



PEMERINTAH KOTA DENPASAR
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

JALAN KECUBUNG I NO. 4 Telp. (0361) 228713 DENPASAR

KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA DENPASAR

NOMOR:188.45/ 155 /POL.PP/2022

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KOTA DENPASAR

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KOTA DENPASAR

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan asa penyelenggaraan pemerintahan yang baik dengan mewujudkan kepastian hak dan kewajiban sebagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan public wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Denpasar tentang Standar Pelayanan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);

2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437) sebagaimana telah dua kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4844);
3. UU No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3866);
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Pemerintah Provinsidan Kabupaten/Kota;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/ M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/ 15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Peraturan Walikota Denpasar Nomor 45 Tahun 2013 tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : 1. Standar Pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Denpasar sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini;
2. Standar Pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Denpasar meliputi ruang lingkup pelayanan :
Layanan Penyelesaian Pelanggaran Perda dan Layanan Penanganan Gangguan Tramtibum

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Denpasar 4 Pebruari 2022
Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Denpasar



Anak Agung Ngurah Bawa Nendra, SH., M.Si
Pembina
Nip. 196704181997031002

STANDAR PELAYANAN PUBLIK SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA DENPASAR

1. PENDAHULUAN

Sesuai dengan tugas dan fungsi yang melekat pada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Denpasar dengan mulai berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Berdasarkan Peraturan Walikota Denpasar Nomor 44 Tahun 2016 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah Kota Denpasar, sebagai berikut Satuan Polisi Pamong Praja Kota Denpasar, mempunyai tugas membantu Walikota dalam pelaksanaan Ketentraman dan Ketertiban Umum serta menegakan Peraturan Daerah, Peraturan Walikota dan Perlindungan Masyarakat serta kebijakan pemerintah daerah lainnya

Yang mana makna tersebut di atas tidak dapat dipisahkan dari moto pelayanan public yang dikembangkan Pemerintah Kota Denpasar yaitu "*Sewaka Darma*" yang artinya Melayani Adalah Kewajiban.

B. STANDAR PELAYANAN

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Satuan Polisi Pamong Praja Kota Denpasar melayani 1 jenis pelayanan yaitu :

1. JENIS PELAYANAN

Layanan Penyelesaian Pelanggaran Perda dan Penanganan Gangguan Tramtibum

2. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat, Satuan Polisi Pamong Praja Kota Denpasar menetapkan dan menerapkan Komponen Standar Pelayanan yang dibedakan menjadi dua bagian yaitu :

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi :

1. Persyaratan.

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan, persyaratan harus dapat dipenuhi baik teknis maupun administrasi, agar memperhatikan prinsip kesederhanaan, keterkaitan, konsistensi dan akuntabilitas artinya persyaratan mudah dipenuhi, diikuti, tidak memberatkan serta dapat dipertanggungjawabkan kebenaran dan kepastiannya.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur.

Dalam memberikan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur adalah merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan untuk setiap jenis layanan untuk menunjang dan tertib dalam pelaksanaan mekanisme dan prosedur harus didukung SOP (Standar Operating Prosedur) dengan memperhatikan prinsip kesederhanaan dan akuntabilitas.

3. Jangka Waktu Penyelesaian.

Adapun Jangka waktu penyelesaian sesuai Peraturan Walikota Denpasar Nomor 24 Tahun 2016

1. Pembinaan Pelanggaran 15 hari
2. Jika pembinaan tidak diindahkan akan dilanjutkan dengan surat teguran I (7 Hari) Teguran II (3 Hari) Teguran III (3 Hari)
3. Setelah tahapan Surat teguran akan dilanjutkan dengan Pelaksanaan Sidang Tipiring / pembongkaran / penyegelan (1 hari)

4. Biaya / Tarif.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang Layanan Penyelesaian Pelanggaran Perda Penanganan Gangguan Tramtibumsemua jenis layanan tidak dipungut biaya (gratis)

5. Produk Pelayanan.

Adapun produk pelayanan Satuan Polisi Pamong PrajaKota Denpasar yaitu :

Terciptanya ketertiban umum dan Ketentraman Masyarakat di Kota Denpasar dan Kesadaran Hukum Masyarakat Kota Denpasar Meningkatkan

