



**PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA**

Jl. Prof. Dr. Soeharso No. 45 Purwokerto Kode Pos 53114
Telp. (0281) 631596 Faks. (0281) 631596 Email: satpolpp@banyumaskab.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN BANYUMAS
NOMOR 075 TAHUN 2024**

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN BANYUMAS**

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN BANYUMAS

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan berkualitas, dan guna mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna jasa pelayanan, maka setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan dan maklumat pelayanan;
 - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf (a), maka perlu ditetapkan standar pelayanan dengan Keputusan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Banyumas.
- Mengingat** :
- 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang telah diperbaharui dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
 - 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor : 144 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Sub. Urusan Kebakaran Daerah Kabupaten/Kota;
 - 3. Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 2 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 16 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Banyumas;
 - 4. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 71 Tahun 2020 Tentang Susunan Tugas Satuan Polisi Pamong Praja .

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan** :
- KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN BANYUMAS TENTANG STANDAR PELAYANAN SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN BANYUMAS.
- Satu** :
- Standar Pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Banyumas sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- Dua** :
- Standar Pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Banyumas meliputi :

1. Pelayanan Penanganan Pengaduan Pelanggaran Ketentraman dan Ketertiban Umum;
2. Pelayanan Penegakan Peraturan Daerah;
3. Pelayanan Pemadaman Kebakaran;
4. Pelayanan Penanganan Bencana.

- Tiga** : Dalam menyelenggarakan pelayanan guna memenuhi Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU, seluruh pelaksana/penyelenggara pelayanan wajib mengikuti ketentuan sebagaimana yang termuat dalam Lampiran Keputusan ini.
- Empat** : Keputusan Kepala Satuan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan
- Lima** : Apabila kemudian terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini, akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Purwokerto
Pada tanggal 17 Januari 2024

Kepala Satuan Polisi Pamong Praja
Kabupaten Banyumas




SUGENG AMIN, S.H., M.H.
Pembina Utama Muda
NIP. 196701281993021001

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI
 PAMONG PRAJA
 KABUPATEN BANYUMAS
 NOMOR 075 TAHUN 2024
 TENTANG PENETAPAN STANDAR
 PELAYANAN PADA
 SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
 KABUPATEN BANYUMAS

**STANDAR PELAYANAN
 PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN PELANGGARAN KETENTRAMAN
 DAN KETERTIBAN UMUM**



| NO | STANDAR PELAYANAN | URAIAN |
|----|-----------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | a. Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 2 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 16 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Banyumas; b. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 71 Tahun 2020 Tentang Susunan Tugas Satuan Polisi Pamong Praja . |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi persyaratan yaitu: a. Melalui telepon, surat, sosial media, maupun datang ke Satpol PP Kabupaten Banyumas b. Pengaduan disertai identitas yang jelas pelapor dan lokasi yang diadukan c. Dokumen / foto lokasi yang diadukan |
| 3. | Prosedur | a. Pelapor menyampaikan pengaduan melalui surat, sosial media, maupun datang ke Satpol PP b. Petugas menerima pengaduan, mencatat identitas pelapor dan permasalahan yang diadukan kemudian mendaftarkan pengaduan dan disampaikan kepada Kepala Satpol PP Kota Mojokerto c. Kasat menerima laporan pengaduan, mencermati dan mengarahkan ke Kabid untuk menindaklanjuti sesuai pengaduan d. Kabid mengkonfirmasi kebenaran materi laporan kepada pelapor dan/atau pihak terkait e. Dalam hal diperlukan dapat menghadirkan pelapor dan/atau pihak-pihak terkait untuk dimintai keterangan f. Berkoordinasi dengan dinas/instansi terkait g. Proses penyelesaian/penanganan pengaduan oleh petugas sesuai prosedur dan kewenangan h. Membuat bukti penyelesaian pengaduan i. Melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kasat j. Petugas menginformasikan hasil penanganan kepada pelapor k. Mengarsipkan Laporan Pengaduan |
| 4. | Waktu Pelayanan | 24 jam |

| | |
|--|---|
| 5. Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya |
| 6. Produk Layanan | Penanganan Pengaduan Pelanggaran Ketentraman Dan Keterlibatan Umum |
| 7. Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan | Dapat disampaikan melalui: a. Melalui telp (0281) 631596 b. Online melalui email : polppbanyumas@gmail.com c. DM Instagram : @polppbanyumas d. Datang langsung ke kantor Satpol PP Kabupaten banyumas. |
| 8. Sarana Prasarana & fasilitas | a. Ruang Ber-AC b. Meja c. Komputer dan akses internet d. Printer e. Pesawat Telepon f. Buku Register Pengaduan, ATK g. Kendaraan Roda Empat dan Dua |
| 9. Jumlah Pelaksana | 7 Orang (1 Tim Patroli) |
| 10. Kompetensi Pelaksana | a. Dapat mengoperasikan komputer b. Memahami Peraturan Perundang-undangan c. Memiliki kemampuan dan kecakapan terampil, jujur, disiplin, tanggung jawab. |
| 11. Pengawasan Internal | Evaluasi pelayanan dilakukan melalui kegiatan audit dan rapat internal |
| 12. Jaminan Pelayanan | a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Pelayanan diberikan sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP yang telah ditetapkan |
| 13. Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan | Selama proses layanan pengaduan, keamanan dan keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab Satpol PP |
| 14. Evaluasi Kinerja Pelaksana | Penilaian pegawai dengan sasaran kerja pegawai (SKP) dan penilaian prestasi kerja (PPK) |

