



LAPORAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK



**SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
TAHUN 2023**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, atas limpahan rahmat dan kasih-Nya atas segala kemudahan sehingga Laporan Layanan Informasi Publik Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2023, dapat tersusun.

Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat selaku badan publik berkewajiban menyediakan dan memberikan informasi publik yang menjadi kewenangannya kepada masyarakat selain informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai wujud dari kepatuhan badan publik terhadap ketentuan perundang-undangan.

Ucapan terima kasih dan apresiasi yang setinggi-tingginya disampaikan kepada semua pihak yang telah mendukung dan menjadikan Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat sebagai badan publik yang terbuka, berkualitas dan profesional dalam memberikan layanan informasi publik kepada masyarakat.

Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan demi perbaikan kedepannya mohon kritik serta saran yang membangun guna peningkatan kualitas layanan informasi publik di Provinsi Kalimantan Barat.

Pontianak, Januari 2024

Kepala Satuan Polisi Pamong Praja
Provinsi Kalimantan Barat,

Suherman,S.H.,M.H.
Pembina Utama Muda/(IV/c)
NIP. 19701110 200212 1 005

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
BAB I Gambaran Umum Kebijakan Layanan Informasi	1
1.1. Kebijakan Umum Layanan Informasi Publik.....	1
1.2. Kebijakan Badan Publik Terhadap Layanan Informasi Publik.....	2
BAB II Gambaran Umum Pelaksanaan Layanan Informasi Publik.....	5
2.1. Dasar Hukum	5
2.2. Tujuan Pelaksanaan	6
2.3. Sarana dan Prasarana Layanan Informasi Publik	6
2.4. Sumber Daya Manusia	7
BAB III Rincian Pelayanan Informasi Publik.....	9
3.1. Jumlah Permintaan Informasi Publik.....	10
3.2. Waktu Pelayanan Informasi Publik.....	10
3.3. Jumlah Informasi Publik Yang Dikabulkan atau Ditolak	12
3.4. Evaluasi Kinerja Layanan Informasi Publik.....	12
BAB IV Kendala Dalam Pelaksanaan Layanan Informasi Publik.....	14
4.1. Kendala Internal.....	14
4.2. Kendala Eksternal.....	15
BAB V Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Informasi Publik.....	16
5.1. Rekomendasi.....	16
5.2. Rencana Tindak Lanjut	17
LAMPIRAN-LAMPIRAN	18

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Susunan Keanggotaan PPID-Pembantu Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat	7
Tabel 2	Jumlah Permintaan Informasi Publik Tahun 2023	10
Tabel 3	Jumlah Informasi Publik Yang Dikabulkan Atau Ditolak	12

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Struktur Organisasi PPID-Pembantu Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat	7
----------	--	---

BAB I

GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN LAYANAN INFORMASI

1.1. Kebijakan Umum Layanan Informasi Publik

Perkembangan teknologi informasi yang semakin cepat kita rasakan sekarang menuntut Pemerintah untuk semakin terbuka dalam menjalankan roda pemerintahannya. Keterbukaan informasi merupakan syarat untuk berdemokrasi dan membangun pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean governance*) dengan didukung partisipasi masyarakat yang berkualitas. Selanjutnya, memperoleh informasi adalah hak asasi manusia yang wajib disediakan oleh Pemerintah kepada publiknya sebagaimana amanah Pasal 28 F Undang-Undang Dasar Tahun 1945 bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan lingkungan pribadi dan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, dan menyimpan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia. Oleh karena itu, pada tahun 2008 telah ditetapkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi.

Keberadaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik sangat penting sebagai dasar hukum yang menjadi kebijakan Pemerintah antara lain:

1. Untuk menjamin setiap orang untuk memperoleh informasi; dan
2. Untuk mewajibkan setiap Badan Publik dalam menyediakan dan melayani permohonan informasi publik secara cepat, tepat waktu, biaya ringan/proporsional, dan cara sederhana.

Dalam rangka mengimplementasikan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, telah ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan disebutkan pada Pasal 1 Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 bahwa Badan Publik menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). PPID adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di Badan Publik.

Lebih lanjut Kementerian Dalam Negeri juga mengeluarkan Peraturan Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah. Ketentuan tersebut kemudian menjadi pedoman bagi Pemerintah Daerah untuk menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan dan Pengelolaan Informasi Publik.

Badan Publik dalam mengimplementasikan Keterbukaan Informasi Publik mendapat pengawasan dari lambaga *Adhoc* yaitu Komisi Informasi. Komisi Informasi adalah lembaga mandiri yang berfungsi untuk menjalankan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik dan peraturan pelaksanaannya menetapkan petunjuk teknis Standar Layanan Informasi Publik dan menyelesaikan Sengketa Informasi Publik melalui mediasi dan/atau ajudikasi non litigasi.

Kebijakan terkini Komisi Informasi terkait layanan informasi publik adalah telah ditetapkan Keputusan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik. Keputusan ini lah yang sekarang menjadi pedoman bagi Badan Publik untuk memberikan layanan, menyediakan, dan penyampaian Informasi Publik.

12 Kebijakan Badan Publik Terhadap Layanan Informasi Publik

Keberadaan Satuan Polisi Pamong Praja di daerah pada prinsipnya berkaitan dengan kepentingan penyelenggaraan fungsi pemerintahan di daerah. Konkritnya berkenaan dengan salah satu urusan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar yaitu ketenteraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat. Secara lebih spesifik hal ini tertuang dalam ketentuan pasal 255 ayat (1) UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, dinyatakan bahwa Satpol PP dibentuk untuk menegakkan Peraturan Daerah (Perda) dan Peraturan Kepala Daerah (Perkada), menyelenggarakan ketertiban umum dan ketenteraman, serta menyelenggarakan perlindungan Masyarakat.

