



BUPATI KETAPANG

**KEPUTUSAN BUPATI KETAPANG
NOMOR 13 TAHUN 2022**

TENTANG
STANDAR PELAYANAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN KETAPANG

**PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
TAHUN 2022**



**PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA**

Jalan Jenderal Sudirman Nomor 37 Ketapang Kode Pos 78813
Telp./ Fak (0534) – 31456 e-mail :satpolpp@ketapangkab.go.id
Website <https://satpolpp.ketapangkab.go.id>

KEPUTUSAN BUPATI KETAPANG
NOMOR : 13 / POL.PP-SET/2022

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK SATUAN POLISI
PAMONG PRAJA KABUPATEN KETAPANG
BUPATI KETAPANG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut;
- b. bahwa untuk lebih menjamin konsistensi pelayanan, baik dari segi mutu, waktu dan tahapan kegiatan, perlu mengevaluasi dan menyempurnakan standar pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja tentang Standar Pelayanan Publik pada Satuan Polisi Pamong Praja;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3

Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756);

2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674) sebagaimana telah diubah dengan undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 (Lembaran Negara republik indonesia Tahun 2013 Nomor 262, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5523)
4. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembara Negara Republik Indonesia Nomor 5523);
5. 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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. 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);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja (Lembaran

Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6205);

8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
9. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Pedoman Prosedur Tetap Operasional Satuan Polisi Pamong Praja (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 705) ;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 1 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat (Berita Daerah Kabupaten Ketapang Tahun 2018 Nomor 1);
11. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Ketapang (Berita Daerah Kabupaten Ketapang Tahun 2012 Nomor 37);
12. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 99 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ketapang (Berita Daerah Kabupaten Ketapang Tahun 2021 Nomor 99) ;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Publik pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ketapang sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tak terpisahkan dari keputusan ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi produk/jenis pelayanan:
- 1) Penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati
 - 2) Ketertiban dan Ketentraman Masyarakat Umum
 - 3) Penanganan Unjuk Rasa dan Kerusuhan Massa
 - 4) Prosedur Pelaksanaan Pengawasan Pejabat / Orang-orang Penting
 - 5) Pelaksanaan Penjagaan Tempat-Tempat Penting

- 6) Pelaksanaan Patroli
- 7) Pelayanan Pengaduan

KETIGA : Standar Pelayanan 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 ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di : Ketapang
pada tanggal : 6 JANUARI 2022

a.n. BUPATI KETAPANG

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN KETAPANG,



MUSLIMIN

LAMPIRAN I
 KEPUTUSAN BUPATI KETAPANG
 NOMOR : 13 /POL.PP-SET/ 2022
 TENTANG
 PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA SATUAN
 POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN KETAPANG

A. JENIS PELAYANAN

1. Penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati
2. Ketertiban dan Ketentraman Masyarakat Umum
3. Penanganan Unjuk Rasa dan Kerusuhan Massa
4. Prosedur Pelaksanaan Pengawasan Pejabat / Orang-orang Penting
5. Pelaksanaan Penjagaan Tempat-Tempat Penting
6. Pelaksanaan Patroli
7. Pelayanan Pengaduan

B. STANDAR PELAYANAN

1. PENEGAKAN PERATURAN DAERAH DAN PERATURAN BUPATI

Service Delivery		
No.	Komponen	uraian
1	Persyaratan	: 1. Menunjukkan Kartu Identitas; 2. Surat Permohonan Pelayanan Penegakan Perda dan Perkada
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	:  <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna Layanan menuju Petugas Layanan; b. Pengguna Layanan menyampaikan keperluan, lalu mengisi buku tamu; c. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan pelayanan penegakan Perda dan Perkada; d. Pengguna Layanan menerima layanan penegakan Perda dan Perkada
3	Jangka waktu penyelesaian	: 1 hari kerja

