL. Kusuma Bangsa No.36 Jombang Kode Pos 61417  
Telp. ( 0321 ) 860052 Email : polpp@jombangkab.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN  
JOMBANG**

**NOMOR : 188/ 99 /415.40/2023**

**TENTANG**

**PERUBAHAN ATAS SURAT KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG  
PRAJA KABUPATEN JOMBANG NOMOR : 188/ 63 /415.40/2021 TENTANG  
STANDAR PELAYANAN SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN  
JOMBANG**

**KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA,**

- 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 Keputusan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Jombang Nomor : 188/ 63 /415.40/2021 Tentang Standar Pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Jombang sudah tidak sesuai dengan perkembangan yang ada.
- c. bahwa berdasarkan atas pertimbangan pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan perubahan atas Keputusan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Jombang Nomor : 188/ 63 /415.40/2021 Tentang Standar Pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Jombang.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 72)
4. Peraturan ...

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615)
5. Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Jombang (Lembaran Daerah Kabupaten Jombang Tahun 2016 Nomor 8/D) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 11 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Jombang (Lembaran Daerah Kabupaten Jombang Tahun 2018 Nomor 11/D);
6. Peraturan Bupati Jombang Nomor 44 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Jombang (Berita Daerah Kabupaten Jombang Tahun 2017 Nomor 44/E);
7. Peraturan Bupati Jombang Nomor 70 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Pokok Dan Fungsi Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Jombang ( Berita Daerah Kabupaten Jombang Tahun 2021 Nomor 70/D)

#### **MEMUTUSKAN**

- Menetapkan :
- Kesatu : Standar Pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Jombang sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- Kedua : Standar pelayanan sebagaimana diktum kesatu meliputi ruang lingkup pelayanan :
- a. Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Konsultasi;
  - b. Pelayanan Pembinaan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat.
  - c. Pelayanan Bantuan Personel Kegiatan;
- Ketiga : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara dan pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh kepala penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Keempat : Keputusan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Jombang Nomor : 188/ 63 /415.40/2021 Tentang Standar Pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Jombang dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Kelima : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Jombang, 20 Desember 2023



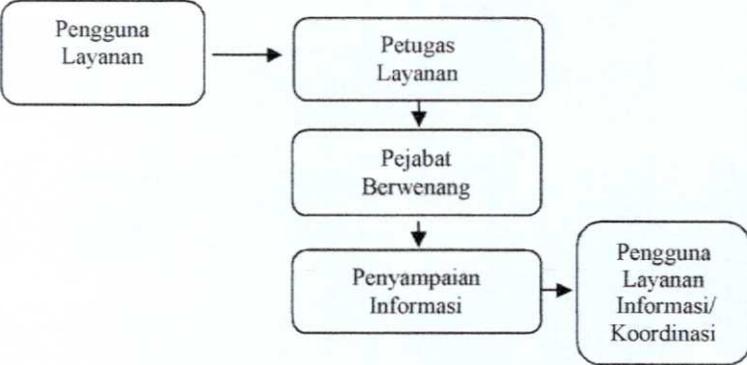
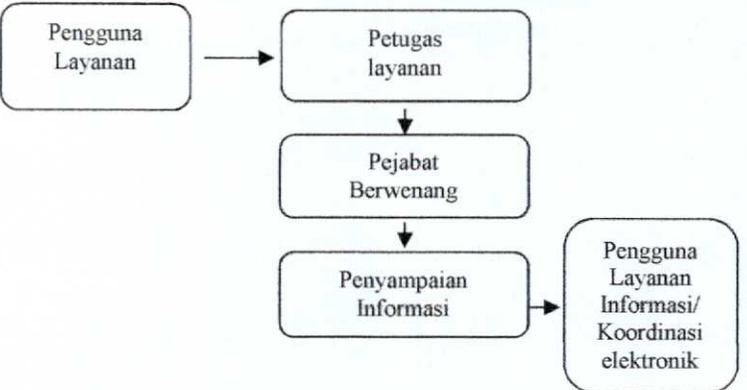
**THONSOM PRANGGONO, AP., M.E**

