



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

Komplek Kantor Gubernur Kalimantan Barat
Jalan Jenderal Ahmad Yani Telpon (0561) 741163 Fax (0561) 764919
PONTIANAK

Kode Pos 78124

KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR : 13 / SATPOL.PP / 2021

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA PROVINSI KALIMANTAN BARAT,

- 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 penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, standar pelayanan publik pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat perlu ditetapkan dalam suatu Keputusan.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
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 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan 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);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
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 Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
9. 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);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 705);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 157);
13. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
14. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 9);
15. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 60 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2014 Nomor 60);


16. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 70 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 120 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 71).

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan Publik pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat meliputi ruang lingkup pelayanan:
- Pelayanan Konsultasi/Koordinasi;
 - Pelayanan Data dan Informasi;
 - Pelayanan Fasilitasi Penyediaan Narasumber/Instruktur;
 - Pelayanan Audiensi Instansi Pemerintah atau Lembaga Lain;
 - Pelayanan Fasilitasi Administrasi Anggota Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS);
 - Pelayanan Penegakan Perda dan Perkada;
 - Pelayanan Bantuan Personel Kegiatan;
 - Pelayanan Tanggap Perlindungan Masyarakat;
 - Pelayanan Pembinaan Masyarakat.
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara dan pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh kepala penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pontianak
Pada tanggal 5 Maret 2021

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG
PRAJA PROVINSI KALIMANTAN BARAT,


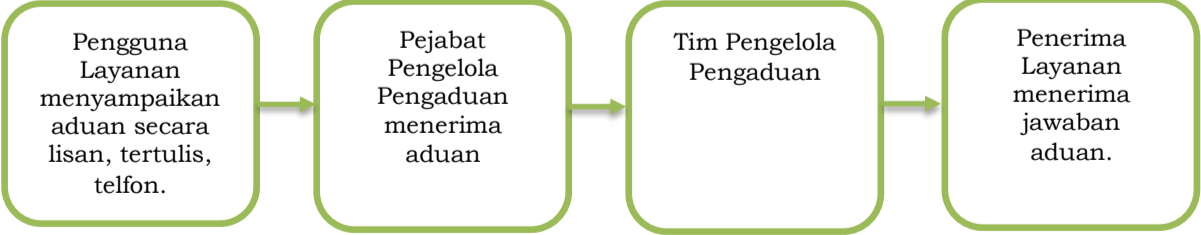


Y. ANTHONIUS RAWING

LAMPIRAN :
 KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
 PROVINSI KALIMANTAN BARAT
 Nomor : 13 / SATPOL.PP / 2021
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
 PROVINSI KALIMANTAN BARAT

1. Pelayanan Konsultasi/Koordinasi

Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Menunjukkan Kartu Identitas; b. Membawa Surat Perintah Tugas (SPT).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Pengguna Layanan] --> B[Petugas Layanan] B --> C[Menerima Layanan Konsultasi/Koordinasi] </pre> <p>Prosedur:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna Layanan menuju Petugas Layanan; b. Pengguna Layanan menyampaikan keperluan, lalu mengisi buku tamu; c. Pengguna Layanan mendapatkan informasi dari Petugas Layanan; d. Pengguna Layanan menerima layanan konsultasi/koordinasi dari sekretariat atau bidang terkait.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Administrasi : 15 Menit Konsultasi/Koordinasi : Sesuai Materi Konsultasi/Koordinasi
4.	Biaya (Tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Pelayanan Konsultasi/Koordinasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> a. Tatap muka langsung dengan Pejabat Pengelola Pengaduan; b. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; c. Telfon (0561) 7441163 dan fax (0561) 764919; d. E-mail: satpolpp@kalbarprov.go.id; e. <i>Online</i> melalui Aplikasi SMART SATPOL PP; f. <i>Online</i> melalui Aplikasi dan Website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id). b. Alur penanganan pengaduan:  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan, tertulis, telfon.] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Penerima Layanan menerima jawaban aduan.] </pre>

	<p>c. Jangka waktu penyelesaian pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
--	--


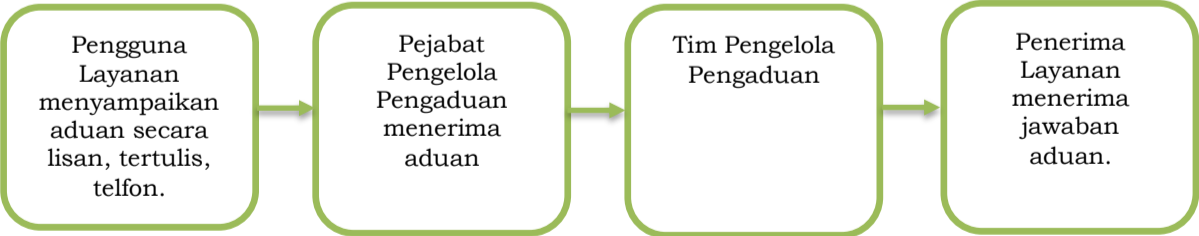
Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; d. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; e. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; f. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; g. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat; h. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan i. Peraturan Gubernur Nomor 70 Tahun 2019 Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 120 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi; b. Tempat parkir, mushola; c. Komputer dan WIFI publik.
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> a. Memahami kebijakan berikut peraturan pendukungnya tentang bidang teknis dalam penegakan perda dan perkara, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman, penyelenggaraan perlindungan masyarakat, pelaksanaan pembinaan masyarakat, serta kesekretariatan Satpol PP; b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan konsultasi/koordinasi; dan c. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, disiplin, cepat, sopan, ramah, dan bertanggung jawab.
4.	Pengawas Internal
	<ol style="list-style-type: none"> a. Pengawasan Internal dari Atasan Langsung; b. Pengawasan dilakukan secara berkala oleh pengawas pelayanan publik; dan c. Pengawasan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (Lima) orang

