PEMERINTAH KABUPATEN MOJOKERTO
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
Jl. Pemuda Nomor 55 Mojosari Kode Pos 61382 Mojokerto
Telp. / Fax. (0321) 590582
*Website :satpolpp.mojokertokab.go.idEmail:satpolpp.kabmojokerto@yahoo.com*
MOJOKERTO 61382

# KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN MOJOKERTO
## NOMOR 188/29/416-105/2025

## TENTANG
## STANDAR PELAYANAN PUBLIK SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN MOJOKERTO

**KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA,**

**Menimbang** : Bahwa untuk melaksanakan Peraturan Daerah Kabupaten Mojokerto Nomor 4 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik dan untuk meningkatkan Standar Pelayanan Publik pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Mojokerto, perlu menetapkan keputusan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Mojokerto tentang Standar Pelayanan Publik Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Mojokerto

**Mengingat :**

1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 41) juncto Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotapraja Surabaya dan Daerah Tingkat II Surabaya (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

6 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
7 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Peneteapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
9 Peraturan Daerah Kabupaten Mojokerto Nomor 4 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik
10 Peraturan Daerah Kabupaten Mojokerto Nomor 6 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Mojokerto
11 Peraturan Bupati Mojokerto Nomor 81 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Mojokerto;

**M E M U T U S K A N :**

**Menetapkan:** KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN MOJOKERTO TENTANG STANDAR PELAYANAN SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN MOJOKERTO

**KESATU** : Standar Pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Mojokerto meliputi pelayanan:

1. Layanan pengaduan terhadap Pelanggaran Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah
2. Layanan pengaduan terhadap gangguan ketenteraman dan ketertiban umum
3. Layanan pembinaan dan pelatihan Satuan Perlindungan Masyarakat.

**KEDUA** : Rincian Standar Pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Mojokerto sebagaimana tercantum dalam lampiran merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini

**KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam dictum Kedua wajib ditaati dan dijadikan pedoman dalam pemberian pelayanan.

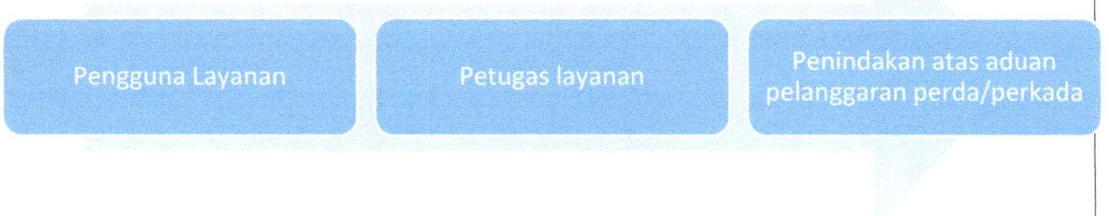
**KEEMPAT** : Keputusan ini mulai sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan : di Mojokerto
Pada : 6 Januari 2025

**KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA**
**KABUPATEN MOJOKERTO,**

**EDDY TAUFIQ**

**Standar Pelayanan pengaduan terhadap Pelanggaran Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah**

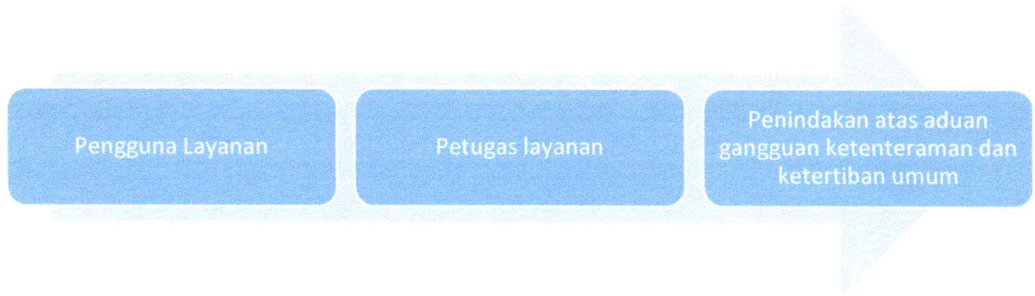
| | |
|---|---|
| 1 | Persyaratan |
| | a) Aduan dari masyarakat/organisasi/lembaga/temuan hasil pengawasan<br>b) KTP/identitas lainnya<br>c) Membawa Surat Perintah Tugas (SPT) |
| 2 | Mekanisme dan Prosedur |
| |  <br>Prosedur<br>a) Pengguna Layanan menuju Petugas Layanan;<br>b) Pengguna Layanan menyarnpaikan keperluan/ aduan pelanggaran perda/perkada lalu mengisi buku tamu atau melalui kanal aduan SP4N Lapor, Damarmojo, dan Whatsapp aduan Satpol PP;<br>c) Petugas menindaklanjuti permasalahan aduan<br>d) Pengguna Layanan menunggu perkembangan hasil penyelesaian aduan |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian |
| | Cepat : 1 (Satu) Hari Kerja<br>Maksimal : 3 hari atau sesuai ketentuan perundang-undangan |
| 4 | Biaya (tarif) |
| | Gratis |
| 5 | Produk Pelayanan |
| | Layanan Pengaduan terhadap Pelanggaran Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah |
| 6 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan |
| | a. Pengadaan disampaikan melalui:<br>1) Pengadu/Pelapor langsung datang ke kantor Satpol PP Kab. Mojokerto<br>2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;<br>3) Telfon (0321) 590582 dan Whatasapp melalui +6281334665165<br>4) Online melalui Website Satpol PP Kab. Mojokerto<br>5) Direct Message melalui akun instagram @satpolppkabmojokerto<br>b. Alur penanganan pengaduan<br> <br>c. Jangka waktu penyelesaian pengaduan<br>1) Pengaduan ringan, selambat-selambatnya 3 jam<br>2) Pengaduan bersifat normatif selambat-lambatnya 5 hari kerja<br>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja |

| | |
|---|---|
| | 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan selambat-lambatnya 60 hari kerja |

| | |
|---|---|
| 1 | Dasar Hukum |
| | a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;<br>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;<br>c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; sebagaimana diubah menjadi Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015<br>d. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;<br>e. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja;<br>f. Peraturan Daerah Kabupaten Mojokerto Nomor 4 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Mojokerto Tahun 2012 Nomor 6);<br>g. Peraturan Daerah Kabupaten Mojokerto Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Mojokerto; sebagaimana diubah menjadi perda nomor 6 tahun 2021<br>h. Peraturan Bupati Moiokerto Nomor 81 Tahun 2021tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabuapten Mojokerto |
| 2 | Sarana, Prasarana, dan atau fasilitas |
| | a. Ruang pelayanan, ruang tunggu<br>b. Tempat parkir, mushola;<br>c. Jaringan Internet |
| 3 | Kompetensi Pelaksana |
| | a. Memahami kebijakan berikut peraturan pendukungnya tentang bidang teknis dalam penegakan perda dan perkada, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentramari, penyelenggaraan perlindungari masyarakat, pelaksanaan pembinaan masyarakat, serta kesekretariatan Satpol PP;<br>b. Memahami standar operasional prosedur (sop) penegakaan aturan peraturan daerah/kepala daerah; dan<br>c. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, disiplin, cepat, sopan, ramah dan bertanggung jawab |
| 4 | Pengawas Internal |
| | a. Pengawasan internal dari atasan langsung<br>b. Pengawasan dilakukan secara berkala oleh pengawas pelayanan public dan<br>c. Pengawasan aparat pengawas intern pemerintah (APIP) |
| 5 | Jumlah pelaksana |
| | 5 (lima) Orang |
| 6 | Jaminan Pelayanan |
| | a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawaban<br>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 |
| | a. Data/. informasi yang diberikan dijamin keabsahannya sesual peraturan perundang-undangan yang berlaku;<br>b. Selama proses layanan data dan informasi, keamanan dan keselamatan Pengguna Layanan menjadi tanggung jawab Satpol PP Kabupaten Mojokerto |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana |
| | a. Rapat internal yang dilaksariakan secara berkala minimal satu kali setiap semester<br>b. Survei Kepuasari Masyarakat (SKM) yang dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun |

**Standar Pelayanan pengaduan terhadap gangguan ketenteraman dan ketertiban umum**

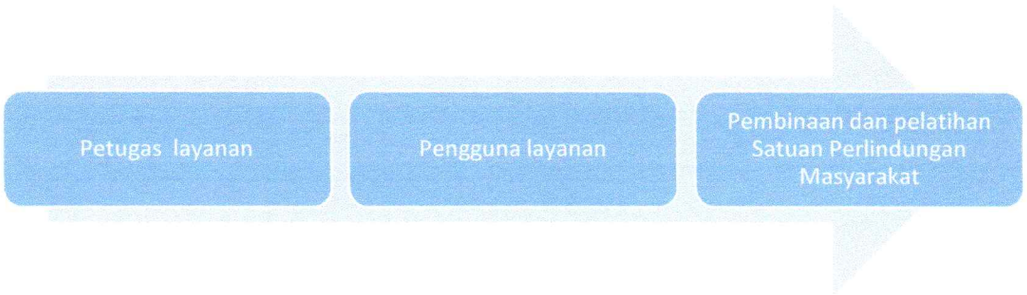
| | |
|---|---|
| 1 | Persyaratan |
| | a) Aduan dari masyarakat/organisasi/lembaga/temuan hasil pengawasan<br>b) KTP/identitas lainnya<br>c) Membawa Surat Perintah Tugas (SPT) |
| 2 | Mekanisme dan Prosedur |
| |  <br>Prosedur<br>a) Pengguna Layanan menuju Petugas Layanan;<br>b) Pengguna Layanan menyarnpaikan keperluan/ aduan gangguan ketenteraman dan ketertiban umum lalu mengisi buku tamu atau melalui kanal aduan SP4N Lapor, Damarmojo, dan Whatsapp aduan Satpol PP;<br>c) Petugas menindaklanjuti permasalahan aduan<br>d) Pengguna Layanan menunggu perkembangan hasil penyelesaian aduan |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian |
| | Cepat : 1 (Satu) Hari Kerja<br>Maksimal : 3 hari atau sesuai ketentuan perundang-undangan |
| 4 | Biaya (tarif) |
| | Gratis |
| 5 | Produk Pelayanan |
| | Layanan Pengaduan terhadap gangguan ketenteraman dan ketertiban umum |
| 6 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan |
| | a. Pengadaan disampaikan melalui:<br>a) Pengadu/Pelapor langsung datang ke kantor Satpol PP Kab. Mojokerto<br>b) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;<br>c) Telfon (0321) 590582 dan Whatasapp melalui +6281334665165<br>d) Online melalui Website Satpol PP Kab. Mojokerto<br>e) Direct Message melalui akun instagram @satpolppkabmojokerto<br>d. Alur penanganan pengaduan<br> <br>e. Jangka waktu penyelesaian pengaduan<br>1) Pengaduan ringan, selambat-selambatnya 3 jam<br>2) Pengaduan bersifat normatif selambat-lambatnya 5 hari kerja |

| | |
|---|---|
| | 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja<br>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan selambat-lambatnya 60 hari kerja |

| | |
|---|---|
| 1 | Dasar Hukum |
| | a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;<br>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;<br>c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; sebagaimana diubah menjadi Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015<br>d. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;<br>e. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja;<br>f. Peraturan Daerah Kabupaten Mojokerto Nomor 4 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Mojokerto Tahun 2012 Nomor 6);<br>g. Peraturan Daerah Kabupaten Mojokerto Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Mojokerto; sebagaimana diubah menjadi perda nomor 6 tahun 2021<br>h. Peraturan Bupati Moiokerto Nomor 81 Tahun 2021tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabuapten Mojokerto |
| 2 | Sarana, Prasarana, dan atau fasilitas |
| | a. Ruang pelayanan, ruang tunggu<br>b. Tempat parkir, mushola;<br>c. Jaringan Internet |
| 3 | Kompetensi Pelaksana |
| | a. Memahami kebijakan berikut peraturan pendukungnya tentang bidang teknis dalam penegakan perda dan perkada, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentramari, penyelenggaraan perlindungari masyarakat, pelaksanaan pembinaan masyarakat, serta kesekretariatan Satpol PP;<br>b. Memahami standar operasional prosedur (sop) penegakaan aturan peraturan daerah/kepala daerah; dan<br>c. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, disiplin, cepat, sopan, ramah dan bertanggung jawab |
| 4 | Pengawas Internal |
| | a. Pengawasan internal dari atasan langsung<br>b. Pengawasan dilakukan secara berkala oleh pengawas pelayanan public dan<br>c. Pengawasan aparat pengawas intern pemerintah (APIP) |
| 5 | Jumlah pelaksana |
| | 5 (lima) Orang |
| 6 | Jaminan Pelayanan |
| | a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawaban<br>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 |
| | a. Data/. informasi yang diberikan dijamin keabsahannya sesual peraturan perundang-undangan yang berlaku;<br>b. Selama proses layanan data dan informasi, keamanan dan keselamatan Pengguna Layanan menjadi tanggung jawab Satpol PP Kabupaten Mojokerto |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana |
| | a. Rapat internal yang dilaksariakan secara berkala minimal satu kali setiap semester<br>b. Survei Kepuasari Masyarakat (SKM) yang dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun |

**Standar Pelayanan pembinaan dan pelatihan Satuan Perlindungan Masyarakat**

| | |
|---|---|
| 1 | Persyaratan |
| | a) Anggaran dan rencana kerja |
| 2 | Mekanisme dan Prosedur |
| |  <br>Prosedur<br>a) Petugas Layanan menyusun rencana kerja dan TOR;<br>b) Petugas Layanan melakukan kordinasi dengan dinas, instansi terkaityang dilibatkan<br>c) Petugas menyiapkan adminitrasi kegiatan<br>d) Petugas Layanan melaksanakan peembinaan dan pelatihan |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian |
| | Cepat : 3 (Satu) Hari Kerja<br>Maksimal : t hari atau sesuai ketentuan perundang-undangan |
| 4 | Biaya (tarif) |
| | Gratis |
| 5 | Produk Pelayanan |
| | a) Layanan pembinaan dan pelatihan Satuan perlindungan masyarakat<br>b) Bimtek<br>c) Kesamaptaan<br>d) Diklatsar |
| 6 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan |
| | a. Pengaduan disampaikan melalui:<br>a) Pengadu/Pelapor langsung datang ke kantor Satpol PP Kab. Mojokerto<br>b) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;<br>c) Telfon (0321) 590582 dan Whatasapp melalui +6281334665165<br>d) Online melalui Website Satpol PP Kab. Mojokerto<br>e) Direct Message melalui akun instagram @satpolppkabmojokerto<br>b. Alur penanganan pengaduan<br> <br>c. Jangka waktu penyelesaian pengaduan<br>1) Pengaduan ringan, selambat-selambatnya 3 jam<br>2) Pengaduan bersifat normatif selambat-lambatnya 5 hari kerja<br>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja<br>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan selambat-lambatnya 60 hari kerja |

| | |
|---|---|
| 1 | Dasar Hukum |
| | i. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;<br>j. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;<br>k. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; sebagaimana diubah menjadi Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015<br>l. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;<br>m. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja;<br>n. Peraturan Daerah Kabupaten Mojokerto Nomor 4 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Mojokerto Tahun 2012 Nomor 6);<br>o. Peraturan Daerah Kabupaten Mojokerto Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Mojokerto; sebagaimana diubah menjadi perda nomor 6 tahun 2021<br>p. Peraturan Bupati Moiokerto Nomor 81 Tahun 2021tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabuapten Mojokerto |
| 2 | Sarana, Prasarana, dan atau fasilitas |
| | a. Komputer, printer<br>b. ATK<br>c. P3K<br>d. Tempat parkir, mushola;<br>e. Jaringan Internet |
| 3 | Kompetensi Pelaksana |
| | a. Memahami pengetahuan di bidang perlindungan masyrakat<br>b. Memahami standar operasional prosedur (sop) pembinaan dan peningkatan kapasitas SDM Satpol PP dan Satlinmas<br>c. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, disiplin, cepat, sopan, ramah dan bertanggung jawab |
| 4 | Pengawas Internal |
| | a. Pengawasan internal dari atasan langsung<br>b. Pengawasan dilakukan secara berkala oleh pengawas pelayanan public dan<br>c. Pengawasan aparat pengawas intern pemerintah (APIP) |
| 5 | Jumlah pelaksana |
| | 10 (lima) Orang |
| 6 | Jaminan Pelayanan |
| | a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawaban<br>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 |

| | |
|---|---|
| | a. Data/. informasi yang diberikan dijamin keabsahannya sesual peraturan perundang-undangan yang berlaku;<br>b. Selama proses layanan data dan informasi, keamanan dan keselamatan Pengguna Layanan menjadi tanggung jawab Satpol PP Kabupaten Mojokerto |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana |
| | a. Rapat internal yang dilaksariakan secara berkala minimal satu kali setiap semester<br>b. Survei Kepuasari Masyarakat (SKM) yang dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun |