



PEMERINTAH KABUPATEN NGANJUK
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
Jalan Kartini Nomor 71 Nganjuk Kode Pos 64412
Telepon(0358) 3516135 Email : satpolppnganjuk1950@gmail.com

KEPUTUSAN BUPATI NGANJUK

NOMOR 100.3.3.2/09/K/411.320/2024

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN NGANJUK**

BUPATI NGANJUK,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, ditegaskan bahwa Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan;
- b. 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;
- c. bahwa untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapat kepercayaan masyarakat, maka perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan publik;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, maka perlu menetapkan Keputusan Bupati Nganjuk tentang Standar Pelayanan Publik Pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Nganjuk.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 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;
5. 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 Standar Pelayanan;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Ketentraman dan Ketertiban Umum;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Nganjuk sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 08 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Nganjuk;
8. Peraturan Bupati Nganjuk Nomor 6 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Nganjuk;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN BUPATI NGANJUK TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN NGANJUK

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Publik pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Nganjuk dengan Jenis Layanan sebagai berikut :

1. Layanan Penanganan Gangguan Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat
2. Layanan Penanganan Pengaduan Pelanggaran Perda dan Perkada

KEDUA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU keputusan ini dengan komponen sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.

- KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU keputusan ini merupakan implementasi dari tugas pelayanan yang digunakan sebagai penilai kualitas dan kinerja pelayanan yang diberikan sesuai kebutuhan masyarakat.
- KEEMPAT** : Dengan berlakunya Keputusan ini, maka Keputusan Bupati Nganjuk Nomor 188/01/K/411.320/2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Nganjuk dicabut dan tidak berlaku lagi.
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Nganjuk
pada tanggal 29 Oktober 2024 .

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

ttd.

SUHARONO, S.Sos, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19690905 199003 1 005

disalin sesuai dengan aslinya,
KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN NGANJUK,
SEKRETARIS



HANY ADI NUGROHO, ST

Pembina

NIP. 19750505 200312 1 015

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN BUPATI NGANJUK

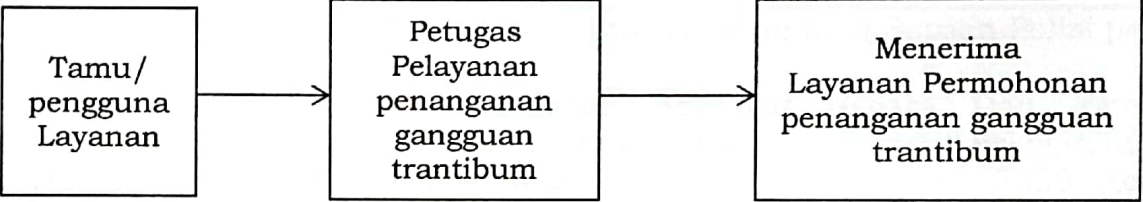
NOMOR 100.3.3.2/09/K/411.320/2024

TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN NGANJUK

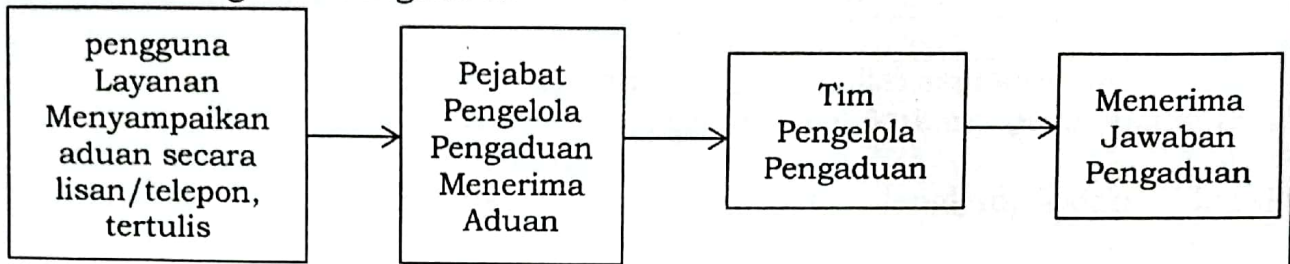
STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN NGANJUK

