



# PEMERINTAH PROVINSI RIAU SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

Jl. Letkol Hasan Basri No. 04 Telp. (0761) 39656- 777051 Fax. (0761) 39657

## PEKANBARU - RIAU

KODE POS : 28123

### KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA PROVINSI RIAU

Nomor : Kpts.13 / I / 2022

#### T E N T A N G

### PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PENGADUAN PELANGGARAN KETERTIBAN UMUM, KETENTRAMAN MASYARAKAT DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT SERTA PENEGAKAN PERATURAN DAERAH DAN PERATURAN KEPALA DAERAH PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA PROVINSI RIAU

#### KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA PROVINSI RIAU ;

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara, setiap Penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan huruf a diatas, perlu menetapkan keputusan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja tentang Standar Pelayanan Publik Pada Satuan Polisi Pamong Praja.
- Mengingat** :
1. Undang – undang Nomor 61 Tahun 1958 tentang penetapan Undang – undang Darurat Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 1957 tentang Pembentukan Daerah – daerah Swatantra Tingkat I Sumatra Barat, Jambi dan Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1646);
  2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5523 );
  3. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pemebentukan Peraturan Perundang – Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5523 );
  4. Undang – undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
  5. 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);
  6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 18, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);

7. 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) ;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2011 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 590);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 54 tahun 2011 tentang Standar Oprasional Prosedur Satpol PP (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 705);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615)
11. Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau (Lembaran Daerah Provinsi Riau Tahun 2020 Nomor 7);
12. Peraturan Gubernur Riau Nomor 61 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Riau (Berita Daerah Provinsi Riau Tahun 2021 Nomor 61);

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

- Menetapkan :**
- PERTAMA :** Menetapkan Standar Pelayanan Publik pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Riau sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tak terpisahkan dari keputusan ini;
- KEDUA :** Standar Pelayanan Publik pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Riau yaitu Pelayanan Pengaduan Pelanggaran Ketertiban Umum, Ketentraman Masyarakat dan Perlindungan Masyarakat serta Penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah;
- KETIGA :** Standar pelayanan Publik sebagaimana terlampir dalam keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT :** Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Pekanbaru  
Pada tanggal : 28 Januari 2022



LAMPIRAN I KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA PROVINSI RIAU NOMOR KPTS. 13/I/2022 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PENGADUAN PELANGGARAN KETERTIBAN UMUM, KETENTERAMAN MASYARAKAT DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT SERTA PENEGAKAN PERATURAN DAERAH DAN PERATURAN KEPALA DAERAH PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA PROVINSI RIAU.

## I. Gambaran Umum

Dalam menyelenggarakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018, Satuan Polisi Pamong Praja mempunyai tugas :

- a) Menegakkan Perda dan Perkada;
- b) Menyelenggarakan ketertiban umum dan ketenteraman; dan
- c) Menyelenggarakan perlindungan masyarakat.

Dalam melaksanakan tugas Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Riau mempunyai fungsi :

- a) Penyusunan program penegakan Perda dan Perkada, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman serta penyelenggaraan perlindungan masyarakat;
- b) Pelaksanaan kebijakan penegakan Perda dan Perkada, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman serta penyelenggaraan perlindungan masyarakat;
- c) Pelaksanaan koordinasi penegakan Perda dan Perkada, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman serta penyelenggaraan perlindungan masyarakat;
- d) Pengawasan terhadap masyarakat, aparatur, atau badan hukum atas pelaksanaan Perda dan Perkada; dan
- e) Pelaksanaan tugas lain berdasarkan tugas yang diberikan oleh kepala daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan.

Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Riau beralamat di Jalan Letkol Hasan Basri No 4 Pekanbaru Nomor Telepon (0761) 39656, Email: [satpolpp@riau.go.id](mailto:satpolpp@riau.go.id) dan Website: [satpolpp.riau.go.id](http://satpolpp.riau.go.id)

## II. Maksud dan Tujuan

Maksud Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi.

Tujuan Pelayanan Publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Lebih rincinya adalah sebagai berikut.

1. Menentukan pelayanan yang disediakan, apa saja macamnya;
2. Memperlakukan pengguna layanan, sebagai customers;
3. Berusaha memuaskan pengguna layanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka;
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan.

## III. Sarana dan Prasarana Sarana

Sarana Prasarana dan/atau fasilitas yang ada disesuaikan dengan standar pelayanan. Adapun fasilitas yang disediakan pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Riau adalah :

1. Email: [satpolpp@riau.go.id](mailto:satpolpp@riau.go.id);
2. Website: [satpolpp.riau.go.id](http://satpolpp.riau.go.id);
3. SMS :0853 4082 7533i;

4. Layanan Pengaduan.

Ditetapkan di : Pekanbaru  
Pada tanggal : 28 Januari 2022

KEPALA SATUAN POLISI PAMONGPRAJA  
PROVINSI RIAU,



Drs. HADI PENANDIO  
Pembina Utama Madya  
NIP.19690808 198909 1 001

LAMPIRAN II KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA PROVINSI RIAU NOMOR KPTS. 13/I/2022 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PENGADUAN PELANGGARAN KETERTIBAN UMUM, KETENTRAMAN MASYARAKAT DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT SERTA PENEGAKAN PERATURAN DAERAH DAN PERATURAN KEPALA DAERAH PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA PROVINSI RIAU.

A. Pendahuluan

1. Visi

Terwujudnya Peran Satuan Polisi Pamong Praja dalam optimalisasi pelayanan publik di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Riau.

2. Misi


- A. Memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat;
- B. Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan publik;
- c. Menyelesaikan permasalahan yang diadukan secara cepat dan terkoordinasi.

3. Motto

- S = Siap
- M = Melayani
- A = Anda
- R = Ramah
- T = Transparan

B. Standar Pelayanan Pengaduan Pelanggaran Tibum, Tranmas dan Linmas serta Penegakan Perda dan Perkada

1. Proses Penyampaian Pelayanan Pengaduan Secara Online Melalui Website satpolpp.riau.go.id :

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopy KTP/ Identitas pelapor</li> <li>2. Bukti pendukung/ dokumen-dokumen (jika ada)</li> </ol>
2	Prosedur	<p>Pelapor mengunjungi web Satpol PP Provinsi Riau <a href="https://satpolpp.riau.go.id/">https://satpolpp.riau.go.id/</a> Layanan Pengaduan Pelanggaran Tibum, Tranmas dan Linmas serta Penegakan Perda dan Perkada menyerahkan KTP/ Identitas Pelapor.</p> <p>Pelapor Melaporkan Pengaduan pelanggaran Perda/ Perkada melalui Telp./SMS/WA : 0761 8409999</p>
		
		<p>Petugas mencatat identitas pelapor pada formulir pengaduan pelanggaran Tibum, Tranmas dan Linmas serta Penegakan Perda dan Perkada secara Online.</p>
		<p>Pelapor menguraikan pengaduan pelanggaran Tibum, Tranmas dan Linmas serta Penegakan Perda dan Perkada secara Online.</p>

		Petugas Meregistrasi Pengaduan pada buku register Petugas Satpol PP menyampaikan Formulir Pengaduan Kepada Kasat dan menyampaikan informasi mengenai aduan ↓
		Kasat menerima laporan pengaduan, mencermati dan mengarahkan ke Kabid untuk menindaklanjuti sesuai materi pengaduan ↓
		Kabid Mengkonfirmasi kebenaran materi laporan kepada pelapor dan/ atau pihak terkait ↓
		Dalam hal diperlukan dapat menghadirkan pelapor dan / atau pihak-pihak terkait untuk diminta keterangan ↓
		Berkoordinasi dengan dinas/instansi terkait. ↓
		Melakukan tindakan yang diperlukan sesuai prosedur dan kewenangan. ↓
		Membuat bukti penyelesaian pengaduan. ↓
		Melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada kasat. ↓
		Menginformasikan kepada pelapor. ↓
		Mengarsipkan Laporan Pengaduan Pelanggaran Tibum, Tranmas dan Linmas serta Penegakan Perda dan Perkada ↓
3	Waktu Pelayanan	Pelayanan dibuka setiap Hari Senin s/d Hari Jum'at: Pukul 08:00 WIB s/d 15:30 WIB Waktu Tanggap 15 Menit
4	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut Biaya
5	Produk Layanan	Laporan Pengaduan Pelanggaran Tibum, Tranmas dan Linmas serta Penegakan Perda dan Perkada dan Laporan Penyelesaian Pengaduan
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS :0853 4082 7533</li> <li>2. Email :satpolpp@riau.go.id</li> <li>3. Website: satpolpp.riau.go.id</li> <li>4. Contac Person : <ul style="list-style-type: none"> <li>♣ Kepala Seksi Data dan Informasi: YULIZAR, S.Sos</li> </ul> </li> <li>5. Kotak Pengaduan : Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Riau</li> <li>6. Form Survey pelayanan pelapor dengan langsung dan online sebagaimana terlampir</li> </ol>

2. Proses Pengelolaan Pelayanan Pengaduan

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau
2	Sarana dan Prasarana	Meja, Kursi, Formulir Pengaduan Pelanggaran Perda, Buku Registrasi Pengaduan Pelanggaran Perda, pulpen, Kertas, ruang tunggu, WC, air bersih dan listrik
3	Kompetensi Pelaksana	Pendidikan Minimal SMA
4	Pengawas Internal	Pengawas dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja (Kepala Seksi Data dan Informasi)
5	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai SOP yang telah ditetapkan; 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun dalam pelayanan; 3. Laporan Pengaduan akan di tanggapi sesegera mungkin.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pelapor akan dirahasiakan identitasnya, dan dijamin keselamatannya
8	Manfaat Pelayanan	1. Meningkatkan kinerja OPD berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat. 2. Memudahkan masyarakat untuk membuat pelaporan secara on line agar efektif dan efisiensi dalam hal penghematan waktu, biaya, transportasi yang dikeluarkan oleh masyarakat dalam penyampaian laporan,.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan minimal 2 (dua) bulan sekali

Ditetapkan di : Pekanbaru  
 Pada tanggal : 28 Januari 2022

KEPALA SATUAN POLISI PAMONGPRAJA  
 PROVINSI RIAU,



Drs. FADI PENANDIO  
 Pembina Utama Madya  
 NIP.19690808 198909 1 001