



PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG  
**SATUAN POLISI PAMONG PRAJA**  
Jalan Ngurah Rai Nomor 1 Telepon (0362) 3306194  
**SINGARAJA**

*www.polpp.bulelengkab.go.id; email: polpp@bulelengkab.go.id*

---

KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
KABUPATEN BULELENG

NOMOR : 300.1/548/SATPOLPP/2023

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
KABUPATEN BULELENG

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN BULELENG

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan azas penyelenggaraan pemerintahan yang baik 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, perlu menetapkan Keputusan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng tentang Standar Pelayanan Pada Bagian Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 615);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng Tahun 2020 sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud diktum KESATU merupakan pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan komitmen dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng;
- KETIGA : Penyusunan standar pelayanan melibatkan partisipasi penuh dari seluruh unsur aparatur yang ada pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng dan dikoordinir oleh Kasat Pol PP Kabupaten Buleleng;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Singaraja  
pada tanggal 30 Mei 2023  
KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
KABUPATEN BULELENG,



**I Gede Arya Suardana, AP.MM**

Nip. 19740323 199311 1 001

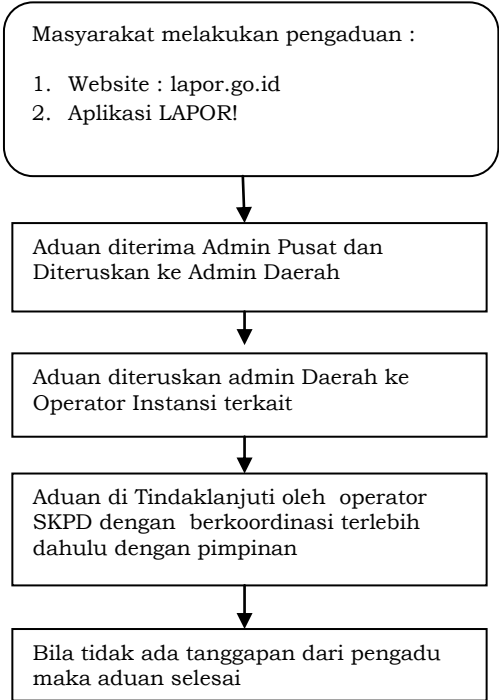
Keputusan ini disampaikan kepada :

1. Bupati Buleleng di Buleleng;
2. Wakil Bupati Buleleng di Buleleng;
3. Inspektur Kab. Buleleng di Buleleng;
4. Kepala Bappeda Litbang Kab. Buleleng, di Buleleng;
5. Kepala Bagian Organisasi Setda Kab. Buleleng, di Buleleng; dan
6. Arsip.

LAMPIRAN  
 KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN  
 BULELENG  
 NOMOR : 300.1/548/SATPOLPP/2023  
 TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA SATUAN POLISI  
 PAMONG PRAJA KABUPATEN BULELENG

A. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI LAYANAN PENGADUAN PELAYANAN  
 PUBLIK

- DASAR HUKUM : 1. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang  
 Pelayanan Publik  
 2. Permenpan RB Nomor 3 Tahun 2015 tentang  
 SP4N  
 3. Permenpan RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang  
 Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik  
 Nasional

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	1. Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui, Website LAPOR!, dan Aplikasi LAPOR di PlayStore (dengan memuat minimal nama dan alamat lengkap serta lokasi permasalahan dan foto pendukung permasalahan)  2. Pengguna layanan dapat langsung ke Satuan Polisi Pamong Praja Kab.Buleleng Jalan Ngurah Rai No. 1 Singaraja dan menyampaikan pengaduan secara lisan dilengkapi dengan fotocopy bukti pendukung pengaduan sebanyak 1 lembar.
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pengaduan dilaksanakan menjadi 2 (dua), yaitu :  1. Melalui Website LAPOR! dan Aplikasi LAPOR! di Android   <pre> graph TD     A[Masyarakat melakukan pengaduan : 1. Website : lapor.go.id 2. Aplikasi LAPOR!] --&gt; B[Aduan diterima Admin Pusat dan Diteruskan ke Admin Daerah]     B --&gt; C[Aduan diteruskan admin Daerah ke Operator Instansi terkait]     C --&gt; D[Aduan di Tindaklanjuti oleh operator SKPD dengan berkoordinasi terlebih dahulu dengan pimpinan]     D --&gt; E[Bila tidak ada tanggapan dari pengadu maka aduan selesai]           </pre>

