

# STANDAR PELAYANAN



## SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN TULUNGAGUNG

Jl. RA Kartini No. 7 Telp. 0355 – 323655, E - Mail :  
[satpolpp@tulungagung.go.id](mailto:satpolpp@tulungagung.go.id)

Website : [satpolpp@tulungagung.go.id](http://satpolpp@tulungagung.go.id), Whatsapp ( *Hotline* ) 081336580145  
TULUNGAGUNG 66212



PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG  
**SATUAN POLISI PAMONG PRAJA**

Jalan R.A. Kartini No. 7, Telp/Fax (0355) 323655  
TULUNGAGUNG Kode Pos 66212

---

**KEPUTUSAN**  
**KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA**  
**KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**Nomor : 188.45/072/42.01/2024**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN**  
**PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN TULUNGAGUNG**

**KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA**  
**KABUPATEN TULUNGAGUNG**

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik, untuk menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan;
- b. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, transparan dan akuntabel, sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak dalam penyelenggaraan pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tulungagung tentang Standar Pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tulungagung.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
5. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;

6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;
7. Peraturan Pemerintahan Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
12. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pelayanan Publik;
13. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 74 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tulungagung;

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan

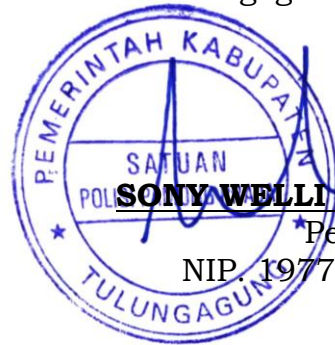
**KESATU** : Standar Pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tulungagung sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini

**KEDUA** Standar Pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tulungagung sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU adalah terdiri dari :

1. Standar Pelayanan Izin Keramaian
2. Standar Pelayanan Pelaporan dan Aduan Masyarakat
3. Standar Pelayanan Patroli
4. Standar Pelayanan Pelindungan Masyarakat
5. Standar Pelayanan Penggunaan Dana Cukai/Sirolek
6. Standar Pelayanan Permohonan Informasi

- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA dipergunakan sebagai pedoman yang harus dilaksanakan oleh Penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan, penyelenggara , aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Tulungagung, 15 Januari 2024



**SONY WELLI AHMADI, S.STP., M.M.**

\*Pembina Tk. I

NIP. 19770721 199711 1 001

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah landasan bagi penyusunan dan penerapan kebijakan negara yang demokratis. Prinsip-prinsip good governance merupakan unsur yang fundamental dalam rangka penyelenggaraan pemerintah yang baik bersih dari korupsi, kolusi serta nepotisme. Pelaksanaan prinsip-prinsip good governance tidak selalu berjalan mulus, terdapat kendala-kendala yang harus ditanggulangi bersama oleh pemerintah dan masyarakat, serta peningkatan upaya-upaya yang perlu dilakukan guna semakin meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Sejak dari dalam kandungan sampai ke liang lahat seseorang tak bisa lepas dari urusan pelayanan publik. Mulai dari persoalan administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, maupun urusan penghidupan lainnya. Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negaranya.

Berbicara tentang pelayanan publik, sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat

Pemenuhan kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat menjadi tujuan utama kegiatan Pelayanan Publik yang diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat Pemerintah. Pelayanan publik memiliki 4 (empat) tujuan, yakni memberikan batasan dan hubungan yang jelas terkait hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik, mewujudkan pelayanan publik yang berasaskan pemerintahan dan korporasi yang baik, terpenuhinya pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam pelayanan publik. Lebih rinci lagi, Undang-Undang tersebut mengatur hak dan kewajiban baik penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik. Setidaknya ada 12 kewajiban penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang harus dipenuhi. Salah satunya adalah melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan.

Komponen standar pelayanan publik ini didesain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Di samping itu, dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut, dapat meminimalisir tindakan-tindakan maladministrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penudaan berlarut dan sebagainya yang merupakan celah terjadinya tindakan korupsi. Adanya standar pelayanan

publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya. Dengan terpenuhinya standar pelayanan publik tersebut, harapannya hanyalah mewujudkan Indonesia menjadi welfare state yang dapat memenuhi kebutuhan dasar sebagai bentuk mekanisme pemerataan terhadap kesejahteraan yang ada.

