



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI BANYUASIN  
**SATUAN POLISI PAMONG PRAJA**

Jalan Kolonel Wahid Udin No. 257 Sekayu Provinsi, Sumatera Selatan  
Telp/Fax : (0714) 321013 / (0714) 322447 Kode Pos : 30711  
Email : [polppkabupatenmuba@gmail.com](mailto:polppkabupatenmuba@gmail.com) Website : [satpolpp@mubakab.go.id](http://satpolpp@mubakab.go.id)

KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
KABUPATEN MUSI BANYUASIN

NOMOR : B-000.8.3.2/182/KPTS – SATPOL PP/2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PENYELENGGARAAN KETERTIBAN UMUM  
DAN KETENTRAMAN MASYARAKAT SERTA PERLINDUNGAN MASYARAKAT  
PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN MUSI BANYUASIN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN MUSI BANYUASIN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan atas penyelenggara pemerintah yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik wajib menerapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggara pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan untuk pelayanan penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat serta perlindungan masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja tentang Penetapan Standar Pelayanan Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat serta Perlindungan Masyarakat pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Musi Banyuasin.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Undang...

2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;
6. Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik;
7. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 02 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum Dan Ketenteraman Masyarakat Serta Pelindungan Masyarakat;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Nomor 9 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Musi Banyuasin;
10. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 80 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Musi Banyuasin.

MEMUTUSKAN...

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat serta Perlindungan Masyarakat pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Musi Banyuasin sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bahan tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Musi Banyuasin ini.
- KEDUA : Jenis - jenis Standar Pelayanan Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat serta Perlindungan Masyarakat pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Musi Banyuasin sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU meliputi :
- a. Pelayanan Pengaduan Pelanggaran Perda/Perkada
  - b. Pelayanan Pengambilan Barang Hasil Penertiban
  - c. Pelayanan Pemadaman Kebakaran
  - d. Pelayanan Non Kebakaran (Operasi Yang Membahayakan dan Mengganggu Jiwa Manusia)
  - e. Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Kebakaran
  - f. Pelayanan Evakuasi Korban Bencana
- KETIGA : Apabila terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan diperbaiki sebagaimana mestinya.
- KEEMPAT : Keputusan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Musi Banyuasin ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Sekayu  
Pada Tanggal : 21 Mei 2024

Kepala Satuan Polisi Pamong Praja  
Kabupaten Musi Banyuasin,



Lampiran : Keputusan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja  
Kabupaten Musi Banyuasin  
Nomor : B-000.8.3.2/182/KPTS – SATPOL PP/2024  
Tanggal : 21 Mei 2024

JENIS – JENIS STANDAR PELAYANAN PENYELENGGARAAN KETERTIBAN  
UMUM DAN KETENTRAMAN MASYARAKAT SERTA PERLINDUNGAN  
MASYARAKAT  
PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN MUSI BANYUASIN

**1. Standar Pelayanan Pengaduan Pelanggaran Perda/Perkada**

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;</li> <li>4. Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik;</li> <li>5. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 02 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Instansi Pemerintah;</li> <li>6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat Serta Perlindungan Masyarakat;</li> <li>7. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 80 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Musi Banyuasin;</li> <li>8. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 13 Tahun 2020 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin.</li> </ol>
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon/pengadu datang ke Kantor Satpol PP (bagian Pelayanan Pengaduan) menyerahkan foto kopy KTP sebanyak 1 lembar</li> <li>2. Pemohon/pengadu via telpon harus menyampaikan identitas diri (nama, alamat sesuai KTP, nomor Hp dan e-mail)</li> </ol>

