



PEMERINTAH KOTA DUMAI  
**SATUAN POLISI PAMONG PRAJA**

JL. Brigjen H.R Soebrantas No. 135, Teluk Binjai, Dumai Timur, Dumai, Riau 28813,  
Telp./ Fax. (0765) 4301052, Laman satpolpp@dumaikota.go.id

KEPUTUSAN  
KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA DUMAI  
NOMOR : 220/SATPOL PP/2024

TENTANG  
STANDAR PELAYANAN

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja dengan Keputusan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Dumai.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 16 Tahun 1999 Tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Dumai (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3829);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah 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 Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 72);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum Dan Ketentraman Masyarakat Serta Perlindungan Masyarakat;

7. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 02 Tahun 2024 Tentang Penerapan Standar Pelayanan di lingkup Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 12 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Dumai (Lembaran Daerah Kota Dumai Tahun 2016 Nomor 1 Seri D), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 3 Tahun 2022 tentang Perubahan ketiga atas Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 12 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Dumai (Lembaran Daerah Kota Dumai Tahun 2022 Nomor 1 seri D);
9. Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Dumai;
10. Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 47 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kota Dumai.

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan** : KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA DUMAI  
NOMOR : /SATPOL PP/2024 STANDAR PELAYANAN SATUAN POLISI  
PAMONG PRAJA KOTA DUMAI

**KESATU** : Standar Pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Dumai  
sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;

**KEDUA** : Standar Pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Dumai meliputi  
lingkup pelayanan:

1. Magang/Penelitian;
2. Pengamanan dan Pengawalan;
3. Penanganan ODGJ
4. Pelayanan Penertiban Reklame
5. Penanganan Unjuk Rasa
6. Patroli;
7. Pengamanan Aset daerah;
8. Deteksi Dini dan Cegah Dini;
9. Layanan Penanganan Aduan Pelanggaran Peraturan Perundang-  
Undangan Daerah;
10. Permohonan Penertiban KTA Penyidik Pegawai Negeri Sipil;
11. Konsultasi Pelanggaran Peraturan Perundang-Undangan Daerah;
12. Permohonan Pengambilan Barang Bukti Pelanggaran Perda /  
Perkada;
13. Permohonan Informasi;
14. Pencetakan KTA Satlinmas;

15. Peningkatan Kapasitas SDM Anggota Satpol PP dan Satlinmas;
16. Sosialisasi Pelindungan Masyarakat;
17. Konsultasi Pelindungan Masyarakat.

**KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh pelaksana sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Pimpinan Organisasi Penyelenggara, Aparat Pengawasan, dan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

**KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan dibetulkan kemudian.

Ditetapkan di : Dumai

Pada tanggal : 10 Agustus 2024

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
KOTA DUMAI,



*(Handwritten Signature)*  
YUDA PRATAMA PUTRA, S.STP  
Pembina Tk I  
NIP. 19840511 200212 1 001

KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI  
PAMONG PRAJA KOTA DUMAI  
NOMOR : 220/SATPOL PP/2024  
TENTANG STANDAR PELAYANAN SATUAN  
POLISI PAMONG PRAJA KOTA DUMAI

STANDAR PELAYANAN MAGANG/PENELITIAN  
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA DUMAI

Nama Unit Pelayanan : Sekretariat  
Jenis Pelayanan : Magang/Penelitian

| No | KOMPONEN   | URAIAN  |
|----|--|---|
|    | Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ) meliputi:                     |   |
| 1. | Persyaratan  | 1. Magang:<br>Surat izin magang dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Dumai<br>2. Penelitian:<br>a. Surat permohonan penelitian dari Universitas<br>b. Surat izin penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Dumai |
| 2. | Sistem, mekanisme dan prosedur   | 1. Pemohon magang/penelitian memasukkan prosedur surat izin<br>2. Surat izin didisposisi ke Subbagian Kepegawaian dan Organisasi<br>3. Penempatan mahasiswa magang sesuai disposisi / pelaksanaan penelitian di sekretariat/bidang                        |
| 3. | Jangka waktu pelayanan   | 1 hari s.d 3 bulan  |
| 4. | Biaya/tarif  | Gratis  |
| 5. | Produk pelayanan   | Pelaksanaan magang/penelitian   |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran masukan  | Melalui:<br>1. Telepon (0765) 4301052<br>2. Whatsapp 0851 6124 8194 (Text Only)<br>3. Kunjungan Langsung<br>4. SP4N LAPOR<br>5. Website : <a href="https://satpolpp.dumaikota.go.id/">https://satpolpp.dumaikota.go.id/</a>                               |
|    | Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi ( <i>manufacturing</i> ) meliputi: |   |
| 7. | Dasar hukum  | 1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik<br>2. Peraturan Walikota Dumai Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Dumai  |

|     |  |   |
|-----|--|---|
|     |  | 3. Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 47 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kota Dumai   |
| 8.  | Kompetensi pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki pengetahuan di bidang izin magang/penelitian</li> <li>2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer</li> </ol>  |
| 9.  | Pengawasan internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan audit oleh inspektorat</li> <li>2. Kegiatan audit mutu internal ISO 9001:2015</li> <li>3. Kegiatan tinjauan manajemen</li> </ol>   |
| 10. | Sarana, prasarana dan/atau fasilitas       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. ATK</li> <li>4. Jaringan Internet</li> <li>5. Almari/Rak Arsip</li> <li>6. Ruang Pelayanan</li> <li>7. Ruang Tunggu</li> <li>8. Mushola</li> <li>9. Toilet</li> <li>10. Area Parkir</li> </ol> |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 3 orang (termasuk struktural)   |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kode etik</li> <li>2. Maklumat pelayanan</li> </ol>   |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersimpannya dokumen di <i>database</i></li> <li>2. Backup data secara berkala 2 bulan sekali</li> <li>3. Apar (alat pemadam api ringan)</li> <li>4. CCTV</li> <li>5. Pengelolaan parker yang baik</li> </ol>                           |
| 14  | Evaluasi kinerja pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. E-kinerja</li> <li>2. Evaluasi kinerja 360 derajat</li> <li>3. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali</li> </ol>  |

**STANDAR PELAYANAN PENGAMANAN DAN PENGAWALAN  
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA DUMAI**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat  
Jenis Pelayanan : Pengamanan dan Pengawalan

| NO | KOMPONEN  | URALAN   |
|----|---|--|
|    | Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ) meliputi:                    |  |
| 1. | Persyaratan   | Surat Tugas Kepala Satuan Polisi Pamong Praja  |
| 2. | Sistem, mekanisme dan prosedur  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Tugas turun dari Kepala Satuan Polisi Pamong Praja (selanjutnya disebut ST)</li> <li>2. ST diterima oleh Kepala Bidang Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat untuk ditindak lanjuti oleh Kepala Seksi Pemantauan dan Tindak Internal</li> <li>3. Kepala Seksi Pemantauan dan Tindak Internal menerima arahan dari Kabid, lalu mengarahkan anggota</li> <li>4. Pelaksanaan Kegiatan lapangan sesuai perintah dan melaporkan hasil kepada pimpinan</li> </ol>   |
| 3. | Jangka waktu pelayanan  | 24 Jam   |
| 4. | Biaya/ tarif  | Gratis   |
| 5. | Produk pelayanan  | Pengamanan dan Pengawalan  |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan   | Melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon (0765) 4301052</li> <li>2. Whatsapp 0851 6124 8194 (Text Only)</li> <li>3. Kunjungan Langsung</li> <li>4. SP4N LAPOR</li> <li>5. Website : <a href="https://satpolpp.dumaikota.go.id/">https://satpolpp.dumaikota.go.id/</a></li> </ol>   |
|    | Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diinternal organisasi ( <i>manufacturing</i> ) meliputi: |  |
| 7. | Dasar hukum   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja</li> <li>3. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 26 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketenteraman masyarakat Serta Pelindungan Masyarakat</li> <li>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 16 Tahun 2023 tentang SOP Satpol PP dan Kode Etik Pol PP</li> <li>5. Peraturan Daerah Kota Dumai No. 12 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Masyarakat</li> <li>6. Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah No. 8 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah</li> <li>7. Peraturan Walikota Dumai Nomor 28 Tahun</li> </ol> |