Satpol PP merupakan perangkat daerah yang tugas dan fungsi serta kewenangannya secara tegas dinyatakan secara langsung dalam UU pemerintahan daerah. Hal ini kemudian menjadi acuan bagi daerah untuk membentuk organisasi Satpol PP yang sesuai dengan kebutuhan penegakkan

regulasi daerah dan penyelenggaraan ketenteraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat.

Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah jo Peraturan Gubernur Nomor 70 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 120 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat.

Berkenaan dengan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud dalam peraturan diatas, Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat menyadari bahwa keterbukaan informasi publik adalah sarana untuk optimalisasi partisipasi dan pengawasan publik terhadap kinerja Satpol PP dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Selanjutnya, keterbukaan informasi publik yang diimplementasikan oleh Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat adalah dalam rangka mencapai dan mensukseskan visi Gubernur Kalimantan Barat Periode 2018 – 2023 yaitu **“Terwujudnya Kesejahteraan Masyarakat Melalui Percepatan Pembangunan Infrastruktur dan Perbaikan Tata Kelola Pemerintahan”**.

Selain beberapa hal di atas, implementasi keterbukaan informasi publik pada Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat merupakan cara untuk mendapatkan kepercayaan dan dukungan publik, yang mana Satpol PP masih memiliki citra negatif di tengah masyarakat yaitu sebagai Aparatur Pemerintah yang arogan, kasar, musuh Pedagang Kaki Lima (PKL) dan lain sebagainya. Dengan demikian, implementasi keterbukaan informasi publik dipergunakan sebagai strategi guna mengabarkan dan mengedukasi masyarakat bahwa Satpol PP adalah Perangkat Daerah yang ramah, terbuka dan humanis dalam menciptakan suasana masyarakat yang tenteram, tertib, teratur, dan terlindungi.

Pelaksanaan kebijakan layanan informasi publik pada Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat mengacu Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 22 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi

Publik Dan Dokumentasi Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat. Dalam ketentuan Peraturan Gubernur ini, Pasal 9 menyebutkan bahwa dalam pengelolaan pelayanan informasi publik dan dokumentasi di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat, dibentuk:

(a) Tim Pertimbangan; (b) PPID; dan (c) PPID-Pembantu.

Pada tahun 2023, Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat mengimplementasikan kebijakan layanan informasi publik berdasarkan Keputusan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 7/DISKOMINFO/2020 tentang Pembentukan Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat. Berdasarkan keputusan tersebut, PPID Utama Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat adalah Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Barat, sementara PPID Pembantu dijabat oleh Sekretaris Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat.

Sebagai tindak lanjut Keputusan Gubernur di atas, telah ditetapkan Surat Keputusan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat Nomor 47/SATPOLPP/2023 tentang Standar Pelayanan Publik pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat.

BAB II

GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

21. Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan layanan informasi publik di lingkungan Satpol PP Praja Provinsi Kalimantan Barat yaitu:

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Informasi Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Daerah;
6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2020 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
7. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
9. Peraturan Gubernur Nomor 22 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat;
10. Peraturan Gubernur Nomor 70 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 120 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat;

11. Keputusan Gubernur Nomor 7/DISKOMINFO/2020 tentang Pembentukan Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat.

22. Tujuan Pelaksanaan

Tujuan umum pelaksanaan layanan informasi publik di lingkungan Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat adalah untuk menjadi Badan Publik yang terbuka, berkualitas, dan profesional dalam memberikan layanan informasi publik. Adapun tujuan khususnya sebagai berikut:

1. Menjadi Badan Publik dengan kategori informatif dari hasil penilaian Komisi Informasi Publik;
2. Memberikan layanan informasi publik dengan mudah diakses, akurat, cepat dan tepat waktu, serta biaya ringan; dan
3. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia dalam mengelola dan melayani informasi publik.

23. Sarana dan Prasarana Layanan Informasi Publik

Dalam rangka memberikan layanan informasi publik yang berkualitas Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat telah ditunjang sarana dan prasarana dengan kondisi baik, antara lain:

1. Meja desk layanan berada pada bagian depan kantor (*front office*);
2. Ruang tunggu;
3. Ruang laktasi;
4. Ruang layanan informasi;
5. Tempat parkir;
6. Mushola;
7. Jaringan internet untuk publik;
8. Bahan bacaan;
9. Televisi;
10. Lemari arsip;
11. Buku tamu;
12. Handy Sanitezzer;
13. 1 set Kotak Kepuasan Pelayanan;
14. 1 set Kotak Saran; Dan
15. Papan Informasi

