



PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

Jalan Firdaus H. Rais No. 1 Singkawang 79123

Telp. (0562) 633652 Fax. (0562) 633652

Laman : <https://satpolpp.singkawangkota.go.id>, Pos-el : satpolpp@singkawangkota.go.id

KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KOTA SINGKAWANG

NOMOR 10 TAHUN 2025

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KOTA SINGKAWANG

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA SINGKAWANG,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan pasal 1 ayat (1) dan (2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, perlu menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik pada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Singkawang;
- b. bahwa untuk melaksanakan yang dimaksud sebagaimana dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Singkawang.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4634);
2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);
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 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 Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

5. Undang-undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4247);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan UU No. 28 Tahun 2002 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 26, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6628);
7. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 26/PRT/M/2008 Tahun 2008 tentang Persyaratan Teknis Sistem Proteksi Kebakaran pada Bangunan Gedung dan Lingkungan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
9. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Singkawang Nomor 4 Tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kota Singkawang Nomor 51);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Standar Pelayanan Publik pada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Singkawang dengan rincian sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan Publik pada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Singkawang sebagaimana dalam Diktum KESATU meliputi :
- 1) Standar Pelayanan Pengaduan
 - 2) Standar Pelayanan Penerbitan Surat Rekomendasi Kegiatan Event Musik
 - 3) Standar Pelayanan Rekomendasi Bangunan Gedung
 - 4) Standar Pelayanan Pemberian Rekomendasi Bantuan
- KETIGA** : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kedua dipergunakan sebagai acuan yang dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Penyelenggara, Aparat Pengawas dan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- KEEMPAT** : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini, dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah pada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Singkawang.

KELIMA

: Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan : di Singkawang
pada tanggal : 25 April 2025

KERAJA SATUSAN,

PILIPUS, S.H., M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19671130 198807 1 001

LAMPIRAN 1
KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJAKOTA
SINGKAWANG
NOMOR 10 TAHUN 2025
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA SATUAN POLISI
PAMONG PRAJA KOTA SINGKAWANG
TANGGAL 25 APRIL 2025

Standar Pelayanan Pengaduan Perka /Perdata

1). Komponen Service Delivery		
No	Unsur	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan :	Standar Pelayanan Pengaduan Perka/Perdata : 1) Fc ktp; 2) Berita Acara; 3) Dokumen atau bukti peristiwa;
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur :	<pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Menunggu Antrian] B --> C[Menuju Loker Front Office Meja Depan sesuai panggilan] C --> D[Penyerahan dokumen pemohon di Loker pengambilan] D --> A </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian :	Paling lambat 3 hari kerja, setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid serta tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data.
4	Biaya/Tarif :	Sesuai dengan Undang-undang nomor 24 tahun 2013 semua administrasi gratis.
5	Produk Pelayanan :	Layanan Aduan Perka / Perkada
6	Pengelola Pengaduan :	a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui : 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Singkawang Jalan Firdaus H. Rais No. 1 Singkawang 79123.

		4. Online (Whatsapp) • Whatsapp : 0896 2868 7600 5. Online (Sosial Media dan Website) • Facebook : Satpolpp Singkawang • Instagram : satpolppsingkawang • Laman : satpolpp.singkawangkota.go.id • Pos-el : satpolpp@singkawangkota.go.id b. Alur Penanganan Pengaduan  <pre> graph LR A[Pemohon Mengambil Dan Mengisi Formulir Aduan] --> B[Pemohon Memasukkan Formulir Yang Telah Di isi Ke Kotak Aduan] B --> C[Petugas Menginput Daftar Aduan (Proses Input 1 Hari Kerial)] C --> D[Tim Respon Aduan Melakukan Pemrosesan Dan Merespon Aduan] </pre> c. Jangka Waktu Pengaduan 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 3x24 jam 3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 7x24 jam
--	--	---

2). Komponen Manufacturing		
No	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	: 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Polisi Pamong Praja; 4. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Singkawang Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Singkawang 51; 5. Peraturan Wali Kota Nomor 17 Tahun 2021 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kota Singkawang (Berita Daerah Kota Singkawang Tahun 2021 Nomor 17); 6. Peraturan Wali Kota Nomor 43 tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Satuan Polisi Pamong Praja Kota Singkawang 7. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 1 Tahun 2016 tentang ketertiban Umum

2	Sarana dan Prasarana	:	Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu : • Komputer • Printer • Ruangan kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office dan Informasi • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Server • Ruang Tunggu • Muhsola • Ruangan Pengaduan
3	Kompetensi Pelaksana	:	1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu menguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal	:	1. Kepala Bidang terkait 2. Kepala Dinas
5	Pelaksana	:	Petugas front office, Operator, Petugas Piket/Siaga
6	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	1. Jaminan kerahasiaan data Pelapor 2. Jaminan kerahasiaan dokumen 3. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana pelayanan 4. Seluruh pelayanan bebas biaya.

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.
---	----------------------------	---

Ditetapkan : di Singkawang
pada tanggal : 25 April 2025

KEPALA SATUAN,



LAMPIRAN 2
KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJAKOTA
SINGKAWANG
NOMOR 10 TAHUN 2025
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA SATUAN POLISI
PAMONG PRAJA KOTA SINGKAWANG
TANGGAL 25 APRIL 2025

Standar Pelayanan Penerbitan Surat Rekomendasi Kegiatan Event Musik

1). Komponen Service Delivery		
No	Unsur	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan :	Standar Pelayanan Penerbitan Surat Rekomendasi Kegiatan Event Musik : 1) Fc KTP; 2) Proposal
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur :	<pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Menunggu Antrian] B --> C[Menuju Loker Front Office Meja Depan sesuai panggilan] C --> D[Penyerahan dokumen pemohon di Loker pengambilan] D --> A </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	: Paling lambat 3 hari kerja, setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid serta tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data.
4	Biaya/Tarif	: Sesuai dengan Undang-undang nomor 24 tahun 2013 semua administrasi gratis.
5	Produk Pelayanan	: Rekomendasi Event Musik
6	Pengelola Pengaduan	: a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui : 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Singkawang Jalan Firdaus H. Rais No. 1 Singkawang 79123.

		4. Online (Whatsapp) • Whatsapp : 0896 2868 7600 5. Online (Sosial Media dan Website) • Facebook : Satpolpp Singkawang • Instagram : satpolppsingkawang • Laman : satpolpp.singkawangkota.go.id • Pos-el : satpolpp@singkawangkota.go.id b. Alur Penanganan Pengaduan  <pre> graph LR A[Pemohon Mengambil Dan Mengisi Formulir Aduan] --> B[Pemohon Memasukkan Formulir Yang Telah Di isi Ke Kotak Aduan] B --> C[Petugas Menginput Daftar Aduan (Proses Input 1 Hari Kerial)] C --> D[Tim Respon Aduan Melakukan Pemrosesan Dan Merespon Aduan] </pre> c. Jangka Waktu Pengaduan 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 3x24 jam 3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 7x24 jam
--	--	---

2). Komponen Manufacturing		
No	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	: 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Polisi Pamong Praja; 4. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Singkawang Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Singkawang 51; 5. Peraturan Wali Kota Nomor 17 Tahun 2021 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kota Singkawang (Berita Daerah Kota Singkawang Tahun 2021 Nomor 17); 6. Peraturan Wali Kota Nomor 43 tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Satuan Polisi Pamong Praja Kota Singkawang 7. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 1 Tahun 2016 tentang ketertiban Umum

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.
---	----------------------------	---

Ditetapkan : di Singkawang
pada tanggal : 25 April 2025

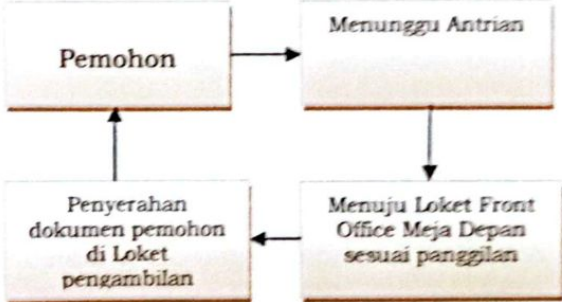
KEPALA SATUAN,


PILIPUS, S.H, M.Si
 Pembina Tingkat I
 NIP. 19671130 198807 1 001

LAMPIRAN 3

KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJAKOTA SINGKAWANG
 NOMOR 10 TAHUN 2025
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA SATUAN POLISI
 PAMONG PRAJA KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 25 APRIL 2025

Standar Pelayanan Rekomendasi Bangunan Gedung

1). Komponen Service Delivery		
No	Unsur	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan :	Standar Pelayanan Rekomendasi Bangunan Gedung: 1) Fc KTP; 2) Proposal;
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Menunggu Antrian] B --> C[Menuju Loker Front Office Meja Depan sesuai panggilan] C --> D[Penyerahan dokumen pemohon di Loker pengambilan] D --> A </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	: Paling lambat 3 hari kerja, setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid serta tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data.
4	Biaya/Tarif	: Sesuai dengan Undang-undang nomor 24 tahun 2013 semua administrasi gratis.
5	Produk Pelayanan	: Layanan Aduan
6	Pengelola Pengaduan	a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui : 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Singkawang Jalan Firdaus H. Rais No. 1 Singkawang 79123.

		4. Online (Whatsapp) • Whatsapp : 0896 2868 7600 5. Online (Sosial Media dan Website) • Facebook : Satpolpp Singkawang • Instagram : satpolppsingkawang • Laman : satpolpp.singkawangkota.go.id • Pos-el : satpolpp@singkawangkota.go.id b. Alur Penanganan Pengaduan  <pre> graph LR A[Pemohon Mengambil Dan Mengisi Formulir Aduan] --> B[Pemohon Memasukkan Formulir Yang Telah Di isi Ke Kotak Aduan] B --> C[Petugas Menginput Daftar Aduan (Proses Input 1 Hari Kerial)] C --> D[Tim Respon Aduan Melakukan Pemrosesan Dan Merespon Aduan] </pre> c. Jangka Waktu Pengaduan 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 3x24 jam 3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 7x24 jam
--	--	---

2). **Komponen Manufacturing**

No	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	: 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Polisi Pamong Praja; 4. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Singkawang Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Singkawang 51; 5. Peraturan Wali Kota Nomor 17 Tahun 2021 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kota Singkawang (Berita Daerah Kota Singkawang Tahun 2021 Nomor 17); 6. Peraturan Wali Kota Nomor 43 tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Satuan Polisi Pamong Praja Kota Singkawang 7. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 1 Tahun 2016 tentang ketertiban Umum

2	Sarana dan Prasarana	: Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu : • Komputer • Printer • Ruangan kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office dan Informasi • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Server • Ruang Tunggu • Muhsola • Ruangan Pengaduan
3	Kompetensi Pelaksana	: 1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu menguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal	: 1. Kepala Bidang terkait 2. Kepala Dinas
5	Pelaksana	: Petugas front office, Operator, Petugas Piket/Siaga
6	Jaminan Pelayanan	: Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	: 1. Jaminan kerahasiaan data Pelapor 2. Jaminan kerahasiaan dokumen 3. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana pelayanan 4. Seluruh pelayanan bebas biaya.

