



**PEMERINTAHAN KABUPATEN AGAM**  
**SATUAN POLISI PAMONG PRAJA**  
**DAN PEMADAM KEBAKARAN**

*Kompleks Sport Center Bukik Bunian Lubuk Basung*

KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN PEMADAM KEBAKARAN  
KABUPATEN AGAM

NOMOR 9 TAHUN 2024

TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN PEMADAM KEBAKARAN  
KABUPATEN AGAM

KEPALA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan publik dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik untuk mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Agam;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu menetapkan keputusan kepala Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Agam tentang Standar Pelayanan Pada Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 1956 Tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten dalam lingkungan Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 25);
2. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
4. 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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah ((Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887); sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);

7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Pedoman Penyusunan Surfey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional ((Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11);
12. Peraturan Bupati Agam Nomor 20 Tahun 2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Agam.

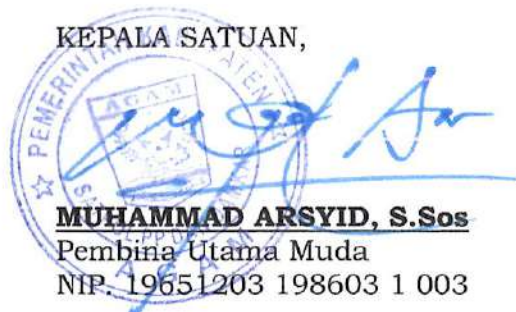
**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan :
- KESATU** : Keputusan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Agam Tentang Standar Pelayanan Publik pada Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA** : Standar Pelayanan Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi :
1. Layanan konsultasi dan koordinasi;
  2. Layanan data dan informasi;
  3. Layanan fasilitasi penyediaan narasumber/ instruktur;
  4. Layanan penanggulangan gangguan ketenteraman dan ketertiban umum;
  5. Layanan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati;
  6. Layanan ganti rugi warga terdampak Penegakan Perda/ Perkada;
  7. Layanan pemadaman dan investigasi kebakaran;
  8. Layanan inspeksi peralatan proteksi kebakaran;
  9. Layanan evakuasi dan penyelamatan non kebakaran;
- KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam lampiran keputusan ini harus dilaksanakan oleh penyelenggara /pelaksana dan dapat dijadikan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Pimpinan Penyelenggara, Aparat Pengawas dan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