24. Sumber Daya Manusia

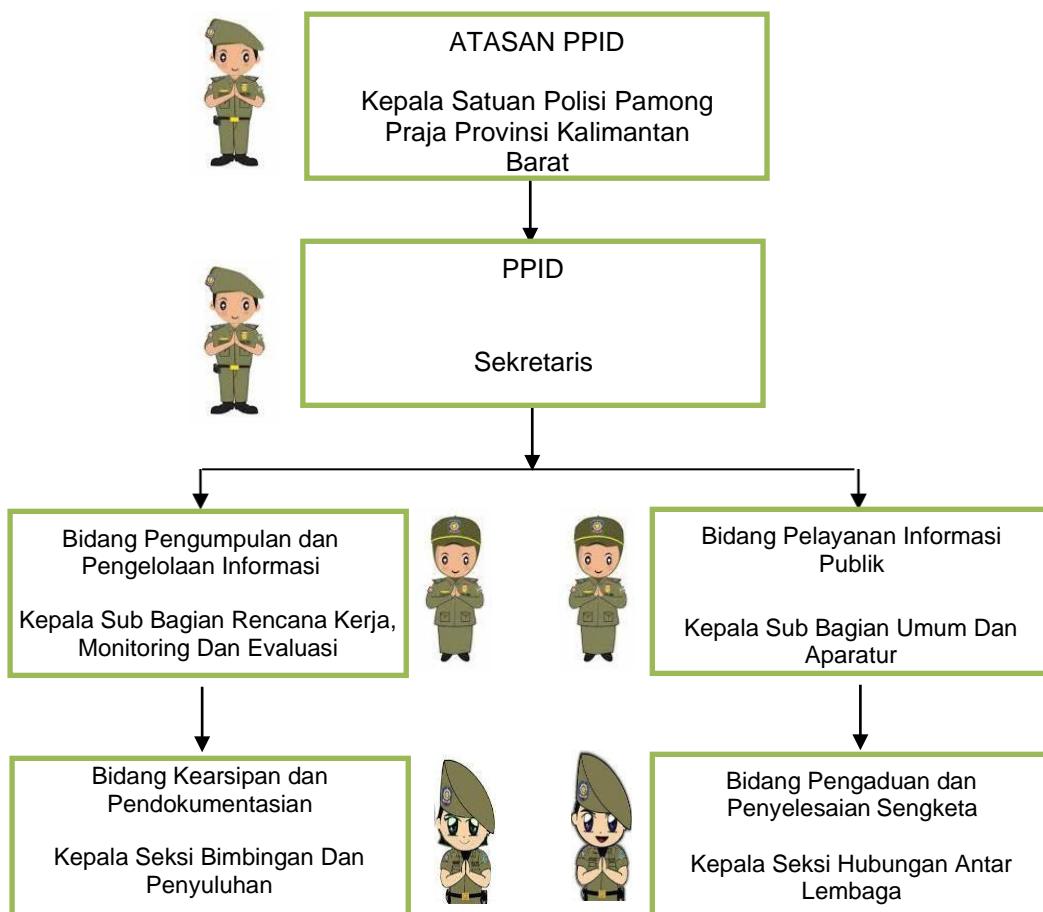
Layanan informasi publik yang dilaksanakan di lingkungan Satpol PP Praja Provinsi Kalimantan Barat mulai dari pengumpulan data dan bahan informasi, memberikan jawaban, penyimpanan, pendokumentasian, hingga penyediaan informasi publik yang keseluruhannya dilaksanakan oleh PPID-Pembantu. Adapun guna menunjang tugas-tugas PPID-Pembantu perlu mendapat dukungan Sumber Daya Manusia yang cukup. Berdasarkan Keputusan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat Nomor 46/SATPOLPP/2023 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Pelayanan Publik serta Penetapan Visi, Misi, Motto dan Maklumat Pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat, jumlah Sumber Daya Manusia yang menangani layanan informasi publik dilingkungan Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat sebanyak 12 (dua belas) orang dengan kedudukan: 1) Atasan PPID-Pembantu, 2) PPID-Pembantu, 3) Bidang Pelayanan Informasi Publik, 4) Bidang Pengumpulan dan Pengelolaan Informasi, 5) Bidang Kearsipan dan Pendokumentasian, 6) Bidang Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa, dan 7) Anggota. Adapun susunan keanggotaan PPID-Pembantu Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat sebagai berikut.

Tabel 1
Susunan Keanggotaan PPID-Pembantu Satpol PP
Provinsi Kalimantan Barat

NO	NAM A	JABATAN UTAMA	KEDUDUKAN DALAM PPID-PEMBANTU
1.	Suherman, SH, MH	Kepala Satuan	Atasan PPID-Pembantu
2.	R. Dimas Rahmawan, SH	Sekretaris	PPID-Pembantu
3.	Maria Fransiska Agustini, SE	Kasubbag Umumdan Aparatur	Bidang Pelayanan Informasi Publik
4.	Dian Fitriani, S.Pd.M.Ak	Kasubbag Renjadan Monev	Bidang Pengumpulan dan Pengelolaan Informasi
5.	E. Elvira Marcus, S.H., M.Kn.	Kasi Bimbingandan Penyuluhan	Bidang Kearsipan dan Pendokumentasian

NO	NAMA	JABATAN UTAMA	KEDUDUKAN DALAM PPID-PEMBANTU
6.	Widodo Juliarto, S.H.	Kasi Hubungan Antar Lembaga	Bidang Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa
7.	Sutriyanti, SE	Analisis Sumber Daya Manusia Aparatur Muda	Anggota
8.	Agus Riyanto, S.SOS	Polisi Pamong Praja Muda	Anggota
9.	Eka Widya Ningrum W., S.AP.	Arsiparis Pelaksana Lanjutan	Anggota
10.	Deny Saryani, S.I.P.	Analisis Jabatan	Anggota
11.	Nur Ikhsan Yoga Dharmawan, S.Tr.IP	Analisis Linmas	Anggota
12.	Putra Tinara	Analisis Pelayanan Publik	Anggota

Gambar 1 Struktur Organisasi PPID-Pembantu Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat



BAB III

RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Layanan informasi publik yang diberikan oleh PPID-Pembantu Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat kepada Pemohon Informasi dilaksanakan melalui 2 (dua) metode yaitu pelayanan yang dilakukan secara langsung datang ke Kantor Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat dan pelayanan secara tidak langsung melalui telpon, WA, *faximile*, surat dan/ atau surat elektronik. Adapun mekanisme pelayanan yang diberikan sebagai berikut:

1. Pemohon Informasi datang langsung ke meja layanan informasi atau menelpon atau bersurat dengan mengisi Formulir Permintaan Informasi dengan melampirkan fotokopi kartu identitas Pemohon dan Pengguna Informasi, bagi Kelompok Perorangan melampirkan Surat Kuasa, dan Badan Hukum dilengkapi fotokopi akta pendirian;
2. Menyampaikan maksud dan tujuan permintaan informasi dengan jelas;
3. Setelah diterima, Petugas Layanan memberikan tanda bukti penerimaan permintaan informasi publik kepada Pemohon Informasi;
4. Petugas memproses permintaan permohonan informasi publik sesuai dengan Formulir Permintaan Informasi yang telah ditandatangani oleh Pemohon Informasi Publik;
5. Petugas menyerahkan informasi sesuai dengan yang diminta oleh Pemohon atau Pengguna Informasi. Apabila informasi yang diminta masuk dalam kategori dikecualikan, PPID-Pembantu akan menyampaikan Surat Penolakan berikut alasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan;
6. Petugas memberikan tanda bukti penyerahan informasi kepada Pengguna Informasi; dan
7. Melakukan pencatatan dan pembukuan.

31. Jumlah Permintaan Informasi Publik

Sepanjang tahun 2023, permintaan informasi publik yang disampaikan kepada PPID-Pembantu Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat berjumlah 110 permohonan yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2
Jumlah Permintaan Informasi Publik Tahun 2023

No	Bulan	Jumlah Permohonan
1.	Januari	3
2.	Februari	4
3.	Maret	3
4.	April	2
5.	Mei	14
6.	Juni	9
7.	Juli	7
8.	Agustus	12
9.	September	28
10.	Okttober	14
11.	November	8
12.	Desember	3
Jumlah		110

32. Waktu Pelayanan Informasi Publik

PPID-Pembantu Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat senantiasa berkomitmen untuk memberikan pelayanan informasi publik dengan cepat dan tepat waktu. Waktu pelayanan informasi publik dilaksanakan pada hari kerja mulai Senin hingga Jumat dengan ketentuan waktu yaitu:

Senin s.d Jumat : 08.00 – 15.00 WIB

Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB

Jangka waktu penyelesaian layanan informasi publik pada PPID-Pembantu Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat sebagai berikut:

1. Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan informasi publik dilakukan segera setelah Pemohon Informasi memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;
2. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterima permintaan, lalu PPID-Pembantu akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada di bawah penguasannya atau tidak. PPID-Pembantu dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja;
3. Apabila Permohonan Informasi diterima, maka akan disampaikan paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah PPID-Pembantu menyetujui permintaan informasi dengan menyampaikan surat pemberitahuan yang mencantumkan materi yang diberikan, format informasi, apakah dalam bentuk *softcopy* atau *hardcopy* kepada Pemohon Informasi. Selanjutnya untuk keperluan penggandaan menjadi tanggung jawab atau beban Pemohon Informasi;
4. Jika permintaan informasi ditolak, maka akan disampaikan paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah PPID-Pembantu menolak permintaan informasi dengan menyampaikan dalam surat pemberitahuan beserta alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang- undangan kepada Pemohon Informasi; dan
5. Penyampaian/pendistribusian/penyerahan informasi publik kepada Pemohon Informasi dilakukan secara langsung dengan menandatangani berita acara penerimaan informasi publik.

33. Jumlah Informasi Publik Yang Dikabulkan Atau Ditolak

Pada 2023 dari 110 (seratus sepuluh) permintaan informasi publik dilingkungan Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat semuanya dikabulkan secara keseluruhan dan tidak ada informasi publik yang ditolak. Hal ini menandakan bahwa Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat berkomitmen penuh untuk terbuka dalam menyelenggarakan setiap tugas dan fungsinya. Adapun rinciannya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3
Jumlah Informasi Publik Yang Dikabulkan Atau Ditolak

No	Bulan	Jumlah Permohonan	Status		
			Dikabulkan		Ditolak
			Sepenuhnya	Sebagian	
1.	Januari	3	3		
2.	Februari	4	4		
3.	Maret	3	3		
4.	April	2	2		
5.	Mei	14	14		
6.	Juni	9	9		
7.	Juli	7	7		
8.	Agustus	12	12		
9.	September	28	28		
10.	Oktober	14	14		
11.	November	8	8		
12.	Desember	3	3		
Jumlah		110	110		

Keterangan:

- Semua Permintaah Informasi Publik Tahun 2023 pada Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat Dikabulkan Sepenuhnya.

34. Evaluasi Kinerja Layanan Informasi Publik

Guna memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan informasi publik di lingkungan Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat perlu dilakukan evaluasi yang dilakukan setiap tahun. Evaluasi dilaksanakan secara internal melalui Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 dan secara eksternal oleh Komisi Informasi Provinsi Kalimantan Barat.

Berdasarkan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023,

Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat mendapatkan nilai 89,41 dengan kategori A atau Sangat baik. Nilai tersebut menunjukkan bahwa 9 (sembilan) unsur pelayanan informasi publik yaitu Kesesuaian Persyaratan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kesesuaian Kewajaran Biaya, Kesesuaian Pelayanan, Kompetensi Petugas, Prilaku Petugas Pelayanan, Kualitas Sarana dan Prasarana, dan Penanganan Pengaduan telah mencapai interval skala 3,26 - 4,00 dengan kategori Sangat baik.

BAB IV

KENDALA DALAM PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat senantiasa berkomitmen penuh untuk memberikan layanan informasi publik yang cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan sederhana sebagaimana tercantum pada Pasal 2 ayat (3) Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Komitmen ini terus ditingkatkan dengan berinovasi agar layanan informasi publik di lingkungan Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat semakin berkualitas.

Disamping itu, Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat pun menyadari bahwa layanan informasi yang telah diberikan saat ini masih belum sempurna. Hal ini mengingat bahwa segala upaya untuk meningkatkan kualitas layanan informasi publik tentu tidak terlepas dari berbagai kendala baik secara internal maupun eksternal.