|     |  |   |
|-----|--|---|
|     |  | <p>2019 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintahan Kota Dumai</p> <p>8. Peraturan Walikota Dumai No. 63 Tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan Masyarakat</p> <p>9. Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 47 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kota Dumai.</p> <p>10. Peraturan Walikota Dumai No.12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah</p> |
| 8.  | Kompetensi pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki pengetahuan tentang SOP Pengamanan dan Pengawasan</li> <li>2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik</li> <li>3. Mampu menjalankan tugas dengan baik</li> </ol>   |
| 9.  | Pengawasan internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atasan Langsung</li> <li>2. Kepala Bidang Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat</li> <li>3. Kepala Seksi Operasional dan Pengendalian</li> <li>4. Kepala Seksi Pemantauan dan Tindak Internal (PTI)</li> </ol>   |
| 10. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Tugas</li> <li>2. Ruang Kerja</li> <li>3. Pakaian Dinas Lapangan (PDL)</li> <li>4. Kendaraan Dinas</li> <li>5. Alat Komunikasi</li> </ol>   |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 10 orang (termasuk struktural]  |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kode etik</li> <li>2. Maklumat pelayanan</li> </ol>   |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersimpannya dokumen di database</li> <li>2. Alat pengamanan diri</li> <li>3. Alat dokumentasi</li> </ol>   |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. E-kinerja</li> <li>2. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali</li> </ol>   |

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

Nama Unit Pelayanan : Bidang Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat  
Jenis Pelayanan : Penanganan ODGJ

| NO | KOMPONEN   | URAIAN  |
|----|--|---|
|    | Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ) meliputi:                   |   |
| 1. | Persyaratan  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya aduan dari masyarakat/ organisasi/ lembaga/ temuan hasil patroli</li> <li>2. Surat Tugas/disposisi Kasatpol PP (untuk agenda rutin)</li> </ol>   |
| 2. | Sistem, mekanisme dan prosedur   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya perintah tugas tertulis/lisan dari pimpinan</li> <li>2. Anggota menindaklanjuti ke TKP</li> <li>3. Mengidentifikasi suspek</li> <li>4. Anggota membawa suspek ke Rumah Sakit dan/atau Dinas Sosial</li> <li>5. Melaporkan hasil kepada pimpinan</li> </ol>   |
| 3. | Jangka waktu pelayanan   | 1 hari  |
| 4. | Biaya/ tarif   | Gratis  |
| 5. | Produk pelayanan   | Penanganan ODGJ   |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan  | Melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon (0765) 4301052</li> <li>2. Whatsapp 0851 6124 8194 (Text Only)</li> <li>3. Kunjungan Langsung</li> <li>4. SP4N LAPOR</li> <li>5. Website : <a href="https://satpolpp.dumaikota.go.id/">https://satpolpp.dumaikota.go.id/</a></li> </ol>  |
|    | Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diinternal organisasi ( <i>manufacturing</i> ) meliputi |   |
| 7. | Dasar hukum  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Permendagri No. 26 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat</li> <li>3. Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah No. 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah</li> <li>4. Peraturan Wali kota Dumai No. 63 Tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Masyarakat</li> <li>5. Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Dumai</li> <li>6. Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 47 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kota Dumai.</li> </ol> |



|     |  |   |
|-----|--|---|
| 8.  | Kompetensi pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki pengetahuan dan keterampilan penanganan ODGJ</li> <li>2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik</li> </ol>  |
| 9.  | Pengawasan internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan audit oleh Inspektorat</li> <li>2. Kegiatan audit mutu internal ISO 9001:2015</li> <li>3. Kegiatan tinjauan manajemen</li> </ol>   |
| 10. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Tugas Tertulis / Lisan dari Pimpinan</li> <li>2. Pakaian Dinas Lapangan (PDL)</li> <li>3. Kendaraan Dinas</li> <li>4. Alat Komunikasi</li> <li>5. Alat Dokumentasi</li> </ol> |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 10 orang (termasuk struktural)  |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kode etik</li> <li>2. Maklumat pelayanan</li> </ol>   |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersimpannya dokumen di database</li> <li>2. E-arsip</li> </ol>   |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. E-kinerja</li> <li>2. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali</li> </ol>   |

**STANDAR PELAYANAN PENERTIBAN REKLAME  
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA DUMAI**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat  
Jenis Pelayanan : Pelayanan Penertiban Reklame

| NO | KOMPONEN   | URAIAN  |
|----|--|---|
|    | Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ) meliputi:                   |   |
| 1. | Persyaratan  | 1. Surat Tugas Kepala Satuan Polisi Pamong Praja  |
| 2. | Sistem, mekanisme dan prosedur   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Perintah turun dari Kepala Satuan Polisi Pamong Praja (selanjutnya disebut ST)</li> <li>2. ST diterima oleh Kepala Bidang Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat untuk ditindak lanjuti oleh Kepala Seksi Operasional dan Pengendalian</li> <li>3. Kepala Seksi Operasional dan Pengendalian menerima arahan dari Kepala Bidang Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat, lalu mengarahkan anggota</li> <li>4. Pelaksanaan kegiatan lapangan sesuai perintah dan melaporkan hasil kepada pimpinan</li> </ol>  |
| 3. | Jangka waktu pelayanan   | 1 hari  |
| 4. | Biaya/ tarif   | Gratis  |
| 5. | Produk pelayanan   | Pelayanan Penertiban Reklame  |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan  | Melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon (0765) 4301052</li> <li>2. Whatsapp 0851 6124 8194 (Text Only)</li> <li>3. Kunjungan Langsung</li> <li>4. SP4N LAPOR</li> <li>5. Website : <a href="https://satpolpp.dumaikota.go.id/">https://satpolpp.dumaikota.go.id/</a></li> </ol>  |
|    | Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diinternal organisasi ( <i>manufacturing</i> ) meliputi |   |
| 7. | Dasar hukum  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Permendagri No. 26 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat</li> <li>3. Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah No. 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah</li> <li>4. Peraturan Wali kota Dumai No. 63 Tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Masyarakat</li> <li>5. Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Dumai</li> </ol> |

|     |  |   |
|-----|--|---|
|     |  | 6. Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 47 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kota Dumai.  |
| 8.  | Kompetensi pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menguasai Peraturan Perundang-Undangan</li> <li>2. Mampu menganalisa masalah</li> <li>3. Bekerja dalam tim di lapangan</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik</li> </ol> |
| 9.  | Pengawasan internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan audit oleh Inspektorat</li> <li>2. Kegiatan audit mutu internal ISO 9001:2015</li> <li>3. Kegiatan tinjauan manajemen</li> </ol>   |
| 10. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Tugas Tertulis / Lisan dari Pimpinan</li> <li>2. Pakaian Dinas Lapangan (PDL)</li> <li>3. Kendaraan Dinas</li> <li>4. Alat Komunikasi</li> <li>5. Alat Dokumentasi</li> </ol>             |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 10 orang (termasuk struktural)  |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kode etik</li> <li>2. Maklumat pelayanan</li> </ol>   |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersimpannya dokumen di database</li> <li>2. E-arsip</li> </ol>   |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. E-kinerja</li> <li>2. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali</li> </ol>   |

