



PEMERINTAH KOTA PADANG SIDEMPUAN
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

Jalan Kapten Koima Nomor 85 Padang Sidempuan Kode Pos 22718
Telepon: (0634) 28291 Faks: (0634) 28342

KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KOTA PADANG SIDEMPUAN
NOMOR 800/020-A/2022

TENTANG
STANDAR PELAYANAN SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KOTA PADANG SIDEMPUAN

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA PADANG SIDEMPUAN

Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan;
b. bahwa untuk melaksanakan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Padang Sidempuan;

Mengingat : 1. Pasal 18 Ayat (6) Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Padangsidempuan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 84, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4111);
3. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
5. 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 Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja;

7. 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);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Daerah Kota Padang Sidempuan Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Padang Sidempuan, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Padang Sidempuan Nomor 5 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah Kota Padang Sidempuan.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU** : Menetapkan Standar Pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Padang Sidempuan, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA** : Menetapkan Standar Pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Padang Sidempuan dimaksud dalam diktum KESATU meliputi:
1. Pelayanan Pengaduan Masyarakat tentang Pelanggaran Peraturan Daerah/ Trantibum.
 2. Pelayanan Pemberian Data dan Domuken
- KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di Padang Sidempuan.
Pada tanggal 01 Maret 2022

Plt. KASAT POLISI PAMONG PRAJA
KOTA PADANG SIDEMPUAN



ZULKIFLI LUBIS, S.H.

Pembina

NIP. 19680205 198811 1 001

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
 KOTA PADANG SIDEMPUAN
 NOMOR 006/TAHUN 2022
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
 KOTA PADANG SIDEMPUAN

JENIS-JENIS PELAYANAN
 SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA PADANG SIDEMPUAN

1. PENGADUAN MASYARAKAT TENTANG PELANGGARAN PERDA/TRANTIBUM
 A. Aspek Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan ke Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Padang Sidempuan; atau 2. Hadir langsung di Satuan Polisi Pamong Praja Kota Padang Sidempuan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A[Masyarakat / Pelapor] --> B[Petugas Penerima aduan masyarakat] B --> C[Mencatat aduan masyarakat] C --> D[Menyerahkan tanda terima aduan masyarakat] </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat/Pelapor datang. 2. Masyarakat/Pelapor diarahkan oleh piket mako ke petugas penerima aduan untuk proses selanjutnya. 3. Aduan pelanggar Perda dan dicatat oleh petugas. 4. Masyarakat/Pelapor menerima tanda terima pengaduan masyarakat.
3	Jangka waktu pelayanan	10 menit
4	Biaya / tariff	Gratis
5	Produk pelayanan	Tanda Terima Pengaduan Masyarakat
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Aduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur : <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung 2. Surat 3. Email (satpolppsidimpuan@gmail.com)

	<p>Tindak lanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifikasi aduan 2. Mediasi 3. Koordinasi dan cek lokasi 4. Sanksi <p>Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, sarana dan masukan adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pengaduan 2. Kotak surat 3. Komputer /Laptop
--	---


B. Aspek Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	KOMPONEN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Satuan Polisi Pamong Praja 4. 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 Indonesia Nomor 5337) 5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Daerah Kota Padangsidempuan Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Padang Sidempuan (Lembaran Daerah Kota Padang Sidempuan Nomor 6 Tahun 15 Tambahan Lembaran Daerah Kota Padang Sidempuan Nomor 5); 8. Peraturan Walikota Padang Sidempuan Nomor 1 Tahun 2017 tentang Kedudukan Susunan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Kota Padang Sidempuan Tahun 2017 Nomor 1);

		9. Peraturan Walikota Padang Sidempuan Nomor 42 Tahun 2016 tentang Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Padang Sidempuan.
2	Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas	1. Buku tamu 2. ATK 3. Meja tempat pengaduan 4. Laptop
3	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai computer 2. Menguasai tata bahasa yang baik 3. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun 3. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, agar tercapai hasil sesuai dengan yang diinginkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Penyelesaian laporan masyarakat sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

2. PELAYANAN PEMBERIAN DATA DAN DOKUMEN

A. Aspek Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan ke Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Padang Sidempuan; atau 2. Hadir langsung di Satuan Polisi Pamong Praja Kota Padang Sidempuan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A[Masyarakat yang membutuhkan data atau dokumen] --> B[Piket] B --> C[Sekretariat/Bagian Umum mencatat dokumen atau data yang diperlukan masyarakat] C --> D[Memberikan data dan dokumen] </pre>

		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Piket mako mengerahkan masyarakat/pelapor ke Sekretariat atau ke Bagian Umum Kepegawaian. 2. Masyarakat/Pelapor yang membutuhkan data atau dokumen diterima oleh petugas dan mencatat keperluan dan kebutuhan data atau dokumen. 3. Masyarakat/Pelapor menerima data atau dokumen.
3	Jangka waktu pelayanan	10 menit
4	Biaya / tariff	Gratis
5	Produk pelayanan	Pelayanan pemberian data atau dokumen
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Aduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung 2. Surat 3. Email (satpolppsidimpuan@gmail.com) <p>Tindak lanjut penanganan masyarakat yang membutuhkan dokumen dan data adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifikasi kebutuhan data atau dokumen 2. Memberi penjelasan 3. Menyerahkan data atau dokumen. <p>Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, sarana dan masukan adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pengaduan 2. Telepon 3. Komputer/Laptop

B. Aspek Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	KOMPONEN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahkan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Satuan Polisi Pamong Praja;

		<p>4. 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 Indonesia Nomor 5337)</p> <p>5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>7. Peraturan Daerah Kota Padang Sidempuan Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Padang Sidempuan (Lembaran Daerah Kota Padang Sidempuan Nomor 6 Tahun 15 Tambahan Lembaran Daerah Kota Padangsidempuan Nomor 5);</p> <p>8. Peraturan Walikota Padang Sidempuan Nomor 1 Tahun 2017 tentang Kedudukan Susunan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Kota Padang Sidempuan Tahun 2017 Nomor 1)</p> <p>9. Peraturan Walikota Padang Sidempuan Nomor 42 Tahun 2016 tentang Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Padang Sidempuan.</p>
2	Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas	<p>1. Buku tamu</p> <p>2. ATK</p> <p>3. Meja tempat pengaduan</p> <p>4. Komputer/Laptop</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Menguasai computer</p> <p>2. Menguasai tata bahasa yang baik</p> <p>3. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien</p>
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan</p> <p>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun</p> <p>3. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, agar tercapai hasil sesuai dengan yang diinginkan</p>

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Penyelesaian laporan masyarakat sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

Ditetapkan di Padang Sidempuan.
Pada tanggal 01 Maret 2022

Plt. KASAT POLISI PAMONG PRAJA
KOTA PADANG SIDEMPUAN



YUSRI LUBIS, S.H.

Pembina

NIP. 19680205 198811 1 001

MAKLUMAT PELAYANAN

Nomor : 331.1 / 045-B / 2022

DENGAN INI, KAMI SELURUH PENYELENGGARA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA PADANG SIDEMPUAN MENYATAKAN SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN DAN APABILA KAMI TIDAK MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR YANG TELAH DITETAPKAN KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI DENGAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Ditetapkan di Padang Sidempuan.
Pada tanggal 01 Maret 2022

Plt. KASAT POLISI PAMONG PRAJA



MUSKIPRI LUBIS, S.H.

Pembina

NIP. 19680205 198811 1 001