4.1. Kendala Internal

Kendala internal Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat dalam memberikan layanan informasi publik yang utama adalah keterbatasan keterampilan dan kompetensi Sumber Daya Manusia. Meskipun sudah didukung 6 (enam) orang yang membantu layanan informasi publik, Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat masih terbatas Sumber Daya Manusia yang memiliki keterampilan dan kompetensi di bidang teknologi informasi, desain grafis, video editor, dan humas pemerintahan. Kondisi ini membuat layanan informasi publik menjadi tidak maksimal.

Selain kendala tersebut, layanan informasi publik terkendala dengan sarana dan prasarana jaringan internet yang pada waktu tertentu mengalami gangguan. Perangkat infrastruktur teknologi informasi milik Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat pun masih rawan dari sisi keamanannya sehingga berpotensi untuk peretasan dari pihak yang tidak bertanggung jawab.

42 Kendala Eksternal

Kendala eksternal Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat dalam memberikan layanan informasi publik adalah minimnya pemahaman masyarakat terkait tugas dan fungsi serta wewenang. Dalam beberapa kasus, terdapat permintaan informasi ke Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat yang secara substansi kewenangan berada di Satpol PP kabupaten/kota atau Perangkat Daerah lain.

BAB V

UPAYA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat adalah Badan Publik yang diamanatkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah untuk melaksanakan urusan kongkuren wajib pelayanan dasar bidang ketenteraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya tersebut, Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat harus transparan sebagai bentuk pertanggungjawaban kinerja dan meningkatkan partisipasi publik serta membentuk citra yang positif.

Sepanjang tahun 2023, PPID-Pembantu Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat telah berupaya maksimal untuk memberikan layanan informasi publik yang berkualitas dengan menyiapkan sarana dan prasarana yang baik, sumber daya manusia, serta sumber daya anggaran. Tercatat 100 (Seratus) permintaan informasi publik yang semua permintaan ini dikabulkan sepenuhnya. Hal ini sebagai bukti komitmen bahwa Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat merupakan Badan Publik yang terbuka, berkualitas dan profesional dalam memberikan layanan informasi publik.

Saat ini, Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat juga mengalami kendala dalam memberikan layanan informasi publik baik secara internal maupun eksternal, diantaranya SDM yang menguasai bidang teknologi informasi. Guna mengatasi kendala ini, berikut disampaikan rekomendasi dan rencana tindak lanjut.

51. Rekomendasi

Rekomendasi atas pelaksanaan layanan informasi publik tahun 2023 di lingkungan Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat sebagai berikut:

1. Menambah Sumber Daya Manusia yang memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi;

2. Meningkatkan kapasitas Sumber Daya Manusia yang ada dengan di bidang teknologi informasi; dan
3. Menyiapkan alat komunikasi untuk dipergunakan sebagai nomor pengaduan layanan informasi.

52 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan rekomendasi di atas, rencana tindak lanjut atas layanan informasi publik di lingkungan Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat, yaitu:

1. Mengusulkan rekrutmen Sumber Daya Aparatur yang membidangi teknologi informasi melalui mekanisme penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) atau Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) dan/atau mutasi masuk Pegawai Negeri Sipil (PNS) dari lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat;
2. Mengikutsertakan PNS untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan di bidang teknologi informasi dan humas pemerintahan; dan
3. Membuat Rencana Kerja Anggaran Tahun 2024 untuk pengadaan alat komunikasi yaitu *hand phone* atau tablet.

Lampiran

DOKUMENTASI KEGIATAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK



Banner Informasi Pelayanan Publik
Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat



Banner Informasi Pelayanan Publik
Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat



Fasilitas Ruang Tunggu dan Ruang Laktasi
Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat



Petugas Layanan Informasi Publik Siap Melayani Permintaan Informasi



Petugas Menerima Laporan dari Tamu

1) Pelayanan Konsultasi;



Pelayanan Konsultasi di Sekretariat



Pelayanan Konsultasi di Bidang PPDP

- 2) Pelayanan Data, Laporan, dan Informasi;



Pelayanan Data, Laporan, dan Informasi di Bidang Linmas
Terkait Aplikasi Sim Linmas

- 3) Pelayanan Penyediaan Narasumber;



Kabid PPDP sebagai Narasumber di Dinas Kalautan dan Perikanan dalam Sosialisasi Pengelolaan dan Pembinaan K5 Ketertiban Pelabuhan Perikanan

4) Pelayanan Audiensi Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah dan Lembaga Lain



Audiensi Bersama Pengusaha Skuter dan Sepeda Listrik terkait Perda Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ketenteraman dan Ketertiban Umum dan Perlindungan Masyarakat di Kota Pontianak



Audiensi Bersama Pj. Sekda Prov. Kalbar Mengenai Tenaga Kontrak Polisi Pamong Praja se-Kalimantan Barat



Koordinasi Satpol PP Dan Satlinmas Dalam Mendukung Penyelenggaraan Pemilu Dan Pilkada Tahun 2024

Penyelenggaraan Pelayanan Publik



Kunjungan Tim Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik yang Dipimpin dari Komisi Informasi Provinsi Kalimantan Barat



Rapat Internal Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat
Tentang Pelayanan Publik



Rapat Implementasi Srikandi Di Lingkungan Satpol PP Provinsi
Kalimantan Barat



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

Jalan Jenderal Ahmad Yani Telpon (0561) 741163 Fax (0561) 764919
Email: satpolpp@kalbarprov.go.id, Website. <https://satpolpp.kalbarprov.go.id>
Pontianak

Kode Pos 78124

KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
NOMOR : 47/SATPOLPP/2023

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA PROVINSI KALIMANTAN BARAT,