		<p>2. Pengaduan langsung</p> <pre> graph TD     A[Datang langsung ke Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng] --&gt; B[Konsultasi langsung petugas pengaduan pelayanan publik]     B --&gt; C{Hasil Konsultasi}     B --&gt; D[Konsultasi dengan Bidang Terkait]     D --&gt; C     </pre>
3	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan lewat media elektronik diteruskan ke SKPD terkait dalam waktu 10 Menit</li> <li>2. Pengaduan secara langsung ditindaklanjuti dalam waktu 1 hari bila bisa diselesaikan oleh petugas pengaduan dan maksimal 7 hari kerja</li> </ol>
4	Biaya / tariff	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Tindak lanjut penyelesaian pengaduan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pada Jam dan Hari Kerja melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datang langsung ke Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng</li> <li>2. Kotak Saran</li> <li>3. Telp : (0362) 3306194</li> <li>4. Website : polpp.bulelengkab.go.id</li> </ol>

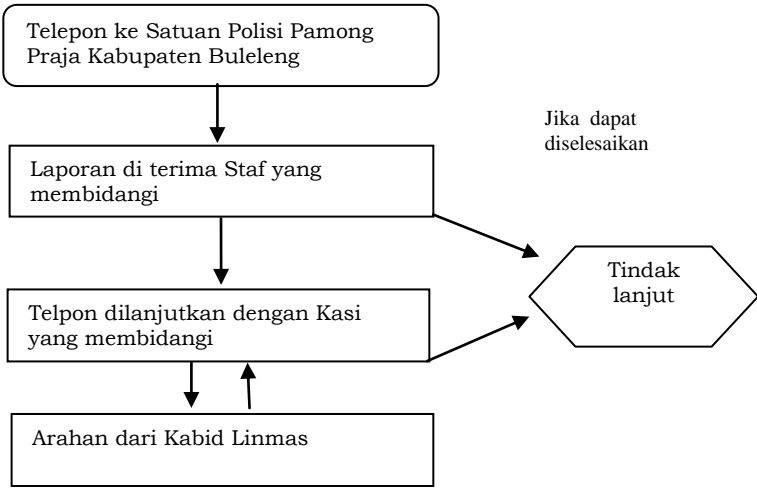
**B. STANDAR PELAYANAN PENEGAKAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN DAERAH (Standar Pelayanan Laporan/Pengaduan)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	Laporan / pengaduan adanya pelanggaran Perda / Perbub
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Laporan / pengaduan dapat dilakukan dengan 2 cara
		<p>1. Datang langsung ke kantor SatPol PP Kab. Buleleng</p> <pre> graph TD     A[Datang ke Bidang Perada] --&gt; B[Lapor dengan staf Seksi Pembinaan &amp; Pengawasan]     B --&gt; C{Konsul tindak lanjut}     B --&gt; D[Konsultasi dgn Kasi Pembinaan &amp; Pengawasan]     D --&gt; C     D --&gt; E[Arahan dari Kabid Perada]     E --&gt; D     </pre>