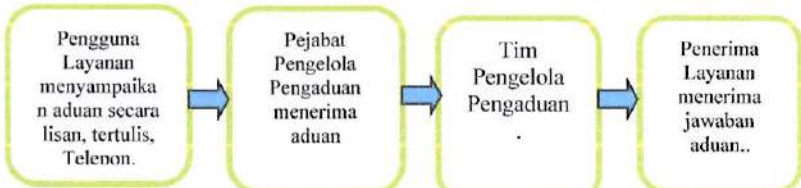
Ditetapkan di Lubuk Basung

Pada tanggal 1 Maret 2024

KEPALA SATUAN,

  
**MUHAMMAD ARSYID, S.Sos**  
 Pembina Utama Muda  
 NIP. 19651203 198603 1 003

**1. Standar Pelayanan Konsultasi dan Koordinasi**

No.	Komponen	Uraian
<b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Menunjukkan Kartu Identitas; b. Membawa Surat Perintah Tugas (SPT).
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	a. Pengguna Layanan menuju Petugas Layanan; b. Pengguna Layanan menyampaikan keperluan, lalu mengisi buku tamu; c. Pengguna Layanan mendapatkan informasi dari Petugas Layanan; d. Pengguna Layanan menerima layanan konsultasi/ koordinasi dari sekretariat atau bidang terkait.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	a. Administrasi : 15 Menit b. Konsultasi/ koordinasi : Sesuai materi konsultasi/ koordinasi
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Konsultasi/Koordinasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>a. Pengaduan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tatap muka langsung dengan pejabat pengelola pengaduan;</li> <li>Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan;</li> <li>Telepon (0752) 66191 dan Fax (0752) 877774</li> <li>Online melalui aplikasi SP4N-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> </ol> <p>b. Alur penanganan pengaduan</p>  <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan, tertulis, Telenon.] --&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Penerima Layanan menerima jawaban aduan..]   </pre> <p>c. Jangka waktu penyelesaian pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan ringan paling lama 3 jam;</li> <li>Pengaduan bersifat normative paling lama 5 hari kerja;</li> <li>Pengaduan tidak berkadar pengawasan paling lama 14 hari kerja;</li> <li>Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan paling lama 60 hari kerja.</li> </ol>
<b>B. Proses Pengelolaan (Manufacturing) Pelayanan di Internal Organisasi</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;</li> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja;</li> <li>Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 16 Tahun 2020 Tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Provinsi dan Kabupaten/Kota;</li> <li>Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum;</li> <li>Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11);</li> <li>Peraturan Bupati Agam Nomor 20 Tahun 2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Agam.</li> </ol>

2.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi;</li> <li>b. Tempat parkir;</li> <li>c. Komputer dan WIFI publik.</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami kebijakan berikut peraturan pendukungnya tentang bidang teknis dalam penegakan Perda dan Perkada, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman, penyelenggaraan pelayanan kebakaran dan penyelamatan, penyelenggaraan perlindungan masyarakat, pelaksanaan pembinaan masyarakat, serta kesekretariatan Satpol PP Damkar;</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan konsultasi/ koordinasi; dan</li> <li>c. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, disiplin, cepat, sopan, ramah, dan bertanggung jawab.</li> </ul>
4.	Pengawasan 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; dan</li> <li>c. Pengawasan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP).</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana	5 (lima) 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, 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. Informasi/penjelasan yang diberikan saat konsultasi/koordinasi dijamin keabsahannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>b. Selama proses layanan konsultasi/koordinasi, keamanan dan keselamatan Pengguna Layanan menjadi tanggung jawab Satpol PP Damkar Kabupaten Agam.</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 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.</li> </ul>

## 2. Standar Pelayanan Data dan Informasi

No.	Komponen	Uraian
<b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menunjukkan Kartu Identitas;</li> <li>b. Membawa Surat Perintah Tugas (SPT);</li> <li>c. Menyampaikan Surat Permohonan Permintaan Data dan Informasi.</li> </ul>
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna Layanan menuju Petugas Layanan;</li> <li>b. Pengguna Layanan menyampaikan keperluan, lalu mengisi buku tamu dan formulir permohonan permintaan data dan informasi;</li> <li>c. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan permintaan data dan informasi;</li> <li>d. Pengguna Layanan menerima data/informasi.</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Cepat : 1 (satu) hari kerja</li> <li>b. Maksimal : Sesuai Ketentuan Peraturan Perundang-Undangan</li> </ul>
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Konsultasi/Koordinasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap muka langsung dengan pejabat pengelola pengaduan;</li> <li>2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan;</li> <li>3. Telepon (0752) 66191 dan Fax (0752) 877774</li> <li>4. Online melalui aplikasi SP4N-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> </ul> </li> <li>b. Alur penanganan pengaduan <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan, tertulis, Telenon.] --&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Penerima Layanan menerima jawaban aduan..]                     </pre> </div> </li> <li>c. Jangka waktu penyelesaian pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan ringan paling lama 3 jam;</li> <li>2. Pengaduan bersifat normative paling lama 5 hari kerja;</li> <li>3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan paling lama 14 hari kerja;</li> <li>4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan paling lama 60 hari kerja.</li> </ul> </li> </ul>
<b>B. Proses Pengelolaan (Manufacturing) Pelayanan di Internal Organisasi</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. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;</li> <li>e. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja;</li> <li>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 16 Tahun 2020 Tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Provinsi dan Kabupaten/Kota;</li> <li>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum;</li> <li>h. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11);</li> <li>i. Peraturan Bupati Agam Nomor 20 Tahun 2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Agam.</li> </ul>
2.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi;</li> <li>b. Tempat parkir;</li> <li>c. Komputer dan WIFI publik.</li> </ul>