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, 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 Provinsi Kalimantan Barat tentang Standar Pelayanan Publik Pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang penetapan peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856, Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6780);

4. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6780);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
8. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 9);
9. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92);
10. Peraturan Gubernur Nomor 120 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 70 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 71).
11. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 102 Tahun 2020 Kode Etik Pelayanan Publik di Lingkungan Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2020 Nomor 102);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan Publik pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat meliputi ruang lingkup pelayanan :
 - a. Standar Pelayanan Konsultasi;
 - b. Standar Pelayanan Data / Laporan Informasi;
 - c. Standar Pelayanan Penyedia Narasumber;
 - d. Standar Pelayanan Audiensi Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah dan Lembaga Lain.
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh kepala penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan segala biaya yang dikeluarkan sebagai akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Provinsi Kalimantan Barat melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA-SKPD) Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat.

Ditetapkan di : Pontianak
pada tanggal : 6 Maret 2023

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT



SUHERMAN

LAMPIRAN :

KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR : 47 / SATPOLPP/2023

TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA PROVINSI KALIMANTAN BARAT

**STANDAR PELAYANAN
KONSULTASI**

Service Delivery		
NO	Unsur	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang — Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;2. Undang — Undang Nornor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;3. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;4. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nornor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat;5. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;6. Peraturan Gubernur Nomor 120 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 70 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 71).
2.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none">- Membawa Surat Tugas; atau- Membawa Dokumen/ Berkas yang ingin dikonsultasikan; atau- Menggunakan tanda pengenal / membawa identitas ; atauDatang langsung

3. Sistem Mekanisme dan Prosedur / Alur Pelayanan	<pre> graph TD TAMU([TAMU]) --> PetugasPetugasPelayanan[Tamu / Pengunjung] PetugasPetugasPelayanan --> Sekretariat[Sekretariat atau Bidang di lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat] TAMU <--> Sekretariat </pre>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tamu / Pengunjung / Pihak yang ingin berkonsultasi datang langsung kepada petugas informasi pelayanan di ruang tamu / ruang tata usaha untuk menjelaskan maksud dan tujuan serta hal-hal yang akan dikonsultasikan. Kemudian tamu / pengunjung / pihak yang ingin berkonsultasi dapat menunggu di ruang pelayanan 2. Petugas Informasi pelayanan / tata usaha memberikan informasi tamu / pengunjung/ pihak yang ingin berkonsultasi sesuai dengan hal yang akan dikonsultasikan kepada Sekretariat atau Bidang terkait 3. Sekretariat atau Bidang di lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat memberikan pelayanan konsultasi kepada Tamu / Pengunjung / Pihak yang ingin berkonsultasi di ruang pelayanan
4. Waktu Pelayanan	<p>Konsultasi dapat langsung dilakukan apabila pihak terkait berada di tempat</p> <p>Waktu Pelayanan</p> <p>Senin s.d Jumat: 08.00 s.d 15.00 WIB</p> <p>Jam istirahat : 12.00 s.d 13.00 WIB</p>
5. Biaya / Tarif	Tidak dipungut Biaya
6. Produk	<p>Saran, masukan, pertimbangan, solusi dan rekomendasi terhadap hal yang dikonsultasikan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Konsultasi terkait Sekretariat (perumusan kebijakan dibidang rencana kerja, monitoring dan evaluasi, umum dan administrasi kepegawaian, pengelolaan keuangan dan aset dilingkungan Satpol PP); - Konsultasi terkait Bidang Pembinaan Masyarakat (kebijakan teknis di bidang kewaspadaan dini, bimbingan dan penyuluhan serta seluruh kegiatan pelayanan dan administrasi di bidang pembinaan masyarakat); - Konsultasi terkait Bidang Ketertiban Umum dan Ketenteraman (kebijakan teknis di bidang operasional dan pengendalian, ketertiban umum serta seluruh kegiatan pelayanan dan administrasi di bidang ketertiban umum dan ketenteraman); - Konsultasi terkait Penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah (kebijakan teknis di bidang penegakan dan hubungan antar Lembaga serta seluruh kegiatan pelayanan dan administrasi di bidang penegakan peraturan daerah); - Konsultasi terkait Perlindungan Masyarakat (kebijakan teknis di bidang data dan informasi, pelatihan dan mobilisasi serta seluruh kegiatan pelayanan dan administrasi di bidang perlindungan masyarakat).

**STANDAR PELAYANAN
DATA / LAPORAN INFORMASI**

Service Delivery		
NO	Unsur	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang Undang Nornor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;2. Undang — Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;3. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nornor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;4. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat;5. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;6. Peraturan Gubernur Nomor 120 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 70 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 71).
2.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none">- Membawa Surat Tugas; atau- Membawa Dokumen/ Berkas yang ingin dikonsultasikan; atau- Menggunakan tanda pengenal / membawa identitas; atauDatang langsung
3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur / Alur Pelayanan	<p>The diagram illustrates the service delivery process. It starts with a circle labeled "TAMU" (Visitor). An arrow points from "TAMU" to a rectangle labeled "Petugas Pelayanan / Tata Usaha" (Service Attendant / Business Process). From this rectangle, two arrows point downwards to a larger rectangle labeled "Sekretariat atau Bidang di lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat" (Secretariat or Department within the Satuan Polisi Pamong Praja of Kalimantan Barat). This indicates a three-tiered service structure: visitor → service attendant → secretariat/department.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Tamu / Pengunjung / Pihak yang ingin berkonsultasi datang langsung kepada petugas informasi pelayanan di ruang tamu / ruang tata usaha untuk menjelaskan maksud dan tujuan serta hal-hal yang akan dikonsultasikan. Kemudian tamu / pengunjung / pihak yang ingin berkonsultasi dapat menunggu di ruang pelayanan2. Petugas Informasi pelayanan / tata usaha memberikan informasi tamu / pengunjung/ pihak yang ingin berkonsultasi sesuai dengan hal yang akan dikonsultasikan kepada Sekretariat atau Bidang terkait3. Sekretariat atau Bidang di lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat memberikan pelayanan konsultasi kepada Tamu / Pengunjung / Pihak yang ingin berkonsultasi di ruang pelayanan