4	Biaya/Tarif	:	Tidak Ada Biaya
5	Produk Pelayanan	:	Penegakan Perda Dan Perkada
6	Pengelolaan Pengaduan	:	NO WA: 085245503244 TELPON / FAX : (0534) 31456 WEBSITE: http://satpolpp.ketapangkab.go.id FACEBOOK: SATPOL PP KETAPANG
Manufacturing			
No.	komponen	:	uraian
7	Dasar Hukum	:	1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2011 tentang SOP Satpol PP 2. Perda No 2 tahun 2004 tentang ketertiban 3. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2004 tentang pembentukan Lembaga teknis Daerah Kabupaten Ketapang. 4. Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2008 tentang organisasi satuan polisi pamong praja kabupaten Ketapang 5. Peraturan bupati Ketapang Nomor 45 tahun 2008 tentang tupoksi dan tata kerja satuan polisi pamong praja kabupaten ketapang 6. Peraturan bupati Nomor 25 tahun 2011 tentang pedoman penyusunan SOP di lingkungan pemerintah kabupaten Ketapang
8	Sarana dan Prasarana	:	Sarana: 1. Surat undangan untuk sosialisasi 2. Kendaraan roda 4 3. Computer 4. Handycam Prasarana: Himbauan
9	Jumlah Pelaksana	:	Petugas: Menyesuaikan
10	Kompetensi Pelaksana	:	a. Memahami kebijakan berikut peraturan pendukungnya tentang penegakan Perda dan Perkada; b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan penegakan Perda dan Perkada; dan c. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, disiplin, cepat, sopan, ramah, dan bertanggung
11	Pengawasan Internal	:	a. Pengawasan Internal b. Kaji Ulang Manajemen
12	Jaminan Pelayanan	:	a. Standar alat b. Menggunakan Metode Baku
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	a. Penerimaan tamu di ruang pelayanan b. Standar ruang pelayanan yang nyaman
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. Rapat internal yang dilaksanakan secara berkala minimal 1 (satu) kali setiap semester; b. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan 3 (tiga) kali dalam 1 (satu) tahun.

2. KETERTIBAN DAN KETENTRAMAN MASYARAKAT UMUM

Service Delivery		
No.	Komponen	uraian
1	Persyaratan	: 1. Menunjukkan Kartu Identitas; 2. Surat Permohonan Pelayanan Penegakan Perda dan Perkada
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	: <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[PENGGUNA LAYANAN] --> B[PETUGAS LAYANAN/TU] B --> C[PETUGAS PADA BIDANG TRANMSTIBUN] C --> D[MENERIMA SURAT] D --> E[KETERTIBAN DAN KETENTRAMAN MASYARAKAT UMUM] </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna Layanan menuju Petugas Layanan; Pengguna Layanan menyampaikan keperluan, lalu mengisi buku tamu; Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan atau laporan ketertiban dan ketenraman masyarakat; Pengguna Layanan menerima layanan ketertiban dan ketenraman masyarakat
3	Jangka waktu penyelesaian	: 1 hari kerja
4	Biaya/Tarif	: Tidak Ada Biaya
5	Produk Pelayanan	: Terlaksananya ketertiban umum dan ketentraman masyarakat
6	Pengelolaan Pengaduan	: NO WA: 085245503244 TELPON / FAX : (0534) 31456 WEBSITE: http://satpolpp.ketapangkab.go.id FACEBOOK: SATPOL PP KETAPANG
Manufacturing		
No.	komponen	uraian
7	Dasar Hukum	: 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2011 tentang SOP Satpol PP 2. Perda No 2 tahun 2004 tentang ketertiban 3. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2004 tentang pembentukan Lembaga teknis Daerah Kabupaten Ketapang. 4. Peraturan daerah Nomor 14 Tahun 2008 tentang organisasi satuan polisi pamong praja kabupaten Ketapang 5. Peraturan bupati Ketapang Nomor 45 tahun 2008 tentang tupoksi dan tata kerja satuan polisi pamong praja kabupaten ketapang

			6. Peraturan bupati Nomor 25 tahun 2011 tentang pedoman penyusunan SOP di lingkungan pemerintah kabupaten Ketapang
8	Sarana dan Prasarana	:	<p>Sarana:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat tugas 2. Perda 3. Kendaraan roda 4 4. Jadwal oprasi <p>Prasarana: Himbauan</p>
9	Jumlah Pelaksana	:	Petugas: Menyesuaikan
10	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami kebijakan berikut peraturan pendukungnya tentang Keamanan dan Ketertiban Masyarakat Umum; 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Keamanan dan Ketertiban Masyarakat Umum; dan 3. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, disiplin, cepat, sopan, ramah, dan bertanggung
11	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> a. Pengawasan Internal b. Kaji Ulang Manajemen
12	Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> a. Standar alat b. Menggunakan Metode Baku
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> a. Penerimaan tamu di ruang pelayanan b. Standar ruang pelayanan yang nyaman
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> a. Rapat internal yang dilaksanakan secara berkala minimal 1 (satu) kali setiap semester; b. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan 3 (tiga) kali dalam 1 (satu) tahun.