3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memahami kebijakan berikut peraturan pendukungnya tentang bidang teknis dalam penegakan Perda dan Perkada, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman, penyelenggaraan pelayanan kebakaran dan penyelamatan, penyelenggaraan perlindungan masyarakat, pelaksanaan pembinaan masyarakat, serta kesekretariatan Satpol PP Damkar;</p> <p>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan data dan informasi; dan</p> <p>c. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, disiplin, cepat, sopan, ramah, dan bertanggung jawab.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>a. Pengawasan Internal dari Atasan Langsung;</p> <p>b. Pengawasan dilakukan secara berkala oleh pengawas pelayanan publik; dan</p> <p>c. Pengawasan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP).</p>
5.	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>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.</p>
7.	Jaminan Keselamatan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Informasi/penjelasan yang diberikan saat konsultasi/koordinasi dijamin keabsahannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;</p> <p>b. Selama proses layanan konsultasi/koordinasi, keamanan dan keselamatan Pengguna Layanan menjadi tanggung jawab Satpol PP Damkar Kabupaten Agam.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Rapat internal yang dilaksanakan secara berkala minimal 1 (satu) kali setiap semester;</p> <p>b. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.</p>

### 3. Standar Pelayanan Fasilitas Penyediaan Narasumber/ Instruktur

No.	Komponen	Uraian
<b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menunjukkan Kartu Identitas;</li> <li>b. Membawa Surat Perintah Tugas (SPT);</li> <li>c. Permohonan Fasilitas Penyediaan Narasumber/ Instruktur dari instansi/organisasi yang menjelaskan materi, waktu dan tempat pelaksanaan kegiatan.</li> </ul>
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna Layanan menuju Petugas Layanan;</li> <li>b. Pengguna Layanan menyampaikan keperluan, lalu mengisi buku tamu dan surat permohonan fasilitas Penyediaan Narasumber/ Instruktur;</li> <li>c. Pengguna layanan menerima surat tugas dan jadwal narasumber/ instruktur.</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Cepat : 1 (satu) hari kerja</li> <li>b. Maksimal : 3 (tiga) hari kerja</li> </ul>
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Konsultasi/Koordinasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap muka langsung dengan pejabat pengelola pengaduan;</li> <li>2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan;</li> <li>3. Telepon (0752) 66191 dan Fax (0752) 877774</li> <li>4. Online melalui aplikasi SP4N-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> </ul> </li> <li>b. Alur penanganan pengaduan <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan, tertulis, Telenon.] --&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Penerima Layanan menerima jawaban aduan.]                     </pre> </div> </li> <li>c. Jangka waktu penyelesaian pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan ringan paling lama 3 jam;</li> <li>2. Pengaduan bersifat normative paling lama 5 hari kerja;</li> <li>3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan paling lama 14 hari kerja;</li> <li>4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan paling lama 60 hari kerja.</li> </ul> </li> </ul>
<b>B. Proses Pengelolaan (Manufacturing) Pelayanan di Internal Organisasi</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. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;</li> <li>e. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja;</li> <li>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 16 Tahun 2020 Tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Provinsi dan Kabupaten/Kota;</li> <li>g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum;</li> <li>h. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11); Peraturan Bupati Agam Nomor 20 Tahun 2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Agam.</li> </ul>
2.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi;</li> <li>b. Tempat parkir;</li> <li>c. Komputer dan WIFI publik.</li> </ul>

