



PEMERINTAH KOTA MEDAN
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

Jl. Arief Lubis No. 2 Telp. (061) 4523236 Medan 20235

**KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KOTA MEDAN**

NOMOR : 060.1/3201 TAHUN 2018

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA MEDAN**

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA MEDAN,

Menimbang : a. 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 penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;

b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan dengan Keputusan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan;

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-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

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 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6205);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2011, tentang Pedoman Organisasi Satuan Polisi Pamong Praja (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 590);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2011, tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 705);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 84 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan Masyarakat;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
11. Peraturan Walikota Medan Nomor 59 Tahun 2017 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Polisi Pamong Praja.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA MEDAN TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA MEDAN**

- Kesatu** : Menetapkan Standar Pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- Kedua** : Standar Pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi ruang lingkup:
1. Pelayanan Penanganan Pengaduan/ Laporan Masyarakat tentang Pelanggaran Peraturan Perundang-undangan Daerah Kota Medan;
 2. Pelayanan Penanganan Pengaduan/ Laporan Masyarakat tentang Pelanggaran Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat;
 3. Pelayanan Pembinaan dan atau Sosialisasi Kepada Masyarakat, Aparatur dan/ atau Badan Hukum;
 4. Pelayanan Pengiriman Personil Untuk Bantuan Pengamanan dan atau Penertiban.
 5. Pelayanan Pemberian data dan informasi
- Ketiga** : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/ pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- Keempat** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di : M E D A N
Pada Tanggal : 25 Mei 2018

**KEPALA SATUAN POLISI PAMONG
PRAJA KOTA MEDAN**



**M. SOFYAN, S.Sos, M.A.P
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19700208 199102 1 001**

LAMPIRAN - I

SURAT KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA MEDAN
NOMOR : 060-1/3201 TAHUN 2018
TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA SATUAN POLISI
PAMONG PRAJA KOTA MEDAN

I. GAMBARAN UMUM

Berdasarkan Peraturan Walikota Medan 59 Tahun 2017 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Polisi Pamong Praja dinyatakan bahwa Satpol PP Kota Medan mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan bidang ketenteraman dan ketertiban umum, perlindungan masyarakat, penegakan peraturan perundang-undangan daerah serta pengendalian, pengamanan dan pengawalan.

Dalam melaksanakan tugas tersebut, Satpol PP mempunyai kewenangan yang terdapat pada Pasal 25 ayat (2) UU No. 23 Tahun 2014, yakni:

1. Melakukan tindakan penertiban non-yustisial terhadap warga masyarakat, aparatur, atau badan hukum yang melakukan pelanggaran atas Perda dan/atau Perkada;
2. Menindak warga masyarakat, aparatur, atau badan hukum yang mengganggu ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat;
3. Melakukan tindakan penyelidikan terhadap warga masyarakat, aparatur, atau badan hukum yang diduga melakukan pelanggaran atas Perda dan/atau Perkada; dan
4. Melakukan tindakan administratif terhadap warga masyarakat, aparatur, atau badan hukum yang melakukan pelanggaran atas Perda dan/atau Perkada.

Kantor Satuan Polisi pamong Praja Kota Medan berada di Jl. Arif Lubis No. 2 Medan, dengan telpon nomor; (061) 4523236, serta alamat e-mail; satpolpp@pemkomedan.

Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertugas di Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan terdiri dari 95 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 575 orang Pegawai Harian Lepas (PHL). Saat ini Satpol PP Kota Medan memiliki 5 orang PPNS.

a. Jumlah Pegawai Negeri Sipil Satpol PP Kota Medan Menurut Jenis Jabatan

Pejabat Struktural di Satpol PP Kota Medan ada 14 (empat belas), dimana jabatan struktural tertinggi adalah Kepala Satuan (Eselon II/b) dan jabatan struktural terendah adalah Kepala Seksi atau Kepala Sub Bagian (Eselon IV/a).

No	Jenis Jabatan	L	P	Jumlah	%
1	Eselon II/b	1	-	1	7,1 %
2	Eselon III/a	1	-	1	7.1 %
3	Eselon III/b	3	-	3	21.5%
4	Eselon IV/a	9	1	10	71.4%
	Jumlah	14	1	15	100,0 %

b. Jumlah Pegawai Negeri Sipil Satpol PP Kota Medan Berdasarkan Kualifikasi Pendidikan

Dari tabel berikut ini tampak bahwa tingkat pendidikan PNS di Satpol PP Kota Medan sebagian besar adalah Sarjana dan SMA (91.6%), sehingga potensi kualitas PNS Satpol PP Kota Medan relatif baik.

No	Kualifikasi Pendidikan	L	P	Jumlah	%
1	S - 2	6	-	6	6.3%
2	S - 1	17	1	18	18,9 %
3	D - 3	1	-	1	1.05%
4	SMA	60	2	62	65.2 %
5	SMP	4	-	4	4.2%
6	SD	4	-	4	4.2 %
	Jumlah	92	3	95	100,0%

Komposisi tersebut di atas menggambarkan adanya modal yang baik bagi Satpol PP Kota Medan untuk melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik.

c. Jumlah Pegawai Negeri Sipil Satpol PP Kota Medan Berdasarkan Pangkat dan Golongan

No	Pangkat / Golongan	L	P	Jumlah	%
1	Golongan I	4	-	4	4.2 %
2	Golongan II	53	-	53	55.8 %
3	Golongan III	28	3	31	32,7 %
4	Golongan IV	7	-	7	7,4 %
	Jumlah	92	3	95	100,00%

d. Jumlah Pegawai Non PNS/ Pegawai Harian Lepas (PHL) Berdasarkan Kualifikasi Pendidikan

Hampir tidak jauh beda dengan komposisi PNS, jumlah Pegawai Harian Lepas PHL Satpol PP Kota Medan juga mayoritas berpendidikan SMA sampai Sarjana, yaitu mencapai 98,95 %, sebagaimana disajikan pada tabel di bawah. Dengan demikian, dari sisi SDM Satpol PP Kota Medan berpotensi untuk memiliki tenaga yang terampil bila dilakukan peningkatan kualitas melalui pendidikan dan pelatihan.

No	Kualifikasi Pendidikan	L	P	Jumlah	%
1	S - 1	87	20	107	18.8 %
2	D - 3	22	8	30	5.3 %
3	D - 1	2	1	3	0.53 %
4	SMA	410	14	424	74.4 %
5	SMP	4	-	4	0.7 %
6	SD	2	-	2	0.35 %
	Jumlah	527	43	570	100,00%

II. Dasar Hukum

Penyelenggaraan operasional Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan berdasarkan pada:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. 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);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6205);
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2011, tentang Pedoman Organisasi Satuan Polisi Pamong Praja (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 590);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2011, tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 705);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar pelayanan;

7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 84 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan Masyarakat
8. Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Medan (Lembaran Daerah Kota Medan Tahun 2016 Nomor 15, Tambahan Lembaran Daerah Kota Medan Nomor 5);
9. Peraturan Walikota Medan Nomor 59 Tahun 2017 Tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan

III. Sarana dan Prasarana Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan

Untuk optimalnya pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, Satpol PP Kota Medan didukung adanya 30 unit kendaraan dinas/operasional, yaitu :

No.	Jenis	Jumlah
1	Truck Patroli	3
2	Mobil Pick-up Patroli	9
3	Mini Bus	1
4	Sepeda Motor	17

Selain itu, Satpol PP Kota Medan juga didukung dengan berbagai macam peralatan dan perlengkapan operasional lainnya, berupa :