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Untuk penanganan pengaduan, saran dan masukan terhadap penyelenggaraan pelayanan di bidang Layanan Penyelesaian Pelanggaran Perda Penanganan Gangguan Tramtibum, maka Satuan Polisi Pamong PrajaKota Denpasar telah menyiapkan layanan website di <https://trantib.denpasarkota.go.id> dan PRO Denpasar+ (Pelayanan Rakyat Online Denpasar) pada layanan website di <https://pengaduan.denpasarkota.go.id> serta kotak saran.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi :

1. Dasar Hukum

Adapun Dasar Hukum alur pelayanan di bidang Layanan Penyelesaian Pelanggaran Perda Penanganan Gangguan Tramtibum adalah :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 100 Tahun 2018 Tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 121 Tahun 2018 Tentang Standar Teknis Mutu Pelayanan Dasar Sub Urusan Ketenteraman Dan Ketertiban Umum Di Provinsi Dan Kabupaten/Kota
7. Peraturan Walikota Denpasar Nomor 24 Tahun 2016 Tentang Petunjuk Teknis Operasional Penegakan Peraturan Daerah dan Penyelenggaraan Ketentraman Masyarakat dan Ketertiban Umum

2. Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas

Sarana prasarana dan fasilitas adalah merupakan peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan. Sarana, prasarana dan fasilitas dalam rangka menunjang pelaksanaan pelayanan Layanan Penyelesaian Pelanggaran Perda Penanganan Gangguan Tramtibum terlampir.

3. Kompetensi Pelaksana

Dalam penyelenggaraan pelayanan di Satuan Polisi Pamong Praja Kota Denpasar didukung oleh pegawai yang terdiri dari PNS sebanyak 127 orang, sedangkan Non PNS sebanyak 128 orang dan harus Memahami berbagai peraturan dan perundangan terkait penegakkan Perda dan perkara dan Menyelenggarakan Ketertiban Umum dan Ketentraman Mampu mengoperasikan komputer dan Teliti dalam meneliti berkas.

4. Pengawasan Internal

Untuk menjamin aktivitas penyelenggaraan pelayanan agar dapat berjalan optimal dan konsisten sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, maka Satuan Polisi Pamong PrajaKota Denpasar dalam memberikan pelayanan di bidang Layanan Penyelesaian Pelanggaran Perda Penanganan Gangguan Tramtibumsetelah mengadakan pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana. Dari hasil pengawasan langsung terhadap pelayanan apabila terjadi atau ditemukan masalah langsung diadakan rapat untuk dicarikan solusi sehingga masalah tidak menjadi berlarut-larut. Pengawasan ini sangat perlu dilakukan secara terus menerus untuk mencegah terjadi kesalahan/penyimpangan, membina dan membangun iklim dan budaya kerja yang tertib, taat azas, mengembangkan etos kerja, disiplin dan produktif.

5. Jumlah Pelaksana

Dalam penyelenggaraan pelayanan pada Satuan Polisi Pamong PrajaKota Denpasar didukung oleh PNS sebanyak 127 orang, sedangkan Non PNS sebanyak 128

6. Jaminan Pelayanan

Dalam upaya memberikan jaminan pelayanan kepada masyarakat berupa kepastian pelayanan sesuai dengan standar pelayanan maka Satuan Polisi Pamong PrajaKota Denpasar menetapkan Motto, Kode Etik Pelayanan, Janji Layanan serta maklumat yang berisikan tentang kesanggupan pimpinan untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janjinya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Dengan menetapkan dan menerapkan Motto, Kode Etik Pelayanan, Janji Layanan Satuan Polisi Pamong PrajaKota Denpasar serta maklumat yang berisikan tentang pernyataan kesanggupan pimpinan/Kepala Satuan untuk menyelenggarakan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janjinya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Jadi dengan Motto, Kode Etik Pelayanan, Janji Layanan serta maklumat tersebut diatas berarti pimpinan komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan.

8. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan sangat diperlukan baik secara periodik dan berkesinambungan, tujuan untuk mengetahui kondisi perkembangan dan mengukur perkembangan dan keberhasilan serta mengetahui hambatan/kendala yang ditemukan dalam rangka pelaksanaan standar pelayanan yang selanjutnya dilakukan perbaikan terutama untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Kepala Satuan Polisi Pamong Praja
Kota Denpasar



Anak Agung Ngurah Bawa Nendra, SH., M.Si

Pembina

Nip. 196704181997031002

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KOTA DENPASAR

NOMOR : 188.45/ 155 /POL.PP/2022

TANGGAL : 4 FEBRUARI 2022

TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA SATUAN POLISI PAMONG
PRAJA KOTA DENPASAR

Standar Pelayanan Penanganan Gangguan Tramtibum dan Penyelesaian Pelanggaran Perda

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Identitas Masyarakat yang melaporkan adanya gangguan tramtibum/ pelanggaran Perda 2. Data awal gangguan tramtibum/ pelanggaran Perda
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Mekanisme Sesuai Peraturan Walikota Denpasar Nomor 24 Tahun 2016 2. Adanya Laporan Masyarakat / Temuan Petugas di Lapangan tentang gangguan Tramtibum/Pelanggaran Perda 3. Pemeriksaan dilokasi pelanggaran Oleh Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) 4. Pembinaan kepada pelanggar dalam waktu 15 hari sejak pelanggar menandatangani surat pernyataan 5. Pemanggilan kepada masyarakat yang masih melanggar setelah diberikan pembinaan, untuk diberikan surat teguran I (7 Hari) Teguran II (3 Hari) Teguran III (3 Hari) 6. Pelaksanaan Sidang Tipiring / pembongkaran / penyegelan
3.	Jangka Waktu	Jangka waktu penyelesaian sesuai Peraturan Walikota Denpasar Nomor 24 Tahun 2016 1. Pembinaan Pelanggaran 15 hari 2. Jika pembinaan tidak diindahkan akan dilanjutkan dengan surat teguran I (7 Hari) Teguran II (3 Hari) Teguran III (3 Hari) 3. Setelah tahapan Surat teguran akan dilanjutkan dengan Pelaksanaan Sidang Tipiring / pembongkaran / penyegelan (1 hari)
4.	Biaya /Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Terciptanya ketertiban umum dan Ketentraman Masyarakat di Kota Denpasar dan Kesadaran Hukum Masyarakat Kota Denpasar Meningkat

No.	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Denpasar Jl. Kecubung I/4, Denpasar Telp. 0361 – 228713 Email : satpolppdps@gmail.com Layanan website : https://pengaduan.denpasarkota.go.id atau aplikasi mobile PRO-Denpasar+ Kotak Saran
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 100 Tahun 2018 Tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 121 Tahun 2018 Tentang Standar Teknis Mutu Pelayanan Dasar Sub Urusan Ketenteraman Dan Ketertiban Umum Di Provinsi Dan Kabupaten/Kota 7. Peraturan Walikota Denpasar Nomor 24 Tahun 2016 Tentang Petunjuk Teknis Operasional Penegakan Peraturan Daerah dan Penyelenggaraan Ketenteraman Masyarakat dan Ketertiban Umum
8.	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer dan Scanner 3. ATK 4. Blangko Panggilan Pernyataan dan Teguran 5. Surat Keputusan 6. Peraturan 7. Mobil Patroli
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami berbagai peraturan dan perundangan terkait penegakkan Perda dan perkara dan Menyelenggarakan Ketertiban Umum dan Ketenteraman 2. Mampu mengoperasikan komputer 3. Teliti dalam meneliti berkas 4. Mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan pada saat penitiban
10.	Pengawasan Internal	Kepala Seksi, Kepala Bidang, Kepala Dinas Proses penyelesaian gangguan tramtibum dan pelanggaran perda diawasi oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
11.	Jumlah Pelaksana	Seluruh Staf Bidang Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat dan Bidang Penegakan Perda , serta anggota regu Satuan Polisi Pamong praja Kota Denpasar

No.	KOMPONEN	URAIAN
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dalam melaksanakan penyelesaian gangguan tramtibum dan pelanggaran perda, petugas berpedoman pada SOP yang ada yaitu Peraturan Walikota Denpasar Nomor 24 Tahun 2016 2. Dilakukan pemeliharaan rutin terhadap sarana prasarana pendukung
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat Pengawasan keamanan lingkungan dengan CCTV pada gedung kantor Satpol PP 2. Penyediaan alat keamanan kerja seperti tabung pemadam kebakaran dan kotak P3K 3. Sistem jaringan intranet yang diawasi oleh Dinas Kominfo Kota Denpasar.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Tindak lanjut jumlah aduan yang masuk di Pro Denpasar

Kepala Satuan Polisi Pamong Praja
Kota Denpasar



Anak Agung Ngurah Bawa Nendra, SH., M.Si

Pembina

Nip. 196704181997031002