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

Nama Unit Pelayanan : Bidang Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat  
Jenis Pelayanan : Penanganan Unjuk Rasa

| NO | KOMPONEN   | URAIAN  |
|----|--|---|
|    | Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ) meliputi:                   |   |
| 1. | Persyaratan  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya informasi rencana unjuk rasa dari panitia, aparat keamanan, intelijin Satpol PP dan masyarakat.</li> <li>2. Adanya surat permohonan bantuan pengamanan dari Kepolisian</li> <li>3. Adanya Surat Tugas dari Pimpinan</li> </ol>   |
| 2. | Sistem, mekanisme dan prosedur   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepolisian mengirimkan surat permohonan pengamanan</li> <li>2. Sub Bagian Tata Usaha menerima surat dan menyampaikan kepada Kasatpol PP</li> <li>3. Kasatpol PP memberikan disposisi kepada Sekretaris atau Kepala Bidang Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat</li> <li>4. Kasatpol PP Menerbitkan Surat Tugas</li> <li>5. Anggota melaksanakan tugas pengamanan</li> <li>6. Komandan regu/Pleton melaporkan hasil kepada Kasatpol PP</li> </ol>  |
| 3. | Jangka waktu pelayanan   | 1 Hari  |
| 4. | Biaya/ tarif   | Gratis  |
| 5. | Produk pelayanan   | Pelindungan masyarakat  |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan  | Melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon (0765) 4301052</li> <li>2. Whatsapp 0851 6124 8194 (Text Only)</li> <li>3. Kunjungan Langsung</li> <li>4. SP4N LAPOR</li> <li>5. Website : <a href="https://satpolpp.dumaikota.go.id/">https://satpolpp.dumaikota.go.id/</a></li> </ol>  |
|    | Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diinternal organisasi ( <i>manufacturing</i> ) meliputi |   |
| 7. | Dasar hukum  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Permendagri No. 26 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat</li> <li>3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 16 Tahun 2023 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja dan Kode Etik Polisi Pamong Praja</li> <li>4. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Masyarakat</li> <li>5. Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah No. 8 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah</li> <li>6. Peraturan Wali kota Dumai No. 63 Tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan</li> </ol> |

|     |  |  |
|-----|--|--|
|     |  | <p>Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Masyarakat'</p> <p>7. Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Dumai</p> <p>8. Peraturan Wali kota Dumai No. 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah</p> |
| 8.  | Kompetensi pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki pengetahuan di Bidang Pelindungan Masyarakat</li> <li>2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik</li> <li>3. Mampu melaksanakan tugas sesuai SOP penanganan Unjuk Rasa</li> </ol>   |
| 9.  | Pengawasan internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan audit oleh Inspektorat</li> <li>2. Kegiatan audit mutu internal ISO 9001:2015</li> <li>3. Kegiatan tinjauan manajemen</li> </ol>  |
| 10. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Tugas</li> <li>2. Pakaian Dinas Lapangan (PDL)</li> <li>3. Kendaraan Dinas</li> <li>4. Sirine</li> <li>5. Alat Pengeras Suara</li> <li>6. Alat Komunikasi</li> <li>7. Alat pelindung diri seperti topi lapangan/ helm/tameng</li> <li>8. Perlengkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)</li> <li>9. Alat Dokumentasi</li> </ol>            |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 40 orang (termasuk struktural)   |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kode etik</li> <li>2. Maklumat pelayanan</li> </ol>  |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersimpannya dokumen di database</li> <li>2. E-arsip</li> <li>3. Apar (alat pemadam api ringan)</li> </ol>   |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. E-kinerja</li> <li>2. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali</li> </ol>  |

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

Nama Unit Pelayanan : Bidang Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat  
Jenis Pelayanan : Patroli

| NO | KOMPONEN  | URAIAN  |
|----|---|---|
|    | Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ) meliputi:                    |   |
| 1. | Persyaratan   | 1. Surat tugas/disposisi Kasatpol PP (Agenda Rutin)   |
| 2. | Sistem, mekanisme dan prosedur  | 1. Adanya surat perintah penugasan dari pimpinan/disposisi dan/ menindaklanjuti aduan dari masyarakat<br>2. Staf melakukan survei adanya gangguan trantibum, pelanggaran Perda dan Perkada dan membuat rencana kegiatan patroli<br>3. Anggota melakukan Patroli di 7 Kecamatan yang ada di Kota Dumai<br>4. Melaporkan hasil patroli kepada pimpinan  |
| 3. | Jangka waktu pelayanan  | 24 Jam  |
| 4. | Biaya/ tarif  | Gratis  |
| 5. | Produk pelayanan  | pelindungan masyarakat  |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan   | Melalui:<br>1. Telepon (0765) 4301052<br>2. Whatsapp 0851 6124 8194 (Text Only)<br>3. Kunjungan Langsung\<br>4. SP4N LAPOR<br>5. Website : <a href="https://satpolpp.dumaikota.go.id/">https://satpolpp.dumaikota.go.id/</a>  |
|    | Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi ( <i>manufacturing</i> ) meliputi |   |
| 7. | Dasar hukum   | 1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik<br>2. Permendagri No. 26 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat<br>3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 16 Tahun 2023 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja dan Kode Etik Polisi Pamong Praja<br>4. Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah No. 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah<br>5. Peraturan Walikota Dumai No. 63 Tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah No.12 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Masyarakat<br>6. Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Dumai<br>7. Peraturan Walikota Dumai No. 12 Tahun |

|     |  |  |
|-----|--|--|
|     |  | 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah   |
| 8.  | Kompetensi pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki pengetahuan di Bidang Pelindungan Masyarakat</li> <li>2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik</li> <li>3. Mampu menjalankan tugas sesuai SOP Patroli</li> </ol>  |
| 9.  | Pengawasan internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan audit oleh Inspektorat</li> <li>2. Kegiatan audit mutu internal ISO 9001:2015</li> <li>3. Kegiatan tinjauan manajemen</li> </ol>  |
| 10. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Tugas</li> <li>2. Pakaian Dinas Lapangan (PDL)</li> <li>3. Kendaraan Dinas</li> <li>4. Alat Komunikasi</li> <li>5. Alat pelindung diri seperti topi lapangan /helm/tameng</li> <li>6. Perlengkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)</li> <li>7. Alat Dokumentasi</li> </ol> |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 10 orang (termasuk struktural)   |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kode etik</li> <li>2. Maklumat pelayanan</li> </ol>  |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersimpannya dokumen di database</li> <li>2. Apar (alat pemadam api ringan)</li> <li>3. CCTV</li> </ol>  |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. E-kinerja</li> <li>2. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali</li> </ol>  |