6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> 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.
7.	Jaminan Keselamatan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi/penjelasan yang diberikan saat konsultasi/koordinasi dijamin keabsahannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku; b. Selama proses layanan konsultasi/koordinasi, keamanan dan keselamatan Pengguna Layanan menjadi tanggung jawab Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Rapat internal yang dilaksanakan secara berkala minimal 1 (satu) kali setiap semester; b. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

2. Pelayanan Data dan Informasi

Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Menunjukkan Kartu Identitas; b. Membawa Surat Perintah Tugas (SPT); c. Menyampaikan Surat Permohonan Permintaan Data dan Informasi.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan] --> B[Petugas Layanan] B --> C[Menerima Layanan Data/ Informasi] </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna Layanan menuju Petugas Layanan; b. Pengguna Layanan menyampaikan keperluan, lalu mengisi buku tamu dan formulir permohonan permintaan data dan informasi; c. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan permintaan data dan informasi; d. Pengguna Layanan menerima data/informasi.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	<p>Cepat : 1 (Satu) Hari Kerja</p> <p>Maksimal : Sesuai Ketentuan Peraturan Perundang-Undangan</p>
4.	Biaya (Tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Data dan Informasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap muka langsung dengan Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) Telfon (0561) 7441163 dan fax (0561) 764919; 4) E-mail: satpolpp@kalbarprov.go.id; 5) <i>Online</i> melalui Aplikasi SMART SATPOL PP; 6) <i>Online</i> melalui Aplikasi dan Website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id). b. Alur penanganan pengaduan: <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan, tertulis, telfon.] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Penerima Layanan menerima jawaban aduan.] </pre> </div>

	<p>c. Jangka waktu penyelesaian pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
--	--

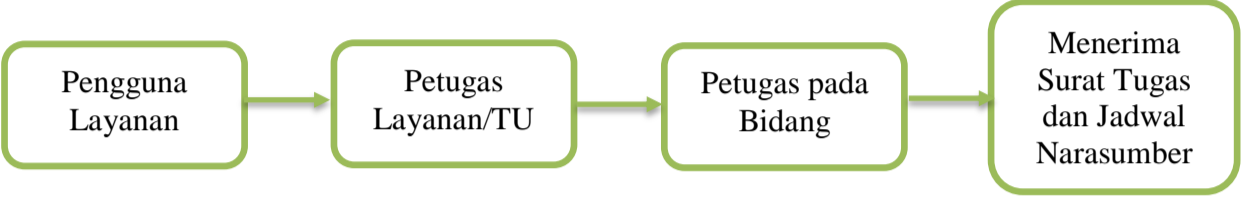
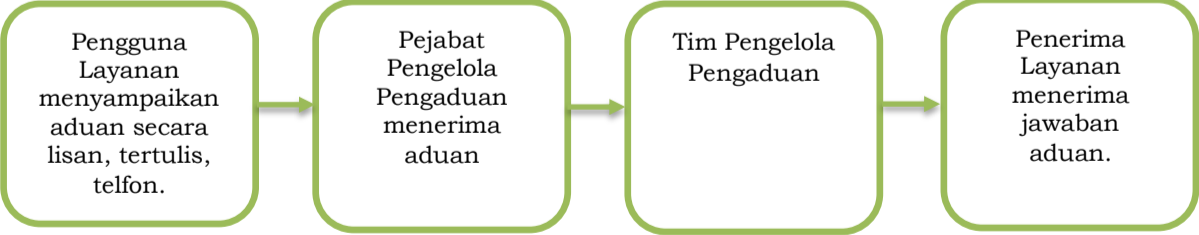
Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; d. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; e. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; f. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; g. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat; h. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan i. Peraturan Gubernur Nomor 70 Tahun 2019 Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 120 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi; b. Tempat parkir, mushola; c. Komputer dan WIFI publik.
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> a. Memahami kebijakan berikut peraturan pendukungnya tentang bidang teknis dalam penegakan perda dan perkara, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman, penyelenggaraan perlindungan masyarakat, pelaksanaan pembinaan masyarakat, serta kesekretariatan Satpol PP; b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan data/informasi; dan c. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, disiplin, cepat, sopan, ramah, dan bertanggung jawab.
4.	Pengawas Internal
	<ol style="list-style-type: none"> a. Pengawasan Internal dari Atasan Langsung; b. Pengawasan dilakukan secara berkala oleh pengawas pelayanan publik; dan c. Pengawasan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (Lima) orang