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.
---	----------------------------	---

Ditetapkan : di Singkawang
pada tanggal : 25 April 2025

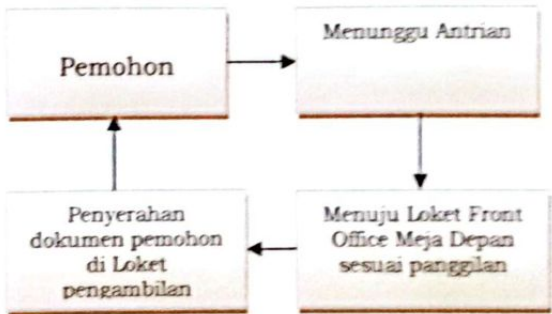
KEPALA SATUAN,


PILIPUS, S.H., M.Si
 Pembina Tingkat I
 NIP. 19671130 198807 1 001

LAMPIRAN 4

KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJAKOTA SINGKAWANG
 NOMOR 10 TAHUN 2025
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA SATUAN POLISI
 PAMONG PRAJA KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 25 APRIL 2025

Standar Pelayanan Pemberian Rekomendasi Bantuan

1). Komponen Service Delivery		
No	Unsur	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan :	Standar Pelayanan Pemberian Rekomendasi Bantuan : 1) Fc KTP; 2) Proposal; 3) NPWP; 4) Surat Keterangan dari Kelurahan/Domisili; 5) Fc Rekening Koran 6) Fc SK Ketua, Sekretaris dan Bendahara,
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur :	 <pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Menunggu Antrian] B --> C[Menuju Loker Front Office Meja Depan sesuai panggilan] C --> D[Penyerahan dokumen pemohon di Loker pengambilan] D --> A </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian :	Paling lambat 3 hari kerja, setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid serta tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data.
4	Biaya/Tarif :	Sesuai dengan Undang-undang nomor 24 tahun 2013 semua administrasi gratis.
5	Produk Pelayanan :	Layanan Aduan
6	Pengelola Pengaduan :	a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui : 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Singkawang Jalan Firdaus H. Rais No. 1 Singkawang 79123.

		4. Online (Whatsapp) • Whatsapp : 0896 2868 7600 5. Online (Sosial Media dan Website) • Facebook : Satpolpp Singkawang • Instagram : satpolppsingkawang • Laman : satpolpp.singkawangkota.go.id • Pos-el : satpolpp@singkawangkota.go.id b. Alur Penanganan Pengaduan  <pre> graph LR A[Pemohon Mengambil Dan Mengisi Formulir Aduan] --> B[Pemohon Memasukkan Formulir Yang Telah Di isi Ke Kotak Aduan] B --> C[Petugas Menginput Daftar Aduan (Proses Input 1 Hari Kerial)] C --> D[Tim Respon Aduan Melakukan Pemrosesan Dan Merespon Aduan] </pre> c. Jangka Waktu Pengaduan 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 3x24 jam 3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 7x24 jam
--	--	---

2). Komponen Manufacturing		
No	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	: 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Polisi Pamong Praja; 4. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Singkawang Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Singkawang 51; 5. Peraturan Wali Kota Nomor 17 Tahun 2021 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kota Singkawang (Berita Daerah Kota Singkawang Tahun 2021 Nomor 17); 6. Peraturan Wali Kota Nomor 43 tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Satuan Polisi Pamong Praja Kota Singkawang 7. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 1 Tahun 2016 tentang ketertiban Umum

2	Sarana dan Prasarana	:	Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu : • Komputer • Printer • Ruangan kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office dan Informasi • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Server • Ruang Tunggu • Muhsola • Ruangan Pengaduan
3	Kompetensi Pelaksana	:	1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu menguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal	:	1. Kepala Bidang terkait 2. Kepala Dinas
5	Pelaksana	:	Petugas front office, Operator, Petugas Piket/Siaga
6	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	1. Jaminan kerahasiaan data Pelapor 2. Jaminan kerahasiaan dokumen 3. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana pelayanan 4. Seluruh pelayanan bebas biaya.

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.
---	----------------------------	---

Ditetapkan : di Singkawang
pada tanggal : 25 April 2025

KEPALA SATUAN,

PILIPUS, S.H., M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19671130 198807 1 001