Standar Pelayanan menjadi salah satu bentuk nyata bagi peningkatan mutu pelayanan. Adanya Standar Pelayanan dapat membantu unit-unit penyedia jasa pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pelanggannya. Dalam Standar Pelayanan ini dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan juga dapat mengetahui dengan pasti hak dan kewajiban apa yang harus mereka dapatkan dan lakukan untuk mendapatkan suatu jasa pelayanan. Standar Pelayanan juga dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja suatu unit pelayanan. Dengan demikian, masyarakat dapat terbantu dalam membuat suatu pengaduan ataupun tuntutan apabila tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Sejurus dengan hal tersebut, Undang-Undang juga mengatur 9 hak masyarakat/pengguna pelayanan publik. Salah satunya, masyarakat berhak untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan publik. Hak inilah yang menjadi bekal bagi masyarakat untuk mengawal dan mengendalikan penyelenggaraan pelayanan publik. Tanpa pengaturan hak ini pun, sebenarnya fungsi pengawasan pelayanan publik telah melekat kepada masyarakat. Ini dikarenakan sumber pembiayaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah merupakan hasil pajak yang disetorkan masyarakat sehingga secara otomatis masyarakat memiliki andil dan peran dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penataan kelembagaan pemerintah secara efisien dan efektif sesuai kebutuhan daerah yang diharapkan dapat mendukung kelancaran dalam pelayanan masyarakat dan pengembangan daerah. Penyempurnaan ketatalaksanaan secara makro terutama yang menyangkut mekanisme dan tata kerja organisasi, pemerintah serta prosedur pelayanan umum. Peningkatan kualitas dan profesionalisme aparatur pemerintah serta moralitas dapat menunjukkan sebagai pengayom dan pelayan masyarakat.

Sejalan dengan perkembangan manajemen penyelenggaraan negara dan dalam upaya mewujudkan pelayanan prima dan berkualitas, paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (customer driven government) yang memiliki ciri-ciri sebagai berikut (1) lebih memfokuskan diri kepada fungsi pengaturan, melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi yang kondusif bagi kegiatan pelayanan oleh masyarakat; (2) lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat, sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama; (3) menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas; (4) terfokus pada pencapaian dengan visi, misi, tujuan dan sasaran berorientasi pada hasil (outcome) yang sesuai dengan input yang digunakan; (5) lebih mengutamakan apa yang diinginkan oleh masyarakat; (6) pada hal tertentu,

pemerintah juga berperan untuk memperoleh pendapat dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan; (7) lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan; (8) lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan; (9) menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan.

Dengan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara dituntut untuk menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen mutu. Karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat. Besar harapan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tulungagung dapat melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan, sehingga pelayanan terhadap masyarakat dapat berjalan dengan optimal.

## **BAB II**

### **VISI DAN MISI PELAYANAN**

#### **A. VISI PELAYANAN**

**“Mewujudkan Tulungagung Yang Sejahtera, Mandiri, dan Berdaya Saing”**

#### **B. MISI PELAYANAN**

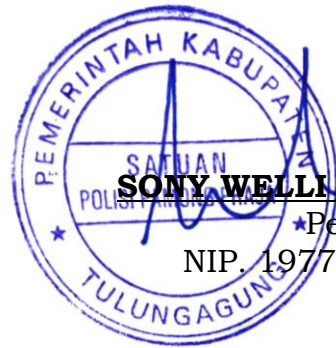
1. Meningkatkan kemampuan sumber daya manusia masyarakat Kabupaten Tulungagung yang bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga berdaya untuk aktif berpartisipasi dalam proses pembangunan daerah
2. Mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan daerah di Kabupaten Tulungagung yang bersih dan berwibawa berlandaskan azas-azas tata pemerintahan yang baik



**BAB III**  
**MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK**

1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus;
3. Kami bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

Tulungagung, 15 Januari 2024



**SONY WELLAHMADI, S.STP., M.M.**

\*Pembina Tk. I

NIP. 19770721 199711 1 001

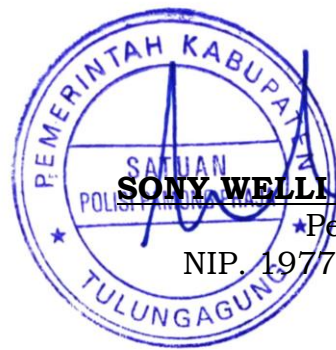
**STANDAR PELAYANAN**  
Nomor: 000.8.3.2/073/42.01/2024