No	Komponen	Uraian
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon/pengadu baik yang datang sendiri atau yang melalui telpon ke bagian pelayanan kantor Satpol PP menyampaikan kejadian yang ditengarai melanggar Perda/Perkada dengan mengisi formulir yang telah disiapkan oleh petugas pelayanan</li> <li>2. Petugas pelayanan memverifikasi kriteria dan sifat pengaduan</li> <li>3. Dalam waktu 1 X24 jam petugas pelayanan meneruskan pengaduan tersebut ke Bidang yang menangani sesuai dengan kriteria dan sifat pengaduan</li> <li>4. Bidang yang memperoleh disposisi pengaduan langsung menindaklanjuti sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP)</li> <li>5. Memproses para pelanggar Perda/Perkada sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP)</li> <li>6. Selesai.</li> </ol>
4	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hari Senin s/d Kamis Pukul 07.30 WIB – 15.00WIB</li> <li>2. Hari Jum'at Pukul 07.30 WIB – 15.30 WIB</li> <li>3. Pengaduan yang melalui telepon/e-mail dan facebook ( 24 jam pelayanan)</li> </ol>
5	Biaya/tarif	Tanpa biaya
6	Produk pelayanan	Layanan Pengaduan Pelanggaran Perda/Perkada
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Tersedianya :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempat Cuci Tangan</li> <li>2. Hand Sanitizer</li> <li>3. Sekat HPL antara Pemohon</li> <li>4. Kotak P3K</li> <li>5. Kursi Tunggu</li> <li>6. Tempat Parkir</li> <li>7. Tempat Istirahat</li> <li>8. Tempat Ibadah</li> <li>9. Buku Tamu</li> <li>10. Toilet</li> </ol>
8	Kompetensi Pelaksana	Petugas Pelayanan yang telah dibekali dengan bimbingan teknis di Bidang Pelayanan Trantibum dan Public Speaking
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. pengawasan internal secara berjenjang oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja;</li> <li>2. pengawasan dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>3. pengawasan dilakukan oleh komandan regu</li> <li>4. dilakukan dengan konsisten dengan memberikan penghargaan dan sanksi</li> </ol>

No	Komponen	Uraian
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Setiap pengaduan yang masuk baik yang melalui kotak pengaduan maupun secara langsung ke Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Musi Banyuasin akan dilakukan telaah dan analisa, pengaduan dengan identitas pelapor jelas dan mengandung kebenaran akan dicatat dalam buku register penerimaan pengaduan dan diajukan kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja atas dasar disposisi Kepala Satuan Polisi pamong Praja diterbitkan surat tugas guna klarifikasi kepada pelapor dan pengambilan tindakan sesuai ketentuan yang berlaku sebagai langkah penanganan pengaduan, hasil dari kegiatan klarifikasi dan analisa lapangan akan disampaikan secara tertulis kepada pelapor tentang hasil tindak lanjut dan penanganan pengaduan sebagai bukti pertanggungjawaban dan kepedulian aparat Satuan Polisi Pamong Praja atas pengaduan yang disampaikan oleh pelapor.
11	Jumlah Pelaksana	12 (dua belas) orang
12	Jaminan Pelayanan	1. sesuai maklumat pelayanan 2. diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan dengan didukung oleh petugas layanan yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku 5 S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kepastian Pengananan pengaduan dan Komitmen Bebas Pungli
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara rutin (monev standar pelayanan), evaluasi per triwulan dan tahunan

## 2. Standar Pelayanan Pengambilan Barang Hasil Penertiban

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;

No	Komponen	Uraian
		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik;</li> <li>5. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 02 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Instansi Pemerintah;</li> <li>6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat Serta Perlindungan Masyarakat;</li> <li>7. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 80 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Musi Banyuasin;</li> <li>8. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 13 Tahun 2020 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin.</li> </ol>
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyerahkan foto kopy KTP sebanyak 1 lembar</li> <li>2. Menyerahkan surat pengantar dari Desa/Kelurahan</li> <li>3. Menyerahkan materai Rp. 10.000 sebanyak 1 lembar</li> </ol>
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengambil barang hasil penertiban hadir sendiri ke Kantor Satuan Polisi Pamong Praja (ke Bidang Penegakan Peraturan Daerah, Seksi Pembinaan dan Pengawasan)</li> <li>2. Menyerahkan foto kopy KTP, surat pengantar dari Desa/Kelurahan dan materai Rp. 10.000</li> <li>3. Oleh petugas dibuatkan Berita Acara pengambilan barang hasil penertiban dan surat pernyataan</li> <li>4. Penanda tangan Berita Acara pengambilan barang hasil penertiban dan penanda tangan surat pernyataan</li> <li>5. Penyerahan barang kepada yang bersangkutan</li> <li>6. Pengambilan foto yang mengambil barang beserta barang yang diambilnya</li> <li>7. Selesai.</li> </ol>
4	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hari Senin s/d Kamis Pukul 07.30 WIB – 15.00WIB</li> <li>2. Hari Jum'at Pukul 07.30 WIB – 15.30</li> </ol>