Kepala Satuan Polisi Pamong Praja
 Kabupaten Banyumas



SUGENG AMIN, S.H., M.H.
 Pembina Utama Muda
 NIP. 196701281993021001

LAMPIRAN II

KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI
 PAMONG PRAJA
 KABUPATEN BANYUMAS
 NOMOR 075 TAHUN 2024
 TENTANG PENETAPAN STANDAR
 PELAYANAN PADA
 SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
 KABUPATEN BANYUMAS

**STANDAR PELAYANAN
 PELAYANAN PENEGAKAN PERATURAN DAERAH**

| NO | STANDAR PELAYANAN | URAIAN |
|-----|---------------------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | a. Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 2 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Banyumas; b. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 71 Tahun 2020 Tentang Susunan Tugas Satuan Polisi Pamong Praja . |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | a. Menunjukkan kartu identitas, b. Surat Pengantar Pelayanan Penegakan Perda dan Perkada (Bila dari instansi yang berkepentingan). |
| 3. | Prosedur | a. Pemohon menuju Petugas Layanan; b. Pemohon menyampaikan keperluan, lalu mengisi buku tamu; c. Pemohon menyampaikan surat Pengantar pelayanan penegakan Perda dan Perkada bila dari instansi yang berwenang; d. Pemohon menerima layanan penegakan Perda dan Perkada |
| 4. | Waktu Pelayanan | Cepat : 1 (Satu) Hari Kerja |
| 5. | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya |
| 6. | Produk Layanan | Pelayanan Penegakan Peraturan Daerah |
| 7. | Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan | Dapat disampaikan melalui: a. Melalui telp (0281) 831596 b. Online melalui email : polppbanyumas@gmail.com c. DM Instagram : @polppbanyumas d. Datang langsung ke kantor Satpol PP Kabupaten banyumas. |
| 8. | Sarana Prasarana & fasilitas | a. Ruang Ber-AC b. Meja c. Komputer dan akses internet d. Printer e. Pesawat Telepon f. Buku Register Pengaduan, ATK g. Kendaraan Roda Empat dan Dua |
| 9. | Jumlah Pelaksana | a. Kepala Seksi Lidik : 1 orang b. Staf Administrasi : 1 orang c. Tim Unit Respon cepat (Task Force): 10 orang |
| 10. | Kompetensi Pelaksana | a. Memahami kebijakan berikut peraturan pendukungnya tentang penegakan Perda dan |



| | | |
|-----|---|---|
| | | <p>c. Perkada; d. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan penegakan Perda dan Perkada; e. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, disiplin, cepat, sopan, ramah, dan bertanggung jawab.</p> |
| 11. | Pengawasan Internal | Evaluasi pelayanan dilakukan melalui kegiatan audit dan rapat internal |
| 12. | Jaminan Pelayanan | <p>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh Pelaksana Pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</p> |
| 13. | Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan | Selama proses layanan pengaduan, keamanan dan keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab Satpol PP |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Penilaian pegawai dengan sasaran kerja pegawai (SKP) dan penilaian prestasi kerja (PPK) |

Kepala Satuan Polisi Pamong Praja
 Kabupaten Banyumas



SUGENG AMIN, S.H., M.H.
 Pembina Utama Muda
 NIP. 196701281993021001

LAMPIRAN III

KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI
 PAMONG PRAJA
 KABUPATEN BANYUMAS
 NOMOR 075 TAHUN 2024
 TENTANG PENETAPAN STANDAR
 PELAYANAN PADA
 SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
 KABUPATEN BANYUMAS

**STANDAR PELAYANAN
 PELAYANAN PEMADAMAN KEBAKARAN**

| NO | STANDAR PELAYANAN | URAIAN |
|----|---------------------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | a. Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 2 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Banyumas; b. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 71 Tahun 2020 Tentang Susunan Tugas Satuan Polisi Pamong Praja. c. Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 13 tahun 2015 tentang Pencegahan Dan Penanggulangan Kebakaran. |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | a. Identitas pelapor jelas (nama, usia, alamat, pekerjaan, nomor HP, kartu identitas) b. Informasi Kebakaran Jelas (jenis kebakaran, alamat TKP, share location via Whatsapp) |
| 3. | Prosedur | a. Pemohon menyampaikan informasi kebakaran dengan jelas melalui telepon : 1. Call center : 081280079113 2. Damkar Purwokerto : (0281) 113, 638325 3. Damkar Wangon : (0281) 513445 4. Damkar Kembaran : (0281) 771474 5. Damkar Kemaranjen : (0281) 5293100 b. Atau mendatangi langsung Kantor pemadam kebakaran terdekat. |
| 4. | Waktu Pelayanan | Respon Time sejak diterimanya informasi adalah 15 menit untuk radius 7,5 Km. |
| 5. | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya |
| 6. | Produk Layanan | Pelayanan Pemadaman Kebakaran |
| 7. | Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan | a. Melalui telepon ke : 1. Call center : 081280079113 2. Damkar Purwokerto : (0281) 113, 638325 3. Damkar Wangon : (0281) 513445 4. Damkar Kembaran : (0281) 771474 5. Damkar Kemaranjen : (0281) 5293100 b. Atau mendatangi langsung Kantor pemadam kebakaran terdekat |
| 8. | Sarana Prasarana & fasilitas | a. Jas anti panas, sarung tangan, dan sepatu boot b. Masker c. Helm Pemadam d. Kendaraan pemadam kebakaran |