No.	Jenis	Jumlah
1.	Handy Talky	37
2.	Alat keamanan	
3.	Rompi	137
	Perisai	256
	Helm PHH	234
	Helm Lapangan	271
4.	Hand Metal Detektor	1
5.	Handy Cam	3
6.	Camera Digital	2
7.	Martil besi	14
8.	Linggis	10
9.	Tali Tambang	5
10.	Tenda Pos Jaga	12
11.	Tangga Aluminium	1

Disamping sarana dan prasarana pendukung operasional, Satpol PP Kota Medan juga memiliki sarana dan prasarana pendukung kegiatan administrasi berupa :

No.	Jenis	Jumlah
1.	Pendingin Ruangan :	
	AC 1 PK	11
	AC 1,5 PK	5
2	Komputer	15
3	Laptop	11
4	Printer	18
5	UPS	18
6	Mesin Tik IBM	-
7	Mesin Tik Manual	3
8	Meja Komputer	8
9	Meja Kerja	63
10	Meja Rapat Bundar	1
11	Kursi Kerja	44
12	Kursi Rapat	6
13	Filling Kabinet	25
14	Lemari Kerja	18
15	Televisi	4
16	Pesawat Telepon	1
17	Mesin Fax	1
18	Infokus	2

Luas Tanah Bangunan yang ditempati oleh Satpol PP Kota Medan adalah sebagai berikut :

NO	JENIS	LUAS	Keterangan
1	TANAH	2.146 m2	
2	BANGUNAN DEPAN	637 m2	Bertingkat (2 lantai)
3	BANGUNAN BELAKANG	779 m2	Bertingkat (2 lantai)

IV. Kompetensi Pelaksana

Sumber Daya Manusia (SDM) di Satuan Polisi Pamong Praja adalah merupakan variabel kunci dalam keberhasilan pelayanan penegakan peraturan perundang-undangan Daerah, menyelenggarakan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat serta perlindungan masyarakat. Setiap personel SDM yang ada/ akan diadakan didasarkan pada kompetensi yang dibutuhkan/ sesuai dengan profesi, mampu bekerja secara Tim dan berintegritas pada institusi, Bangsa dan Negara.

V. Satuan Pengawas Internal (SPI)

Sesuai dengan norma tata kelola organisasi yang baik maka faktor control merupakan salah satu upaya untuk mengupayakan segala aktifitas dalam rangka mencapai tujuan agar selalu pada pola (*on the track*) dalam kerangka memperjuangkan visi dan misi yang telah ditetapkan. Sehingga unit control diperlukan untuk mendapatkan gambaran perjalanan aktifitas program dan kegiatan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan.

Satuan Pengawas Internal pada Satpol PP Kota Medan adalah sebagai berikut :

1. Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan;
2. Sekretaris;
3. Kepala Bidang Penegak Peraturan Perundang-undangan Daerah;
4. Kepala Bidang Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat;
5. Kepala Bidang Perlindungan Masyarakat;
6. Kepala Bidang Pengendalian, Pengamanan dan Pengawasan.
7. Para Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi di Lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan

VI. Jaminan pelayanan

Jaminan pelayanan yang dimaksudkan adalah jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa pelayanan Satpol PP Kota Medan.

Jaminan Pelayanan pada Satpol PP Kota Medan yaitu : Profesionalisme dalam Penegakan Peraturan Perundang-undangan Daerah, Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat untuk mewujudkan keamanan dan kenyamanan masyarakat dalam kegiatan usaha serta aktivitas lainnya

VII. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

Mengacu pada peraturan dan ketentuan yang berlaku.

VIII. Evaluasi kinerja Pelaksana

Pelaksanaan evaluasi kinerja di Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan dilakukan secara periodik setiap bulan.