6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> 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.
7.	Jaminan Keselamatan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Data/informasi yang diberikan dijamin keabsahannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku; b. Selama proses layanan data dan informasi, keamanan dan keselamatan Pengguna Layanan menjadi tanggung jawab Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Rapat internal yang dilaksanakan secara berkala minimal 1 (satu) kali setiap semester; b. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

3. Pelayanan Fasilitas Penyediaan Narasumber/Instruktur

Service Delivery

1.	<p>Persyaratan</p> <p>Menyampaikan Surat Permohonan Fasilitas Penyediaan Narasumber/Instruktur dari instansi/organisasi yang menjelaskan materi, waktu dan tempat pelaksanaan kegiatan, serta narahubung.</p>
2.	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan] --> B[Petugas Layanan/TU] B --> C[Petugas pada Bidang] C --> D[Menerima Surat Tugas dan Jadwal Narasumber] </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna Layanan menuju Petugas Layanan; b. Pengguna Layanan menyampaikan keperluan, lalu mengisi buku tamu; c. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan fasilitas penyediaan narasumber/instruktur; d. Pengguna Layanan menerima surat tugas dan jadwal narasumber/instruktur.
3.	<p>Jangka Waktu Penyelesaian</p>
	<p>Cepat : 1 (Satu) Hari Kerja Maksimal : 3 (Tiga) Hari Kerja</p>
4.	<p>Biaya (Tarif)</p>
	<p>Gratis</p>
5.	<p>Produk Pelayanan</p>
	<p>Surat Penugasan Narasumber/Instruktur</p>
6.	<p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p>
	<p>a. Pengaduan disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tatap muka langsung dengan Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) Telfon (0561) 7441163 dan fax (0561) 764919; 4) E-mail: satpolpp@kalbarprov.go.id; 5) <i>Online</i> melalui Aplikasi SMART SATPOL PP; 6) <i>Online</i> melalui Aplikasi dan Website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id). <p>b. Alur penanganan pengaduan:</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan, tertulis, telfon.] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Penerima Layanan menerima jawaban aduan.] </pre> </div>

	<p>c. Jangka waktu penyelesaian pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
--	--

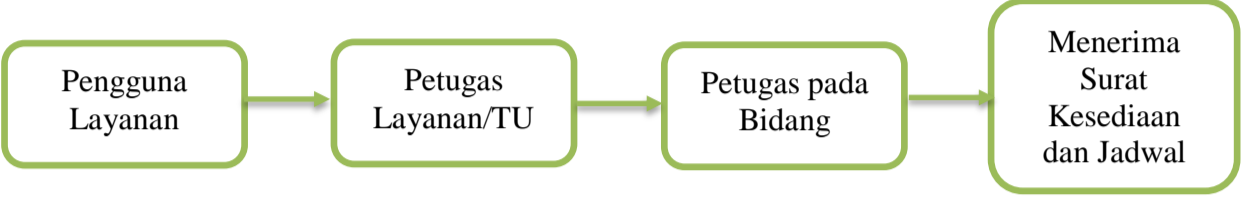
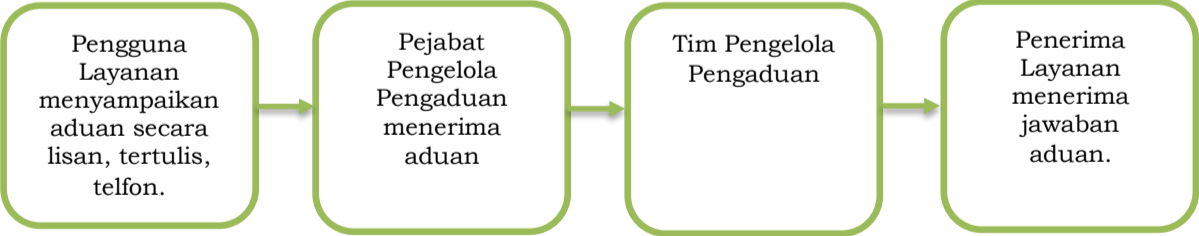
Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; d. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; e. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; f. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; g. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat; h. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan i. Peraturan Gubernur Nomor 70 Tahun 2019 Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 120 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi; b. Tempat parkir, mushola; c. Komputer dan WIFI publik.
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> a. Memahami kebijakan berikut peraturan pendukungnya tentang bidang teknis dalam penegakan perda dan perkara, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman, penyelenggaraan perlindungan masyarakat, pelaksanaan pembinaan masyarakat, serta kesekretariatan Satpol PP; b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan fasilitasi penyediaan narasumber/instruktur; dan c. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi dan teknik presentasi, disiplin, cepat, sopan, ramah, dan bertanggung jawab.
4.	Pengawas Internal
	<ol style="list-style-type: none"> a. Pengawasan Internal dari Atasan Langsung; b. Pengawasan dilakukan secara berkala oleh pengawas pelayanan publik; dan c. Pengawasan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	Menyesuaikan Sebagaimana Permintaan