3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memahami kebijakan berikut peraturan pendukungnya tentang bidang teknis dalam penegakan Perda dan Perkada, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman, penyelenggaraan pelayanan kebakaran dan penyelamatan, penyelenggaraan perlindungan masyarakat, pelaksanaan pembinaan masyarakat, serta kesekretariatan Satpol PP Damkar;</p> <p>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan fasilitasi penyediaan narasumber/ instruktur; dan</p> <p>c. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, disiplin, cepat, sopan, ramah, dan bertanggung jawab.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>a. Pengawasan Internal dari Atasan Langsung;</p> <p>b. Pengawasan dilakukan secara berkala oleh pengawas pelayanan publik; dan</p> <p>c. Pengawasan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP).</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Sesuai permintaan
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>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.</p>
7.	Jaminan Keselamatan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Informasi/penjelasan yang diberikan saat konsultasi/koordinasi dijamin keabsahannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;</p> <p>b. Selama proses layanan konsultasi/koordinasi, keamanan dan keselamatan Pengguna Layanan menjadi tanggung jawab Satpol PP Damkar Kabupaten Agam.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Rapat internal yang dilaksanakan secara berkala minimal 1 (satu) kali setiap semester;</p> <p>b. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.</p>



**4. Standar Pelayanan Penanggulangan Gangguan Ketenteraman dan Ketertiban Umum**

No.	Komponen	Uraian
<b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Menunjukkan Kartu Identitas; b. Mengisi formulir pengaduan gangguan ketenteraman dan ketertiban umum dengan melampirkan bukti permulaan.
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	a. Pengguna layanan menuju petugas layanan; b. Pengguna layanan menyampaikan keperluan, lalu mengisi buku tamu dan mengisi formulir pengaduan gangguan ketenteraman dan ketertiban umum; c. Pengguna layanan penertiban atas gangguan ketenteraman dan ketertiban umum berdasarkan Peraturan Daerah/ Peraturan Bupati.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	a. Cepat : 1 (satu) hari kerja b. Maksimal : 3 (tiga) hari kerja
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan penanggulangan gangguan ketenteraman dan ketertiban umum
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Pengaduan disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>Tatap muka langsung dengan pejabat pengelola pengaduan;</li> <li>Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan;</li> <li>Telepon (0752) 66191 dan Fax (0752) 877774</li> <li>Online melalui aplikasi SP4N-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> </ol> b. Alur penanganan pengaduan <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan, tertulis, Telenon.] --&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Penerima Layanan menerima jawaban aduan..]                     </pre> </div> c. Jangka waktu penyelesaian pengaduan : <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan ringan paling lama 3 jam;</li> <li>Pengaduan bersifat normative paling lama 5 hari kerja;</li> <li>Pengaduan tidak berkadar pengawasan paling lama 14 hari kerja;</li> <li>Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan paling lama 60 hari kerja.</li> </ol>
<b>B. Proses Pengelolaan (Manufacturing) Pelayanan di Internal Organisasi</b>		
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. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; d. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; e. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; f. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11); g. Peraturan Bupati Agam Nomor 20 Tahun 2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Agam.
2.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi; b. Tempat parkir; c. Komputer dan WIFI publik.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memahami kebijakan berikut peraturan pendukungnya tentang bidang teknis dalam penegakan Perda dan Perkada, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman, penyelenggaraan perlindungan masyarakat, pelaksanaan

		<p>pembinaan masyarakat, serta kesekretariatan Satpol PP Damkar;</p> <p>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan penanggulangan gangguan ketenteraman dan ketertiban umum; dan</p> <p>c. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, disiplin, cepat, sopan, ramah, dan bertanggung jawab.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>a. Pengawasan Internal dari Atasan Langsung;</p> <p>b. Pengawasan dilakukan secara berkala oleh pengawas pelayanan publik; dan</p> <p>c. Pengawasan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP).</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Sesuai kebutuhan
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>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.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Pelayanan penanggulangan gangguan ketenteraman dan ketertiban umum dijamin dilaksanakan oleh personel yang memiliki kompetensi untuk melakukan penertiban sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan;</p> <p>b. Selama proses layanan penanggulangan gangguan ketenteraman dan ketertiban umum, keamanan dan keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab Satpol PP Damkar Kabupaten Agam.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Rapat internal yang dilaksanakan secara berkala minimal 1 (satu) kali setiap semester;</p> <p>b. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.</p>

### 5. Standar Pelayanan Penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati

No.	Komponen	Uraian
<b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menunjukkan Kartu Identitas;</li> <li>b. Mengisi formulir pengaduan pelanggaran Peraturan Daerah/ Peraturan Bupati dengan melampirkan bukti permulaan.</li> </ul>
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan menuju petugas layanan;</li> <li>b. Pengguna layanan menyampaikan keperluan, lalu mengisi buku tamu dan mengisi formulir pengaduan pelanggaran Peraturan Daerah/ Peraturan Bupati;</li> <li>c. Pengguna layanan penindakan atas pelanggaran Peraturan Daerah/ Peraturan Bupati.</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Cepat : 1 (satu) hari kerja</li> <li>b. Maksimal : sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan</li> </ul>
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Penindakan Yustisi atas pelanggaran Perda/ Perbup
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap muka langsung dengan pejabat pengelola pengaduan;</li> <li>2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan;</li> <li>3. Telepon (0752) 66191 dan Fax (0752) 877774</li> <li>4. Online melalui aplikasi SP4N-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> </ul> </li> <li>b. Alur penanganan pengaduan <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan, tertulis, Telenon.] --&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Penerima Layanan menerima jawaban aduan..]                     </pre> </div> </li> <li>c. Jangka waktu penyelesaian pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan ringan paling lama 3 jam;</li> <li>2. Pengaduan bersifat normative paling lama 5 hari kerja;</li> <li>3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan paling lama 14 hari kerja;</li> <li>4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan paling lama 60 hari kerja.</li> </ul> </li> </ul>
<b>B. Proses Pengelolaan (Manufacturing) Pelayanan di Internal Organisasi</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. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;</li> <li>e. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja;</li> <li>f. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11);</li> <li>g. Peraturan Bupati Agam Nomor 20 Tahun 2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Agam.</li> </ul>
2.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi;</li> <li>b. Tempat parkir;</li> <li>c. Komputer dan WIFI publik.</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami kebijakan berikut peraturan pendukungnya tentang bidang teknis dalam penegakan Perda dan Perkada, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman, penyelenggaraan perlindungan masyarakat, pelaksanaan pembinaan masyarakat, serta kesekretariatan Satpol PP Damkar;</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati; dan</li> </ul>

		c. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, disiplin, cepat, sopan, ramah, dan bertanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal	a. Pengawasan Internal dari Atasan Langsung; b. Pengawasan dilakukan secara berkala oleh pengawas pelayanan publik; dan c. Pengawasan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana	Sesuai kebutuhan
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; 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.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pelayanan penegakan Perda dan Perkada dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan; b. Selama proses penegakan Perda dan Perkada, keamanan dan keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab Satpol PP Damkar Kabupaten Agam.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat internal yang dilaksanakan secara berkala minimal 1 (satu) kali setiap semester; b. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