**STANDAR PELAYANAN PENGAMANAN ASET DAERAH  
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA DUMAI**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Ketertiban Umum Dan Ketentraman Masyarakat  
Jenis Pelayanan : Pengamanan Aset Daerah

| NO | KOMPONEN  | URAIAN  |
|----|---|---|
|    | Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ) meliputi:                    |   |
| 1. | Persyaratan   | Adanya Surat Tugas Dari Kasatpol PP (Agenda Rutin)  |
| 2. | Sistem, mekanisme dan prosedur  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Regu Pengamanan melaksanakan tugas berdasarkan Surat Tugas</li> <li>2. Personil melakukan Pengamanan Aset Rumah Dinas</li> <li>3. Personil berkordinasi dengan ajudan kepala Dinas</li> <li>4. Melakukan Pemeriksaan di lingkungan Rumah Kerja Pejabat sebelum yang bersangkutan tiba</li> <li>5. Komandan Pengamanan melaporkan hasil kepada pimpinan</li> </ol>   |
| 3. | Jangka waktu pelayanan  | 24 Jam  |
| 4. | Biaya/ tarif  | Gratis  |
| 5. | Produk pelayanan  | Pelayanan Pengamanan  |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan   | Melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon (0765) 4301052</li> <li>2. Whatsapp 0851 6124 8194 (Text Only)</li> <li>3. Kunjungan Langsung</li> <li>4. SP4N LAPOR</li> <li>5. Website : <a href="https://satpolpp.dumaikota.go.id/">https://satpolpp.dumaikota.go.id/</a></li> </ol>  |
|    | Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi ( <i>manufacturing</i> ) meliputi |   |
| 7. | Dasar hukum   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Permendagri No. 26 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat</li> <li>3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 16 Tahun 2023 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja dan Kode Etik Polisi Pamong Praja</li> <li>4. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan Masyarakat</li> <li>5. Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah</li> <li>6. Peraturan Walikota Dumai No. 63 Tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2018</li> </ol> |



|     |  |   |
|-----|--|---|
|     |  | <p>Tentang Penyelenggaraan Perlindungan Masyarakat</p> <p>7. Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Dumai</p> <p>8. Peraturan Walikota Dumai No. 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah</p> |
| 8.  | Kompetensi pelaksana                       | <p>1. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik</p> <p>2. Mampu menjalankan tugas sesuai SOP Pengamanan Aset Penting</p>  |
| 9.  | Pengawasan internal                        | <p>1. Kegiatan audit oleh Inspektorat</p> <p>2. Kegiatan audit mutu internal ISO 9001:2015</p> <p>3. Kegiatan tinjauan manajemen</p>  |
| 10. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | <p>1. Surat Tugas</p> <p>2. Pakaian Dinas Lapangan (PDL)</p> <p>3. Alat Komunikasi</p> <p>4. Alat Dokumentasi</p> <p>5. Buku Pencatatan Tamu yang masuk</p>   |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 4 orang (termasuk struktural)   |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | <p>1. Kode etik</p> <p>2. Maklumat pelayanan</p>  |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>1. Tersimpannya dokumen di database</p> <p>2. Apar (alat pemadam api ringan)</p> <p>3. CCTV</p>  |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | <p>1. E-kinerja</p> <p>2. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali</p>  |

**STANDAR PELAYANAN DETEKSI DINI DAN CEGAH DINI  
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA DUMAI**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Ketertiban Umum Dan Ketentraman Masyarakat  
 Jenis Pelayanan : Deteksi Dini dan Cegah Dini

| NO | KOMPONEN  | URAIAN   |
|----|---|--|
|    | Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ) meliputi:                    |  |
| 1. | Persyaratan   | 1. Melakukan pemetaan/ <i>mapping</i> terhadap obyek atau lokasi sasaran serta memikirkan <i>emergency exit window</i> .   |
| 2. | Sistem, mekanisme dan prosedur  | 1. sebelum menuju lokasi operasi, pimpinan memberikan briefing kepada para anggotanya tentang maksud dan tujuan operasi termasuk kemungkinan ancaman yang dihadapi oleh petugas dalam operasi.<br>2. Mempersiapkan dan mengecek segala kebutuhan dan perlengkapan serta peralatan yang harus dibawa.<br>3. Personil melakukan Pengamatan di area yang diamati<br>4. melaporkan hasil temuan kepada pimpinan  |
| 3. | Jangka waktu pelayanan  | 24 Jam   |
| 4. | Biaya/ tarif  | Gratis   |
| 5. | Produk pelayanan  | pelindungan masyarakat   |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan   | Melalui:<br>1. Telepon (0765) 4301052<br>2. Whatsapp 0851 6124 8194 (Text Only)<br>3. Kunjungan Langsung<br>4. SP4N LAPOR<br>5. Website : <a href="https://satpolpp.dumaikota.go.id/">https://satpolpp.dumaikota.go.id/</a>  |
|    | Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi ( <i>manufacturing</i> ) meliputi |  |
| 7. | Dasar hukum   | 1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik<br>2. Permendagri No. 26 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat<br>3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 16 Tahun 2023 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja dan Kode Etik Polisi Pamong Praja<br>4. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan Masyarakat<br>5. Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah No. 8 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |

|     |  |  |
|-----|--|--|
|     |  | 6. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan Masyarakat<br>7. Peraturan Walikota Dumai No. 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah |
| 8.  | Kompetensi pelaksana                       | 1. Memiliki pengetahuan di Bidang Pelindungan Masyarakat<br>2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik<br>3. Mampu menjalankan tugas sesuai SOP Deteksi dini dan cegah Dini  |
| 9.  | Pengawasan internal                        | 1. Kegiatan audit oleh Inspektorat<br>2. Kegiatan audit mutu internal ISO9001:2015<br>3. Kegiatan tinjauan manajemen   |
| 10. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | 1. Surat Tugas<br>2. Kendaraan Pribadi<br>3. Pakaian menyesuaikan<br>4. Alat Komunikasi<br>5. Alat Dokumentasi   |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 4 orang (termasuk struktural)  |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | 1. Kode etik<br>2. Maklumat pelayanan  |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Tersimpannya dokumen di database<br>2. Apar (alat pemadam api ringan)<br>3. CCTV  |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | 1. E-kinerja<br>2. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali  |

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

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

| No | KOMPONEN   | URAIAN  |
|----|--|---|
|    | Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ) meliputi:                     |   |
| 1. | Persyaratan  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu Identitas diri (KTP) / identitas lainnya warga / masyarakat</li> <li>2. Surat aduan dari pelapor / masyarakat</li> </ol>  |
| 2. | Sistem, mekanisme dan prosedur   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelapor / masyarakat mengirimkan surat pengaduan ke Satuan Polisi Pamong Praja</li> <li>2. Aduan akan diterima oleh Bidang Penegakan Peraturan Perundang-Undangan sesuai dengan disposisi dari Kasat Pol PP</li> <li>3. Aduan akan ditindak lanjut di Seksi Penyelidikan dan Penyidikan</li> <li>4. Koordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah terkait</li> <li>5. Aduan dari pelapor akan dianalisa dan dievaluasi oleh Bidang Penegakan Peraturan Perundang-Undangan dan dikordinasikan dengan Penyidik/ PPNS</li> <li>6. Melaporkan hasil penanganan pengaduan</li> </ol> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan   | Sesuai jam dinas  |
| 4. | Biaya/tarif  | Gratis  |
| 5. | Produk pelayanan   | Layanan penanganan pengaduan  |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran masukan  | Melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon (0765) 4301052</li> <li>2. Whatsapp 0851 6124 8194 (Text Only)</li> <li>3. Kunjungan Langsung</li> <li>4. SP4N LAPOR</li> <li>5. Website : <a href="https://satpolpp.dumaikota.go.id/">https://satpolpp.dumaikota.go.id/</a></li> </ol>  |
|    | Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi ( <i>manufacturing</i> ) meliputi: |   |
| 7. | Dasar hukum  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2019 tentang Penyidikan Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Daerah</li> <li>3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 16 Tahun 2023 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja dan Kode Etik Polisi Pamong Praja</li> </ol>  |