3. PENGAMANAN UNJUK RASA DAN KERUSUHAN MASSA

Service Delivery		
No.	Komponen	uraian
1	Persyaratan	: 1. Menunjukkan Kartu Identitas; 2. Menyampaikan Surat atau Laporan terkait unjuk rasa dan Kerusuhan massa
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	: <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[PENGGUNA LAYANAN] --> B[PETUGAS LAYANAN/ TU] B --> C[PETUGAS PADA BIDANG TRANSMASIBUN] C --> D[MENERIMA SURAT] D --> E[PENGAMANAN UNJUK RASA DAN KERUSUHAN MASSA] </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna Layanan menuju Petugas Layanan/ TU; Pengguna Layanan menyampaikan keperluan, lalu mengisi buku tamu; Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan/laporan pengamanan unjuk rasa dan kerusuhan massa; Pengguna Layanan menerima layanan pengamanan unjuk rasa dan kerusuhan massa;
3	Jangka waktu penyelesaian	: 1 hari kerja
4	Biaya/Tarif	: Tidak Ada Biaya
5	Produk Pelayanan	: Terlaksananya Pengamanan unjuk rasa dan Kerusuhan massa
6	Pengelolaan Pengaduan	: NO WA: 085245503244 TELPON / FAX : (0534) 31456 WEBSITE: http://satpolpp.ketapangkab.go.id FACEBOOK: SATPOL PP KETAPANG
Manufacturing		
No.	komponen	uraian
7	Dasar Hukum	: 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2011 tentang SOP Satpol PP 2. Perda No 2 tahun 2004 tentang ketertiban 3. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2004 tentang pembentukan Lembaga teknis Daerah Kabupaten Ketapang. 4. Peraturan daerah Nomor 14 Tahun 2008 tentang organisasi satuan polisi pamong praja kabupaten Ketapang

			<p>5. Peraturan bupati Ketapang Nomor 45 tahun 2008 tentang tupoksi dan tata kerja satuan polisi pamong praja kabupaten ketapang</p> <p>6. Peraturam bupati Nomor 25 tahun 2011 tentang pedoman penyusunan SOP di lingkungan pemerintah kabupaten Ketapang</p>
8	Sarana dan Prasarana	:	<p>Sarana:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat tugas 2. Perda 3. Kendaraan roda 4 4. Jadwal oprasi <p>Prasarana: Himbauan</p>
9	Jumlah Pelaksana	:	Petugas: Menyesuaikan
10	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami kebijakan berikut peraturan pendukungnya tentang Keamanan dan Ketertiban Masyarakat Umum ; 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengamanan Unjuk Rasa dan Kerusakan Massa; dan 3. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, disiplin, cepat, sopan, ramah, dan bertanggung
11	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> a. Pengawasan Internal b. Kaji Ulang Manajemen
12	Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> a. Standar alat a. Menggunakan Metode Baku
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> a. Penerimaan tamu di ruang pelayanan b. Standar ruang pelayanan yang nyaman
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> a. Rapat internal yang dilaksanakan secara berkala minimal 1 (satu) kali setiap semester; b. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan 3 (tiga) kali dalam 1 (satu) tahun.

4. PROSEDUR PELAKSANAAN PENGAWALAN PEJABAT/ ORANG - ORANG PENTING

Service Delivery		
No.	Komponen	uraian
1	Persyaratan	: 1. Menunjukkan Kartu Identitas; 2. Menyampaikan Surat atau Permintaan terkait pengawalan pejabat / orang-orang penting
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	: <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A[PENGGUNA LAYANAN] --> B[PETUGAS LAYANAN/ TU] B --> C[PETUGAS PADA BIDANG TRANSMASTIBUN] C --> D[MENERIMA SURAT] D --> E[PENGAWALAN PEJABAT / ORANG - ORANG PENTING] </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna Layanan menuju Petugas Layanan/ TU; Pengguna Layanan menyampaikan keperluan, lalu mengisi buku tamu; Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan/ Permintaan terkait pengawalan pejabat / orang-orang penting; Pengguna Layanan menerima layanan pengawalan pejabat / orang-orang penting
3	Jangka waktu penyelesaian	: 1 hari kerja
4	Biaya/Tarif	: Tidak Ada Biaya
5	Produk Pelayanan	: Terlaksananya pengawalan pejabat / orang-orang penting
6	Pengelolaan Pengaduan	: NO WA: 085245503244 TELPON / FAX : (0534) 31456 WEBSITE: http://satpolpp.ketapangkab.go.id FACEBOOK: SATPOL PP KETAPANG
Manufacturing		
No.	komponen	uraian
7	Dasar Hukum	: 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2011 tentang SOP Satpol PP 2. Perda No 2 tahun 2004 tentang ketertiban 3. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2004 tentang pembentukan Lembaga teknis Daerah Kabupaten Ketapang. 4. Peraturan daerah Nomor 14 Tahun 2008 tentang organisasi satuan polisi pamong praja kabupaten Ketapang