Ditetapkan di : M E D A N

Pada Tanggal : 25 Mei 2018

**KEPALA SATUAN POLISI PAMONG
PRAJA KOTA MEDAN**



M. SOFYAN, S.Sos, M.A.P

PEMBINA UTAMA MUDA

NIP. 19700208 199102 1 001



STANDAR PELAYANAN

Penanganan Pengaduan/ Laporan Masyarakat tentang Pelanggaran Peraturan Perundang-undangan Daerah

Unit Kerja : Bidang Penegak Peraturan Perundang-undangan Daerah

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Surat pengaduan secara tertulis yang ditujukan kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pemohon mengirim Surat Pengaduan] --> B[peninjauan lapangan] B --> C[pemberian surat peringatan] C --> D[pengawasan lapangan] D --> E[pelaksanaan penindakan] </pre> </div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Pemohon mengirimkan Surat Pengaduan/ Laporan tentang adanya pelanggaran Peraturan Perundang-undangan Daerah ke Satpol PP Kota Medan. 2 Kepala Satuan Polisi Pamong Praja mendisposisi/menghunjuk pejabat/petugas yang berkompeten untuk segera menindak lanjuti surat Pengaduan/Laporan masyarakat dan segera melakukan peninjauan langsung ke lapangan. 3 Satpol PP Kota Medan memberikan surat peringatan (maksimal 3 kali) kepada si pelanggar agar si pelanggar mematuhi peraturan Perundang-undangan Daerah berdasarkan laporan hasil peninjauan lapangan 4 Satpol PP Kota Medan melaksanakan pengawasan lapangan, apakah si Pelanggar mengindahkan surat peringatan yang telah diberikan 5 Apabila si Pelanggar tidak mengindahkan surat peringatan, maka Satpol PP Kota Medan akan melakukan penindakan
3	Jangka Waktu Pelayanan	3 minggu
4	Biaya/Tarif	gratis
5	Produk Pelayanan	Surat peringatan
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Kotak Saran 2 Surat Pengaduan : Kantor Satuan Polisi pamong Praja Kota Medan di Jl. Arif Lubis No. 2 Medan 3 Email : satpolpp@pemkomedan 4 Telp /Fax : (061) 4523236

B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :	
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6205); 2 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2011, tentang Pedoman Organisasi Satuan Polisi Pamong Praja (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 590); 3 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2011, tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 705) 4 Peraturan Walikota Medan Nomor 1 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Dan Tata Kerja Perangkat Daerah; 5 Peraturan Walikota Medan Nomor 59 Tahun 2017 Tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Administrasi Kegiatan pengawasan/peninjauan lapangan (Surat Tugas, Rangkuman Peraturan dll) ,Kamera, buku laporan kegiatan pengawasan, mesin ketik/komputer/laptop,printer, kendaraan, perlengkapan personil (Pakaian Dinas Lapangan II (PDL II), Kartu Tanda Anggota, Kartu Tanda Penduduk, Pluit, Pentungan, Senter, Buku saku dan alat tulis)
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1 Ulet dan tahan uji. 2 Mampu berkoordinasi 3 Memahami peraturan peraturan daerah dan peraturan Walikota Medan 4 memahami tugas pokoknya, peka terhadap situasi lingkungan dan arif dalam menangani suatu peristiwa serta dapat melaporkannya dengan benar. 5 Ramah, sopan dan santun serta menghargai setiap orang 6 memiliki kewibawan yang tercermin dalam jiwa pengabdian yang penuh etika dengan rasa tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	10 orang/regu/kegiatan.
6	Jaminan Pelayanan	Profesionalisme dalam Penegakan Peraturan Perundang-undangan Daerah, Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat untuk mewujudkan keamanan dan kenyamanan masyarakat dalam kegiatan usaha serta aktivitas lainnya
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Mengacu pada peraturan dan ketentuan yang berlaku
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali



STANDAR PELAYANAN

Penanganan Pengaduan/ Laporan Masyarakat tentang Pelanggaran Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat

Unit Kerja : Bidang Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Surat pengaduan secara tertulis yang ditujukan kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan	<pre> graph TD A[Pemohon mengirim Surat Pengaduan] --> B[peninjauan lapangan] B --> C[pemberian surat peringatan] C --> D[pengawasan lapangan] D --> E[pelaksanaan penindakan] </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengirimkan Surat Pengaduan/ Laporan tentang adanya pelanggaran Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat ke Satpol PP Kota Medan. Kepala Satuan Polisi Pamong Praja mendisposisi/menghunjuk pejabat/petugas yang berkompeten untuk segera menindak lanjuti surat Pengaduan/Laporan masyarakat dan segera melakukan peninjauan langsung ke lapangan. Satpol PP Kota Medan memberikan surat peringatan (maksimal 3 kali) kepada si pelanggar agar si pelanggar mengindahkan ketentuan dari surat peringatan tersebut Satpol PP Kota Medan melaksanakan pengawasan lapangan, apakah si Pelanggar mengindahkan surat peringatan yang telah diberikan Apabila si Pelanggar tidak mengindahkan surat peringatan, maka Satpol PP Kota Medan akan melakukan tindakan penertiban secara paksa
3	Jangka Waktu Pelayanan	3 minggu
4	Biaya/Tarif	gratis
5	Produk Pelayanan	Surat peringatan
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> Kotak Saran Surat Pengaduan : Kantor Satuan Polisi pamong Praja Kota Medan di Jl. Arif Lubis No. 2 Medan Email : satpolpp@pemkomedan Telp /Fax : (061) 4523236

B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :	
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6205); 2 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2011, tentang Pedoman Organisasi Satuan Polisi Pamong Praja (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 590); 3 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2011, tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 705) 4 Peraturan Walikota Medan Nomor 1 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Dan Tata Kerja Perangkat Daerah; 5 Peraturan Walikota Medan Nomor 59 Tahun 2017 Tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Administrasi Kegiatan pengawasan/peninjauan lapangan (Surat Tugas, Rangkuman Peraturan dll),Kamera, buku laporan kegiatan pengawasan, mesin ketik/komputer/laptop,printer, kendaraan, perlengkapan personil (Pakaian Dinas Lapangan II (PDL II), Kartu Tanda Anggota, Kartu Tanda Penduduk, Pluit, Pentungan, Senter, Buku saku dan alat tulis)
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1 Ulet dan tahan uji. 2 Mampu berkoordinasi 3 Memahami peraturan perundang-undangan daerah tentang ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat 4 memahami tugas pokoknya, peka terhadap situasi lingkungan dan arif dalam menangani suatu peristiwa serta dapat melaporkannya dengan benar. 5 Ramah, sopan dan santun serta menghargai setiap orang 6 memiliki kewibawan yang tercermin dalam jiwa pengabdian yang penuh etika dengan rasa tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	10 orang/regu/kegiatan.
6	Jaminan Pelayanan	Profesionalisme dalam Penegakan Peraturan Perundang-undangan Daerah, Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat untuk mewujudkan keamanan dan kenyamanan masyarakat dalam kegiatan usaha serta aktivitas lainnya
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Mengacu pada peraturan dan ketentuan yang berlaku
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali



STANDAR PELAYANAN

Pembinaan dan/ atau Sosialisasi Kepada Masyarakat, Aparatur dan/ atau Badan Hukum