|     |  |  |
|-----|--|--|
|     |  | <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 26 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Ketentraman Ketertiban Umum dan Pelindungan Masyarakat</li> <li>5. Peraturan Walikota Dumai No. 63 Tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah No.12 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Masyarakat</li> <li>6. Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Dumai</li> <li>7. Peraturan Wali kota Dumai No. 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah</li> </ol> |
| 8.  | Kompetensi pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki pengetahuan di bidang penegakan peraturan perundang-undangan</li> <li>2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik</li> <li>3. Memiliki kompetensi PPNS (Penyidik Pegawai Negeri Sipil)</li> <li>4. Mampu mengoperasikan komputer</li> </ol>  |
| 9.  | Pengawasan internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atasan Langsung</li> <li>2. Kepala Bidang</li> </ol>   |
| 10. | Sarana, prasarana dan/atau fasilitas       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang kerja</li> <li>2. Ruang Rapat</li> <li>3. ATK</li> <li>4. Komputer dan Printer</li> </ol>  |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 10 orang (termasuk struktural)   |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kode etik</li> <li>2. Maklumat pelayanan</li> </ol>  |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersimpannya dokumen di <i>database</i></li> <li>2. Tanda tangan dan cap basah</li> </ol>  |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. E-kinerja</li> <li>2. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali</li> </ol>  |

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

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

| No | KOMPONEN   | URAIAN  |
|----|--|---|
|    | Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ) meliputi:                     |   |
| 1. | Persyaratan  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. File KTP (Kartu Tanda Penyidik) PPNS (format file PDF)</li> <li>2. File SK PPNS Kemenkumham (format file PDF)</li> <li>3. File SK penempatan / SK jabatan terakhir dan bekerja di Bidang Teknik Operasional (format file PDF)</li> <li>4. File SKP / DP3 dalam 2 tahun terakhir (format file PDF)</li> <li>5. File Pas Foto berwarna ukuran 4x6, <i>background</i> merah (format file image jpg/jpeg/png)</li> <li>6. File Berita Acara Sumpah Janji Pelantikan PPNS (format file PDF)</li> </ol> |
| 2. | Sistem, mekanisme dan prosedur   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anggota PPNS datang ke Sekretariat Penyidik Pegawai Negeri Sipil Kota Dumai yaitu di Kantor Satpol PP</li> <li>2. Admin menerima dan memeriksa berkas persyaratan</li> <li>3. Apabila memenuhi syarat, dapat langsung diajukan permohonan perizinan cetak KTA melalui aplikasi SIOLA Kementerian Dalam Negeri.</li> </ol>   |
| 3. | Jangka waktu pelayanan   | 30 Menit  |
| 4. | Biaya/tarif  | Gratis  |
| 5. | Produk pelayanan   | Pengusulan penerbitan KTA Penyidik Pegawai Negeri Sipil   |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran masukan  | Melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon (0765) 4301052</li> <li>b. Whatsapp 0851 6124 8194 (Text Only)</li> <li>c. Kunjungan Langsung</li> <li>d. SP4N LAPOR</li> </ol>  |
|    | Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi ( <i>manufacturing</i> ) meliputi: |   |
| 7. | Dasar hukum  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2019 Tentang Penyidik Pegawai Negeri Sipil</li> </ol>  |

|     |  |  |
|-----|--|--|
|     |  | <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Dumai</li> <li>4. Peraturan Wali kota Dumai No. 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah</li> </ol> |
| 8.  | Kompetensi pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki Kompetensi di bidang kesekretariatan PPNS</li> <li>2. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan baik</li> <li>3. Mampu mengoperasikan computer dan internet</li> </ol>   |
| 9.  | Pengawasan internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan audit oleh inspektorat</li> <li>2. Kegiatan audit mutu internal ISO 9001:2015</li> <li>3. Kegiatan tinjauan manajemen</li> </ol>  |
| 10. | Sarana, prasarana dan/atau fasilitas       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. ATK</li> <li>4. Jaringan Internet</li> <li>5. Almari/Rak Arsip</li> <li>6. Ruang Pelayanan</li> <li>7. Ruang Tunggu</li> <li>8. Mushola</li> <li>9. Toilet</li> <li>10. Area Parkir</li> </ol>  |
| 11. | Jumla pelaksana                            | 10 Orang (termasuk struktural)   |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kode etik</li> <li>2. Maklumat pelayanan</li> </ol>  |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersimpannya dokumen di <i>database</i></li> <li>2. Backup data secara berkala 3 bulan sekali</li> <li>3. Apar (alat pemadam api ringan)</li> <li>4. CCTV</li> <li>5. Pengelolaan parkir yang baik</li> </ol>  |
| 14  | Evaluasi kinerja pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersimpannya dokumen di <i>database</i></li> <li>2. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali</li> </ol>  |

**STANDAR PELAYANAN KONSULTASI PELANGGARAN  
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN  
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA DUMAI**

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

| NO. | KOMPONEN   | URAIAN  |
|-----|--|---|
|     | Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ) meliputi:                     |   |
| 1.  | Persyaratan  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu identitas diri (KTP) /surat tugas dari perangkat daerah kepada personal yang ditunjuk untuk berkonsultasi</li> <li>2. Mengisi form aduan / permohonan konsultasi</li> <li>3. File bukti pendukung permasalahan pelanggaran Perda / Perkada (apabila ada)</li> </ol>   |
| 2.  | Sistem, mekanisme dan prosedur   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masyarakat/perangkat daerah yang ingin konsultasi mengenai pelanggaran Perda / Perkada datang ke Kantor Satpol PP menemui staf Bidang Penegakan Peraturan Perundang-Undangan</li> <li>2. Masyarakat / perangkat daerah yang datang untuk berkonsultasi mengisi buku tamu;</li> <li>3. Staf Bidang Penegakan Peraturan Perundang-Undangan menerima dan memeriksa berkas persyaratan</li> <li>4. Staf Bidang Penegakan Peraturan Perundang-Undangan mengarahkan Masyarakat yang ingin berkonsultasi mengenai permasalahan pelanggaran Perda / Perkada kepada pejabat yang ditunjuk</li> <li>5. Pejabat yang ditunjuk mengkonfirmasi perihal pelanggaran Perda / Perkada yang terjadi dan meminta bukti-bukti pendukung untuk bisa dipelajari dan ditelaah solusi pemecahan masalahnya.</li> <li>6. Setelah konsultasi masyarakat / perangkat daerah menunggu perkembangan permasalahan dan penyelesaiannya</li> </ol> |
| 3.  | Jangka waktu pelayanan   | 60 menit  |
| 4.  | Biaya/tarif  | Gratis  |
| 5.  | Produk pelayanan   | Aduan / Konsultasi Pelanggaran Perda / Perkada  |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan  | Melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon (0765) 4301052</li> <li>2. Whatsapp 0851 6124 8194 (Text Only)</li> <li>3. Kunjungan Langsung</li> <li>4. SP4N LAPOR</li> </ol> Website : <a href="https://satpolpp.dumaikota.go.id/">https://satpolpp.dumaikota.go.id/</a>  |
|     | Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi ( <i>manufacturing</i> ) meliputi: |   |
| 7.  | Dasar hukum  | 1. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang   |



