



PEMERINTAH KABUPATEN GIANYAR
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

JLN. Manik No.5 TELP. (0361) 944436
GIANYAR

KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN GIANYAR

NOMOR 1813 /E-09/HK/2018

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN GIANYAR

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN GIANYAR,

- Menimbang** : a. bahwa berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik perlu disusun langkah-langkah antisipasinya untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik berkualitas dan prima;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a perlu menetapkan Standar Pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Gianyar;
- Mengingat** : 1. Undang – Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah – daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);
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 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);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Gianyar sebagaimana tercantum dalam Lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum Kesatu merupakan pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan komitmen dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Satuan Polisi Pamong Praja.
- KETIGA : Keputusan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja ini mulai berlaku pada tanggal 2 Januari 2019.

Ditetapkan di Gianyar
pada tanggal 28 Desember 2018

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN GIANYAR,


COKORDA GDE AGUSNAWA

Keputusan ini disampaikan kepada Yth. :

1. Bupati Gianyar.
2. Wakil Bupati Gianyar.
3. Asisten Administrasi Umum Sekda Kabupaten Gianyar.
4. Inspektur Kabupaten Gianyar.
5. Kepala Bagian Hukum dan HAM Setda Kabupaten Gianyar.
6. Arsip.

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN GIANYAR
 NOMOR 1813/ E-09 /HK/2018
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA SATUAN POLISI PAMONG
 PRAJA KABUPATEN GIANYAR

A. STANDAR PELAYANAN PENANGANAN IJIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)

Proses penyampaian pelayanan (service delivery)	
1. Persyaratan	: Laporan Masyarakat dan Surat Perintah Tugas (SPT)
2. Prosedur	: Menerima Pengaduan → Melaporkan pengaduan ke Sekretaris → Berdasarkan Surat perintah Atasan Kabid Pol. PP dan Kasi Operasional beserta anggota menuju lokasi → Melaksanakan pengecekan lokasi → Diberikan peringatan, SP I (Permendagri No 54 Tahun 2011) → Laporan kepada atasan
3. Waktu Pelayanan	: 85 menit
4. Biaya/Tarif	: Gratis
5. Produk	: Surat Peringatan I
6. Pengelolaan Pengaduan	: TLP: 0361 (944436) EMAIL :satpolppgianvar2@gmail.com

B. STANDAR PELAYANAN PENANGANAN GEPENG

Proses penyampaian pelayanan (service delivery)	
1. Persyaratan	: Laporan masyarakat dan Surat Perintah Tugas (SPT)
2. Prosedur	: Menerima pengaduan → Melaporkan pengaduan ke Sekretaris → Berdasarkan Surat Perintah, Kabid Pol. PP dan Kasi Operasional beserta anggota menuju lokasi → Pengecekan dan pendataan → Memberikan peringatan dan melakukan penertiban → Membuat laporan kepada atasan (menyerahkan gepeng ke Dinas Sosial)
3. Waktu Pelayanan	: 85 menit
4. Biaya/Tarif	: Gratis
5. Produk	: Pengarahan dan penyerahan gepeng ke Dinas Sosial
6. Pengelolaan Pengaduan	: TLP: 0361 (944436) EMAIL :satpolppgianvar2@gmail.com

C. STANDAR PELAYANAN PENANGANAN ORANG GILA

A. Proses penyampaian pelayanan (service delivery)	
1. Persyaratan	: Surat Perintah Tugas (SPT), Laporan Masyarakat
2. Prosedur	: Menerima pengaduan → Melaporkan pengaduan ke Sekdis → Berdasarkan surat perintah atasan, Kabid Pol. PP dan Kasi Operasional beserta anggota menuju lokasi → Mengamankan orgil dan didata → Membuat laporan dan evaluasi kegiatan → Dilanjutkan ke Instansi terkait (Pengarahan dan Penyerahan ke Dinas Sosial/Dinas Kesehatan/RSJ Bangli dengan pihak keluarga
3. Waktu Pelayanan	: 85 menit
4. Biaya/Tarif	: Gratis
5. Produk	: Penanganan Orang gila ke RSJ Bangli
6. Pengelolaan Pengaduan	: TLP: 0361 (944436) EMAIL :satpolppgianvar2@gmail.com