**Standar Pelayanan Izin Keramaian**  
**Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tulungagung**

A. Service Delivery		
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Foto copy KK atau KTP</li><li>b. Permohonan Izin Keramaian</li><li>c. Formulir izin keramaian sudah di isi</li><li>d. Layout kegiatan</li></ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Pemohon mengajukan surat kepada Satpol PP Kabupaten Tulungagung minimal 7 hari sebelum pelaksanaan kegiatan dengan menyertakan jumlah dan jenis kegiatan</li><li>b. Petugas mengecek waktu pemohon dengan pemohon lain</li><li>c. Pemohon menerima surat izin keramaian</li></ul> <div style="text-align: center;"><pre>graph TD; A[Pemohon mengajukan surat] --&gt; B[Petugas mengecek waktu dan tempat]; B --&gt; C[Pemohon menerima izin];</pre></div>
3	Jangka Waktu Pelayanan	30 Menit
4	Biaya/tarif	Rp 0 (Gratis)
5	Produk Pelayanan	Surat Ijin
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Pengaduan, saran dan masukan melalui kontak person petugas</li><li>b. Datang langsung ke kantor Satpol PP Kab. Tulungagung</li></ul>
B. Manufacturing		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;</li><li>b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li><li>c. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pelayanan Publik;</li><li>d. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 74 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tulungagung;</li></ul>

2	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	a. Printer b. komputer c. Alat tulis kantor
3	Kompetensi Pelaksana	Pejabat Eselon 2, 3, 4, Pelaksana dan Fungsional
4	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh atasan langsung
5	Jumlah pelaksana	2 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Waktu Jawaban kurang dari 4 hari
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Petugas pelayanan informasi b. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa c. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survey kepuasan masyarakat

Tulungagung, 15 Januari 2024



**SONY WELLI AHMADI, S.STP., M.M.**

Pembina Tk. I

NIP. 19770721 199711 1 001

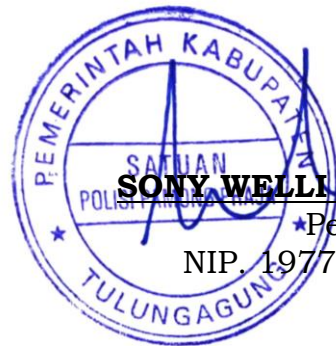
**STANDAR PELAYANAN**  
 Nomor: 000.8.3.2/073/42.01/2024

**Standar Pelayanan Pelaporan dan Aduan Masyarakat**  
**Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tulungagung**

A. Service Delivery		
1	Persyaratan	a. KK dan/KTP b. Formulir aduan masyarakat secara online atau manual c. Dokumentasi pelanggaran
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	a. Pemohon mengajukan aduan kepada Satpol PP Kabupaten Tulungagung dengan melengkapi formulir aduan masyarakat b. Petugas mencatat dan melaporkan kepada pejabat yang berwenang c. Disposisi dari pimpinan d. Tim lapangan menindaklanjut aduan <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <pre> graph TD     A[Aduan Masuk] --&gt; B[Pimpinan memberikan disposisi]     B --&gt; C[Tim terjun ke lapangan]                     </pre> </div>
3	Jangka Waktu Pelayanan	30 Menit
4	Biaya/tarif	Rp 0 (Gratis)
5	Produk Pelayanan	a. Laporan hasil penanganan aduan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Pengaduan, saran dan masukan melalui kontak person petugas b. Datang langsung ke kantor Satpol PP Kab. Tulungagung
B. Manufacturing		
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negera dan Reformasi Birokrasi; b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan c. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pelayanan Publik; d. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 74 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tulungagung;

2	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Printer</li> <li>b. komputer</li> <li>c. Alat tulis kantor</li> <li>d. Kendaraan operasional</li> <li>e. seragam</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	a. Pejabat Eselon 2, 3, 4, Pelaksana dan Fungsional
4	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh atasan langsung
5	Jumlah pelaksana	Minimal 4 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelaksana pelayanan dilakukan sesuai prosedur
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Jika terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya oleh atasannya sesuai dengan bobot pelanggaran dan dilakukan.</li> <li>b. Identitas pelapor dirahasiakan sampai ke jenjang Kepala Satpol Pp, Sekretaris/Kabid Satpol PP, kasi perencanaan operasi/kasubag umum kepegawaian.</li> <li>c. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survey kepuasan masyarakat

Tulungagung, 15 Januari 2024



**SONY WELLI AHMADI, S.STP., M.M.**

\*Pembina Tk. I

NIP. 19770721 199711 1 001

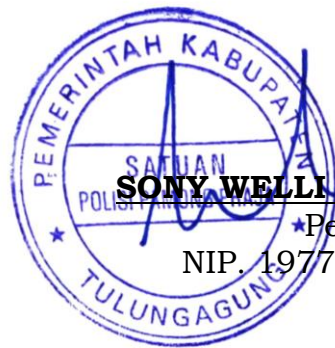
**STANDAR PELAYANAN**  
 Nomor: 000.8.3.2/073/42.01/2024