1. Jenis Layanan : Penanganan Layanan Gangguan Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat

A. *Penyampaian Layanan (Service Delivery)*

1.	Persyaratan
	a. Dokumen/berkas pendukung b. Tanda pengenal/identitas
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan penanganan gangguan trantibum] B --> C[Menerima Layanan Permohonan penanganan gangguan trantibum] </pre> <p>Prosedur :</p> <p>a. Tamu/pengguna layanan menuju ke meja petugas pelayanan informasi; b. Menyampaikan permohonan pelayanan, mengisi buku tamu dan melampirkan identitas; c. Menerima informasi dari petugas layanan; d. Menerima layanan.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan
	Sewaktu-waktu
4.	Biaya (Tarif)
	Gratis / Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan
	a. Penanganan Unjuk Rasa b. Pemberian Bantuan Personil Pengamanan Kegiatan
6.	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan 3) WA : 4) Email : satpolppnganjuk1950@gmail.com 5) Online melalui website SP4N-LAPOR (www.lapor.go.id), Wadul Bupati 6) Kontak Kami : polpp.nganjukkab.go.id 7) Media Sosial : <ol style="list-style-type: none"> ➢ Instagram : https://www.instagram.com/satpolppkabnganjuk?igsh=MThnbWx0MmtqY3JkeQ== ➢ Facebook : https://www.facebook.com/satpolppkabnganjuk?mibextid=ZbWKwL ➢ Tiktok : https://www.tiktok.com/@satpolppkabnganjuk?is_from_webapp=1&sender_device=pc

b. Alur Penanganan Pengaduan



c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :

- 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
- 2) Pengaduan bersifat normative, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
- 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;
- 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

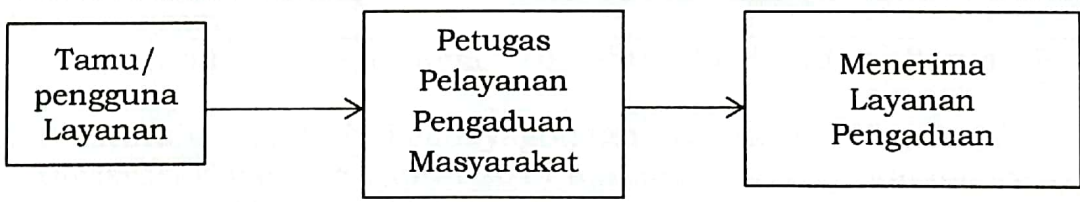
B. Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none">a. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja;b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 26 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum Dan Ketenteraman Masyarakat Serta Pelindungan Masyarakatd. Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Ketentraman dan Ketertiban Umume. Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Nganjuk sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 8 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Nganjuk;f. Peraturan Bupati Nganjuk Nomor 6 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Nganjuk
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas
	<ol style="list-style-type: none">a. Fasilitas parkir, ruang pelayanan, dan meja layanan informasi;b. Komputer, Internet, Printerc. Buku Tamud. Kendaraan Dinas
3.	Kompetensi Pelaksanaan
	<ol style="list-style-type: none">a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);c. Memahami kebijakan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait;d. Memiliki etika pelayanan yaitu, disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif, dan tanggungjawab
4.	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none">a. Kepala Satuanb. Kabidc. Kasi/Subkoordinator

5.	Jumlah Pelaksana
	Menyesuaikan Permintaan dan Ketersediaan Personil
6.	Jaminan pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan bantuan personil kegiatan diajamin dilaksanakan oleh personil yang memiliki kompetensi yang sesuai, melakukan pengamanan dan penertiban sesuai dengan ketentuan; b. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan; c. Pegawai yang berkompeten; d. Tidak ada pungutan; e. Kepuasan pelayanan; f. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standard pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku;
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. terselesaikan Pengaduan b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standard sarana dan prasarana yang berlaku
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang setiap bulan dihadiri oleh Kepala Satuan, Kepala Bidang, Kepala Seksi dan Staf b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan

2. Jenis Layanan : Penanganan Pengaduan Pelanggaran Perda dan Perkada

A. Penyampaian Layanan (Service Delivery)

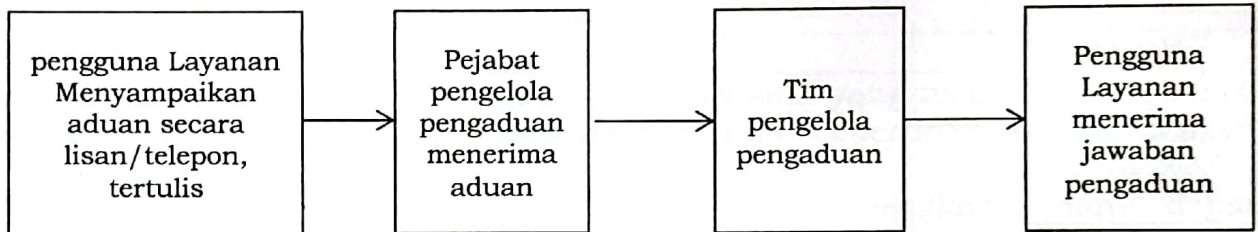
1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokumen/berkas pendukung b. Tanda pengenal/identitas
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan Pengaduan Masyarakat] B --> C[Menerima Layanan Pengaduan] </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tamu/pengguna layanan menuju ke meja petugas pelayanan informasi; b. Menyampaikan permohonan informasi, mengisi buku tamu dan melampirkan identitas; c. Menerima informasi dari petugas layanan; d. Menerima layanan pengaduan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan
	Sewaktu-waktu
4.	Biaya (Tarif)
	Gratis / Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan
	Penyelesaian Pelanggaran Perda dan Perkada

6. Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan

a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :

- 1) Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan
- 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan
- 3) WA :
- 4) Email : satpolppnganjuk1950@gmail.com
- 5) Online melalui website SP4N-LAPOR (www.lapor.go.id), Wadul Bupati
- 6) Kontak Kami : polpp.nganjukkab.go.id
- 7) Media Sosial :
 - Instagram : <https://www.instagram.com/satpolppkabnganjuk?igsh=MThnbWx0MmtqY3JkeQ==>
 - Facebook : <https://www.facebook.com/satpolppkabnganjuk?mibextid=ZbWKwL>
 - Tiktok : https://www.tiktok.com/@satpolppkabnganjuk?is_from_webapp=1&sender_device=pc

b. Alur Penanganan Pengaduan



d. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :

- 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
- 2) Pengaduan bersifat normative, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
- 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;
- 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

B. Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

1. Dasar Hukum

- a. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja;
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 26 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum Dan Ketenteraman Masyarakat Serta Pelindungan Masyarakat
- d. Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Ketentraman dan Ketertiban Umum
- e. Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Nganjuk sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 8 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Nganjuk;
- f. Peraturan Bupati Nganjuk Nomor 6 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Nganjuk.

2.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas; a. Fasilitas parkir, ruang pelayanan, dan meja layanan informasi; b. Komputer, Internet, Printer; c. Buku Tamu; d. Kendaraan Dinas;
3.	Kompetensi Pelaksanaan a. Memahami tugas dan fungsi jabatan; b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); c. Memahami kebijakan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; d. Memiliki etika pelayanan yaitu, disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif, dan tanggungjawab
4.	Pengawasan Internal a. Kepala Satuan b. Kabid c. Kasi/Subkoordinator
5.	Jumlah Pelaksana 7 (ujuh) orang
6.	Jaminan pelayanan a. Pelayanan dijamin dilaksanakan oleh personil yang memiliki kompetensi yang sesuai, melakukan pengamanan dan penertiban sesuai dengan ketentuan; b. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan; c. Pegawai yang berkompeten; d. Tidak ada pungutan; e. Kepuasan pelayanan; f. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standard pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan a. terselesaikan Pengaduan b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standard sarana dan prasarana yang berlaku
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana a. Dilakukan rapat yang setiap bulan dihadiri oleh Kepala Satuan, Kepala Bidang, Kepala Seksi dan Staf b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan

disalin sesuai dengan aslinya,
KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN NGANJUK,
SEKRETARIS



HANY ADI NUGROHO, ST
Pembina
NIP. 19750505 200312 1 015

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

ttd.

SUHARONO, S.Sos, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19690905 199003 1 005

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN BUPATI NGANJUK
NOMOR 100.3.3.2/09/K/411.320/2024
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA SATUAN
POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN NGANJUK

MAKLUMAT PELAYANAN

DENGAN INI MENYATAKAN :

1. BERJANJI UNTUK MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN
2. BERJANJI AKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS
3. APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, KAMI BERSEDIA MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

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

ttd.

SUHARONO, S.Sos, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19690905 199003 1 005

disalin sesuai dengan aslinya,
KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN NGANJUK,
SEKRETARIS



HANY ADI NUGROHO, ST
Pembina
NIP. 19750505 200312 1 015