6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> 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.
7.	Jaminan Keselamatan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Materi dari narasumber/instruktur diberikan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan; b. Pemilihan narasumber/instruktur yang kompeten di bidangnya; c. Selama proses layanan fasilitasi penyediaan narasumber, keamanan dan keselamatan Pengguna Layanan menjadi tanggung jawab Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Rapat internal yang dilaksanakan secara berkala minimal 1 (satu) kali setiap semester; b. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

4. Pelayanan Audiensi Instansi Pemerintah atau Lembaga Lain

Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Menunjukkan Kartu Identitas; b. Menyampaikan surat permohonan audiensi yang berisi tujuan, waktu dan tempat pelaksanaan, serta narahubung.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan] --> B[Petugas Layanan/TU] B --> C[Petugas pada Bidang] C --> D[Menerima Surat Kesiadaan dan Jadwal] </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna Layanan menuju Petugas Layanan/TU; b. Pengguna Layanan menyampaikan keperluan, lalu mengisi buku tamu; c. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan audiensi; d. Pengguna Layanan menerima surat kesiadaan dan jadwal audiensi.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	<p>Cepat : 1 (Satu) Hari Kerja</p> <p>Maksimal : 3 (Tiga) Hari Kerja</p>
4.	Biaya (Tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Surat Kesiadaan dan Jadwal Audiensi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap muka langsung dengan Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) Telfon (0561) 7441163 dan fax (0561) 764919; 4) E-mail: satpolpp@kalbarprov.go.id; 5) <i>Online</i> melalui Aplikasi SMART SATPOL PP; 6) <i>Online</i> melalui Aplikasi dan Website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id). b. Alur penanganan pengaduan: <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan, tertulis, telfon.] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Penerima Layanan menerima jawaban aduan.] </pre> </div>

	<p>c. Jangka waktu penyelesaian pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
--	--


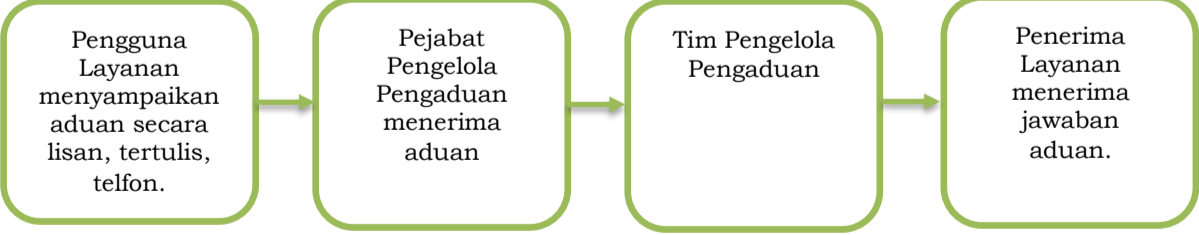
Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; d. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; e. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; f. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; g. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat; h. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan i. Peraturan Gubernur Nomor 70 Tahun 2019 Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 120 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi; b. Tempat parkir, mushola; c. Komputer dan WIFI publik.
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> a. Memahami kebijakan berikut peraturan pendukungnya tentang bidang teknis dalam penegakan perda dan perkara, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman, penyelenggaraan perlindungan masyarakat, pelaksanaan pembinaan masyarakat, serta kesekretariatan Satpol PP; b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan audiensi; dan c. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, disiplin, cepat, sopan, ramah, dan bertanggung jawab.
4.	Pengawas Internal
	<ol style="list-style-type: none"> a. Pengawasan Internal dari Atasan Langsung; b. Pengawasan dilakukan secara berkala oleh pengawas pelayanan publik; dan c. Pengawasan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	Menyesuaikan Sebagaimana Permintaan

6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> 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.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Audiensi diberikan oleh Petugas yang berkompeten di bidangnya; c. Selama proses layanan audiensi, keamanan dan keselamatan Pengguna Layanan menjadi tanggung jawab Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Rapat internal yang dilaksanakan secara berkala minimal 1 (satu) kali setiap semester; b. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

