



# PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

JALAN NEGARA NO.1 TELP. 7951618

LUBUK PAKAM 20514

Email : satpolppdeliserdangkab@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

KABUPATEN DELI SERDANG

NO 126 TAHUN 2023

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN DELI SERDANG

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

KABUPATEN DELI SERDANG

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 publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut;

b. Bahwa untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapat kepercayaan masyarakat, maka perlu disusun dan ditetapkan Standar Pelayanan Publik;

c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf (a) dan huruf (b), perlu menetapkan Keputusan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja tentang Standar Pelayanan Publik.

Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

5. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja;

6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 40 Tahun 2011 Tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja;

7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja;

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 26 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat serta Perlindungan Masyarakat;

10. Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 7 Tahun 2015 tentang Ketenteraman dan Ketertiban Umum.
11. Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 104 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Publik pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang meliputi pelayanan :
- 1) Pelayanan Pengaduan Pelanggaran Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah;
  - 2) Pelayanan Kerugian Materil dan/atau Cedera Fisik akibat Penegakan Hukum Terhadap Pelanggaran Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah;
  - 3) Pelayanan Bantuan Pengamanan Kegiatan;
  - 4) Pelayanan Bantuan Pengamanan Unjuk Rasa;
  - 5) Pelayanan Patroli Lingkungan;
  - 6) Pelayanan Informasi Rawan Bencana.
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana terlampir dalam lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara dan pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Pimpinan Penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Lubuk Pakam

Pada Tanggal : 26 Juli 2023

**KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
KABUPATEN DELI SERDANG**



**MARJUKI S.SOS.,M.AP**

**PEMBINA TK. I**

**NIP. 19721229 199203 1 008**

Lampiran 1  
Keputusan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kab. Deli Serdang  
Nomor Tahun 2023  
Tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik  
Satuan Polisi Pamong Praja Kab. Deli Serdang

## **A. GAMBARAN UMUM**

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

1. Menegakkan Perda dan Perkada;
2. Menyelenggarakan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat; dan
3. Menyelenggarakan perlindungan masyarakat.

Dalam melaksanakan tugas, Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang mempunyai fungsi :

1. Penyusunan program penegakan Perda dan Perkada, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat serta penyelenggaraan perlindungan masyarakat;
2. Pelaksanaan kebijakan penegakan Perda dan Perkada, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat serta penyelenggaraan perlindungan masyarakat;
3. Pelaksanaan koordinasi penegakan Perda dan Perkada, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat serta penyelenggaraan perlindungan masyarakat dengan instansi terkait;
4. Pengawasan terhadap masyarakat, aparatur, atau badan hukum atas pelaksanaan Perda dan Perkada; dan
5. Pelaksanaan fungsi lain berdasarkan tugas yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang beralamat di Jl. Karya Jaya Lubuk Pakam. Sumber Daya Manusia Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang yang bertugas sebanyak 182 orang terdiri dari 65 orang PNS dan 117 orang Pegawai dengan Perjanjian Kerja (P2K)

## **B. DASAR HUKUM**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 40 Tahun 2011 Tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 26 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat serta Perlindungan Masyarakat;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 7 Tahun 2015 tentang Ketenteraman dan Ketertiban Umum.
11. Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 104 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang.

### C. SARANA DAN PRASARANA

Sarana, prasarana dan / atau fasilitas yang ada digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan. Hal tersebut disesuaikan dengan jenis pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang. Adapun fasilitas yang disediakan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang adalah :

1. Fasilitas parkir, ruang pelayanan dan meja layanan informasi;
2. Komputer, internet, dan printer;
3. Buku Tamu.

### D. KOMPETENSI PELAKSANA

1. Memahami tugas dan fungsi jabatan;
2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);
3. Memahami kebijakan dan berbagai Peraturan Perundang-Undangan yang terkait;
4. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif dan tanggung jawab.

