



# STANDAR PELAYANAN SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN KARANGASEM

## PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN

## PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI

<b>1. Persyaratan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopy KTP/ Identitas pelapor</li> <li>2. Bukti-Bukti pendukung/ dokumen (jika ada)</li> </ol>
<b>2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelapor datang ke Kantor Satpol PP Kabupaten Karangasem menemui petugas Layanan Pengaduan Pelanggaran Perda/ Perkada dengan menyerahkan KTP/ Identitas Pelapor.</li> <li>2. Pelapor Melaporkan Pengaduan Pelanggaran Perda/ Perkada melalui : Telpon : (0363) 23283</li> <li>3. Email : satpolpp@karangasem.go.id</li> <li>4. Website : Satpol PP Kab.karangasem</li> <li>5. Petugas mencatat identitas pelapor pada formulir pengaduan pelanggaran perda</li> <li>6. Petugas mencatat uraian permasalahan yang diadukan</li> <li>7. Petugas Meregistrasi Pengaduan pada buku register;</li> <li>8. Petugas Satpol PP menyampaikan Formulir Pengaduan Kepada Kasat Pol PP dan menyampaikan informasi mengenai aduan</li> <li>9. Kasat Pol PP menerima laporan pengaduan, mencermati dan mengarahkan ke Kabid (Kabid Gakum/Kabid Trantib/Kabid SDA) untuk menindaklanjuti sesuai materi pengaduan</li> <li>10. Kabid mengkonfirmasi kebenaran materi laporan kepada pelapor dan/ atau pihak terkait</li> <li>11. Dalam hal diperlukan dapat memanggil pelapor dan / atau pihak-pihak terkait untuk dimintai keterangan</li> <li>12. Berkoordinasi dengan dinas/instansi terkait.</li> <li>13. Melakukan tindakan yang diperintahkan sesuai prosedur dan kewenangan</li> <li>14. Membuat bukti penyelesaian pengaduan</li> <li>15. Melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kasat Pol PP</li> <li>16. Menginformasikan kepada pelapor</li> <li>17. Mengarsipkan Laporan/Pengaduan Pelanggaran Perda/Perkada.</li> </ol>
<b>3. Jangka Waktu Pelayanan</b>	<p>Pelayanan dibuka setiap hari ( online 24 jam ) :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senin sampai dengan Kamis : Pukul 07:30 WIB s.d 15:15 WIB</li> <li>2. Hari Jumat : Pukul 08:00 WIB s.d 13:00 WIB</li> </ol> <p>Diluar jam kerja pelayanan diterima oleh pihak jaga dan di teruskan ke Kasat Pol PP</p>
<b>4. Biaya/Tarif</b>	<p>Tidak dipungut biaya</p>
<b>5. Produk Pelayanan</b>	<p>Pengawasan Pelanggaran Ketertarikan dan Keterlibatan Umum</p>
<b>6. Penyaluran Pengaduan dan Respon</b>	<p>Pengaduan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tetap muka langsung dengan pejabat pengelola pengaduan</li> <li>2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan ke :  <ul style="list-style-type: none"> <li>✉ satpolpp@karangasem.go.id</li> <li>🌐 Satpol PP Kab.Karangasem</li> <li>📠 Satpol PP Kab. Karangasem</li> <li>📧 Satpolpp.karangasem</li> </ul> </li> </ol> <p>SPH-LAPOR</p>

<b>1. Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah ;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>6. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Keterbukaan Umum</li> <li>7. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Karangasem Nomor 4 Tahun 2010 tentang Keterbukaan Umum</li> </ol>
<b>2. Sarana, Prasarana, dan Fasilitas Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pelayanan;</li> <li>2. Ruang tunggu; <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meja</li> <li>• Kursi</li> <li>• Formulir Pengaduan Pelanggaran Perda</li> <li>• Buku Registrasi Pengaduan Pelanggaran Perda</li> <li>• Komputer printer</li> </ul> </li> </ol>
<b>3. Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami Standar Pelayanan yang telah ditetapkan pada Surat Keputusan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Karangasem tentang Penetapan Standar Pelayanan Pengaduan Pelanggaran Perda dan Perkada;</li> <li>2. Mengetahui Vni dan Misi Pelayanan;</li> <li>3. Makiamat Pelayanan dan Motto Pelayanan;</li> <li>4. Mengetahui SOP Pelayanan Pengaduan Pelanggaran Perda dan Perkada;</li> <li>5. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun dalam pelayanan.</li> </ol>
<b>4. Pengawasan Internal</b>	<p>Pengawasan Internal dilaksanakan oleh atasan langsung (Kasatpol PP)</p>
<b>5. Jumlah Pelaksana</b>	<p>Menyesuaikan sesuai kebutuhan</p>
<b>6. Jaminan Pelayanan</b>	<p>Melaksanakan layanan sesuai SOP yang telah ditetapkan; Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun dalam pelayanan; Laporan Pengaduan akan di tanggapi sesegera mungkin; Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh Pelaksana Pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, tertulis dan seterusnya sesuai jenis bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</p>
<b>7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</b>	<p>Selama proses layanan penegakan Perda dan Perkada, keamanan keselamatan dan kerahasiaan data pengguna layanan dijamin oleh Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.</p>
<b>8. Evaluasi Kinerja Pelaksana</b>	<p>Evaluasi Kinerja pelaksana dilaksanakan minimal 2 (dua) bulan sekali Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM ) yang dilakukan 1 ( satu ) kali dalam 1 ( satu ) tahun.</p>

ATUA  
ESIA Y  
N PEN  
INDUN  
TUAN  
AP MEI  
AH SEG  
TRAMA  
UAN PE  
LAM MI  
N PRIBA  
BERLAKU