4.	Waktu Pelayanan	Konsultasi dapat langsung dilakukan apabila pihak terkait berada di tempat Waktu Pelayanan Senin s.d Jumat: 08.00 s.d 15.00 WIB Jam istirahat : 12.00 s.d13.00 WIB
5.	Biaya/Tarif	Tidak di pungut Biaya
6.	Produk	Saran, masukan, pertimbangan, solusi dan rekomendasi tehadap hal yang di konsultasikan <ul style="list-style-type: none">- Konsultasi terkait Sekretariat (perumusan kebijakan dibidang rencana kerja, monitoring dan evaluasi, umum dan administrasikepegawaian, pengelolaan keuangan dan asetdilingkungan Satpol PP);- Konsultasi terkait Bidang Pembinaan Masyarakat (kebijakan teknis di bidang kewaspadaan dini, bimbingan danpenyuluhan serta seluruh kegiatan pelayanandan administrasi di bidang pembinaan masyarakat);- Konsultasi terkait Bidang Ketertiban Umum dan Ketenteraman (kebijakan teknis di bidang operasional danpengendalian, ketertiban umum serta seluruh kegiatan pelayanan dan administrasi di bidang ketertiban umum danketenteraman);- Konsultasi terkait Penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah (kebijakan teknis di bidang penegakan dan hubungan antar Lembaga serta seluruh kegiatan pelayanan dan administrasi di bidang penegakan peraturan daerah);- Konsultasi terkait Perlindungan Masyarakat (kebijakan teknis di bidang data dan informasi, pelatihan dan mobilisasi serta seluruh kegiatan pelayanan dan administrasi di bidang perlindungan masyarakat).

**STANDAR PELAYANAN
PENYEDIA NARASUMBER**

Service Delivery		
	Unsur	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat;Peraturan Gubernur Nomor 120 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 70 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 71).
2.	Persyaratan	<p>Menyampaikan surat permintaan/permohonannarasumber/asistensi/bimbingan teknis tertulis ditujukan kepadaSatuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat yang berisi</p> <ul style="list-style-type: none">a. Materib. Tempat dan Waktu Pelaksanaanc. Nomor Kontak Personal yang dapat dihubungi <p>Masyarakat pengguna layanan datang langsung ke kantor Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Baratdan menyampaikan permohonan audiensi secara jelas disertai kartu identitas yang jelas</p>
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur / Alur Pelayanan	<p>The diagram illustrates the service delivery process. It starts with a box labeled "TAMU" (Visitor). An arrow points from "TAMU" to a box labeled "Petugas Pelayanan / Tata Usaha" (Service Officer). From there, another arrow points to a larger box labeled "Sekretariat atau Bidang di lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat" (Secretariat or Department). This visualizes the sequential flow of the service request from the visitor to the service officer and finally to the secretariat or department.</p> <ol style="list-style-type: none">Tamu / Pengunjung yang menyampaikan surat permohonan kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat melalui Subbag Umum dan AparaturKepala Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat dapat secara langsung bertindak sebagai narasumber atau dapat mendisposisikan surat tersebut dan memberikan surat tugas kepada bagian yang terkaitSekretariat atau Bidang di lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat memberikan jawaban atas surat permintaan / permohonan tersebut dan bertugas menyampaikan materi sesuai yangdiperlukan

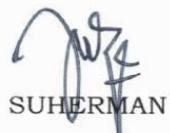
4.	Jangka Waktu Penyelesaian Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">- Informasi jawaban dapat tidaknya dipenuhi permintaan narasumber disampaikan maksimal 2 (dua) hari sejak surat permohonan permintaan narasumber diterima oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat- Surat jawaban balasan permohonan permintaan narasumber akan disampaikan maksimal 2 (dua) hari sejak ditanda tangani oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat
5	Biaya / Tarif	Untuk permintaan permohonan narasumber yang dilaksanakan pada kantor atau tempat instansi pengundang disesuaikan dengan anggaran instansi pengundang
6	Produk	Asistensi bimtek/sosialisai disertai dengan penunjukan/pengasaran narasumber yang akan menyampaikan materi

STANDAR PELAYANAN
AUDIENSI INSTANSI PEMERINTAH, PEMERINTAH DAERAH DAN LEMBAGA LAIN

Service Delivery		
NO	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang — Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;2. Undang — Undang Nornor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;3. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;4. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nornor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat;5. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;6. Peraturan Gubernur Nomor 120 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 70 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 71).
2.	Persyaratan	<p>Menyampaikan surat permohonan audiensi tertulis kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat yang berisi :</p> <ol style="list-style-type: none">a. Tujuan Audiensi secara jelasb. Waktu pelaksanaan audiensic. Nornor kontak personal yang dapat dihubungi <p>Masyarakat pengguna layanan datang secara langsung ke kantor Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat dan menyampaikan permohonan audiensi secara jelas disertai kartu identitas yang jelas</p>