No	Komponen	Uraian
		WIB
5	Biaya/tarif	- Tanpa biaya
6	Produk pelayanan	Barang hasil penertiban
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Tersedianya : 1. Tempat Cuci Tangan 2. Hand Sanitizer 3. Sekat HPL antara Pemohon 4. Cairan Desinfektan 5. Kursi Tunggu berjarak 1 meter 9. 6. Tempat Parkir 7. Ruang Ibadah 8. Toilet
8	Kompetensi Pelaksana	Petugas telah dibekali dengan bimbingan teknis di Bidang Pelayanan Penegakan Peraturan Daerah dan Public Speaking
9	Pengawasan Internal	1. pengawasan internal secara berjenjang oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja; 2. pengawasan dilakukan oleh atasan langsung 3. pengawasan dilakukan oleh Anggota Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) 4. dilakukan dengan konsisten dengan memberikan penghargaan dan sanksi
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Tim/petugas khusus penanganan pengaduan, saran, dan masukan memberikan lembaran kuesioner kepada masyarakat yang menerima layanan dari Bidang Penegakan Peraturan Daerah, Seksi Pembinaan dan Pengawasan
11	Jumlah Pelaksana	4 (empat) Orang
12	Jaminan Pelayanan	1. sesuai maklumat pelayanan 2. diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan dengan didukung oleh petugas layanan yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku 5 S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Komitmen Bebas Pungli
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara rutin (monev standar pelayanan), evaluasi per triwulan dan tahunan

### 3. Standar Pelayanan Pemadaman Kebakaran

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	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;



No	Komponen	Uraian
		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;</li> <li>4. Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik;</li> <li>5. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 02 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Instansi Pemerintah;</li> <li>6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat Serta Perlindungan Masyarakat;</li> <li>7. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 80 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Musi Banyuasin;</li> <li>8. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 13 Tahun 2020 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin.</li> </ol>
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengajukan permohonan/Telepon langsung ke Posko Pemadam Kebakaran, (0714 321 113)</li> <li>2. Pemohon/penelpon harus menunjukkan/menyampaikan identitas diri (nama, alamat sesuai KTP)</li> <li>3. Pemohon/penelpon harus memberikan alamat lengkap tempat terjadinya kebakaran</li> </ol>
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menghubungi nomor Telephone Pemadam Kebakaran (PMK) atau mendatangi sendiri ke posko Pemadam Kebakaran;</li> <li>2. Tim meneruskan informasi tersebut kepada komandan regu pemadam kebakaran untuk persiapan pemadaman;</li> <li>3. Oleh Komandan regu informasi tersebut diteruskan kepada Kepala Seksi/Kepala Bidang Pemadam Kebakaran. Selanjutnya tim Pemadam Kebakaran segera menuju lokasi kejadian dengan mewajibkan personil menggunakan APD lengkap, menyalakan sirine, menyalakan lampu dan memperhitungkan keadaan jalan sehingga</li> </ol>

No	Komponen	Uraian
		<p>perjalanan menuju lokasi kejadian kebakaran dapat ditempuh dengan tepat waktu;</p> <p>4. melakukan operasi pemadaman dengan tetap memperhatikan keselamatan, mengevakuasi dan menyelamatkan korban kebakaran serta berkoordinasi dengan pihak setempat dan instansi terkait.</p> <p>5. Setelah memadamkan api atas kebakaran tersebut pihak Pemadam Kebakaran (PMK) mendata, menganalisa serta menginvestigasi penyebab terjadinya kebakaran serta mengevaluasi perkiraan kerugian yang diderita oleh pihak korban kebakaran.</p> <p>6. Petugas Pemadam Kebakaran membuat laporan resmi dengan diketahui dan ditanda tangani oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja yang ditujukan kepada Bupati sebagai laporan</p> <p>7. Selesai</p>
4	Jangka waktu penyelesaian	Setiap Hari (24 Jam) 15 menit setelah mendapat laporan dari warga tim sudah berada di tempat kejadian kebakaran
5	Biaya/tarif	- Tanpa biaya
6	Produk pelayanan	Layanan Pemadaman Kebakaran
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Tersedianya :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon</li> <li>2. Mobil Pemdam Kebakaran</li> <li>3. Mesin Portble</li> <li>4. Fire Jaket</li> <li>5. Set APD</li> <li>6. Selang air</li> <li>7. Nozle</li> <li>8. SCBA</li> <li>9. APAR</li> <li>10. Motor</li> <li>11. Alat Evakuasi Ular, Tawon dll</li> </ol>
8	Kompetensi Pelaksana	Petugas pemadaman kejadian kebakaran telah dibekali dengan pelatihan dan pendidikan khusus pemadam kebakaran
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan internal secara berjenjang oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja;</li> <li>2. pengawasan dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>3. pengawasan dilakukan oleh komandan regu</li> <li>4. dilakukan dengan konsisten dengan memberikan penghargaan dan sanksi</li> </ol>