5. Pelayanan Fasilitas Administrasi Anggota Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS)

Service Delivery

1.	<p>Persyaratan</p> <p>Surat Permohonan Fasilitas Administrasi Anggota PPNS, dengan melampirkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Penilaian kinerja 1 tahun sebelumnya 3 rangkap; Fotokopi KTP 3 lembar; Pasfoto latar merah ukuran 3 x 4 dan ukuran 2 x 3, masing-masing 5 lembar; Fotokopi izasah diklat pembentukan PPNS 3 lembar.
2.	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan] --> B[Petugas Layanan] B --> C[Menerima Informasi Pengusulan Administrasi] </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna Layanan menuju Petugas Layanan/TU; Pengguna Layanan menyampaikan keperluan, lalu mengisi buku tamu; Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan fasilitas administrasi anggota PPNS; Pengguna Layanan menerima informasi pengusulan administrasi anggota PPNS.
3.	<p>Jangka Waktu Penyelesaian</p> <p>Cepat : 1 (Satu) Hari Kerja Maksimal : 3 (Tiga) Hari Kerja</p>
4.	<p>Biaya (Tarif)</p> <p>Gratis</p>
5.	<p>Produk Pelayanan</p> <p>Fasilitas Administrasi Anggota PPNS</p>
6.	<p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan disampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"> Tatap muka langsung dengan Pejabat Pengelola Pengaduan; Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; Telfon (0561) 7441163 dan fax (0561) 764919; E-mail: satpolpp@kalbarprov.go.id; Online melalui Aplikasi SMART SATPOL PP; Online melalui Aplikasi dan Website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id). Alur penanganan pengaduan: <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan, tertulis, telfon.] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Penerima Layanan menerima jawaban aduan.] </pre> </div>

	<p>c. Jangka waktu penyelesaian pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
--	--

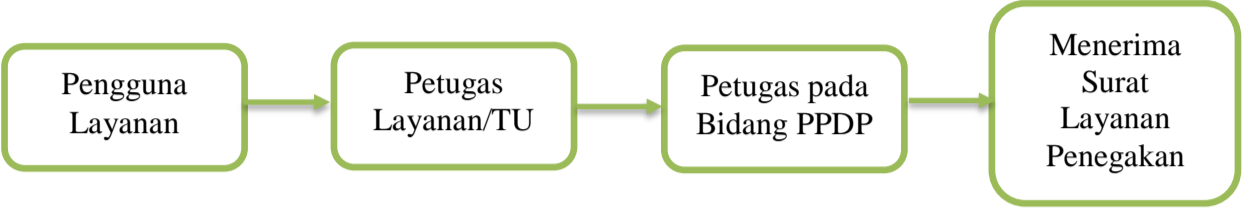
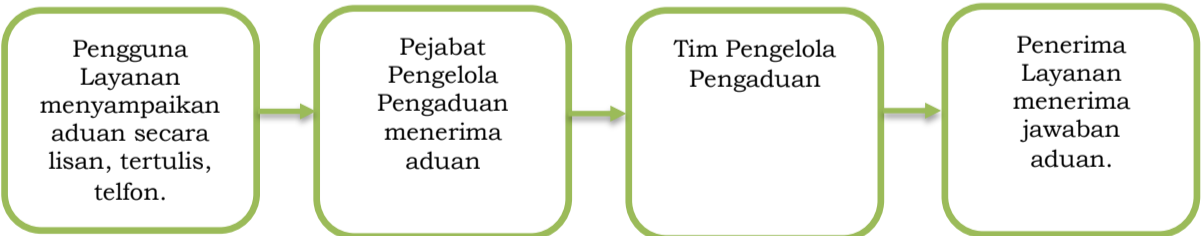
Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; d. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; e. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; f. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; g. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat; h. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan i. Peraturan Gubernur Nomor 70 Tahun 2019 Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 120 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi; b. Tempat parkir, mushola; c. Komputer dan WIFI publik.
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> d. Memahami kebijakan berikut peraturan pendukungnya tentang administrasi anggota PPNS; e. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan fasilitasi administrasi anggota PPNS; dan f. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, disiplin, cepat, sopan, ramah, dan bertanggung jawab.
4.	Pengawas Internal
	<ol style="list-style-type: none"> a. Pengawasan Internal dari Atasan Langsung; b. Pengawasan dilakukan secara berkala oleh pengawas pelayanan publik; dan c. Pengawasan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (Lima) Orang

6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pengguna layanan mendapatkan informasi dalam kesempatan pertama, apabila pelaksanaan fasilitasi telah selesai; c. 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.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan administrasi anggota PPNS dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan; b. Selama proses layanan administrasi anggota PPNS, keamanan dan keselamatan Pengguna Layanan menjadi tanggung jawab Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Rapat internal yang dilaksanakan secara berkala minimal 1 (satu) kali setiap semester; b. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

6. Pelayanan Penegakan Perda dan Perkada

Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Menunjukkan Kartu Identitas; b. Surat Permohonan Pelayanan Penegakan Perda dan Perkada.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Pengguna Layanan] --> B[Petugas Layanan/TU] B --> C[Petugas pada Bidang PPDP] C --> D[Menerima Surat Layanan Penegakan] </pre> <p>Prosedur:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna Layanan menuju Petugas Layanan/TU; b. Pengguna Layanan menyampaikan keperluan, lalu mengisi buku tamu; c. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan pelayanan penegakan Perda dan Perkada; d. Pengguna Layanan menerima layanan penegakan Perda dan Perkada.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	<p>Cepat : 1 (Satu) Hari Kerja</p> <p>Maksimal : Sesuai Ketentuan Peraturan Perundang-Undangan</p>
4.	Biaya (Tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Fasilitasi Administrasi Anggota PPNS
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap muka langsung dengan Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) Telfon (0561) 7441163 dan fax (0561) 764919; 4) E-mail: satpolpp@kalbarprov.go.id; 5) <i>Online</i> melalui Aplikasi SMART SATPOL PP; 6) <i>Online</i> melalui Aplikasi dan Website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id). b. Alur penanganan pengaduan:  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan, tertulis, telfon.] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Penerima Layanan menerima jawaban aduan.] </pre>