			<p>5. Peraturan bupati Ketapang Nomor 45 tahun 2008 tentang tupoksi dan tata kerja satuan polisi pamong praja kabupaten ketapang</p> <p>6. Peraturan bupati Nomor 25 tahun 2011 tentang pedoman penyusunan SOP di lingkungan pemerintah kabupaten Ketapang</p>
8	Sarana dan Prasarana	:	<p>Sarana:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kendaraan roda 4 2. Kendaraan roda 2 3. Pentungan 4. Helm 5. Megaphone 6. HT 7. Senjata api bagi yang punya izin
9	Jumlah Pelaksana	:	Petugas: Menyesuaikan
10	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami kebijakan berikut peraturan pendukungnya tentang Keamanan dan Ketertiban Masyarakat Umum 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelaksanaan Pengawasan Pejabat / Orang-Orang Penting; dan 3. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, disiplin, cepat, sopan, ramah, dan bertanggung
11	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> a. Pengawasan Internal b. Kaji Ulang Manajemen
12	Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> a. Standar alat b. Menggunakan Metode Baku
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> a. Penerimaan tamu di ruang pelayanan b. Standar ruang pelayanan yang nyaman
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> a. Rapat internal yang dilaksanakan secara berkala minimal 1 (satu) kali setiap semester; b. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan 3 (tiga) kali dalam 1 (satu) tahun.

5. PENGAMANAN PENJAGAAN TEMPAT-TEMPAT PENTING

Service Delivery		
No.	Komponen	uraian
1	Persyaratan	: 1. Menunjukkan Kartu Identitas; 2. Menyampaikan Surat atau Permintaan terkait Pengamanan Penjagaan Tempat-Tempat Penting
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	: <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[PENGGUNA LAYANAN] --> B[PETUGAS LAYANAN/ TU] B --> C[PETUGAS PADA BIDANG TRANSMASTIBUN] C --> D[MENERIMA SURAT] D --> E[MENERIMA PENGAMANAN PENJAGAAN TEMPAT-TEMPAT PENTING] </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna Layanan menuju Petugas Layanan/ TU; Pengguna Layanan menyampaikan keperluan, lalu mengisi buku tamu; Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan/ Permintaan Pengamanan Penjagaan Tempat-Tempat Penting; Pengguna Layanan menerima Pengamanan Penjagaan Tempat-Tempat Penting
3	Jangka waktu penyelesaian	: 1 hari kerja
4	Biaya/Tarif	: Tidak Ada Biaya
5	Produk Pelayanan	: Terlaksananya Pengamanan Penjagaan Tempat-Tempat Penting
6	Pengelolaan Pengaduan	: NO WA: 085245503244 TELPON / FAX : (0534) 31456 WEBSITE: http://satpolpp.ketapangkab.go.id FACEBOOK: SATPOL PP KETAPANG
Manufacturing		
No.	komponen	uraian
7	Dasar Hukum	: 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2011 tentang SOP Satpol PP 2. Perda No 2 tahun 2004 tentang ketertiban 3. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2004 tentang pembentukan Lembaga teknis Daerah Kabupaten Ketapang. 4. Peraturan daerah Nomor 14 Tahun 2008 tentang organisasi satuan polisi pamong praja kabupaten Ketapang

			<p>5. Peraturan bupati Ketapang Nomor 45 tahun 2008 tentang tupoksi dan tata kerja satuan polisi pamong praja kabupaten ketapang</p> <p>6. Peraturam bupati Nomor 25 tahun 2011 tentang pedoman penyusunan SOP di lingkungan pemerintah kabupaten Ketapang</p>
8	Sarana dan Prasarana	:	<p>Sarana:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kendaraan roda 4 2. Kendaraan roda 2 3. Pentungan 4. Helm 5. Megaphone 6. HT 7. Senjata api bagi yang punya izin
9	Jumlah Pelaksana	:	Petugas: Menyesuaikan
10	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami kebijakan berikut peraturan pendukungnya tentang Keamanan dan Ketertiban Masyarakat; 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Permintaan Pengamanan Penjagaan Tempat-Tempat Penting; dan 3. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, disiplin, cepat, sopan, ramah, dan bertanggung
11	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> a. Pengawasan Internal b. Kaji Ulang Manajemen
12	Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> a. Standar alat b. Menggunakan Metode Baku
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> a. Penerimaan tamu di ruang pelayanan b. Standar ruang pelayanan yang nyaman
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> a. Rapat internal yang dilaksanakan secara berkala minimal 1 (satu) kali setiap semester; b. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan 3 (tiga) kali dalam 1 (satu) tahun.

6. PELAKSANAAN PATROLI

<i>Service Delivery</i>		
No.	Komponen	uraian
1	Persyaratan	: 1. Menunjukkan Kartu Identitas; 2. Menyampaikan Surat atau Permintaan terkait Pelaksanaan Patroli
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	: <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[PENGGUNA LAYANAN] --> B[PETUGAS LAYANAN/ tu] B --> C[PETUGAS PADA BIDANG TRANMASTIBUN] C --> D[MENERIMA SURAT] D --> E[MENERIMA PELAKSANAAN PATROLI] </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna Layanan menuju Petugas Layanan/ TU; Pengguna Layanan menyampaikan keperluan, lalu mengisi buku tamu; Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan/ Permintaan Pelaksanaan Patroli; Pengguna Layanan menerima Pelaksanaan Patroli
3	Jangka waktu penyelesaian	: 1 hari kerja
4	Biaya/Tarif	: Tidak Ada Biaya
5	Produk Pelayanan	: Terlaksananya Patroli
6	Pengelolaan Pengaduan	: NO WA: 085245503244 TELPON / FAX : (0534) 31456 WEBSITE: http://satpolpp.ketapangkab.go.id FACEBOOK: SATPOL PP KETAPANG
<i>Manufacturing</i>		
No.	komponen	uraian
7	Dasar Hukum	: 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2011 tentang SOP Satpol PP 2. Perda No 2 tahun 2004 tentang ketertiban 3. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2004 tentang pembentukan Lembaga teknis Daerah Kabupaten Ketapang. 4. Peraturan daerah Nomor 14 Tahun 2008 tentang organisasi satuan polisi pamong praja kabupaten Ketapang 5. Peraturan bupati Ketapang Nomor 45 tahun 2008 tentang tupoksi dan tata kerja satuan polisi pamong praja kabupaten ketapang

			6. Peraturam bupati Nomor 25 tahun 2011 tentang pedoman penyusunan SOP di lingkungan pemerintah kabupaten Ketapang
8	Sarana dan Prasarana	:	Sarana: 1. Alat Komunikasi (HT) 2. PDH/PDL 3. Kendaraan roda 4 4. Komputer 5. Kamera
9	Jumlah Pelaksana	:	Petugas: Menyesuaikan
10	Kompetensi Pelaksana	:	1. Memahami kebijakan berikut peraturan pendukungnya tentang Keamanan dan Ketertiban Masyarakat; 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelaksanaan Patroli; dan 3. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, disiplin, cepat, sopan, ramah, dan bertanggung
11	Pengawasan Internal	:	a. Pengawasan Internal b. Kaji Ulang Manajemen
12	Jaminan Pelayanan	:	a. Standar alat b. Menggunakan Metode Baku
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	a. Penerimaan tamu di ruang pelayanan b. Standar ruang pelayanan yang nyaman
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. Rapat internal yang dilaksanakan secara berkala minimal 1 (satu) kali setiap semester; b. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan 3 (tiga) kali dalam 1 (satu) tahun.

7. PELAYANAN PENGADUAN

<i>Service Delivery</i>		
No.	Komponen	uraian
1	Persyaratan	: a. Identitas masyarakat yang menyampaikan pengaduan baik secara langsung maupun online b. Melampirkan berkas / Foto dokumen pengaduan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	: 1. Pemohon dapat datang langsung menyampaikan pengaduan ke Satuan Polisi Pamong Praja atau melalui layanan online (WhatsApp, Instagram, Facebook, Website) 2. Pengaduan Pemohon yang telah disampaikan diverifikasi oleh petugas Informasi dan Pengaduan. 3. Pencatatan Berkas Pengaduan dalam Buku register Pengaduan baik pengaduan dari masyarakat yang menyampaikan langsung maupun dalam bentuk online. 4. Petugas Informasi dan Pengaduan pada Satuan Polisi Pamong Praja memilah Berkas pengaduan untuk ditindaklanjuti oleh Sub-substansi, Kabid sesuai Bidang. 5. Berkas yang sudah ditindaklanjuti oleh Sub-Substansi dan atau Kabid selanjutnya dilaporkan ke Kasat. 6. Jawaban atau Hasil penyelesaian atas pengaduan atau permasalahan yang telah ditindaklanjuti disampaikan ke pemohon yang menyampaikan pengaduan.
3	Jangka waktu penyelesaian	: 1-2 hari
4	Biaya/Tarif	: Tidak ada biaya
5	Produk Pelayanan	: Hasil Tindak Lanjut penyelesaian pengaduan
6	Pengelolaan Pengaduan	: NO WA: 085245503244 TELPON / FAX : (0534) 31456 WEBSITE: http://satpolpp.ketapangkab.go.id FACEBOOK: SATPOL PP KETAPANG
<i>Manufacturing</i>		
No.	komponen	uraian
7	Dasar Hukum	: 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2011 tentang SOP Satpol PP 2. Perda No 2 tahun 2004 tentang ketertiban 3. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2004 tentang pembentukan Lembaga teknis Daerah Kabupaten Ketapang. 4. Peraturan daerah Nomor 14 Tahun 2008 tentang organisasi satuan polisi pamong praja kabupaten Ketapang 5. Peraturan bupati Ketapang Nomor 45 tahun 2008 tentang tupoksi dan tata kerja satuan polisi pamong praja kabupaten ketapang 6. Peraturam bupati Nomor 25 tahun 2011 tentang pedoman penyusunan SOP di lingkungan pemerintah kabupaten Ketapang
8	Sarana dan Prasarana	: Sarana: Dokumen Perda dan Perkada, ATK, Buku Agenda, Handphone, Internet dan Komputer.

			Prasarana: Ruang pelayanan.
9	Jumlah Pelaksana	:	Petugas: Petugas Pengaduan : 2 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	1. Memahami kebijakan berikut peraturan pendukungnya tentang Keamanan dan Ketertiban Masyarakat Umum; 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Satpol PP; dan 3. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, disiplin, cepat, sopan, ramah, dan bertanggung
11	Pengawasan Internal	:	a. Pengawasan Internal b. Kaji Ulang Manajemen
12	Jaminan Pelayanan	:	a. Standar alat b. Menggunakan Metode Baku
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	a. Penerimaan tamu di ruang pelayanan b. Standar ruang pelayanan yang nyaman
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. Rapat internal yang dilaksanakan secara berkala minimal 1 (satu) kali setiap semester; b. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan 3 (tiga) kali dalam 1 (satu) tahun.

a.n.BUPATI KETAPANG
KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN KETAPANG,



MUSLIMIN



PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG

SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

Jalan Jendral Sudirman Nomor 37 Ketapang Kode Pos 78813

Telp. (0534) 31456 – Fax (0534) 31456

Website: <http://satpolpp.ketapangkab.go.id>

KEPUTUSAN BUPATI KETAPANG

NOMOR : 14 / POL.PP-SET / 2022

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK SERTA PENETAPAN
MOTTO DAN MAKLUMAT PELAYANAN SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN KETAPANG

BUPATI KETAPANG,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Satpol PP Kabupaten Ketapang perlu dibentuk tim pelaksana pelayanan publik, yang terdiri dari penanggung jawab kegiatan, ketua, sekretaris dan anggota serta menetapkan visi, misi, motto dan maklumat pelayanan;
 - b. bahwa untuk pembentukan tim pelaksana pelayanan publik serta penetapan motto dan maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf (a) dengan melibatkan unsur yang terkait;
 - c. bahwa mereka yang namanya tercantum dalam lampiran Surat Keputusan ini dianggap cakap dan mampu untuk melaksanakan kegiatan tersebut;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong dengan Mengubah Undang-Undang Nomor

27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756);

2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5523)
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembara Negara Republik Indonesia Nomor 5523);
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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
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 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia

Nomor 6205);

7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
8. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Pedoman Prosedur Tetap Operasional Satuan Polisi Pamong Praja (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 705) ;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
10. Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 1 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat (Berita Daerah Kabupaten Ketapang Tahun 2018 Nomor 1);
10. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Ketapang (Berita Daerah Kabupaten Ketapang Tahun 2012 Nomor 37);
11. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 99 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ketapang;

Memutuskan;

Menetapkan :

KESATU : Membentuk tim pelaksana pelayanan publik serta menetapkan motto dan maklumat pelayanan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ketapang;

KEDUA : Tim pelaksana pelayanan publik di lingkungan Satpol PP Kabupaten Ketapang mempunyai tugas dan kewajibannya sebagai berikut ;

- 1) Memberikan pelayanan kepada publik atas

- permintaan informasi dan konsultasi;
- 2) Melakukan kegiatan pelaksanaan pelayanan publik yang berada dalam ruang lingkup tugasnya;
 - 3) Menanggapi pengaduan pelayanan dari publik atau mengarahkan kepada bagian pengaduan;
 - 4) Menjunjung tinggi dan menerapkan motto pelayanan publik;
 - 5) Menerapkan standar pelayanan;
 - 6) Melaksanakan survey kepuasan masyarakat;
 - 7) Melakukan pengelolaan sarana, prasarana dan/ atau fasilitas pelayanan;
 - 8) Melaporkan tugas dan kemajuan yang telah dilaksanakan kepada pimpinan tugas secara periodik.