### E. SATUAN PENGAWAS INTERNAL (SPI)

Dilakukan oleh pimpinan secara berjenjang :

1. Kepala Satuan
2. Sekretaris
3. Kepala Bidang
4. Kepala Seksi

### F. JAMINAN PELAYANAN

1. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan;
2. Apabila terjadi pelanggaran terhadap Standar Pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.

### G. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;
2. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.

### H. EVALUASI KINERJA PELAYANAN

Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang melakukan evaluasi kinerja sebulan sekali dan disesuaikan dengan penilaian kinerja terhadap setiap pegawai.

Ditetapkan di : Lubuk Pakam

Pada Tanggal : 26 Juli 2023

**KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
KABUPATEN DELI SERDANG**



**MARJUKI S.SOS.,M.AP  
PEMBINA TK. I**

**NIP. 19721229 199203 1 008**

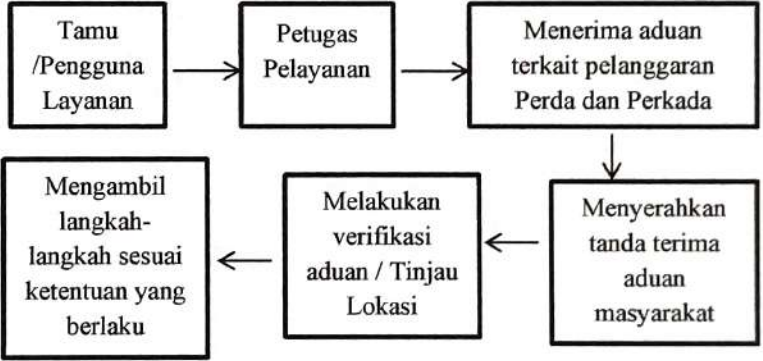
Lampiran II  
Keputusan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kab. Deli Serdang  
Nomor Tahun 2023  
Tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Satuan Polisi  
Pamong Praja Kab. Deli Serdang

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

**SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN DELI SERDANG**

**A. Pelayanan Pengaduan Pelanggaran Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah**

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

| NO | KOMPONEN                                | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Persyaratan                             | <p>Warga masyarakat yang mengadu terkait adanya pelanggaran Perda dan Perkada harus melengkapi syarat sbb :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Fotokopi KTP / Identitas Diri</li> <li>Menyampaikan informasi jenis pelanggaran disertai dengan alat bukti berupa dokumen/foto/video/objek pelanggaran.</li> <li>Lokasi pelanggaran</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          |  <pre> graph TD     A[Tamu /Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Pelayanan]     B --&gt; C[Menerima aduan terkait pelanggaran Perda dan Perkada]     C --&gt; D[Menyerahkan tanda terima aduan masyarakat]     D --&gt; E[Melakukan verifikasi aduan / Tinjau Lokasi]     E --&gt; F[Mengambil langkah-langkah sesuai ketentuan yang berlaku]           </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tamu/pengguna layanan menuju ke meja petugas pelayanan;</li> <li>Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu, melampirkan identitas dan bukti-bukti pelanggaran ;</li> <li>Menerima tanda bukti pengaduan pelanggaran Perda dan Perkada dari petugas layanan;</li> <li>Petugas (Satpol PP) melakukan verifikasi aduan dengan melaksanakan tinjauan ke lokasi / objek pelanggaran;</li> <li>Apabila ditemukan adanya pelanggaran, maka Satpol PP akan mengambil langkah-langkah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</li> </ol> |
| 3  | Jangka waktu penyelesaian               | Sesuai dengan SOP/ Peraturan yang berlaku                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 4  | Biaya/Tarif                             | Gratis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 5  | Produk pelayanan                        | Pelayanan pengaduan pelanggaran Perda dan Perkada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 6  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <p>Aduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Datang langsung (ke Kantor Satpol PP Kab. Deli Serdang yang beralamat di Jl. Karya Jaya Kec. Lubuk Pakam Kab. Deli Serdang)</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|   |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                 | 2. Surat (ditujukan kepada Kepala Satpol PP Kab. Deli Serdang)<br>3. Email (satpolppdeliserdangkab@gmail.com)<br>4. Aplikasi SP4N-LAPOR : www.lapor.go.id<br>5. Sosial Media <ul style="list-style-type: none"> <li>• Whatsapp : 0821 6297 6997</li> <li>• Instagram : @satpolppdeliserdang</li> <li>• Facebook : Satpolpp Deli Serdang</li> <li>• Website : www.deliserdangkab.go.id</li> </ul> |
| 7 | Waktu Pelayanan | Setiap Hari Kerja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