No	Komponen	Uraian
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Setiap pengaduan yang masuk baik yang melalui telepon maupun secara langsung ke Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Musi Banyuasin akan dilakukan telaah dan analisa, pengaduan dengan identitas pelapor jelas dan mengandung kebenaran akan dicatat dalam buku register penerimaan pengaduan dan diajukan kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja atas dasar disposisi Kepala Satuan Polisi pamong Praja diterbitkan surat tugas guna klarifikasi kepada pelapor dan pengambilan tindakan sesuai ketentuan yang berlaku sebagai langkah penanganan pengaduan, hasil dari kegiatan klarifikasi dan analisa lapangan akan disampaikan secara tertulis kepada pelapor tentang hasil tindak lanjut dan penanganan pengaduan sebagai bukti pertanggungjawaban dan kepedulian aparat Satuan Polisi Pamong Praja atas pengaduan yang disampaikan oleh pelapor.
11	Jumlah Pelaksana	6 (enam) Orang
12	Jaminan Pelayanan	1. sesuai maklumat pelayanan 2. diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan dengan didukung oleh petugas layanan yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku 5 S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Komitmen Bebas Pungli
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara rutin (monev standar pelayanan), evaluasi per triwulan dan tahunan

**4. Standar Pelayanan Non Kebakaran (Operasi Yang Membahayakan dan Mengganggu Jiwa Manusia)**

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;

No	Komponen	Uraian
		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik;</li> <li>5. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 02 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Instansi Pemerintah;</li> <li>6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat Serta Perlindungan Masyarakat;</li> <li>7. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 80 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Musi Banyuasin;</li> <li>8. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 13 Tahun 2020 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin.</li> </ol>
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengajukan permohonan/Telepon langsung ke Posko Pemadam Kebakaran, (0714 321 113)</li> <li>2. Pemohon/penelpon harus menunjukkan/menyampaikan identitas diri (nama, alamat sesuai KTP)</li> <li>3. Pemohon/penelpon harus memberikan alamat lengkap tempat terjadinya kebakaran</li> </ol>
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menghubungi nomor Telephone Pemadam Kebakaran (PMK) atau mendatangi sendiri ke posko Pemadam Kebakaran;</li> <li>2. Tim meneruskan informasi tersebut kepada komandan regu pemadam kebakaran untuk persiapan penanganan sesuai jenis laporan;</li> <li>3. Oleh Komandan regu informasi tersebut diteruskan kepada Kepala Seksi/Kepala Bidang Pemadam Kebakaran. Selanjutnya tim Pemadam Kebakaran segera menuju ke tempat kejadian non kebakaran yang membahayakan dan mengganggu jiwa manusia (hewan yang membahayakan, kejadian alam yang membahayakan manusia) dengan mewajibkan personil menggunakan APD lengkap dan memperhitungkan keadaan jalan sehingga perjalanan menuju lokasi dapat ditempuh dengan tepat waktu;</li> </ol>

No	Komponen	Uraian
		<p>4. Regu pemadam kebakaran setibanya di tempat kejadian non kebakaran yang membahayakan dan mengganggu jiwa manusia (hewan yang membahayakan, kejadian alam yang membahayakan manusia) tersebut langsung melakukan penanganan sesuai dengan standart operasiaonal prosedur.</p> <p>5. Apabila petugas pemadam kebakaran melakukan evakuasi hewan yang membahayakan manusia, hewan tersebut dievakuasi untuk dilepaskan Kembali ke habitatnya..</p> <p>6. Petugas Pemadam Kebakaran membuat laporan resmi dengan diketahui dan ditanda tangani oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja yang ditujukan kepada Bupati sebagai laporan</p> <p>7. Selesai</p>
4	Jangka waktu penyelesaian	Setiap Hari (24 Jam) 15 menit setelah mendapat laporan dari warga tim sudah berada di tempat kejadian non kebakaran yang membahayakan dan mengganggu jiwa manusia (hewan yang membahayakan, kejadian alam yang membahayakan manusia)
5	Biaya/tarif	- Tanpa biaya
6	Produk pelayanan	Layanan Non Kebakaran (Operasi Yang Membahayakan dan Mengganggu Jiwa Manusia)
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Tersedianya :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon</li> <li>2. Mobil Pemdam Kebakaran</li> <li>3. Mesin Portble</li> <li>4. Fire Jaket</li> <li>5. Set APD</li> <li>6. Selang air</li> <li>7. Nozle</li> <li>8. SCBA</li> <li>9. APAR</li> <li>10.Motor</li> <li>11.Alat Evakuasi Ular, Tawon dll</li> </ol>
8	Kompetensi Pelaksana	Petugas pemadaman kejadian non kebakaran telah dibekali dengan pelatihan dan pendidikan khusus operasi non kebakaran
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan internal secara berjenjang oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja;</li> <li>2. pengawasan dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>3. pengawasan dilakukan oleh komandan regu</li> <li>4. dilakukan dengan konsisten dengan memberikan penghargaan dan sanksi</li> </ol>