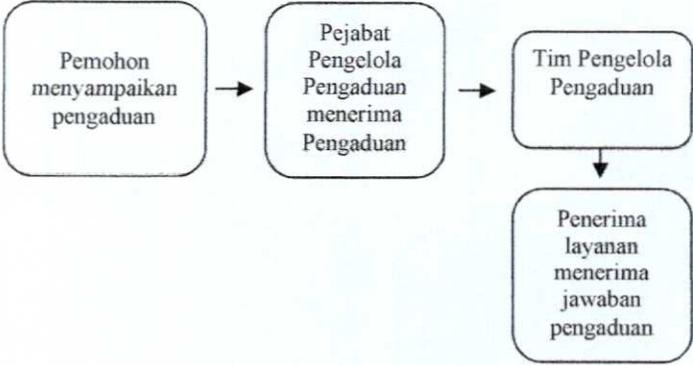
Pembina Utama Muda

NIP. 19751112 199412 1 001

**1. Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Konsultasi**

**A. Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)**

1. Persyaratan	a. Menunjukkan Kartu Identitas;
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p><b>A. Pengaduan Masyarakat dan Konsultasi Tatap Muka</b></p>  <pre> graph TD     A[Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Layanan]     B --&gt; C[Pejabat Berwenang]     C --&gt; D[Penyampaian Informasi]     D --&gt; E[Pengguna Layanan Informasi/Koordinasi]         </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna Layanan menuju Petugas layanan</li> <li>Pengguna layanan menunjukkan bukti identitas</li> <li>Pengisian Buku Tamu</li> <li>Petugas melakukan konfirmasi kesediaan pejabat yang berwenang</li> <li>Pejabat berwenang memberikan informasi / konsultasi</li> </ol> <p><b>B. Pengaduan dan Konsultasi Secara Elektronik</b></p>  <pre> graph TD     A[Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas layanan]     B --&gt; C[Pejabat Berwenang]     C --&gt; D[Penyampaian Informasi]     D --&gt; E[Pengguna Layanan Informasi/Koordinasi elektronik]         </pre> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan dapat mengakses             <ul style="list-style-type: none"> <li>Nomor tlp. (0321) 8491750</li> <li>Nomor WA. 0895421114331</li> <li>Facebook (@Facebook Satpol PP Jombang)</li> <li>Instagram (@Instagram Satpol PP Jombang)</li> <li>Tiktok (@Tiktok Satpol PP Jombang)</li> </ul> </li> <li>Pengguna menyampaikan identitas sesuai alur system elektronik</li> <li>Petugas layanan menerima aduan</li> <li>Petugas layanan melakukan konfirmasi kesediaan pejabat yang berwenang</li> <li>Pejabat berwenang memberikan Informasi / konsultasi</li> <li>Petugas layanan menyampaikan informasi / konsultasi</li> <li>Pengguna layanan menerima informasi / konsultasi secara elektronik</li> </ol>

3. Jangka Waktu Penyelesaian	Administrasi : 10 menit (Dengan catatan ketersediaan pejabat dan ketersediaan waktu pelayanan oleh pejabat). Konsultasi/Koordinasi : Menyesuaikan materi konsultasi
4. Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5. Produk Pelayanan	Pelayanan Konsultasi/Koordinasi
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Penyampaian Pengaduan</p> <p>a. Tatap muka langsung dengan Pejabat Pengelola Pengaduan;</p> <p>b. Telepon (0321) 8491750 atau nomor WA : 0895421114331</p> <p>c. Email : <a href="mailto:polpp@jombangkab.go.id">polpp@jombangkab.go.id</a></p> <p>2. Alur penanganan pengaduan:</p>  <pre> graph LR     A[Pemohon menyampaikan pengaduan] --&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima Pengaduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Penerima layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>3. Jangka waktu penyelesaian pengaduan : 1 hari kerja</p>