## 6. Standar Pelayanan Ganti Rugi Warga Terdampak Penegakan Perda/ Perkada

No.	Komponen	Uraian
<b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Menunjukkan Kartu Identitas;</li> <li>Mengisi formulir permohonan ganti rugi</li> <li>Membawa bukti sah kepemilikan aset</li> <li>Membawa saksi disekitar lokasi penegakan Perda dan Perkada.</li> </ol>
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan menuju petugas layanan;</li> <li>Pengguna layanan menyampaikan keperluan, lalu mengisi buku tamu dan mengisi formulir permohonan ganti rugi;</li> <li>Pengguna layanan menerima pelayanan ganti rugi atas penegakan Perda/ Perkada.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Cepat : 1 (satu) hari kerja</li> <li>Maksimal : sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan</li> </ol>
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Ganti rugi materil dan cidera fisik warga terdampak penegakan Perda/Perkada
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>Tatap muka langsung dengan pejabat pengelola pengaduan;</li> <li>Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan;</li> <li>Telepon (0752) 66191 dan Fax (0752) 877774</li> <li>Online melalui aplikasi SP4N-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> </ol> </li> <li>Alur penanganan pengaduan <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan, tertulis, Telepon.] --&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Penerima Layanan menerima jawaban aduan..]             </pre> </div> </li> <li>Jangka waktu penyelesaian pengaduan : <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan ringan paling lama 3 jam;</li> <li>Pengaduan bersifat normative paling lama 5 hari kerja;</li> <li>Pengaduan tidak berkadar pengawasan paling lama 14 hari kerja;</li> <li>Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan paling lama 60 hari kerja.</li> </ol> </li> </ol>
<b>B. Proses Pengelolaan (Manufacturing) Pelayanan di Internal Organisasi</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;</li> <li>PePeraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11);</li> <li>Peraturan Bupati Agam Nomor 20 Tahun 2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Agam.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ruang pelayanan, ruang tunggu, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi;</li> <li>Tempat parkir;</li> <li>Komputer dan WIFI publik.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Memahami kebijakan berikut peraturan pendukungnya tentang bidang teknis dalam penegakan Perda dan Perkada, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman, penyelenggaraan perlindungan masyarakat, pelaksanaan pembinaan masyarakat, serta kesekretariatan Satpol PP Damkar;</li> <li>Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan Ganti Rugi Warga Terdampak Penegakan Perda/ Perkada; dan</li> <li>Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, disiplin, cepat,</li> </ol>

		sopan, ramah, dan bertanggung jawab.
4.	Pengawasan 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; dan</li> <li>c. Pengawasan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP).</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana	Sesuai 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 Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan ganti rugi warga terdampak penegakan Perda dan Perkada dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan;</li> <li>b. Selama proses pelayanan ganti rugi, keamanan dan keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab Satpol PP Damkar Kabupaten Agam.</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 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.</li> </ul>

## 7. Standar Pelayanan Pemadaman dan Investigasi Kebakaran

No.	Komponen	Uraian
<b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	Laporan warga baik secara lisan maupun tulisan atau melalui kontak pengaduan;
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan mengirimkan informasi ke petugas melalui HT, Telepon atau langsung datang ke pos pelayanan kebakaran;</li> <li>Petugas mengecek kebenaran laporan tersebut.</li> <li>Melakukan Koordinasi dengan Satpol PP Damkar Kabupaten/ Kota tetangga;</li> <li>Petugas melakukan pemadaman, evakuasi korban dan investigasi kebakaran;</li> <li>Petugas Meninggalkan lokasi kebakaran di saat api sudah benar benar padam;</li> <li>Petugas membuat laporan kejadian kebakaran dan di kirim kan ke atasan;</li> <li>Pengguna layanan menerima pelayanan Pemadaman dan Penyelamatan.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Segera dan bersifat situasional tergantung besar kecilnya kebakaran, jarak tempuh dan akses lokasi kebakaran serta jenis kebakaran yang terjadi.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Pemadaman dan investigasi kebakaran
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>Tatap muka langsung dengan pejabat pengelola pengaduan;</li> <li>Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan;</li> <li>Telepon (0752) 66113 dan Fax (0752) 877774</li> <li>Online melalui aplikasi SP4N-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> </ol> </li> <li>Alur penanganan pengaduan <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan, tertulis, Telenon.] --&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Penerima Layanan menerima jawaban aduan..]                     </pre> </div> </li> <li>Jangka waktu penyelesaian pengaduan : <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan ringan paling lama 3 jam;</li> <li>Pengaduan bersifat normative paling lama 5 hari kerja;</li> <li>Pengaduan tidak berkadar pengawasan paling lama 14 hari kerja;</li> <li>Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan paling lama 60 hari kerja.</li> </ol> </li> </ol>
<b>B. Proses Pengelolaan (Manufacturing) Pelayanan di Internal Organisasi</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;</li> <li>Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 16 Tahun 2020 Tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Provinsi dan Kabupaten/Kota;</li> <li>Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum;</li> <li>Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11);</li> <li>Peraturan Bupati Agam Nomor 20 Tahun 2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Agam.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ruang pelayanan, ruang tunggu, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi;</li> <li>Tempat parkir;</li> <li>Komputer dan WIFI publik.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Memahami kebijakan berikut peraturan pendukungnya tentang bidang teknis Pemadam Kebakaran;</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan Pemadaman dan investigasi Kebakaran; dan</li> <li>c. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, disiplin, cepat, sopan, ramah, dan bertanggung jawab.</li> </ul>
4.	Pengawasan 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; dan</li> <li>c. Pengawasan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP).</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana	Sesuai 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 Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan pemadaman kebakaran dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan;</li> <li>b. Selama proses pelayanan pemadaman kebakaran menjadi tanggung jawab Satpol PP Damkar Kabupaten Agam.</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 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.</li> </ul>