- KETIGA : Menunjuk pegawai yang namanya tercantum pada lampiran I surat keputusan ini sebagai tim pelaksana pelayanan publik di lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ketapang;
- KEEMPAT : Menetapkan motto pelayanan publik di lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ketapang pada lampiran II
- KELIMA : Segala biaya yang dikeluarkan sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Kabupaten Ketapang
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di : Ketapang
pada tanggal : Januari 2022

a.n.BUPATI KETAPANG
KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN KETAPANG, n



LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI
PAMONG PRAJA KABUPATEN KETAPANG
NOMOR : 14/POL.PP-SET/ 2022
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA
PELAYANAN PUBLIK SERTA PENETAPAN
MOTTO DAN MAKLUMAT PELAYANAN DI
LINGKUNGAN SATUAN POLISI PAMONG
PRAJA KABUPATEN KETAPANG

DAFTAR TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN KETAPANG

Penanggung Jawab	: Kasat Pol PP Kabupaten Ketapang
Ketua	: Sekretaris SatPol PP Kabupaten Ketapang
Wakil Ketua I	: Kabid Tranmas Tibum
Wakil Ketua II	: Kabid Perlindungan Masyarakat
Sekretaris	: Kasubag Umum dan Kepegawaian
Anggota	<ol style="list-style-type: none">1. Kasubag Sungram dan Keuangan2. Sub-substansi Penegak Perda dan Peraturan Bupati3. Sub-substansi Operasi dan Pengendalian4. Sub-substansi Sumber Daya Aparatur5. Sub-substansi Satuan Perlindungan Masyarakat6. Sub-substansi Bina Potensi Masyarakat

Ditetapkan di : Ketapang
pada tanggal : 6 Januari 2022

a.n.BUPATI KETAPANG
KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN KETAPANG.



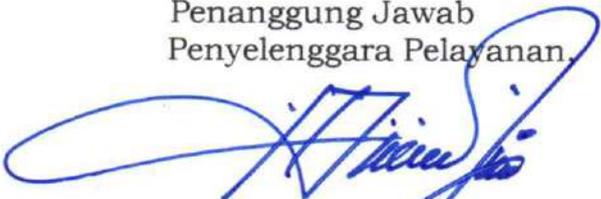
LAMPIRAN II
KEPUTUSAN BUPATI KETAPANG
NOMOR : /POL.PP-SET/ 2022
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK SERTA
PENETAPAN MOTTO DAN MAKLUMAT PELAYANAN DI
LINGKUNGAN SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN
KETAPANG

MOTTO DAN MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN KETAPANG

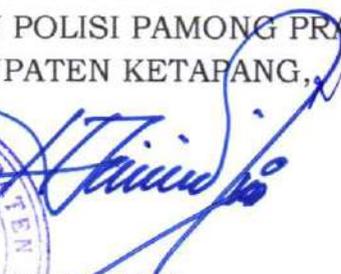
A. MOTTO

“ MEMBERIKAN PELAYANAN SECARA PROFESIONAL, CEPAT, TEPAT,
EFEKTIF SERTA EFESIEN DENGAN MENGEDEPANKAN HUMANISME.”

B. MAKLUMAT PELAYANAN

 SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN KETAPANG MAKLUMAT PELAYANAN "DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI! SESUAI KETENTUAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU" Penanggung Jawab Penyelenggara Pelayanan.  MUSLIMIN, S.IP

Ditetapkan di : Ketapang
pada tanggal : JANUARI 2022
a.n.BUPATI KETAPANG
KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN KETAPANG,



MUSLIMIN



PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

Jalan Jendral Sudirman Nomor 37 Ketapang Kode Pos 78813

Telp. (0534) 31456 – Fax (0534) 31456

Website: <http://satpolpp.ketapangkab.go.id>

KEPUTUSAN BUPATI KETAPANG

NOMOR 15 /POL.PP-SET/2022

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN
KETAPANG

BUPATI KETAPANG,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan;

b. bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsif, akuntabel, berkesinambungan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan suatu Keputusan;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9), sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin, Daerah Tingkat II Tabalong dengan mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756);

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 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);
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
8. Peraturan Bupati Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Ketapang (Berita Daerah Kabupaten Tahun 2012 Nomor 37);
9. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Ketapang Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Ketapang Tahun 2016 Nomor 59);
10. Peraturan Bupati Nomor 61 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja (Berita Daerah Kabupaten Ketapang Tahun 2016 Nomor 61).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ketapang

KEDUA : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :

- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
- b. Pejabat Pengelola Pengaduan;

- c. Tim Penelaah/Penjawab Aduan;
- d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
- e. Tata Cara Penanganan Pengaduan;
- f. Alur Penanganan Pengaduan; dan
- g. Format Buku Pengaduan.