|     |  |  |
|-----|--|--|
|     |  | <p>Pelayanan Publik</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Peraturan Pemerintah No. 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja</li> <li>3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 16 Tahun 2023 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja dan Kode Etik Polisi Pamong Praja</li> <li>4. Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Dumai</li> <li>5. Peraturan Wali kota Dumai No. 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah</li> </ol> |
| 8.  | Kompetensi pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Penegakan Peraturan Perundang-Undangan</li> <li>2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik</li> <li>3. Memiliki kompetensi PPNS (Penyidik pegawai Negeri Sipil)</li> <li>4. Mampu mengoperasikan computer</li> </ol>  |
| 9.  | Pengawasan internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan audit oleh Inspektorat</li> <li>2. Kegiatan audit mutu internal ISO 9001:2015</li> <li>3. Kegiatan tinjauan manajemen</li> </ol>  |
| 10. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. ATK</li> <li>4. Jaringan Internet</li> <li>5. Almari/Rak Arsip</li> <li>6. Ruang Pelayanan</li> <li>7. Ruang tunggu</li> <li>8. Mushola</li> <li>9. Toilet</li> <li>10. Area paker</li> </ol>   |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 10 orang (termasuk struktural)   |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kode etik</li> <li>2. Maklumat pelayanan</li> </ol>  |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersimpannya dokumen di <i>database</i></li> <li>2. Terbackupnya dokumen pada aplikasi</li> <li>3. Backup data secara berkala 2 bulan sekali</li> <li>4. CCTV</li> </ol>   |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. E-kinerja</li> <li>2. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali</li> </ol>  |

**STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PENGAMBILAN BARANG BUKTI  
PELANGGARAN PERDA/PERKADA  
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA DUMAI**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penegakan Peraturan Perundang-Undangan

Jenis Pelayanan : Permohonan Pengambilan Barang Bukti Pelanggaran Perda /  
Perkada

| No | KOMPONEN   | URAIAN   |
|----|--|--|
|    | Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ) meliputi:                     |  |
| 1. | Persyaratan  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bukti Pengamanan Barang</li> <li>2. Kartu Identitas diri (KTP)</li> <li>3. Telah batas waktu</li> </ol>  |
| 2. | Sistem, mekanisme dan prosedur   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelanggar Perda / Perkada datang ke Kantor Satpol PP menemui admin Bidang Penegakan Peraturan Perundang-undangan</li> <li>2. Admin menerima dan memeriksa berkas persyaratan</li> <li>3. Admin melakukan pengecekan barang bukti yang akan diambil</li> <li>4. Pelanggar Perda / Perkada melakukan pengecekan barang bukti dan konfirmasi kebenaran kepemilikan</li> <li>5. Paraf petugas yang menyerahkan barang bukti dan paraf pelanggar Perda/Perkada pada surat pengamanan barang sebagai bukti pengambilan barang</li> </ol> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan   | 120 menit  |
| 4. | Biaya/tarif  | Gratis   |
| 5. | Produk pelayanan   | Pengambilan barang hasil pengamanan pelanggaran perda  |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran masukan  | Melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon (0765) 4301052</li> <li>2. Whatsapp 0851 6124 8194 (Text Only)</li> <li>3. Kunjungan Langsung</li> <li>4. SP4N LAPOR</li> </ol> Website : <a href="https://satpolpp.dumaikota.go.id/">https://satpolpp.dumaikota.go.id/</a>   |
|    | Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi ( <i>manufacturing</i> ) meliputi: |  |
| 7. | Dasar hukum  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Pemerintah No. 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja</li> <li>3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 16 Tahun 2023 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja dan Kode Etik Polisi Pamong Praja</li> <li>4. Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi</li> </ol>  |

|     |  |  |
|-----|--|--|
|     |  | <p>dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Dumai</p> <p>5. Peraturan Wali kota Dumai No. 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah</p>               |
| 8.  | Kompetensi pelaksana                       | <p>1. Memiliki Pengetahuan di Bidang kesekretariatan PPNS</p> <p>2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik</p> <p>3. Mampu mengoperasikan komputer dan internet</p>                                       |
| 9.  | Pengawasan internal                        | <p>1. Kegiatan audit oleh inspektorat</p> <p>2. Kegiatan audit mutu internal ISO 9001:2015</p> <p>3. Kegiatan tinjauan manajemen</p>   |
| 10. | Sarana, prasarana dan/atau fasilitas       | <p>1. Komputer</p> <p>2. Printer</p> <p>3. ATK</p> <p>4. Jaringan Internet</p> <p>5. Almari/Rak Arsip</p> <p>6. Ruang Pelayanan</p> <p>7. Ruang Tunggu</p> <p>8. Mushola</p> <p>9. Toilet</p> <p>10. Area Parkir</p> |
| 11. | Jumla pelaksana                            | 10 orang (termasuk struktural)   |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | <p>1. Kode etik</p> <p>2. Maklumat pelayanan</p>   |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>1. Tersimpannya dokumen di <i>database</i></p> <p>2. Apar (alat pemadam api ringan)</p> <p>3. CCTV</p> <p>4. Pengelolaan parkir yang baik</p>   |
| 14  | Evaluasi kinerja pelaksana                 | <p>1. E-kinerja</p> <p>2. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali</p>   |

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

Nama Unit Pelayanan : Bidang Sumber Daya Aparatur  
Jenis Pelayanan : Permohonan Informasi

| NO  | KOMPONEN   | URAIAN   |
|-----|--|--|
|     | Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan ( <i>service deliver</i> ) meliputi:                      |  |
| 1.  | Persyaratan  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopy KTP/scan KTP</li> <li>2. Mengisi formulir permohonan informasi</li> </ol>   |
| 2.  | Sistem, mekanisme dan formulir prosedur  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon informasi mengisi permohonan informasi</li> <li>2. Pengecekan kelengkapan formulir permohonan informasi</li> <li>3. Pemrosesan permohonan informasi</li> <li>4. Pemberian tanggapan atas permohonan informasi</li> </ol>   |
| 3.  | Jangka waktu pelayanan   | 1 hari s.d 17 hari   |
| 4.  | Biaya/tarif  | Gratis   |
| 5.  | Produk pelayanan   | Informasi publik   |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan  | Melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon (0765) 4301052</li> <li>2. Whatsapp 0851 6124 8194 (Text Only)</li> <li>3. Kunjungan Langsung</li> <li>4. SP4N LAPOR</li> <li>5. Website : <a href="https://satpolpp.dumaikota.go.id/">https://satpolpp.dumaikota.go.id/</a></li> </ol>   |
|     | Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi ( <i>manufacturing</i> ) meliputi: |  |
| 7.  | Dasar hukum  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Walikota Dumai 28 Tahun 2019 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintahan Kota Dumai</li> <li>3. Peraturan Walikota Dumai No.12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah</li> </ol> |
| 8.  | Kompetensi pelaksana   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki pengetahuan di bidang pengelolaan informasi publik</li> <li>2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer</li> </ol>   |
| 9.  | Pengawasan internal  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan audit oleh Diskominfo SP</li> <li>2. Kegiatan audit mutu internal ISO 9001:2015</li> <li>3. Kegiatan tinjauan manajemen</li> </ol>  |
| 10. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. ATK</li> <li>4. Jaringan Internet</li> <li>5. Almari/Rak Arsip</li> <li>6. Ruang Pelayanan</li> </ol>   |

|     |  |   |
|-----|--|---|
|     |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>7. Ruang Tunggu</li> <li>8. Mushola</li> <li>9. Toilet</li> <li>10. Area Parkir</li> </ul>   |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 2 orang (termasuk struktural)   |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kode etik</li> <li>2. Maklumat pelayanan</li> </ul>   |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Tersimpannya dokumen di <i>database</i></li> <li>2. <i>Backup</i> data secara berkala 2 bulan sekali</li> <li>3. Apar (alat pemadam api ringan)</li> <li>4. CCTV</li> <li>Pengelolaan parkir yang baik</li> </ul> |
| 14. | Evaluasi kinerjapelaksana                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. E-kinerja</li> <li>2. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali</li> </ul>   |