#### B. Pelayanan Kerugian Materil dan/atau Cedera Fisik akibat Penegakan Hukum Terhadap Pelanggaran Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Persyaratan                    | <p>Warga Negara yang terkena dampak akibat penegakan hukum terhadap pelanggaran Perda dan Perkada, dengan kriteria :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Yang mengalami kerugian materil dan/atau cedera fisik akibat penegakan perda dan perkada;</li> <li>Berada pada jarak 0 s/d 50 meter dari lokasi penegakan perda dan perkada.</li> </ol> <p>Warga Negara yang dimaksud mengajukan pelayanan harus melengkapi syarat sbb :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Fotokopi KTP / Identitas Diri</li> <li>Dokumen kepemilikan dan/atau;</li> <li>Saksi di sekitar lokasi penegakan perda dan perkada.</li> </ol> |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <pre> graph TD     A[Tamu /Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Pelayanan]     B --&gt; C[Menerima aduan terkait Kerugian Materil dan/atau Cedera Fisik]     C --&gt; D[Menaksir dan menghitung kerugian materil yang dialami]     C --&gt; E[Melakukan verifikasi faktual terhadap alat bukti]     D --&gt; F[Kerugian materil → perbaikan barang / aset pribadi]     E --&gt; G[Kerugian cedera fisik ringan → pengobatan dan pertolongan pertama pribadi]     G --&gt; H[Kerugian cedera fisik yang memerlukan penanganan → dibawa ke Puskesmas / RSUD] </pre>                                                                   |

|   |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                         | <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tamu/pengguna layanan menuju ke meja petugas pelayanan;</li> <li>Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu, melampirkan identitas dan alat bukti yang dibutuhkan ;</li> <li>Menerima tanda bukti pengajuan pelayanan dari petugas layanan;</li> <li>Petugas (Satpol PP) bersama instansi terkait melakukan pendataan dan verifikasi faktual terhadap alat bukti yang diajukan;</li> <li>Alat bukti sebagaimana dimaksud diajukan paling lama 1x24 jam setelah pelaksanaan penegakan Perda dan Perkada;</li> <li>Perhitungan pemenuhan pelayanan dasar dimaksud dilaksanakan dengan cara menaksir dan menghitung kerugian materil yang dialami yang melibatkan juru taksir;</li> <li>Dalam hal ini terdapat warga negara : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terkena dampak kerugian materi akibat penegakan Perda dan Perkada, Satpol PP memberikan perbaikan atas barang atau aset pribadi yang layak;</li> <li>• Terkena dampak kerugian cedera fisik ringan akibat penegakan Perda dan Perkada, Satpol PP memberikan tindakan pengobatan dan pertolongan pertama;</li> <li>• Terkena dampak kerugian cedera fisik yang memerlukan penanganan lebih lanjut akibat penegakan Perda dan Perkada, Satpol PP memberikan fasilitas pengobatan di Pusat Kesehatan Masyarakat atau Rumah Sakit Umum Daerah.</li> </ul> </li> <li>Perbaikan atas kerugian materil dan cedera fisik ringan pendanaannya 2,5% dari anggaran operasional penegakan Perda dan Perkada.</li> </ol> |
| 3 | Jangka waktu penyelesaian               | 10 Hari Kerja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 4 | Biaya/Tarif                             | Gratis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 5 | Produk pelayanan                        | Pelayanan Kerugian Materil dan/atau Cedera Fisik akibat Penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 6 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <p>Aduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Datang langsung (ke Kantor Satpol PP Kab. Deli Serdang yang beralamat di Jl. Karya Jaya Kec. Lubuk Pakam Kab. Deli Serdang)</li> <li>Surat (ditujukan kepada Kepala Satpol PP Kab. Deli Serdang)</li> <li>Email (satpolppdeliserdangkab@gmail.com)</li> <li>Aplikasi SP4N-LAPOR : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>Sosial Media <ul style="list-style-type: none"> <li>• Whatsapp : 0821 6297 6997</li> <li>• Instagram : @satpolppdeliserdang</li> <li>• Facebook : Satpolpp Deli Serdang</li> <li>• Website : <a href="http://www.deliserdangkab.go.id">www.deliserdangkab.go.id</a></li> </ul> </li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 7 | Waktu Pelayanan                         | 1x24 jam pada hari H pelaksanaan penegakan Perda dan Perkada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