- KETIGA : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata Cara Penanganan Pengaduan, Alur Penanganan Pengaduan, dan Format Buku Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA huruf a, b, c, d, e, f, dan g adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
- KEEMPAT : Segala biaya yang dikeluarkan sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Kabupaten Ketapang.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di : Ketapang
Pada tanggal : 6 Januari 2022

a.n. BUPATI KETAPANG
KEPALA SATUAN POLISI PAMONG
PRAJA KABUPATEN KETAPANG



LAMPIRAN I
KEPUTUSAN BUPATI KETAPANG
NOMOR 15 / POL.PP-SET / 2022
TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN DI
LINGKUNGAN SATUAN POLISI
PAMONG PRAJA KABUPATEN
KETAPANG

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan :

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ketapang
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Satuan polisi pamong Praja Kabupaten Ketapang
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di depan pelayanan pengaduan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ketapang
Atau surat yg dialamatkan ke Jalan Jenderal Sudirman Nomor 37 Ketapang Kode Pos 78813
 - c. SMS/WA : 085245503244
 - d. Telepon /Fax. : (0534) 31456
 - e. website : www.satpol.ppketapangkab.go.id
 - f. Facebook : Satpolpp ketapang
 - g. Instagram :

B. Unit Pengelola Konsultasi dan Pengaduan
Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

C. Pejabat Pengelola Pengaduan :

Nama : Muhammad Hamsa
NIP : 19740822 200701 1 001
Jabatan : Pengadministrasi Umum Subbag umum dan kepegawaian Satuan Polisi Pamong Praja

D. Tim Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas :
Masing-masing Sub-substansi di bidang teknis satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Ketapang

E. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

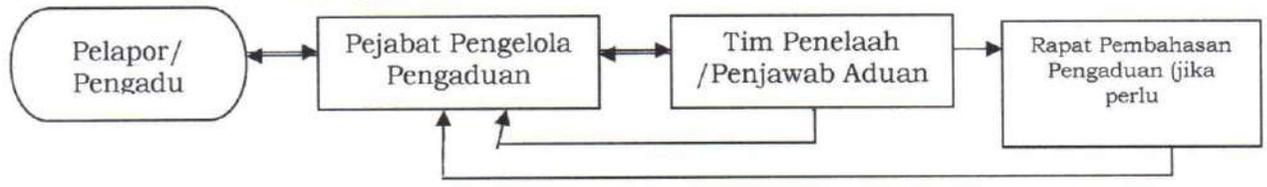
1. Identitas pelapor/pengadu jelas.
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas.

F. Tata Cara Penanganan Pengaduan :

1. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan.
2. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media SMS / WA/telepon dan email ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan.

3. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan).
4. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait.
5. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/informasi setiap bulannya

G. Alur Penanganan Pengaduan



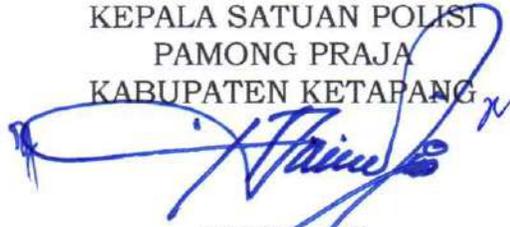
H. Format Buku Pengaduan

Nomor	:	
Tanggal pengaduan	:	
Nama pelapor	:	
Nomor telepon / HP	:	
Alamat	:	
e-mail	:	
Pekerjaan	:	
Tanggal kejadian	:	
Mekanisme pengaduan	:	
Isi pengaduan	:	
Nama terlapor	:	
NIP	:	
Instansi	:	
Jabatan	:	
Hasil Penelaahan	:	Berkadar Pengawasan
		Tidak Berkadar Pengawasan
		Lain - Lain

Tindak Lanjut

:

a.n. BUPATI KETAPANG
KEPALA SATUAN POLISI
PAMONG PRAJA
KABUPATEN KETAPANG



MUSLIMIN



SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN KETAPANG

MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI KETENTUAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN KETAPANG,



MUSLIMIN