### 8. Standar Pelayanan Inspeksi Peralatan Proteksi Kebakaran

No.	Komponen	Uraian
<b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 2 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Usaha;</li> <li>b. Peraturan Bupati Agam 14 Tahun 2012 Tentang Tata Cara Pemungutan, Penagihan Sanksi Administrasi, Pemberian Pengurangan, Keringanan Pembayaran, Pembebasan, Pengembalian Kelebihan Pembayaran Retribusi Daerah Dan Penghapusan Piutang Retribusi Daerah Yang Kadaluarsa</li> </ul>
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan mengirimkan informasi ke petugas melalui surat atau datang langsung ke pos pelayanan kebakaran;</li> <li>b. Petugas mendatangi pengguna layanan dengan membawa surat perintah tugas,</li> <li>c. Petugas melakukan pemeriksaan proteksi kebakaran pada bangunan;</li> <li>d. Petugas menandatangani berita acara pemeriksaan;</li> <li>e. Petugas menandatangani berita acara bukti pembayaran retribusi;</li> <li>f. Petugas menyetorkan retribusi alat proteksi kebakaran ke Bank;</li> <li>g. Petugas membuat laporan ke pada atasan;</li> <li>h. Pengguna layanan menerima pelayanan pemeriksaan alat proteksi kebakaran.</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Cepat : 1 (satu) hari kerja</li> <li>b. Maksimal : 5 (lima) hari kerja</li> </ul>
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Pemeriksaan Peralatan Proteksi Kebakaran
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap muka langsung dengan pejabat pengelola pengaduan;</li> <li>2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan;</li> <li>3. Telepon (0752) 66113 dan Fax (0752) 877774</li> <li>4. Online melalui aplikasi SP4N-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> </ul> </li> <li>b. Alur penanganan pengaduan <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan, tertulis, Telepon.] --&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan.]     C --&gt; D[Penerima Layanan menerima jawaban aduan..]                     </pre> </div> </li> <li>c. Jangka waktu penyelesaian pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan ringan paling lama 3 jam;</li> <li>2. Pengaduan bersifat normative paling lama 5 hari kerja;</li> <li>3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan paling lama 14 hari kerja;</li> <li>4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan paling lama 60 hari kerja.</li> </ul> </li> </ul>
<b>B. Proses Pengelolaan (Manufacturing) Pelayanan di Internal Organisasi</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. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;</li> <li>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 16 Tahun 2020 Tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Provinsi dan Kabupaten/Kota;</li> <li>f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum;</li> <li>g. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11);</li> </ul>

		h. Peraturan Bupati Agam Nomor 20 Tahun 2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Agam.
2.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi; b. Tempat parkir; c. Komputer dan WIFI publik.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memahami kebijakan berikut peraturan pendukungnya tentang bidang teknis dalam pelayanan kebakaran; b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pemeriksaan Peralatan Proteksi Kebakaran c. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, disiplin, cepat, sopan, ramah, dan bertanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal	a. Pengawasan Internal dari Atasan Langsung; b. Pengawasan dilakukan secara berkala oleh pengawas pelayanan publik; dan c. Pengawasan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana	Sesuai kebutuhan
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; 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.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pelayanan pemeriksaan peralatan proteksi kebakaran dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan; b. Selama proses pelayanan pemeriksaan peralatan proteksi kebakaran tanggung jawab Satpol PP Damkar Kabupaten Agam.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat internal yang dilaksanakan secara berkala minimal 1 (satu) kali setiap semester; b. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