### C. Pelayanan Bantuan Pengamanan Kegiatan

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

| NO | KOMPONEN                                | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Persyaratan                             | Dinas / Instansi / Badan / Lembaga / Warga Masyarakat, mengajukan permohonan secara tertulis kepada Kepala Satpol PP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | <pre> graph TD     A[Tamu / Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Pelayanan]     B --&gt; C[Menerima Permohonan Bantuan Pengamanan]     C --&gt; D[Menyerahkan tanda terima Permohonan Bantuan Pengamanan]     D --&gt; E[Mengkaji permohonan]     E --&gt; F[Koordinasi dengan instansi terkait]     F --&gt; G[Pembuatan SPT]     G --&gt; H[Pelaksanaan Kegiatan]           </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tamu/pengguna layanan menuju ke meja petugas pelayanan;</li> <li>Menyampaikan permohonan tertulis ;</li> <li>Menerima tanda bukti permohonan tertulis dari petugas layanan;</li> <li>Kepala Satpol PP memberikan Perintah kepada Bidang Trantibum untuk melakukan kajian permohonan pengamanan;</li> <li>Koordinasi dengan instansi terkait;</li> <li>Pembuatan Surat Perintah Tugas pengamanan;</li> <li>Melaksanakan pengamanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</li> </ol> |
| 3  | Jangka waktu penyelesaian               | 1 (satu) hari kerja / sesuai waktu pelaksanaan kegiatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 4  | Biaya/Tarif                             | Gratis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5  | Produk pelayanan                        | Pengamanan Kegiatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <p>Aduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Datang langsung (ke Kantor Satpol PP Kab. Deli Serdang yang beralamat di Jl. Karya Jaya Kec. Lubuk Pakam Kab. Deli Serdang)</li> <li>Surat (ditujukan kepada Kepala Satpol PP Kab. Deli Serdang)</li> <li>Email (satpolppdeliserdangkab@gmail.com)</li> <li>Aplikasi SP4N-LAPOR : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>Sosial Media <ul style="list-style-type: none"> <li>Whatsapp : 0821 6297 6997</li> <li>Instagram : @satpolppdeliserdang</li> <li>Facebook : Satpolpp Deli Serdang</li> <li>Website : <a href="http://www.deliserdangkab.go.id">www.deliserdangkab.go.id</a></li> </ul> </li> </ol>                                                                                                                                                                                    |
| 7  | Waktu Pelayanan                         | Setiap Hari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