Unit Kerja : Bidang Penegak Peraturan Perundang-undangan Daerah

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Surat permintaan pelaksanaan pembinaan tentang penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat dan Penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Wali Kota yang ditujukan kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pemohon (mengirim surat)] --> B[Staf Bagian Umum (menerima surat)] B --> C[Proses Surat] C --> D[Pejabat/ Petugas yang dihunjuk (melaksanakan pembinaan)] </pre> </div> <p>Keterangan ;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Pemohon mengirimkan surat permintaan pelaksanaan pembinaan tentang penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat dan Ketenteraman Masyarakat dan Penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Wali Kota. 2 Kepala Satuan Polisi Pamong Praja mendisposisi/ menghunjuk pejabat/petugas yang berkompeten untuk melaksanakan pembinaan 3 Pejabat/ petugas yang dihunjuk melaksanakan tugas memberikan layanan pembinaan kepada masyarakat 4 Selesai
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
4	Biaya/Tarif	gratis
5	Produk Pelayanan	Laporan Pelaksanaan Pembinaan terhadap masyarakat
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Kotak Saran 2 Surat Pengaduan : Kantor Satuan Polisi pamong Praja Kota Medan di Jl. Arif Lubis No. 2 Medan 3 Email : satpolpp@pemkomedan 4 Telp /Fax : (061) 4523236

B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :	
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6205); 2 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2011, tentang Pedoman Organisasi Satuan Polisi Pamong Praja (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 590); 3 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2011, tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 705) 4 Peraturan Walikota Medan Nomor 1 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Dan Tata Kerja Perangkat Daerah; 5 Peraturan Walikota Medan Nomor 59 Tahun 2017 Tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Administrasi Kegiatan Pembinaan Tramtibum (Surat Tugas, Rangkuman Peraturan dll) ,Kamera, buku laporan kegiatan , mesin ketik/komputer/laptop,printer, OHP, Layar OHP, kendaraan operasional.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1 memiliki wawasan dan ilmu pembinaan/penyuluhan terutama pengetahuan tentang berbagai bentuk Peraturan Daerah dan peraturan perundang-undangan lainnya. 2 Dapat menyampaikan maksud dan tujuan dengan Bahasa Indonesia yang baik dan benar. Dapat juga dengan bahasa daerah setempat 3 Menguasai teknik penyampaian informasi dan teknik presentasi yang baik. 4 Berwibawa, penuh percaya diri dan tanggung jawab yang tinggi 5 dapat menarik simpati masyarakat. 6 Sanggup menerima saran dan kritik masyarakat khususnya Satuan Polisi Pamong Praja dan kepada Pemerintah Daerah umumnya serta mampu mengidentifikasi masalah. 7 Memberikan alternatif pemecahan masalah tanpa mengurangi tugas pokoknya.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Profesionalisme dalam Penegakan Perda, Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat untuk mewujudkan keamanan dan kenyamanan masyarakat dalam kegiatan usaha serta aktivitas lainnya.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Mengacu pada peraturan dan ketentuan yang berlaku
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali



STANDAR PELAYANAN

Pengiriman Personil Untuk Bantuan Pengamanan dan /atau Penertiban

Unit Kerja : Bidang Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Surat permintaan bantuan personil untuk pengamanan/ penertiban Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat secara tertulis yang ditujukan kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pemohon (mengirim surat)] --> B[Staf Bagian Umum (menerima surat)] B --> C[Proses Surat] C --> D[Koordinasi] D --> E[Pelaksanaan kegiatan] </pre> </div> <p>Keterangan ;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Organisasi Perangkat Daerah sebagai Pemohon mengirimkan surat permintaan personil untuk pengamanan/ penertiban ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat. 2 Staf Bagian Umum menerima surat 3 Kepala Satpol PP Kota Medan mendisposisi/ menghunjuk petugas untuk melaksanakan penertiban/ pengamanan 4 Pejabat/ petugas yang dihunjuk menindak lanjuti disposisi Kepala Satuan dan segera melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait 5 Pejabat/ petugas yang dihunjuk melaksanakan kegiatan pengamanan/ penertiban 6 Selesai
3	Jangka Waktu Pelayanan	menyesuaikan dengan kegiatan
4	Biaya/Tarif	gratis
5	Produk Pelayanan	Laporan Pelaksanaan Pengamanan/Penertiban Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Kotak Saran 2 Surat Pengaduan : Kantor Satuan Polisi pamong Praja Kota Medan di Jl. Arif Lubis No. 2 Medan 3 Email : satpolpp@pemkomedan 4 Telp /Fax : (061) 4523236