| | | |
|-----|---|---|
| | | e. APAR |
| 9. | Jumlah Pelaksana | a. Petugas Pelayanan : 3 orang b. Tim Pengendali : 7 orang c. Supir : 2 orang |
| 10. | Kompetensi Pelaksana | a. SDM yang memiliki kemampuan menangani pemadam kebakaran b. SDM yang memiliki kemampuan menangani bahan berbahaya/beracun c. SDM yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang mengadu |
| 11. | Pengawasan Internal | Evaluasi pelayanan dilakukan melalui kegiatan audit dan rapat internal |
| 12. | Jaminan Pelayanan | a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh Pelaksana Pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku. |
| 13. | Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan | a. Pelayanan dijamin dilaksanakan oleh personel yang memiliki kompetensi untuk melakukan pemadaman kebakaran dan pengendalian bahan berbahaya/beracun sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan b. Selama proses pemadaman kebakaran dan pengendalian bahan berbahaya/beracun keselamatan masyarakat sekitar lokasi kebakaran dijamin keamanan dan keselamatannya |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Penilaian pegawai dengan sasaran kerja pegawai (SKP) dan penilaian prestasi kerja (PPK) |

Kepala Satuan Polisi Pamong Praja
 Kabupaten Banyumas



SUGENG AMIN, S.H., M.H.
 Pembina Utama Muda
 NIP. 196701281993021001

LAMPIRAN IV

KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI
 PAMONG PRAJA
 KABUPATEN BANYUMAS
 NOMOR 075 TAHUN 2024
 TENTANG PENETAPAN STANDAR
 PELAYANAN PADA
 SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
 KABUPATEN BANYUMAS

**STANDAR PELAYANAN
 PELAYANAN PENANGANAN BENCANA (TANAH LONGSOR, BANJIR,
 POHON TUMBANG, BENCANA KARENA ANGIN)**

| NO | STANDAR PELAYANAN | URAIAN |
|-----|---------------------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | a. Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 2 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 16 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Banyumas; b. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 71 Tahun 2020 Tentang Susunan Tugas Satuan Polisi Pamong Praja. |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | a. Identitas pelapor jelas (nama, usia, alamat, pekerjaan, nomor HP, kartu identitas) b. Informasi Kejadian Bencana Jelas (jenis Bencana banjir, tanah longsor, pohon tumbang, alamat TKP, share location via Whatsapp) |
| 3. | Prosedur | a. Pemohon menyampaikan informasi kejadian dengan jelas melalui telpon : (0281) 631596 b. Atau mendatangi langsung Kantor Satpol PP dan Satinmas Kabupaten Banyumas; |
| 4. | Waktu Pelayanan | Respon Time sejak diterimanya informasi adalah 15 menit sampai tiba di lokasi bencana. |
| 5. | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya |
| 6. | Produk Layanan | Pelayanan Penanganan Bencana |
| 7. | Penanganan Pangaduan, Saran & Masukan | a. Pemohon menyampaikan informasi kejadian dengan jelas melalui telpon : (0281) 631596 b. Atau mendatangi langsung Kantor Satpol PP dan Satinmas Kabupaten Banyumas; |
| 8. | Sarana Prasarana & fasilitas | a. Perahu Karet b. Mobil Rescue c. Geraji mesin d. RIG, HT |
| 9. | Jumlah Pelaksana | a. Petugas Pelayanan : 7 orang Linmas b. Supir : 2 orang |
| 10. | Kompetensi Pelaksana | a. SDM Satpol PP dan Linmas yang memiliki kemampuan menangani bencana b. SDM yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka |

| | | |
|-----|---|---|
| | | bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang mengadu |
| 11. | Pengawasan Internal | Evaluasi pelayanan dilakukan melalui kegiatan audit dan rapat internal |
| 12. | Jaminan Pelayanan | a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh Pelaksana Pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku. |
| 13. | Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan | a. Pelayanan dijamin dilaksanakan oleh personel yang memiliki kompetensi untuk melakukan penanganan bencana alam b. Selama proses penanganan bencana dijamin keamanan dan keselamatannya |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Penilaian pegawai dengan sasaran kerja pegawai (SKP) dan penilaian prestasi kerja (PPK) |

Kepala Satuan Polisi Pamong Praja
 Kabupaten Banyumas



SUGENG AMIN, S.H., M.H.
 Pembina Utama Muda
 NIP. 196701281993021001