**Standar Pelayanan Patroli**  
**Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tulungagung**

A. Service Delivery		
1	Persyaratan	Warga yang mendapatkan gangguan ketentraman dan ketertiban umum
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	<p>a. Pemohon melaporkan gangguan ketentraman dan ketertiban umum kepada Satpol PP Kabupaten Tulungagung dengan melengkapi formulir masyarakat</p> <p>b. Petugas mencatat dan melaporkan kepada pejabat yang berwenang</p> <p>c. Disposisi dari pimpinan</p> <p>d. Tim lapangan menindaklanjut aduan</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <pre> graph TD     A[Satpol PP menerima laporan] --&gt; B[asesmen dan verifikasi]     B --&gt; C[Tim melakukan patroli]                     </pre> </div>
3	Jangka Waktu Pelayanan	a. Jam – jam rawan gangguan
4	Biaya/tarif	Rp 0 (Gratis)
5	Produk Pelayanan	Laporan hasil penanganan aduan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>a. Pengaduan, saran dan masukan melalui kontak person petugas</p> <p>b. Datang langsung ke kantor Satpol PP Kab. Tulungagung</p>
B. Manufacturing		
1	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negera dan Reformasi Birokrasi;</p> <p>b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>c. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>d. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 74 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tulungagung;</p>

2	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Printer</li> <li>b. komputer</li> <li>c. Alat tulis kantor</li> <li>d. Kendaraan operasional</li> <li>e. seragam</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	Pejabat Eselon 2, 3, 4, Pelaksana dan Fungsional
4	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh atasan langsung
5	Jumlah pelaksana	Minimal 4 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelaksana pelayanan dilakukan sesuai prosedur
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Jika terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya oleh atasannya sesuai dengan bobot pelanggaran dan dilakukan.</li> <li>b. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survey kepuasan masyarakat

Tulungagung, 15 Januari 2024



**SONY WELLI AHMADI, S.STP., M.M.**

\*Pembina Tk. I

NIP. 19770721 199711 1 001

**STANDAR PELAYANAN**  
Nomor: 000.8.3.2/073/42.01/2024

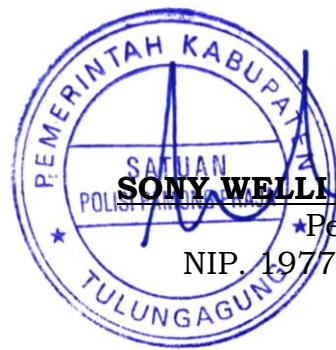
**Standar Pelayanan Pelindungan Masyarakat**  
**Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tulungagung**

A. Service Delivery		
1	Persyaratan	Kepala Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum pada kecamatan melalui camat mengajukan Peningkatan Satuan Pelindungan Masyarakat
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum melaporkan kepada camat terkait kebutuhan Satuan Pelindungan Masyarakat</li> <li>b. Mengirim surat ke Satpol PP Kabupaten Tulungagung</li> <li>c. Disposisi dari pimpinan</li> <li>d. Pelaksanaan kegiatan</li> </ul> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <pre> graph TD     A[Surat Diterima Satpol PP] --&gt; B[Disposisi Pimpinan]     B --&gt; C[Pelaksanaan Kegiatan]           </pre> </div>
3	Jangka Waktu Pelayanan	H-1 Kegiatan
4	Biaya/tarif	Rp 0 (Gratis)
5	Produk Pelayanan	Peningkatan Kapasistas Pelindungan Masyarakat
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan, saran dan masukan melalui kontak person petugas</li> <li>b. Datang langsung ke kantor Satpol PP Kab. Tulungagung</li> </ul>
B. Manufacturing		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;</li> <li>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>g. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>h. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 74 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tulungagung;</li> </ul>



2	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	f. Printer g. komputer h. Alat tulis kantor
3	Kompetensi Pelaksana	Pejabat Eselon 2, 3, 4, Pelaksana dan Fungsional
4	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh atasan langsung
5	Jumlah pelaksana	Minimal 2 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Petugas yang dikirimkan berkompeten untuk memberikan pembinaan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa b. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survey kepuasan masyarakat