B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :	
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6205); 2 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2011, tentang Pedoman Organisasi Satuan Polisi Pamong Praja (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 590); 3 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2011, tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 705); 4 Peraturan Walikota Medan Nomor 1 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Dan Tata Kerja Perangkat Daerah; 5 Peraturan Walikota Medan Nomor 59 Tahun 2017 Tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Administrasi (Surat Perintah Tugas, Rangkuman Peraturan Perundang-undangan Daerah, Laporan kejadian pelanggaran, surat-surat peringatan/ teguran yang telah disampaikan, blanko), Perlengkapan personil (pakaian dinas lapangan, pentungan, helm,
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1 memahami peraturan perundang-undangan lingkup ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat 2 Memahami tugas dan fungsi Satuan Polisi Pamong Praja 3 Kompetensi fisik yang memadai, 4 kemampuan berkomunikasi dengan baik
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	minimal 40 orang , disesuaikan dengan intensitas permasalahan (dalam hal tertentu melibatkan instansi lain yang terkait, yatu : TNI/ Polri, Dinas Kesehatan, Dinas Pekerjaan Umum, kecamatan dan sebagainya)
6	Jaminan Pelayanan	Profesionalisme dalam Penegakan Perda, Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat untuk mewujudkan keamanan dan kenyamanan masyarakat dalam kegiatan usaha serta aktivitas lainnya.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Mengacu pada peraturan dan ketentuan yang berlaku
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali



STANDAR PELAYANAN

Pemberian Data dan Informasi

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Surat permintaan data dan informasi secara tertulis yang ditujukan kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Staf Bagian Umum (menerima surat)] B --> C[Proses Surat] C --> D[Pemberian data dan informasi] </pre> </div> <p>Keterangan ;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Pemohon mengirimkan surat permintaan data dan informasi secara tertulis yang ditujukan kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan 2 Staf Bagian Umum menerima surat permintaan tersebut ; 3 Petugas/staff meneruskan berkas ke Kepala Dinas; 4 Kepala Satpol PP Kota Medan mendisposisi/ menghunjuk pejabat/ petugas yang akan memberikan data dan informasi; 5 Pejabat/ Petugas yang dihunjuk memberikan data dan informasi sesuai yang diminta melalui surat balasan. 6 Selesai
3	Jangka Waktu Pelayanan	2 hari
4	Biaya/Tarif	gratis
5	Produk Pelayanan	Surat balasan permintaan data dan informasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Kotak Saran 2 Surat Pengaduan : Kantor Satuan Polisi pamong Praja Kota Medan di Jl. Arif Lubis No. 2 Medan 3 Email : satpolpp@pemkomedan 4 Telp /Fax : (061) 4523236

B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :	
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>1 5. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6205);</p> <p>2 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2011, tentang Pedoman Organisasi Satuan Polisi Pamong Praja (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 590);</p> <p>3 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2011, tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 705);</p> <p>4 Peraturan Walikota Medan Nomor 1 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Dan Tata Kerja Perangkat Daerah;</p> <p>5 Peraturan Walikota Medan Nomor 59 Tahun 2017 Tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Ruangan ber AC, kursi, meja, Komputer, Printer, Kop Surat, Kertas, Pulpen, Tinta Printer, Amplop, Stempel
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1 memahami dan memiliki data dan informasi</p> <p>2 Memahami tugas dan fungsi Satuan Polisi Pamong Praja</p> <p>3 Menguasai operasional komputer (Ms Office)</p>
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>1 Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan</p> <p>2 Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Surat balasan yang dicetak pada kertas berKop Surat, ditandatangani Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan dan berstempel basah.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

Medan, 25 Mei 2018

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA MEDAN



M. SORYAN S.Sos, M.A.P
PEMBINA UTAMA MUDA