	<p>c. Jangka waktu penyelesaian pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
--	--

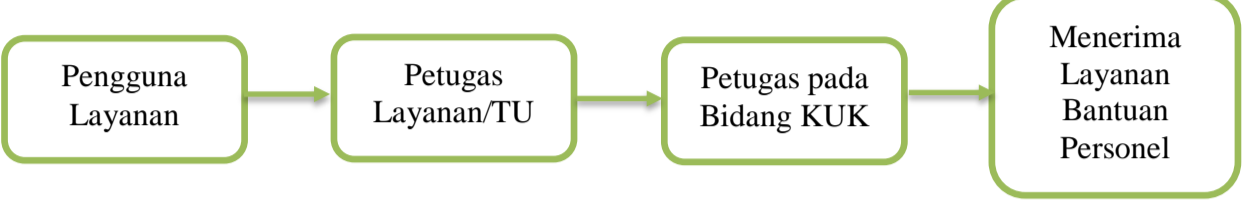
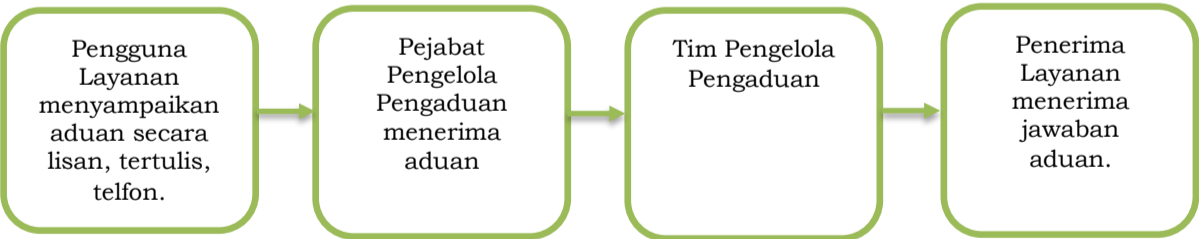
Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; d. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; e. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; f. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; g. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat; h. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan i. Peraturan Gubernur Nomor 70 Tahun 2019 Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 120 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi; b. Tempat parkir, mushola; c. Kendaraan operasional; d. Komputer dan WIFI publik.
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> a. Memahami kebijakan berikut peraturan pendukungnya tentang penegakan Perda dan Perkada; b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan penegakan Perda dan Perkada; dan c. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, disiplin, cepat, sopan, ramah, dan bertanggung jawab.
4.	Pengawas Internal
	<ol style="list-style-type: none"> a. Pengawasan Internal dari Atasan Langsung; b. Pengawasan dilakukan secara berkala oleh pengawas pelayanan publik; dan c. Pengawasan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	Menyesuaikan Sesuai Kebutuhan

6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> 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.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan penegakan Perda dan Perkada dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan; b. Selama proses layanan penegakan Perda dan Perkada, keamanan dan keselamatan Pengguna Layanan menjadi tanggung jawab Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Rapat internal yang dilaksanakan secara berkala minimal 1 (satu) kali setiap semester; b. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

7. Pelayanan Bantuan Personel Kegiatan

Service Delivery

1.	Persyaratan
	Surat Permohonan Bantuan Personel Kegiatan sekaligus menjelaskan waktu dan lokasi pengamanan, perkiraan jumlah masa, serta narahubung.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Pengguna Layanan] --> B[Petugas Layanan/TU] B --> C[Petugas pada Bidang KUK] C --> D[Menerima Layanan Bantuan Personel] </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna Layanan menuju Petugas Layanan/TU; Pengguna Layanan menyampaikan keperluan, lalu mengisi buku tamu; Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan pelayanan bantuan personel kegiatan; Pengguna Layanan menerima layanan bantuan personel kegiatan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	<p>Cepat : 1 (Satu) Hari Kerja</p> <p>Maksimal : 3 (Tiga) Hari Kerja</p>
4.	Biaya (Tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Bantuan Personel Kegiatan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan disampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"> Tatap muka langsung dengan Pejabat Pengelola Pengaduan; Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; Telfon (0561) 7441163 dan fax (0561) 764919; E-mail: satpolpp@kalbarprov.go.id; Online melalui Aplikasi SMART SATPOL PP; Online melalui Aplikasi dan Website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id). Alur penanganan pengaduan:  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan, tertulis, telfon.] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Penerima Layanan menerima jawaban aduan.] </pre>

	<p>c. Jangka waktu penyelesaian pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
--	--