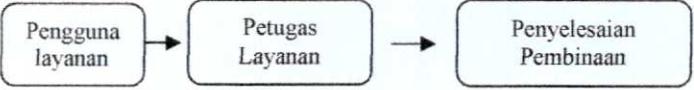
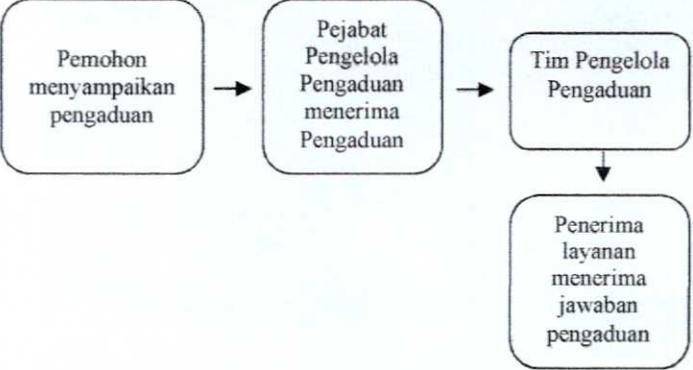
## B. Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

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. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja</p>
2. Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Ruang pelayanan, ruang tunggu, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi tempat parkir dan musholla
3. Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memahami kebijakan berikut peraturan pendukungnya tentang bidang teknis dalam penegakan perda dan perkara, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman, penyelenggaraan perlindungan masyarakat, pelaksanaan pembinaan masyarakat, serta kesekretariatan Satpol PP.</p> <p>b. Memahami SOP</p> <p>c. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, disiplin, cepat, sopan, ramah, dan bertanggung jawab.</p>
4. Pengawas Internal	<p>a. Pengawasan internal dari atasan langsung.</p> <p>b. Pengawasan dilakukan secara berkala oleh pengawas pelayanan publik</p> <p>c. Pengawasan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP).</p>
5. Jumlah Pelaksana	3 orang

6. Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh Pelaksana Pelayanan maka akan diberikan sanksi sesuai ketentuan perundangan.</li> </ul>
7. Jaminan Keselamatan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan dan Konsultasi dijamin keabsahannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.</li> <li>b. Selama proses layanan Pengaduan dan Konsultasi, keamanan dan keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab Satpol PP Kabupaten Jombang.</li> </ul>
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Rapat internal yang dilaksanakan secara berkala minimal 1 (satu) kali setiap semester,.</li> <li>b. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan minimal 4 kali dalam 1 tahun.</li> </ul>

## 2. Pelayanan Pembinaan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat

### A. Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

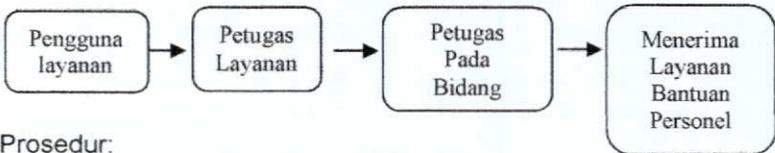
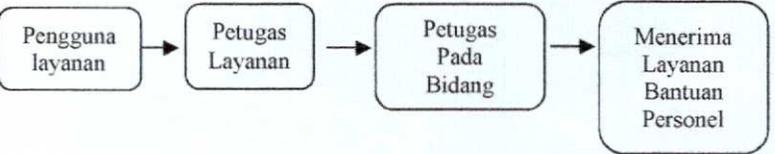
1. Persyaratan	a. Aduan Masyarakat
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph LR     A[Pengguna layanan] --&gt; B[Petugas Layanan]     B --&gt; C[Penyelesaian Pembinaan]         </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna Layanan menuju Petugas Layanan</li> <li>Pengguna Layanan menyampaikan keperluan, lalu mengisi buku tamu;</li> <li>Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara langsung atau secara elektronik</li> <li>Pengguna Layanan menerima layanan pembinaan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat.</li> </ol>
3. Jangka Waktu Penyelesaian	Administrasi : 1 hari kerja
4. Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5. Produk Pelayanan	Penanganan pelanggaran Perda
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Penyampaian Pengaduan             <ol style="list-style-type: none"> <li>Tatap muka langsung dengan Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>Telepon (0321) 8491750 atau nomor WA : 0895421114331</li> <li>Email : <a href="mailto:polpp@jombangkab.go.id">polpp@jombangkab.go.id</a></li> </ol> </li> <li>Alur penanganan pengaduan:              <pre> graph LR     A[Pemohon menyampaikan pengaduan] --&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima Pengaduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Penerima layanan menerima jawaban pengaduan]         </pre> </li> <li>Jangka waktu penyelesaian pengaduan : 1 hari kerja</li> </ol>