No	Komponen	Uraian
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Setiap pengaduan yang masuk baik yang melalui telepon maupun secara langsung ke Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Musi Banyuasin akan dilakukan telaah dan analisa, pengaduan dengan identitas pelapor jelas dan mengandung kebenaran akan dicatat dalam buku register penerimaan pengaduan dan diajukan kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja atas dasar disposisi Kepala Satuan Polisi pamong Praja diterbitkan surat tugas guna klarifikasi kepada pelapor dan pengambilan tindakan sesuai ketentuan yang berlaku sebagai langkah penanganan pengaduan, hasil dari kegiatan klarifikasi dan analisa lapangan akan disampaikan secara tertulis kepada pelapor tentang hasil tindak lanjut dan penanganan pengaduan sebagai bukti pertanggungjawaban dan kepedulian aparat Satuan Polisi Pamong Praja atas pengaduan yang disampaikan oleh pelapor.
11	Jumlah Pelaksana	6 (enam) Orang
12	Jaminan Pelayanan	1. sesuai maklumat pelayanan 2. diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan dengan didukung oleh petugas layanan yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku 5 S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Komitmen Bebas Pungli
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara rutin (monev standar pelayanan), evaluasi per triwulan dan tahunan

#### 5. Standar Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Kebakaran

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;

No	Komponen	Uraian
		4. Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik; 5. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 02 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Instansi Pemerintah; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum
		7. dan Ketentraman Masyarakat Serta Perlindungan Masyarakat; 8. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 80 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Musi Banyuasin; 9. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 13 Tahun 2020 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin.
2	Persyaratan Pelayanan	1. Menyerahkan foto kopy KTP/identitas diri sebanyak 1 lembar 2. Menyerahkan surat pengantar dari Desa/Kelurahan
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pemohon datang sendiri ke Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Musi Banyuasin (Bagian Pelayanan) 2. Menyerahkan foto kopy KTP, surat pengantar dari Desa/Kelurahan 3. Oleh petugas pelayanan diteruskan kepada Bidang Pemadam Kebakaran (Seksi Operasi dan Penyelamatan) untuk dibuatkan Surat Keterangan Kebakaran. 4. Penyerahan surat keterangan kebakaran kepada pemohon. 5. Selesai
4	Jangka waktu penyelesaian	1. Hari Senin s/d Kamis Pukul 07.30 WIB – 15.00WIB 2. Hari Jum'at Pukul 07.30 WIB – 15.30 WIB
5	Biaya/tarif	- Tanpa biaya
6	Produk pelayanan	Surat keterangan kebakaran
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Tersedianya : 1. Tempat Cuci Tangan 2. Hand Sanitizer 3. Sekat HPL antara Pemohon 4. Cairan Desinfektan 5. Kursi Tunggu berjarak 1 meter 9. 6. Tempat Parkir

No	Komponen	Uraian
		7. Ruang Ibadah 8. Toilet
8	Kompetensi Pelaksana	Petugas layanan telah dibekali dengan pendidikan dan pelatihan Bidang Pemadam Kebakaran dan Public Speaking
9	Pengawasan Internal	1. Pengawasan internal secara berjenjang oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja; 2. pengawasan dilakukan oleh atasan langsung 3. dilakukan dengan konsisten dengan memberikan penghargaan dan sanksi
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Petugas layanan memberikan lembaran kuesioner kepada masyarakat yang menerima layanan untuk penilaian, saran dan masukan.
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) Orang
12	Jaminan Pelayanan	1. sesuai maklumat pelayanan 2. diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan dengan didukung oleh petugas layanan yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku 5 S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Komitmen Bebas Pungli
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara rutin (monev standar pelayanan), evaluasi per triwulan dan tahunan