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

Nama Unit Pelayanan : Bidang Sumber Daya Aparatur  
Jenis Pelayanan : Pencetakan KTA Satlinmas

| NO | KOMPONEN   | URALAN   |
|----|--|--|
|    | Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ) meliputi:                     |  |
| 1. | Persyaratan  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan dari Camat/Lurah untuk Kasatpol PP</li> <li>2. Data Satlinmas yang terdiri dari nama nomor register (penomoran disesuaikan dengan Permendagri Nomor 11 Tahun 2023 tentang Sarana dan Prasarana bagi Satuan Tugas Pelindungan Masyarakat dan Satuan Pelindungan Masyarakat), alamat, dan nomor handphone</li> <li>3. Menyiapkan softfile foto anggota Satlinmas dengan background warna merah dan memakai seragam Satlinmas</li> </ol> |
| 2. | Sistem, mekanisme dan prosedur   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Satlinmas wilayah datang ke kantor Satpol PP menemui administrator Bidang Pelindungan Masyarakat</li> <li>2. Admin menerima dan memeriksa berkas persyaratan</li> <li>3. Apabila memenuhi syarat, dapat langsung dibuatkan KTA dan diberikan</li> </ol>  |
| 3. | Jangka waktu pelayanan   | 7 hari   |
| 4. | Biaya/ tarif   | Gratis   |
| 5. | Prociuk pelayanan  | KTA Linmas   |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan  | Melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon (0765) 4301052</li> <li>2. Whatsapp 0851 6124 8194 (Text Only)</li> <li>3. Kunjungan Langsung</li> <li>4. SP4N LAPOR</li> <li>5. Website : <a href="https://satpolpp.dumaikota.go.id/">https://satpolpp.dumaikota.go.id/</a></li> </ol>   |
|    | Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi ( <i>manufacturing</i> ) meliputi: |  |
| 7. | Dasar hukum  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 26 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketenteraman masyarakat Serta Pelindungan Masyarakat</li> <li>3. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 11 Tahun 2023 tentang Sarana dan Prasarana bagi Satuan Tugas</li> </ol>  |

|     |                                       |  |
|-----|---------------------------------------|--|
|     |                                       | <p>Pelindungan Masyarakat dan Satuan Pelindungan Masyarakat</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Walikota Dumai 28 Tahun 2019 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintahan Kota Dumai</li> <li>6. Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah No. 8 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah</li> <li>7. Peraturan Walikota Dumai No. 63 Tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan Masyarakat</li> <li>8. Peraturan Walikota Dumai No.12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah</li> </ol> |
| 8.  | Kompetensi pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki pengetahuan di Bidang Perlindungan Masyarakat</li> <li>2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer dan alat cetak kartu tanda anggota</li> </ol>   |
| 9.  | Pengawasan internal                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan audit oleh Inspektorat</li> <li>2. Kegiatan audit mutu internal ISO 9001:2015</li> <li>3. Kegiatan tinjauan manajemen</li> </ol>  |
| 10. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. Aplikasi Simlinmas</li> <li>4. ATK</li> <li>5. Jaringan Internet</li> <li>6. Almari/Rak Arsip</li> <li>7. Ruang Pelayanan</li> <li>8. Ruang Tunggu</li> <li>9. Ruang Laktasi</li> <li>10. Area bermain anak</li> <li>11. Mushola</li> <li>12. Ruang Arsip</li> <li>13. Toilet</li> <li>14. Area Parkir</li> </ol>   |
| 11. | Jumlah pelaksana                      | 6 orang (termasuk struktural]  |
| 12. | Jaminan pelayanan                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kode etik</li> <li>2. Maklumat pelayanan</li> </ol>  |

|     |  |   |
|-----|--|---|
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tersimpannya dokumen di database</li><li>2. Apar (alat pemadam api ringan)</li><li>3. CCTV</li><li>4. Pengelolaan parkir yang baik</li></ol> |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"><li>1. E-kinerja</li><li>2. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali</li></ol>  |



**STANDAR PELAYANAN PENINGKATAN KAPASITAS SDM ANGGOTA  
SATPOL PP DAN SATLINMAS  
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA DUMAI**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Sumber Daya Aparatur

Jenis Pelayanan : Peningkatan Kapasitas SDM Anggota Satpol PP dan Satlinmas

| NO | KOMPONEN  | URAIAN  |
|----|---|---|
|    | Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ) meliputi:                    |   |
| 1. | Persyaratan   | Anggaran dan rencana kerja  |
| 2. | Sistem, mekanisme dan prosedur  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyusun TOR Kegiatan</li> <li>2. Melakukan koordinasi dengan dinas/instansi yang dilibatkan</li> <li>3. Mengajukan permohonan narasumber</li> <li>4. Menyiapkan administrasi kegiatan</li> <li>5. Pelaksanaan kegiatan</li> <li>6. Pembuatan laporan kegiatan</li> </ol>   |
| 3. | Jangka waktu pelayanan  | 7 hari  |
| 4. | Biaya/ tarif  | Gratis  |
| 5. | Produk pelayanan  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bimtek</li> <li>2. Suskalak</li> <li>3. Kesamaptaan</li> </ol>  |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan   | Melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon (0765) 4301052</li> <li>2. Whatsapp 0851 6124 8194 (Text Only)</li> <li>3. Kunjungan Langsung</li> <li>4. SP4N LAPOR</li> <li>5. Website : <a href="https://satpolpp.dumaikota.go.id/">https://satpolpp.dumaikota.go.id/</a></li> </ol>  |
|    | Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi ( <i>manufacturing</i> ) meliputi |   |
| 7. | Dasar hukum   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Pennendagri No. 26 Tahun 2020 Ten tang Penyelenggaraan Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat</li> <li>3. Peraturan Daerah No, 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan Masyarakat</li> <li>5. Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2023 Ten tang Perubahan Atas Peraturan Daerah No. 8 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah</li> <li>6. Peraturan Walikota DUMAI No. 63 Tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan Masyarakat</li> </ol> |

|     |  |   |
|-----|--|---|
|     |  | 7. Peraturan Walikota DUMAI No. 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah   |
| 8.  | Kompetensi pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki pengetahuan di Bidang Pelindungan Masyarakat</li> <li>2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer</li> </ol>  |
| 9.  | Pengawasan internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan audit oleh Inspektorat</li> <li>2. Kegiatan audit mutu internal ISO 9001:2015</li> <li>3. Kegiatan tinjauan manajemen</li> </ol>   |
| 10. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. ATK</li> <li>4. Jaringan Internet</li> <li>5. Almari/Rak Arsip</li> <li>6. Ruang Tunggu</li> <li>7. Mushola</li> <li>8. P3K</li> <li>9. Ruang Arsip</li> <li>10. Toilet</li> <li>11. Area Parkir</li> <li>12. Meja</li> <li>13. Kamera</li> <li>14. LCD Proyektor</li> </ol> |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 10 orang (termasuk struktural)  |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kode etik</li> <li>2. Maklumat pelayanan</li> </ol>   |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersimpannya dokumen di database</li> <li>2. E-arsip</li> <li>3. Apar (alat pemadam api ringan)</li> <li>4. CCTV</li> <li>5. Pengelolaan parkir yang baik</li> </ol>  |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. E-kinerja</li> <li>2. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali</li> </ol>   |