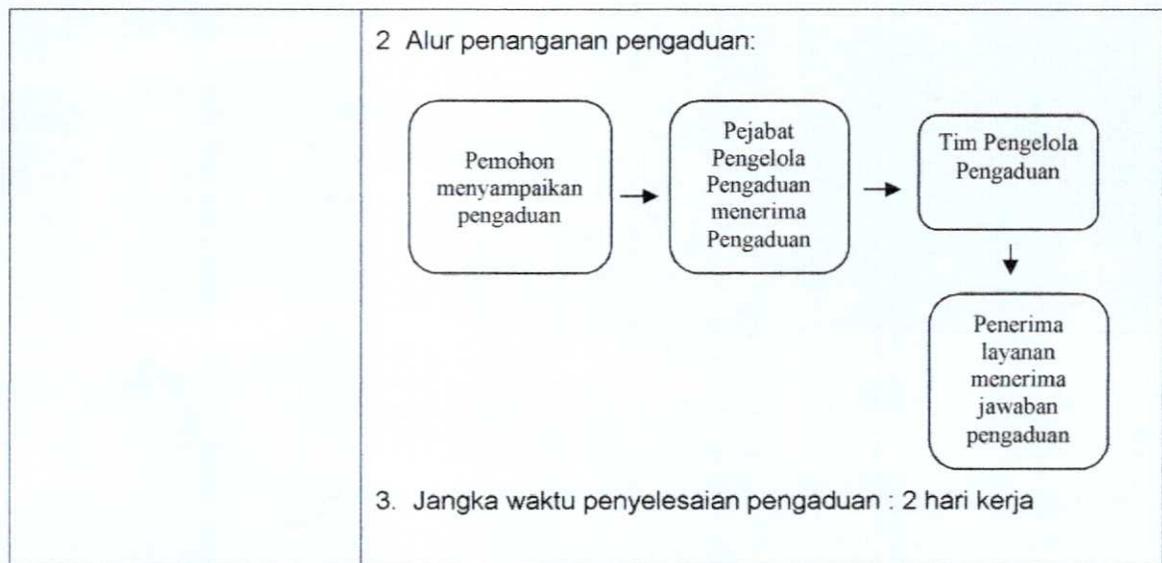
## B. Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

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. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah</li><li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja</li></ul>
2. Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Ruang pelayanan, ruang tunggu, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi tempat parkir dan musholla
3. Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Memahami kebijakan berikut peraturan pendukungnya tentang bidang teknis dalam penegakan perda dan perkara, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman, penyelenggaraan perlindungan masyarakat, pelaksanaan pembinaan masyarakat, serta kesekretariatan Satpol PP.</li><li>b. Memahami SOP</li><li>c. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, disiplin, cepat, sopan, ramah, dan bertanggung jawab.</li></ul>
4. Pengawas Internal	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Pengawasan internal dari atasan langsung</li><li>b. Pengawasan dilakukan secara berkala oleh pengawas pelayanan publik</li><li>c. Pengawasan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP).</li></ul>
5. Jumlah Pelaksana	Menyesuaikan kebutuhan
6. Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</li><li>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh Pelaksana Pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</li></ul>
7. Jaminan Keselamatan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Pelayanan Pembinaan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan;</li><li>b. Selama proses layanan Pembinaan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat, keamanan dan keselamatan Pengguna Layanan menjadi tanggung jawab Satpol PP Kabupaten Jombang.</li></ul>
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Rapat internal yang dilaksanakan secara berkala minimal 1 (satu) kali setiap semester;</li><li>b. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan 4 kali dalam 1 tahun.</li></ul>

### 3. Pelayanan Bantuan Personel Kegiatan

#### A. Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

1. Persyaratan	Surat Permohonan Bantuan Personel Kegiatan sekaligus menjelaskan waktu dan lokasi pengamanan, perkiraan jumlah masa, serta narahubung.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p><b>A. Pelayanan Bantuan Personel Kegiatan dengan surat manual / biasa</b></p>  <pre> graph LR     A[Pengguna layanan] --&gt; B[Petugas Layanan]     B --&gt; C[Petugas Pada Bidang]     C --&gt; D[Menerima Layanan Bantuan Personel]     </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna Layanan menuju Petugas Layanan;</li> <li>Pengguna Layanan menyampaikan keperluan, lalu mengisi buku tamu;</li> <li>Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan pelayanan bantuan personel kegiatan;</li> <li>Pengguna Layanan menerima layanan bantuan personel kegiatan.</li> </ol> <p><b>B. Pelayanan Bantuan Personel Kegiatan dengan surat elektronik</b></p>  <pre> graph LR     A[Pengguna layanan] --&gt; B[Petugas Layanan]     B --&gt; C[Petugas Pada Bidang]     C --&gt; D[Menerima Layanan Bantuan Personel]     </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna Layanan mengirim surat permohonan melalui aplikasi Srikandi;</li> <li>Petugas Layanan menerima surat;</li> <li>Petugas Layanan menyampaikan surat permohonan kepada pejabat yang berwenang;</li> <li>Petugas Pada Bidang berkonsultasi dengan narahubung</li> <li>Pengguna Layanan menerima layanan bantuan personel kegiatan.</li> </ol>
3. Jangka Waktu Penyelesaian	Administrasi : 1 hari kerja
4. Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5. Produk Pelayanan	Penanganan pelanggaran Perda
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Penyampaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tatap muka langsung dengan Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>Telepon (0321) 8491750 atau nomor WA : 0895421114331</li> <li>Email : <a href="mailto:polpp@jombangkab.go.id">polpp@jombangkab.go.id</a></li> </ol>



## B. Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

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. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja</li> </ul>
2. Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Ruang pelayanan, ruang tunggu, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi tempat parkir dan musholla
3. Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami kebijakan berikut peraturan pendukungnya tentang bidang teknis dalam penegakan perda dan perkara, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman, penyelenggaraan perlindungan masyarakat, pelaksanaan pembinaan masyarakat, serta kesekretariatan Satpol PP.</li> <li>b. Memahami SOP</li> <li>c. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, disiplin, cepat, sopan, ramah, dan bertanggung jawab.</li> </ul>
4. Pengawas Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengawasan internal dari atasan langsung</li> <li>b. Pengawasan dilakukan secara berkala oleh pengawas pelayanan publik</li> <li>c. Pengawasan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP).</li> </ul>
5. Jumlah Pelaksana	Menyesuaikan Permintaan dan Ketersediaan Personel
6. Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan bantuan personel kegiatan dijamin dilaksanakan oleh personil yang memiliki kompetensi sesuai melakukan pengamanan dan penertiban serta operasi sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan;</li> <li>b. Selama proses layanan bantuan personel kegiatan, keamanan dan keselamatan Pengguna Layanan menjadi tanggung jawab Satpol PP Kabupaten Jombang</li> </ul>
7. Jaminan Keselamatan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan Bantuan Personel Kegiatan dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan;</li> <li>b. Selama proses layanan Bantuan Personel Kegiatan, keamanan dan keselamatan Pengguna Layanan menjadi tanggung jawab Satpol PP Kabupaten Jombang.</li> </ul>

8. Evaluasi Kinerja Pelaksana

- a. Rapat internal yang dilaksanakan secara berkala minimal 1 (satu) kali setiap semester;
- b. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan 4 kali dalam 1 tahun.

Jombang, 20 Desember 2023

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
KABUPATEN JOMBANG



THONSON PRANGGONO, AP., M.E

Pembina Utama Muda

NIP. 19751112 199412 1 001

LAMPIRAN II :      KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG  
PRAJA KABUPATEN JOMBANG  
Nomor            : 188/ 19 /415.40/2023  
Tanggal         : 20 Desember 2023

## **MAKLUMAT PELAYANAN**

- 1. KAMI BERJANJI DAN SANGGUP MELAKSANAKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN**
- 2. KAMI BERJANJI DAN SANGGUP UNTUK MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN KEWAJIBAN DAN AKAN MELAKSANAKAN PERBAIKAN SECARA TERUS-MENERUS**
- 3. KAMI BERSEDIA UNTUK MENERIMA SANKSI, DAN / ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR**

Jombang, 20 Desember 2023

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
KABUPATEN JOMBANG



**THONSOM PRANGGONO, AP., M.E**

Pembina Utama Muda

NIP. 19751112 199412 1 001