D. STANDAR PELAYANAN PENANGANAN REKLAME

A. Proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)	
1. Persyaratan	: Laporan Masyarakat dan SPT
2. Prosedur	: Menerima surat (lisan atau tertulis) → Melaporkan pengaduan ke Sekdis → Berdasarkan surat perintah. Kabid Pol. PP dan Kasi Operasional beserta anggota menuju lokasi → Pengecekan dan Pendataan → Kasi beserta anggota mencabut reklame yang sudah kedaluwarsa → Membuat laporan kepada Pimpinan
3. Waktu Pelayanan	: 85 menit
4. Biaya/Tarif	: Gratis
5. Produk	: Pencabutan reklame kadaluwarsa dan liar
6. Pengelolaan Pengaduan	: TLP: 0361 (944436) EMAIL :satpolppgianyar2@gmail.com

E. STANDAR PELAYANAN PENANGANAN PEDAGANG KAKI LIMA(K5)

A. Proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)	
1. Persyaratan	: Pengaduan dari masyarakat
2. Prosedur	: Menerima laporan (lisan atau tertulis) → Melaporkan pengaduan ke Sekdis → Berdasarkan surat perintah. Kabid dan Kasi beserta anggota menuju lokasi → Pengecekan dan Pendataan → Memberikan peringatan dan melakukan penertiban → Laporan kepada Pimpinan
3. Waktu Pelayanan	: 75 menit
4. Biaya/Tarif	: Gratis
5. Produk	: Penataan Kawasan bebas pedagang kaki lima
6. Pengelolaan Pengaduan	: TLP: 0361 (944436) EMAIL :satpolppgianyar2@gmail.com

F. STANDAR PELAYANAN PENANGANAN TOWER

A. Proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)	
1. Persyaratan	: Pengaduan masyarakat
2. Prosedur	: Menerima Pengaduan (lisan atau tertulis) → Melaporkan pengaduan ke Sekdis → Berdasarkan surat perintah. Kabid Pol PP dan Kasi Operasional beserta anggota menuju lokasi → Pengecekan dan Pendataan Memberi peringatan dan melakukan penertiban → Laporan kepada Pimpinan
3. Waktu Pelayanan	: 90 menit
4. Biaya/Tarif	: Gratis
5. Produk	: Dikasi SP I
6. Pengelolaan Pengaduan	: TLP: 0361 (944436) EMAIL :satpolppgianyar2@gmail.com

G. STANDAR PELAYANAN PENDUDUK PENDATANG

A. Proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)	
1. Persyaratan	: Surat Perintah Tugas (SPT) dan pengaduan masyarakat
2. Prosedur	: Menerima Pengaduan (lisan atau tertulis) → Melaporkan pengaduan ke Sekdis → Surat Perintah Atasan Kabid Pol PP dan Kasi Operasional beserta anggota menuju lokasi

		→ Pengecekan dan pendataan → Memberikan peringatan dan melakukan penertiban → Laport kepada Pimpinan
3. Waktu Pelayanan	:	85 menit
4. Biaya/Tarif	:	Gratis
5. Produk	:	Tertib administrasi penduduk pendatang
6. Pengelolaan Pengaduan	:	TLP: 0361 (944436) EMAIL :satpolppgianyar2@gmail.com