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

Nama Unit Pelayanan : Bidang Sumber Daya Aparatur  
Jenis Pelayanan : Sosialisasi Pelindungan Masyarakat

| NO | KOMPONEN   | URAIAN  |
|----|--|---|
|    | Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:                    |   |
| 1. | Persyaratan  | Anggaran dan rencana kerja  |
| 2. | Sistem, mekanisme dan prosedur   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyusun TOR Kegiatan</li> <li>2. Melakukan koordinasi dengan dinas/instansi yang dilibatkan</li> <li>3. Mengajukan permohonan narasumber</li> <li>4. Menyiapkan administrasi kegiatan</li> <li>5. Pelaksanaan kegiatan</li> <li>6. Pembuatan laporan kegiatan</li> </ol>   |
| 3. | Jangka waktu pelayanan   | 5 hari  |
| 4. | Biaya/ tarif   | Gratis  |
| 5. | Produk pelayanan   | Sosialisasi pelindungan masyarakat  |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan  | Melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon (0765) 4301052</li> <li>2. Whatsapp 0851 6124 8194 (Text Only)</li> <li>3. Kunjungan Langsung</li> <li>4. SP4N LAPOR</li> <li>5. Website : <a href="https://satpolpp.dumaikota.go.id/">https://satpolpp.dumaikota.go.id/</a></li> </ol>  |
|    | Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi |   |
| 7. | Dasar hukum  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Pennendagri No. 26 Tahun 2020 Ten tang Penyelenggaraan Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat</li> <li>3. Peraturan Daerah No, 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan Masyarakat</li> <li>5. Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2023 Ten tang Perubahan Atas Peraturan Daerah No. 8 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah</li> <li>6. Peraturan Walikota Dumai No. 63 Tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan Masyarakat</li> <li>7. Peraturan Walikota Dumai No. 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan</li> </ol> |

|     |  | Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah  |
|-----|--|---|
| 8.  | Kompetensi pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki pengetahuan di Bidang Pelindungan Masyarakat</li> <li>2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer</li> </ol>  |
| 9.  | Pengawasan internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan audit oleh Inspektorat</li> <li>2. Kegiatan audit mutu internal ISO 9001:2015</li> <li>3. Kegiatan tinjauan manajemen</li> </ol>   |
| 10. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. ATK</li> <li>4. Jaringan Internet</li> <li>5. Almari/Rak Arsip</li> <li>6. Ruang Tunggu</li> <li>7. Mushola</li> <li>8. P3K</li> <li>9. Ruang Arsip</li> <li>10. Toilet</li> <li>11. Area Parkir</li> <li>12. Meja</li> <li>13. Kamera</li> <li>14. LCD Proyektor</li> </ol> |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 10 orang (termasuk struktural)  |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kode etik</li> <li>2. Maklumat pelayanan</li> </ol>   |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersimpannya dokumen di database</li> <li>2. E-arsip</li> <li>3. Apar (alat pemadam api ringan)</li> <li>4. CCTV</li> <li>5. Pengelolaan parkir yang baik</li> </ol>  |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. E-kinerja</li> <li>2. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali</li> </ol>   |

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

Nama Unit Pelayanan : Bidang Sumber Daya Aparatur  
Jenis Pelayanan : Konsultasi Pelindungan Masyarakat

| NO | KOMPONEN  | URAIAN   |
|----|---|--|
|    | Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> ) meliputi:                    |  |
| 1. | Persyaratan   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menunjukkan kartu identitas dan mengisi buku tamu (apabila tamu datang ke Kantor Satpol PP Kota Dumai).</li> <li>2. Menyebutkan identitas pemohon, apabila pemohon berkonsultasi melalui whatsapp.</li> </ol>  |
| 2. | Sistem, mekanisme dan prosedur  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas/admin menerima pemohon</li> <li>2. Petugas/admin melaporkan kepada pimpinan tentang keperluan konsultasi pemohon</li> <li>3. Pimpinan menunjuk pejabat/petugas yang akan melayani konsultasi pemohon</li> <li>4. Pejabat/petugas yang ditunjuk melakukan layanan konsultasi</li> <li>5. Pembuatan laporan kegiatan</li> </ol>  |
| 3. | Jangka waktu pelayanan  | 30 - 120 menit   |
| 4. | Biaya/ tarif  | Gratis   |
| 5. | Produk pelayanan  | Konsultasi pelindungan masyarakat  |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan   | Melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon (0765) 4301052</li> <li>2. Whatsapp 0851 6124 8194 (Text Only)</li> <li>3. Kunjungan Langsung</li> <li>4. SP4N LAPOR</li> <li>5. Website : <a href="https://satpolpp.dumaikota.go.id/">https://satpolpp.dumaikota.go.id/</a></li> </ol>   |
|    | Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi ( <i>manufacturing</i> ) meliputi |  |
| 7. | Dasar hukum   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Pennendagri No. 26 Tahun 2020 Ten tang Penyelenggaraan Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat</li> <li>3. Peraturan Daerah No, 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan Masyarakat</li> <li>5. Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2023 Ten tang Perubahan Atas Peraturan Daerah No. 8 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah</li> <li>6. Peraturan Walikota Dumai No. 63 Tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan</li> </ol> |

|     |  |   |
|-----|--|---|
| 8.  |  | Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan Masyarakat<br>7. Peraturan Walikota Dumai No. 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah |
| 9.  | Kompetensi pelaksana                       | 1. Memiliki pengetahuan di Bidang Pelindungan Masyarakat<br>2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik<br>3. Mampu mengoperasikan computer<br>4. Mampu mengendarai kendaraan roda 4                             |
| 10. | Pengawasan internal                        | 1. Kegiatan audit oleh Inspektorat<br>2. Kegiatan audit mutu internal ISO 9001:2015<br>3. Kegiatan tinjauan manajemen   |
| 11. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | 1. Komputer<br>2. Printer<br>3. ATK<br>4. Jaringan Internet<br>5. Almari/Rak Arsip<br>6. Notulensi<br>7. Aplikasi Simlinmas (jika terkait konsultasi Aplikasi Simlinmas)  |
| 12. | Jumlah pelaksana                           | 5 orang (termasuk struktural)   |
| 13. | Jaminan pelayanan                          | 1. Kode etik<br>2. Maklumat pelayanan   |
| 14. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Tersimpannya dokumen di database<br>2. Apar (alat pemadam api ringan)<br>3. CCTV<br>4. Pengelolaan parkir yang baik  |
| 15. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | 1. E-kinerja<br>2. Dilakukan penilaian SKM minimal 1 tahun sekali   |

Ditetapkan di : Dumai

Pada tanggal : 19 Agustus 2024

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
KOTA DUMAI,



**YUDA PRATAMA PUTRA, S.STP**  
Pembina Tk I

NIP. 19840511 200212 1 001