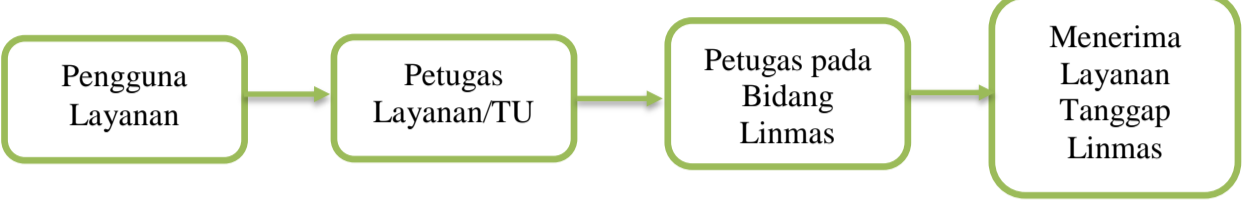
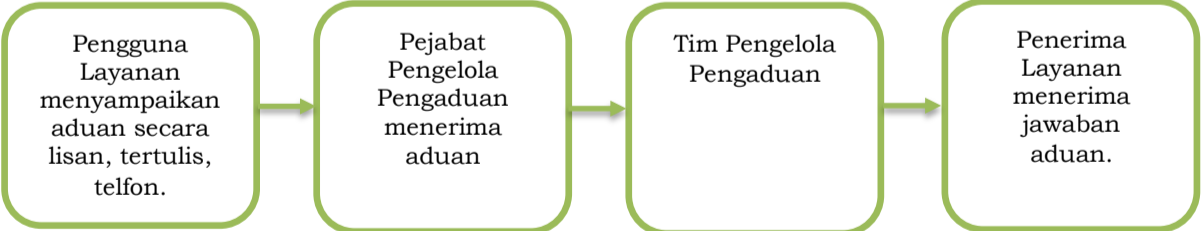
Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; d. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; e. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; f. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; g. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat; h. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan i. Peraturan Gubernur Nomor 70 Tahun 2019 Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 120 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi; b. Tempat parkir, mushola; c. Kendaraan operasional; d. Komputer dan WIFI publik.
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> a. Memiliki kemampuan teknis pengendalian masa, pengamanan, pengawalan serta operasi kegiatan; b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan bantuan personel kegiatan; dan c. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, disiplin, cepat, sopan, ramah, dan bertanggung jawab.
4.	Pengawas Internal
	<ol style="list-style-type: none"> a. Pengawasan Internal dari Atasan Langsung; b. Pengawasan dilakukan secara berkala oleh pengawas pelayanan publik; dan c. Pengawasan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	Menyesuaikan Sesuai Permintaan

6.	Jaminan Pelayanan
	<p>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>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>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<p>a. Pelayanan bantuan personel kegiatan dijamin dilaksanakan oleh personel yang memiliki kompetensi sesuai melakukan pengamana dan penertiban serta operasi sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan;</p> <p>b. Selama proses layanan bantuan personel kegiatan, keamanan dan keselamatan Pengguna Layanan menjadi tanggung jawab Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<p>a. Rapat internal yang dilaksanakan secara berkala minimal 1 (satu) kali setiap semester;</p> <p>b. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.</p>

8. Pelayanan Tanggap Perlindungan Masyarakat

Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Menunjukkan Kartu Identitas; b. Menyampaikan Surat atau Laporan terkait perlindungan masyarakat.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Pengguna Layanan] --> B[Petugas Layanan/TU] B --> C[Petugas pada Bidang Linmas] C --> D[Menerima Layanan Tanggap Linmas] </pre> <p>Prosedur:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna Layanan menuju Petugas Layanan/TU; b. Pengguna Layanan menyampaikan keperluan, lalu mengisi buku tamu; c. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan pelayanan bantuan personel kegiatan; d. Pengguna Layanan menerima layanan bantuan personel kegiatan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	<p>Cepat : 1 (Satu) Hari Kerja</p> <p>Maksimal : 3 (Tiga) Hari Kerja</p>
4.	Biaya (Tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Tanggap Perlindungan Masyarakat
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap muka langsung dengan Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) Telfon (0561) 7441163 dan fax (0561) 764919; 4) E-mail: satpolpp@kalbarprov.go.id; 5) <i>Online</i> melalui Aplikasi SMART SATPOL PP; 6) <i>Online</i> melalui Aplikasi dan Website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id). b. Alur penanganan pengaduan:  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan, tertulis, telfon.] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Penerima Layanan menerima jawaban aduan.] </pre>

	<p>c. Jangka waktu penyelesaian pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
--	--

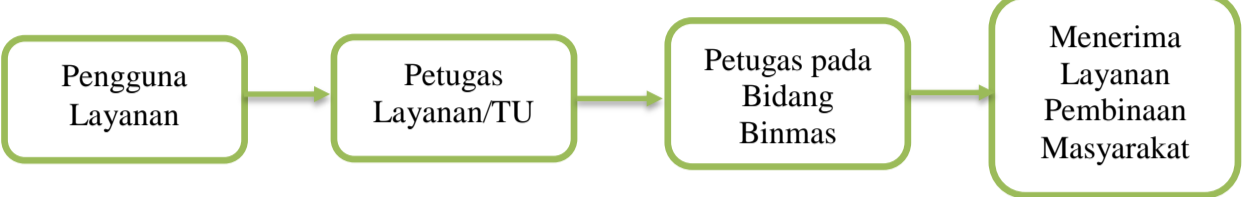
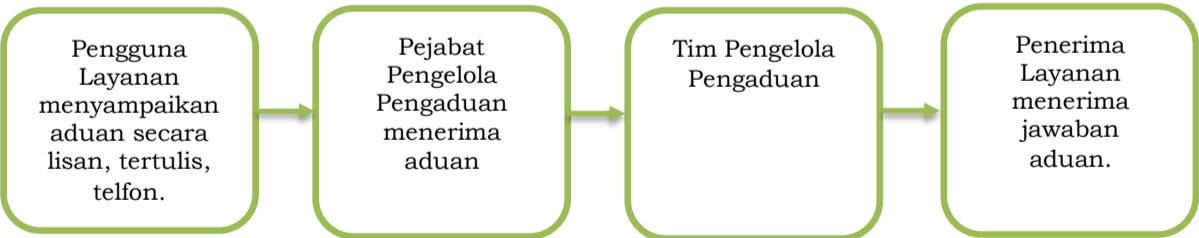
Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; d. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; e. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; f. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; g. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat; h. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan i. Peraturan Gubernur Nomor 70 Tahun 2019 Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 120 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi; b. Tempat parkir, mushola; c. Kendaraan operasional; d. Komputer dan WIFI publik.
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> a. Memiliki kemampuan teknis tanggap perlindungan masyarakat; b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan tanggap perlindungan masyarakat; dan c. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, disiplin, cepat, sopan, ramah, dan bertanggung jawab.
4.	Pengawas Internal
	<ol style="list-style-type: none"> a. Pengawasan Internal dari Atasan Langsung; b. Pengawasan dilakukan secara berkala oleh pengawas pelayanan publik; dan c. Pengawasan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	Menyesuaikan Sesuai Kebutuhan

6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> 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.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> c. Pelayanan tanggap perlindungan masyarakat dijamin dilaksanakan oleh personel yang memiliki kompetensi untuk melakukan tanggap perlindungan masyarakat sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan; d. Selama proses layanan tanggap perlindungan masyarakat, keamanan dan keselamatan Pengguna Layanan menjadi tanggung jawab Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Rapat internal yang dilaksanakan secara berkala minimal 1 (satu) kali setiap semester; b. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

9. Pelayanan Pembinaan Masyarakat

Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Menunjukkan Kartu Identitas; b. Menyampaikan Surat atau Laporan untuk mendapatkan pelayanan pembinaan masyarakat.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan] --> B[Petugas Layanan/TU] B --> C[Petugas pada Bidang Binmas] C --> D[Menerima Layanan Pembinaan Masyarakat] </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna Layanan menuju Petugas Layanan/TU; b. Pengguna Layanan menyampaikan keperluan, lalu mengisi buku tamu; c. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan pelayanan bantuan personel kegiatan; d. Pengguna Layanan menerima layanan bantuan personel kegiatan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	<p>Cepat : 1 (Satu) Hari Kerja Maksimal : 3 (Tiga) Hari Kerja</p>
4.	Biaya (Tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Pembinaan Masyarakat
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap muka langsung dengan Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) Telfon (0561) 7441163 dan fax (0561) 764919; 4) E-mail: satpolpp@kalbarprov.go.id; 5) <i>Online</i> melalui Aplikasi SMART SATPOL PP; 6) <i>Online</i> melalui Aplikasi dan Website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id). b. Alur penanganan pengaduan: <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan, tertulis, telfon.] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Penerima Layanan menerima jawaban aduan.] </pre> </div>

	<p>c. Jangka waktu penyelesaian pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
--	--

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; d. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; e. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; f. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; g. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat; h. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan i. Peraturan Gubernur Nomor 70 Tahun 2019 Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 120 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi; b. Tempat parkir, mushola; c. Kendaraan operasional; d. Komputer dan WIFI publik.
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> a. Memiliki kemampuan teknis untuk melakukan pembinaan masyarakat; b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan pembinaan masyarakat; dan c. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, disiplin, cepat, sopan, ramah, dan bertanggung jawab.
4.	Pengawas Internal
	<ol style="list-style-type: none"> a. Pengawasan Internal dari Atasan Langsung; b. Pengawasan dilakukan secara berkala oleh pengawas pelayanan publik; dan c. Pengawasan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	Menyesuaikan Sesuai Kebutuhan

6.	Jaminan Pelayanan
	<p>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>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>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<p>a. Pelayanan pembinaan masyarakat dijamin dilaksanakan oleh personel yang memiliki kompetensi untuk melakukan pembinaan masyarakat sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan;</p> <p>b. Selama proses layanan pembinaan masyarakat, keamanan dan keselamatan Pengguna Layanan menjadi tanggung jawab Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<p>a. Rapat internal yang dilaksanakan secara berkala minimal 1 (satu) kali setiap semester;</p> <p>b. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.</p>

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG
PRAJA PROVINSI KALIMANTAN BARAT,



Y. ANTHONIUS RAWING