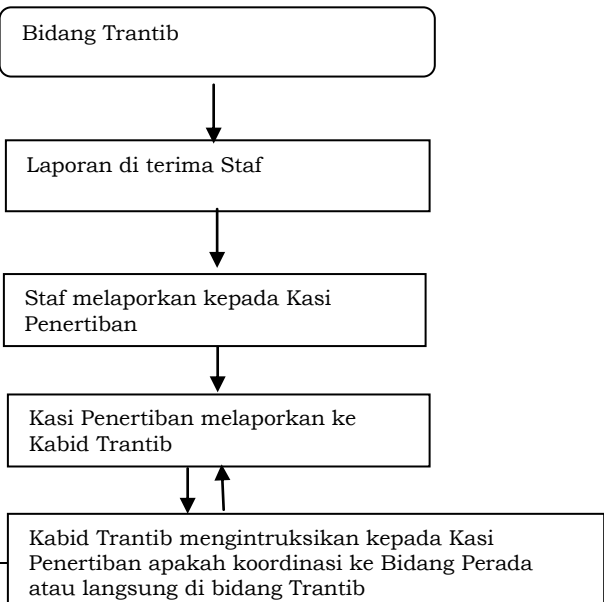
		<p>2. Laporan/pengaduan tidak langsung (melalui telepon)</p>
3	Jangka waktu penyelesaian	Menyesuaikan dengan permasalahan, ± 30 menit
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk layanan	Saran, tindak lanjut untuk laporan/pengaduan pelanggaran Perda /Perkada
6	Penanganan pengaduan, Laporan	<p>Pada Jam dan Hari Kerja melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datang langsung ke Satpol PP Kabupaten Buleleng</li> <li>2. Kotak Saran</li> <li>3. Telp : (0362) 3306194</li> <li>4. Website : polpp.bulelengkab.go.id</li> </ol>

### C. STANDAR PELAYANAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	Laporan / pengaduan dari anggota Satlinmas Desa/Kelurahan terkait ke Linmasan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Laporan / pengaduan dapat dilakukan dengan 2 cara
		<p>1. Datang langsung ke kantor SatPol PP Kabupaten Buleleng</p>

		<p>2. Laporan tidak langsung (melalui telepon)</p>  <pre> graph TD     A[Telepon ke Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng] --&gt; B[Laporan di terima Staf yang membidangi]     B --&gt; C[Telpon dilanjutkan dengan Kasi yang membidangi]     C --&gt; D[Arahan dari Kabid Linmas]     D --&gt; C     B --&gt; E{Tindak lanjut}     C --&gt; E     E --- F[Jika dapat diselesaikan] </pre>
3	Jangka waktu penyelesaian	Menyesuaikan sesuai dengan permasalahan,
4	Biaya/tariff	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk layanan	Saran, tindak lanjut untuk laporan disampaikan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pada Jam dan Hari Kerja melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datang langsung ke Satpol PP Kabupaten Buleleng</li> <li>2. Kotak Saran</li> <li>3. Telp : (0362) 3306194</li> <li>4. Website : polpp.bulelengkab.go.id</li> </ol>

#### D. STANDAR PELAYANAN BIDANG TRANTIB (Standar Pelayanan Laporan / Pengaduan)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	Laporan / pengaduan adanya pelanggaran Perda / Perbub
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Laporan / pengaduan dapat dilakukan dengan 2 cara</p> <p>1. Datang langsung ke kantor Satpol PP Kabupaten Buleleng</p>  <pre> graph TD     A[Bidang Trantib] --&gt; B[Laporan di terima Staf]     B --&gt; C[Staf melaporkan kepada Kasi Penertiban]     C --&gt; D[Kasi Penertiban melaporkan ke Kabid Trantib]     D --&gt; E[Kabid Trantib mengintruksikan kepada Kasi Penertiban apakah koordinasi ke Bidang Perada atau langsung di bidang Trantib]     E --&gt; D </pre>

		<p>2. Laporan tidak langsung (melalui telepon)</p> <pre> graph TD     A[Telepon ke Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng] --&gt; B[Laporan di terima Staf]     B --&gt; C[Staf melaporkan kepada Kasi Penertiban]     C --&gt; D[Kasi Penertiban melaporkan ke Kabid Trantib]     D --&gt; E[Kabid Trantib mengintruksikan kepada Kasi Penertiban apakah koordinasi ke Bidang Perada atau langsung di bidang Trantib]     E --&gt; D </pre>
3	Jangka waktu penyelesaian	Menyesuaikan sesuai dengan permasalahan,
4	Biaya/tariff	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk layanan	saran, tindak lanjut untuk laporan / pengaduan pelanggaran Perda
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pada Jam dan Hari Kerja melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datang langsung ke Satpol PP Kabupaten Buleleng</li> <li>2. Kotak Saran</li> <li>3. Telp : (0362) 3306194</li> <li>4. Website : polpp.bulelengkab.go.id</li> </ol>