## 9. Standar Pelayanan Evakuasi dan Penyelamatan Non Kebakaran

No.	Komponen	Uraian
<b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	Laporan warga baik secara lisan maupun tulisan atau melalui kontak pengaduan;
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan mengirimkan informasi ke petugas melalui HT, Telepon atau langsung datang ke pos pelayanan kebakaran;</li> <li>Petugas mengecek kebenaran laporan tersebut;</li> <li>Melakukan Koordinasi dengan dinas/ instansi terkait;</li> <li>Petugas melakukan operasional evakuasi dan penyelamatan non kebakaran;</li> <li>Petugas meninggalkan lokasi kejadian setelah kegiatan operasional selesai;</li> <li>Petugas membuat laporan evakuasi dan penyelamatan non kebakaran dan di kirimkan kepada atasan;</li> <li>Pengguna layanan menerima pelayanan penyelamatan non kebakaran.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Segera dan bersifat situasional tergantung jenis pelayanan evakuasi dan penyelamatan non kebakaran, jarak tempuh dan akses lokasi serta jenis evakuasi dan penyelamatan yang dilakukan sesuai kondisi
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Evakuasi dan Penyelamatan Non Kebakaran
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>Tatap muka langsung dengan pejabat pengelola pengaduan;</li> <li>Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan;</li> <li>Telepon (0752) 66113 dan Fax (0752) 877774</li> <li>Online melalui aplikasi SP4N-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> </ol> </li> <li>Alur penanganan pengaduan <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan, tertulis, Telenon.] --&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Penerima Layanan menerima jawaban aduan..]                     </pre> </div> </li> <li>Jangka waktu penyelesaian pengaduan : <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan ringan paling lama 3 jam;</li> <li>Pengaduan bersifat normative paling lama 5 hari kerja;</li> <li>Pengaduan tidak berkadar pengawasan paling lama 14 hari kerja;</li> <li>Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan paling lama 60 hari kerja.</li> </ol> </li> </ol>
<b>B. Proses Pengelolaan (Manufacturing) Pelayanan di Internal Organisasi</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;</li> <li>Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 16 Tahun 2020 Tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Provinsi dan Kabupaten/Kota;</li> <li>Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum;</li> <li>Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11);</li> <li>Peraturan Bupati Agam Nomor 20 Tahun 2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Agam.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ruang pelayanan, ruang tunggu, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi;</li> <li>Tempat parkir;</li> <li>Komputer dan WIFI publik.</li> </ol>

		<p>tentang bidang teknis dalam pelayanan kebakaran;</p> <p>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan evakuasi dan penyelamatan non kebakaran; dan</p> <p>c. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, disiplin, cepat, sopan, ramah, dan bertanggung jawab.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>a. Pengawasan Internal dari Atasan Langsung;</p> <p>b. Pengawasan dilakukan secara berkala oleh pengawas pelayanan publik; dan</p> <p>c. Pengawasan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP).</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Sesuai kebutuhan
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>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.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Pelayanan evakuasi dan penyelamatan non kebakaran dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan;</p> <p>b. Selama proses pelayanan evakuasi dan penyelamatan non kebakaran tanggung jawab Satpol PP Damkar Kabupaten Agam.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Rapat internal yang dilaksanakan secara berkala minimal 1 (satu) kali setiap semester;</p> <p>b. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.</p>

Ditetapkan di Lubuk Basung

Pada tanggal 1 Maret 2024

KEPALA SATUAN,



**MUHAMMAD ARSYID, S. Sos**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19651203 198603 1 003