













8


<p><b>Nomor SOP</b> :  <b>Tanggal Pembuatan</b> : 17 Juli 2019  <b>Tanggal Revisi</b> : 17 Juli 2019  <b>Tanggal Efektif</b> : 22 Juli 2019  <b>Nama SOP</b> : Pelayanan Pengaduan Pelanggaran Perda dan Perkada</p>	<div data-bbox="1273 175 1457 410" data-label="Image"> </div> <p><b>PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU</b>  <b>SATUAN POLISI PAMONG PRAJA</b></p>
<p>1</p>	<p>2</p>
<p><b>Dasar Hukum</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> </ol>	<p><b>Kulifikasi Pelaksana</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami Standar Pelayanan yang telah ditetapkan pada Surat Keputusan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kapuas Hulu tentang Penetapan Standar Pelayanan Pengaduan Pelanggaran Perda dan Perkada</li> <li>2. Mengetahui Visi dan Misi Pelayanan, Maklumat Pelayanan dan Motto Pelayanan</li> <li>3. Mengetahui SOP Pelayanan Pengaduan Pelanggaran Perda dan Perkada</li> <li>4. Pendidikan Minimal SMA</li> <li>5. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun dalam pelayanan</li> </ol>
<p><b>Keterkaitan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SOP Patroli dan Pengawasan</li> </ol>	<p><b>Peralatan/ Perlengkapan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buku Register/ Agenda Pengaduan Pelanggaran Perda;</li> <li>2. Perda dan Perkada yang masih berlaku;</li> <li>3. Formulir Isian Pengaduan Pelanggaran Perda/ Perkada;</li> <li>4. Name Tague/ ID Petugas</li> <li>5. Pulpen dan Alat Tulis lainnya</li> <li>5. Komputer/ Laptop dan Printer (bila perlu)</li> </ol>
<p><b>Peringatan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Merahasiakan segala bentuk laporan pengaduan pelanggaran perda kepada pihak manapun;</li> <li>2. Sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus, dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku</li> <li>3. Menyelesaikan permasalahan yang diajukan secara cepat dan terkoordinasi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kasat : Lembar Disposisi/Arahan; Tanda Tangan</li> <li>2. Kabid/ Tim : Lembar Disposisi; Paraf; Dokumen Hasil Penyelesaian</li> <li>3. Penyelesaian Aduan : Pengaduan Pelanggaran Perda/ Perkada</li> <li>3. Petugas Layanan : Formulir Pengaduan Pelanggaran Perda; Tanda Tangan</li> <li>4. Pelapor : Formulir Pengaduan Pelanggaran Perda; Tanda Tangan</li> </ol>

# SOP PELAYANAN PENGADUAN PELANGGARAN PERDA DAN PERKADA

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Kasat	Kabid/ Tim Penyelesaian Pengaduan	Petugas Layanan	Pelapor	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pelapor Datang ke Kantor Satpol PP atau Pelapor melaporkan melalui layanan SMS/ Telpn					Informasi Aduan lisan/ SMS		Informasi Lisan/ SMS	
2	Petugas mencatat identitas pelapor pada formulir pengaduan pelanggaran perda					KTP/ Identitas Pelapor dan Formulir Pengaduan	2 menit	Isian Identitas Formulir pengaduan pelanggaran Perda	
3	Pelapor menguraikan pengaduan pelanggaran Perda ke pada Petugas Satpol PP dan Petugas mencatat uraian permasalahan yang diadukan					Formulir Pengaduan	15 menit	Dokumen Pengaduan Pelanggaran Perda	
4	Petugas Meregistrasi Pengaduan pada buku register					Buku Register/ Agenda Pengaduan Pelanggran Perda/ Perkada	2 menit	Registrasi Pengaduan	
5	Petugas Satpol PP menyampaikan Formulir Pengaduan Kepada Kasat dan menyampaikan informasi mengenai aduan					Formulir/ Dokumen Pengaduan Pelanggaran Perda/ Perkada	10 menit	Formulir/ Dokumen Pengaduan Pelanggaran Perda	
6	Kasat menerima laporan pengaduan, mencermati dan mengarahkan ke Kabid untuk menindaklanjuti sesuai materi pengaduan					Disposisi dan Formulir/ Dokumen Pengaduan Pelanggaran Perda/ Perkada	5 menit	Disposisi Dok. Pengaduan Pelanggaran Perda	
7	Kabid Mengkorfirmasi kebenaran materi laporan kepada pelapor dan/ atau pihak terkait					Dok. Pengaduan Pelanggaran Perda	1 hari	Informasi Pengaduan Pelanggaran Perda yang Valid	
8	Berkoordinasi dengan dinas/instansi terkait dan melakukan tindakan yang diperlukan sesuai prosedur dan kewenangan					Dok. Pengaduan Pelanggaran Perda/ Perkada	2 hari	Penindakan Pelanggar Perda	

9	Membuat bukti penyelesaian pengaduan dan melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada kasat					Dok. Pengaduan Pelanggaran Perda/ Perkada	1 Jam	Laporan Penyelesaian Pengaduan	
10	Menginformasikan kepada pelapor					Laporan Penyelesaian Pengaduan	1 hari	Pelapor menerima informasi/ dokumen penyelesaian pengaduan	

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
KABUPATEN KAPUAS HULU

  
**RUPINUS, S.Sos., M.Si.**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19691112 199010 1 001