#### D. Pelayanan Bantuan Pengamanan Unjuk Rasa

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

| NO | KOMPONEN                                | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Persyaratan                             | Pelaporan dari Kordinator Lapangan Aksi Unjuk Rasa / Pemberitahuan dari Polres.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | <pre> graph TD     A[Tamu /Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Pelayanan]     B --&gt; C[Menerima Laporan / Pemberitahuan]     C --&gt; D[Menyerahkan tanda terima Laporan / Pemberitahuan]     D --&gt; E[Melakukan pengukuran dan bertindak sesuai SOP]     E --&gt; F[Koordinasi dengan Polresta Deli Serdang]     F --&gt; G[Pembuatan SPT]     G --&gt; H[Pelaksanaan Kegiatan]           </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tamu/pengguna layanan menuju ke meja petugas pelayanan;</li> <li>Menyampaikan permohonan tertulis ;</li> <li>Menerima tanda bukti permohonan tertulis dari petugas layanan;</li> <li>Kepala Satpol PP memberikan Perintah kepada Bidang Trantibum untuk melakukan pengukuran, cara bertindak sesuai dengan SOP;</li> <li>Koordinasi dengan Polresta Deli Serdang;</li> <li>Pembuatan Surat Perintah Tugas Penanganan dan Pengamanan aksi unjuk rasa;</li> <li>Melaksanakan pengamanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</li> </ol> |
| 3  | Jangka waktu penyelesaian               | 1 (satu) hari kerja / sesuai waktu pelaksanaan kegiatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 4  | Biaya/Tarif                             | Gratis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 5  | Produk pelayanan                        | Penanganan dan Pengamanan Aksi Unjuk Rasa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <p>Aduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Datang langsung (ke Kantor Satpol PP Kab. Deli Serdang yang beralamat di Jl. Karya Jaya Kec. Lubuk Pakam Kab. Deli Serdang)</li> <li>Surat (ditujukan kepada Kepala Satpol PP Kab. Deli Serdang)</li> <li>Email (satpolppdeliserdangkab@gmail.com)</li> <li>Aplikasi SP4N-LAPOR : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>Sosial Media <ul style="list-style-type: none"> <li>Whatsapp : 0821 6297 6997</li> <li>Instagram : @satpolppdeliserdang</li> <li>Facebook : Satpolpp Deli Serdang</li> <li>Website : <a href="http://www.deliserdangkab.go.id">www.deliserdangkab.go.id</a></li> </ul> </li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 7  | Waktu Pelayanan                         | Setiap Hari Kerja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## E. Pelayanan Patroli Lingkungan

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

| NO | KOMPONEN                                | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Persyaratan                             | Dinas / Instansi / Badan / Lembaga / Warga Masyarakat, mengajukan permohonan secara tertulis kepada Kepala Satpol PP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | <pre> graph TD     A[Tamu / Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Pelayanan]     B --&gt; C[Menerima Permohonan Patroli Lingkungan]     C --&gt; D[Menyerahkan tanda terima Permohonan Patroli Lingkungan]     D --&gt; E[Mengkaji permohonan]     E --&gt; F[Koordinasi dengan instansi terkait]     F --&gt; G[Pembuatan SPT]     G --&gt; H[Pelaksanaan Kegiatan]           </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tamu/pengguna layanan menuju ke meja petugas pelayanan;</li> <li>Menyampaikan permohonan tertulis ;</li> <li>Menerima tanda bukti permohonan tertulis dari petugas layanan;</li> <li>Kepala Satpol PP memberikan Perintah kepada Bidang Trantibum untuk melakukan kajian permohonan Patroli Lingkungan</li> <li>Koordinasi dengan instansi terkait;</li> <li>Pembuatan Surat Perintah Tugas Patroli Lingkungan</li> <li>Melaksanakan pengamanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</li> </ol> |
| 3  | Jangka waktu penyelesaian               | 1 (satu) hari kerja / sesuai waktu pelaksanaan kegiatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4  | Biaya/Tarif                             | Gratis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5  | Produk pelayanan                        | Kegiatan Patroli Lingkungan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <p>Aduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>osial MeDatang langsung (ke Kantor Satpol PP Kab. Deli Serdang yang beralamat di Jl. Karya Jaya Kec. Lubuk Pakam Kab. Deli Serdang)</li> <li>Surat (ditujukan kepada Kepala Satpol PP Kab. Deli Serdang)</li> <li>Email (satpolppdeliserdangkab@gmail.com)</li> <li>Aplikasi SP4N-LAPOR : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>Sdia <ul style="list-style-type: none"> <li>Whatsapp : 0821 6297 6997</li> <li>Instagram : @satpolppdeliserdang</li> <li>Facebook : Satpolpp Deli Serdang</li> <li>Website : <a href="http://www.deliserdangkab.go.id">www.deliserdangkab.go.id</a></li> </ul> </li> </ol>                                                                                                                                                                                                  |
| 7  | Waktu Pelayanan                         | Setiap Hari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## F. Pelayanan Informasi Rawan Bencana