H. STANDAR PELAYANAN PENANGGULANGAN BENCANA KEBAKARAN

A. Proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

1. Persyaratan	:	Laporan dari masyarakat
2. Prosedur	:	Menerima telepon (lisan atau tertulis) → Danru menentukan lokasi kebakaran, jalur yang akan ditempuh dan sumber air yg terdekat → Danru melaporkan kepada Seksi Informasi Kebakaran → Kepala Seksi Informasi Kebakaran melaporkan kepada atasan → Kabid memerintahkan Danru menyiapkan petugas dan sarana prasarana penanggulangan kebakaran → Kabid melaporkan kejadian kepada pimpinan → Kemudian menentukan teknik dan taktik yang akan digunakan saat penanggulangan kebakaran → Menghubungi instansi terkait sesuai dengan informasi kebakaran yg diterima → Petugas melakukan gelar peralatan setibanya di lokasi kebakaran → Petugas melakukan evakuasi korban kebakaran dan penanggulangan kebakaran → Petugas melakukan pendinginan di lokasi kebakaran dan memastikan api tidak muncul lagi → Memeriksa kembali dan mengumpulkan data sebagai laporan → Laporan ke Pimpinan
3. Waktu Pelayanan	:	91 menit
4. Biaya/Tarif	:	Gratis
5. Produk	:	Data tertanggungnya kebakaran dan laporan
6. Pengelolaan Pengaduan	:	TLP: 0361 (944436) EMAIL :satpolppgianyar2@gmail.com

I. STANDAR PELAYANAN PENEGAKAN PERATURAN DAERAH (PENINDAKAN YUSTISIAL)

A. Proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

1. Persyaratan	:	Pengaduan dari masyarakat
2. Prosedur	:	Menerima pengaduan (lisan atau tertulis) → Sekretaris menerima laporan → Berdasarkan surat perintah atasan Kabid Penegakan Hukum dan Kasi Operasional Penindakan menuju lokasi → Koordinasi, menyiapkan dokumen dan melakukan penyidikan → Menyelesaikan berkas dan menandatangani laporan → Menyampaikan laporan kepada Pimpinan
3. Waktu Pelayanan	:	85 menit
4. Biaya/Tarif	:	Gratis
5. Produk	:	SP III
6. Pengelolaan Pengaduan	:	TLP: 0361 (944436) EMAIL :satpolppgianyar2@gmail.com

Proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

1. Dasar Hukum Pelaksanaan Pelayanan	: <ol style="list-style-type: none">1. Undang – undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah6. Peraturan Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang SOP Penegakan Peraturan Daerah7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik9. Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik10. Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2010 tentang Pajak Reklame11. Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2012 tentang Retribusi IMB12. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2013 tentang Penataan Bangunan dan Telekomunikasi Terpadu13. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2015 tentang Ketertiban Umum & Ketentraman Masyarakat
2. Sarana, Prasarana, Dan/ Atau Fasilitas	: <ol style="list-style-type: none">1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu2. Buku tamu3. Computer dan printer4. Pesawat telepon5. Mobil Hilux6. HT7. Mobil damkar
3. Kompetensi Pelaksana	: <ol style="list-style-type: none">1. SDM memiliki pengetahuan tentang peraturan terkait pelaksanaan tugas.2. SDM memiliki pengetahuan tentang peraturan terkait penyelenggaraan pelayanan publik.3. SDM memiliki pengetahuan tentang peraturan terkait Penegakan Perda4. SDM memiliki prilaku santun dan ramah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.5. SDM memiliki kopetensi/kemampuan dalam penanganan Kebakaran6. SDM memahami SOP terkait dalam pelaksanaan tugas7. SDM memiliki kemampuan dalam menangani Orang Gila

4. Pengawasan Internal	:	1. Supervise atasan langsung 2. Dilakukan system pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5. Jumlah Pelaksana	:	250 orang
6. Jaminan Pelayanan	:	1. Ketepatan waktu dan kesigapan personil dalam pelaksanaan pelayanan 2. Dalam pelaksanaan pelayanan telah sesuai dengan SOP dan aturan yang berlaku.
7. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	:	1. Ketepatan waktu dan kesigapan dalam pelaksanaan layanan 2. dukungan personil pelaksanaan layanan telah sesuai dengan kompeten dan standar yang harus dimiliki 3. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan oleh atasan langsung
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi dilaksanakan 1 kali dalam setahun sebagai bahan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN GIANYAR,


COKORDA GDE AGUSNAWA