Tulungagung, 15 Januari 2024



**SONY WELLI AHMADI, S.STP., M.M.**

Pembina Tk. I

NIP. 19770721 199711 1 001

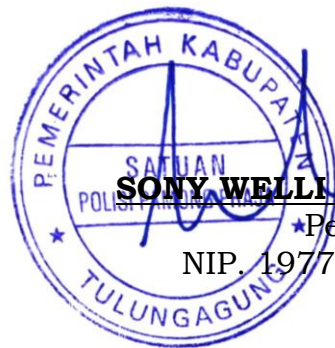
**STANDAR PELAYANAN**  
 Nomor: 000.8.3.2/073/42.01/2024

**Standar Pelayanan Penggunaan Dana Cukai/ Siroleg**  
**Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tulungagung**

A. Service Delivery		
1	Persyaratan	Masyarakat umum
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Masyarakat mengisi laporan temuan cukai rokok ilegal melalui aplikasi siroleg dengan menyertakan jumlah</li> <li>b. Petugas merekap data yang telah masuk dalam aplikasi dan melaporkan kepada pimpinan</li> <li>c. Disposisi pimpinan</li> <li>d. Tim terjun ke lapangan</li> </ul> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <pre> graph TD     A[Rekapitulasi Data melalui aplikasi siroleg] --&gt; B[Disposisi Pimpinan]     B --&gt; C[Tim terjun ke lapangan]                     </pre> </div>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Masa pengumpulan data</li> <li>b. Kegiatan operasi lapangan</li> <li>c. Evaluasi kegiatan</li> </ul>
4	Biaya/tarif	Rp 0 (Gratis)
5	Produk Pelayanan	Laporan hasil kegiatan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>e. Pengaduan, saran dan masukan melalui kontak person petugas</li> <li>f. Datang langsung ke kantor Satpol PP Kab. Tulungagung</li> </ul>
B. Manufacturing		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negera dan Reformasi Birokrasi;</li> <li>b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>c. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>d. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 74 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tulungagung;</li> </ul>

2	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Printer</li> <li>b. komputer</li> <li>c. Alat tulis kantor</li> <li>d. Seragam</li> <li>e. kendaraan</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	Pejabat Eselon 2, 3, 4, Pelaksana dan Fungsional
4	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh atasan langsung
5	Jumlah pelaksana	Satu tim terdiri dari <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Anggota Satpol PP</li> <li>b. Anggota Bea Cukai</li> <li>c. Dokumentasi</li> <li>d. Driver</li> </ul>
6	Jaminan Pelayanan	Dilaksanakan minimal sekali tiap 3 bulan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas pelayanan informasi</li> <li>b. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa</li> <li>c. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survey kepuasan masyarakat

Tulungagung, 15 Januari 2024



**SONY WELLI AHMADI, S.STP., M.M.**

\*Pembina Tk. I

NIP. 19770721 199711 1 001

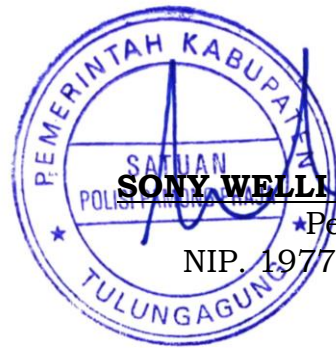
**STANDAR PELAYANAN**  
 Nomor: 000.8.3.2/073/42.01/2024

**Standar Pelayanan Permohonan Informasi**  
**Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tulungagung**

A. Service Delivery		
1	Persyaratan	Masyarakat Umum
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	a. Pemohon mengajukan surat kepada Satpol PP Kabupaten Tulungagung b. Petugas mengecek Data yang ada di Satpol PP c. Pemohon menerima Data  <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[Pemohon mengajukan surat] --&gt; B[Petugas mengecek Data]     B --&gt; C[Pemohon menerima Data]                     </pre> </div>
3	Jangka Waktu Pelayanan	5 (lima) hari kerja
4	Biaya/tarif	Rp 0 (Gratis)
5	Produk Pelayanan	Surat Ijin
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Pengaduan, saran dan masukan melalui kontak person petugas b. Datang langsung ke kantor Satpol PP Kab. Tulungagung
B. Manufacturing		
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi; b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan c. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pelayanan Publik; d. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 74 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tulungagung;
2	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	a. Printer b. komputer c. Alat tulis kantor
3	Kompetensi Pelaksana	Pejabat Eselon 2, 3, 4, Pelaksana dan Fungsional
4	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh atasan langsung

5	Jumlah pelaksana	2 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Waktu Jawaban kurang dari 5 hari
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Petugas pelayanan informasi b. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa c. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survey kepuasan masyarakat

Tulungagung, 15 Januari 2024



**SONY WELLI AHMADI, S.STP., M.M.**

Pembina Tk. I

NIP. 19770721 199711 1 001