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

| NO | KOMPONEN                                | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Persyaratan                             | <p>Dinas / Instansi / Badan / Lembaga / Warga Masyarakat mengajukan permohonan secara tertulis kepada Kepala Satpol PP.</p> <p>Warga masyarakat yang dimaksud adalah warga masyarakat yang berada di kawasan rawan bencana dan menjadi korban bencana, mengajukan pelayanan harus melengkapi syarat sbb :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Fotokopi KTP / Identitas Diri;</li> <li>Lokasi rawan bencana.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | <pre> graph TD     A[Tamu /Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Pelayanan]     B --&gt; C[Menerima Permohonan Informasi]     C --&gt; D[Menyerahkan tanda terima Permohonan Informasi]     D --&gt; E[Mengkaji permohonan]     E --&gt; F[Koordinasi dengan instansi terkait]     F --&gt; G[Pemberian Informasi]     G --&gt; H[Pelaksanaan Kegiatan]           </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tamu/pengguna layanan menuju ke meja petugas pelayanan;</li> <li>Menyampaikan permohonan tertulis ;</li> <li>Menerima tanda bukti permohonan tertulis dari petugas layanan;</li> <li>Kepala Satpol PP memberikan Perintah kepada Bidang Linmas untuk melakukan kajian permohonan Informasi Rawan Bencana.</li> <li>Koordinasi dengan instansi terkait;</li> <li>Memberikan Informasi Rawan Bencana kepada pengguna layanan.</li> </ol> |
| 3  | Jangka waktu penyelesaian               | 5 Hari Kerja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 4  | Biaya/Tarif                             | Gratis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 5  | Produk pelayanan                        | Informasi Rawan Bencana                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 6  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <p>Aduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Datang langsung (ke Kantor Satpol PP Kab. Deli Serdang yang beralamat di Jl. Karya Jaya Kec. Lubuk Pakam Kab. Deli Serdang)</li> <li>Surat (ditujukan kepada Kepala Satpol PP Kab. Deli Serdang)</li> <li>Email (satpolppdeliserdangkab@gmail.com)</li> <li>Aplikasi SP4N-LAPOR : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>Sosial Media <ul style="list-style-type: none"> <li>Whatsapp : 0821 6297 6997</li> <li>Instagram : @satpolppdeliserdang</li> <li>Facebook : Satpolpp Deli Serdang</li> </ul> </li> </ol>                                                                                                                                                                                                                     |

|   |                 |                                                                                    |
|---|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                 | • Website : <a href="http://www.deliserdangkab.go.id">www.deliserdangkab.go.id</a> |
| 7 | Waktu Pelayanan | Setiap Hari Kerja                                                                  |

Ditetapkan di : Lubuk Pakam

Pada Tanggal : 24 Juli 2023

**KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
KABUPATEN DELI SERDANG**



**MARJUKI, S.SOS.,M.AP  
PEMBINA TK. I**

**NIP. 19721229 199203 1 008**



**PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG**  
**SATUAN POLISI PAMONG PRAJA**

JALAN NEGARA NO.1 TELP. 7951618

LUBUK PAKAM 20514

Email : satpolppdeliserdangkab@gmail.com

---

**MAKLUMAT PELAYANAN**

Nomor : 127 TAHUN 2023

SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN DELI SERDANG  
MENYATAKAN SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK YANG TELAH DITETAPKAN.  
PELANGGARAN TERHADAP MAKLUMAT INI AKAN DIKENAKAN SANKSI  
SESUAI DENGAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Ditetapkan di : Lubuk Pakam

Pada Tanggal : 26 Juli 2023

**KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
KABUPATEN DELI SERDANG**



**MARJUKI, S.SOS., M.AP**  
**PEMBINA TK. I**

NIP. 19721229 199203 1 008