## 6. STANDAR PELAYANAN EVAKUASI KORBAN BENCANA

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan; 4. Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat Serta Perlindungan Masyarakat;



No	Komponen	Uraian
		6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2023 tentang Sarana Dan Prasarana Bagi Satuan Tugas Pelindungan Masyarakat dan Satuan Pelindungan Masyarakat; 7. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 02 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Instansi Pemerintah; 8. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 80 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Musi Banyuasin; 9. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 13 Tahun 2020 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin.
2	Persyaratan Pelayanan	1. Berita yang beredar di masyarakat; 2. Laporan dari warga masyarakat; 3. Surat permohonan.
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Berita yang beredar di masyarakat atau laporan dari warga masyarakat baik yang langsung ke kantor maupun melalui telepon ke bagian pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Musi Banyuasin dilakukan telaah dan analisa, pengaduan dengan identitas pelapor jelas dan mengandung kebenaran, dicatat dalam buku register penerimaan pengaduan dan diajukan kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja; 2. Ditindaklanjuti Oleh Bidang Perlindungan Masyarakat untuk mengecek kebenaran atas laporan tersebut; 3. Selanjutnya petugas diberikan surat perintah untuk penanganan evakuasi korban bencana di lokasi kejadian bencana 4. Tim satgas linmas langsung ke lokasi kejadian dan melakukan evakuasi korban bencana, mendata, mengidentifikasi dan menganalisa korban bencana baik korban jiwa dan kerugian harta benda; 5. Membuat laporan atas kejadian bencana dan laporan hasil kegiatan evakuasi korban bencana untuk diteruskan ke atasan langsung; 6. Selesai.

No	Komponen	Uraian
4	Jangka waktu penyelesaian	1. Hari Senin s/d Kamis Pukul 07.30 WIB – 15.00WIB 2. Hari Jum'at Pukul 07.30 WIB – 15.30 WIB 3. Pengaduan yang melalui telepon/e-mail dan facebook ( 24 jam pelayanan) 15 menit setelah mendapat laporan dari warga langsung ke tempat kejadian bencana
5	Biaya/tarif	- Tanpa biaya
6	Produk pelayanan	Playanan evakuasi korban bencana
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Alat angkut air/Perahu 2. Mobil Operasional 3. Sepeda Motor 4. HT 5. Megaphone 6. Alat Komunikasi Telepon 7. Kamera 8. Tandu 9. Center 10. Tenda 11. Full Body Harnes 12. Tali Carmantel 13. Carabiner
8	Kompetensi Pelaksana	Petugas telah mengikuti pendidikan dan pelatihan Bidang Perlindungan Masyarakat, memiliki jiwa sosial/relawan dan kemanusiaan.
9	Pengawasan Internal	1. Pengawasan internal secara berjenjang oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja; 2. pengawasan dilakukan oleh atasan langsung 3. dilakukan dengan konsisten dengan memberikan penghargaan dan sanksi
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Setiap pengaduan yang masuk baik yang melalui telepon maupun secara langsung ke Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Musi Banyuasin akan dilakukan telaah dan analisa, pengaduan dengan identitas pelapor jelas dan mengandung kebenaran akan dicatat dalam buku register penerimaan pengaduan dan diajukan kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja atas dasar disposisi Kepala Satuan Polisi pamong Praja diterbitkan surat tugas guna klarifikasi kepada pelapor dan pengambilan tindakan sesuai ketentuan yang berlaku sebagai langkah penanganan pengaduan, hasil dari kegiatan klarifikasi dan analisa lapangan akan disampaikan secara tertulis kepada pelapor tentang hasil tindak lanjut

No	Komponen	Uraian
		dan penanganan pengaduan sebagai bukti pertanggungjawaban dan kepedulian aparat Satuan Polisi Pamong Praja atas pengaduan yang disampaikan oleh pelapor.
11	Jumlah Pelaksana	6 (enam) Orang
12	Jaminan Pelayanan	1. sesuai maklumat pelayanan 2. diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan dengan didukung oleh petugas layanan yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku 5 S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Komitmen Bebas Pungli
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala (monev standar pelayanan), evaluasi per triwulan dan tahunan

Ditetapkan di : Sekayu  
Pada Tanggal : 21 Mei 2024

Kepala Satuan Polisi Pamong Praja  
Kabupaten Musi Banyuasin,

  
Brdian Syahri, S.Sos., M.Si  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NRP.196712271988101002