3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur / Alur Pelayanan	 <p>1. Tamu / Pengunjung / Pihak yang ingin beraudiensi menyampaikan surat permohonan kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat melalui subbag Umum dan Aparatur 2. Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat mendisposisikan surat permohonan audiensi tersebut kepada Sekretariat atau Bidang terkait 3. Sekretariat atau Bidang di lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat memberikan pelayanan konsultasi kepada Tamu / Pengunjung / Pihak yang ingin berkonsultasi di ruang pelayanan</p>
4.	Waktu Pelayanan	Informasi Jawaban dapat tidaknya dilakukan audiensi disampaikan maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan audiensi diterima oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat
		Surat jawaban / balasan permohonan audiensi akan disampaikan maksimal 2 (dua) hari sejak ditandatangani oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat Senin s.d Kamis : 08.00 s.d 15.00 WIB Jam istirahat : 12.00 s.d 13.00 WIB
5.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut Biaya / Gratis
6.	Produk	Permohonan audiensi dengan pejabat pelaksana di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat untuk melakukan pembahasan terkait topik yang disampaikan

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,



SUHERMAN



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

Jalan Jenderal Ahmad Yani Telpon (0561) 741163 Fax (0561) 764919
Email. satpolpp@kalbarprov.go.id, Website. satpolpp.kalbarprov.go.id
Pontianak

Kode Pos 78124

KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
NOMOR : 46/SATPOLPP/2023

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK
SERTA PENETAPAN VISI, MISI, MOTTO DAN MAKLUMAT PELAYANAN
PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA PROVINSI KALIMANTAN BARAT,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat perlu dibentuk tim pelaksana pelayanan publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan keputusan tentang Pembentukan Tim Pelaksana Pelayanan Publik Serta Penetapan Visi, Misi, Moto dan Maklumat Pelayanan Pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang penetapan peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6780);
4. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6780);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
8. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 9);
9. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92);
10. Peraturan Gubernur Nomor 120 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 70 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 71).
11. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 102 Tahun 2020 Kode Etik Pelayanan Publik di Lingkungan Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2020 Nomor 102);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
KESATU : Membentuk Tim Pelaksana Pelayanan Publik Serta Penetapan Visi, Misi, Motto dan Maklumat Pelayanan Pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat, dengan Susunan Tim sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini.
- KEDUA** : Tim pelaksana pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU mempunyai tugas dan kewajibannya sebagai berikut:
- a. Memberikan pelayanan kepada publik atas permintaan informasi dan konsultasi;
 - b. Melakukan kegiatan pelaksanaan pelayanan publik/penginputan data yang berada dalam ruang lingkup tugasnya;
 - c. Menanggapi pengaduan pelayanan dari publik atau Mengarahkan kepada bagian pengaduan;
 - d. Menjunjung tinggi dan menerapkan visi, misi dan motto Pelayanan publik;
 - e. Menerapkan standar pelayanan;
 - f. Melaksanakan survei kepuasan masyarakat;
 - g. Melakukan pengelolaan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan;
 - h. Melaporkan tugas dan kemajuan yang telah dilaksanakan Kepada pimpinan tugas secara periodik.

- KETIGA : Menetapkan visi, misi dan motto pelayanan publik Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat pada lampiran II keputusan ini.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan seluruh biaya yang dikeluarkan akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran Perangkat Daerah Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat.

Ditetapkan di : Pontianak
pada tanggal : 6 Maret 2023

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,



SUHERMAN

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR : 46/SATPOLPP/2023

PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK SERTA PENETAPAN VISI,
MISI, MOTTO DAN MAKLUMAT PELAYANAN PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM

NO.	NAMA / JABATAN POKOK	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	2	3
1.	Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat	Atasan PPID-Pembantu
2.	Sekretaris Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat	PPID-Pembantu
3.	Kasubbag Umum dan Aparatur Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat	Bidang Pelayanan Informasi Publik
4.	Kasubbag Rencana Kerja, Monitoring dan Evaluasi Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat	Bidang Pengumpulan dan Pengelolaan Informasi
5.	Kepala Seksi Bimbingan dan Penyuluhan Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat)	Bidang Kearsipan dan Pendokumentasian
6.	Kepala Seksi Hubungan Antar Lembaga Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat)	Bidang Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa
7.	Sutriyanti, SE (Analis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Muda Pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat)	Anggota
8.	Agus Riyanto, S.SOS (Polisi Pamong Praja Muda Pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat)	Anggota
9.	Eka Widya Ningrum Wulandari, S.AP (Arsiparis Pelaksana Lanjutan Pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat)	Anggota
10.	Deny Saryani, S.IP (Analis Jabatan Pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat)	Anggota
11.	Nur Ikhsan Yoga Dharmawan (Analis Perlindungan Masyarakat Pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat)	Anggota
12.	Putra Tinara (Analis Pelayanan Publik Pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat)	Anggota

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,



SUHERMAN

LAMPIRAN II

KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

PROVINSI KALIMANTAN BARAT

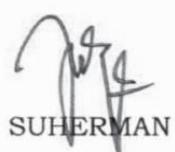
NOMOR : 46/SATPOLPP/2023

PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK SERTA PENETAPAN VISI, MISI, MOTTO DAN MAKLUMAT PELAYANAN PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA PROVINSI KALIMANTAN BARAT

VISI, MISI, MOTTO, DAN MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA PROVINSI KALIMANTAN BARAT

VISI	:	Terwujudnya Pelayanan Pelayanan Penegakan Perda dan Perkada, Ketertiban Umum, Ketentraman dan Perlindungan Masyarakat yang Profesional di Kalimantan Barat
MISI	:	<ol style="list-style-type: none">Menegakan Perda dan Perkada secara proporsional, objektif, transparan, akuntabel dalam rangka tegaknya hukum dan ketertiban masyarakatMenjaga ketertiban umum dan ketentramanMemberikan perlindungan masyarakat dalam rangka penanggulangan bencana, keamanan, ketentraman dan ketertiban masyarakat, ketertiban dan keamanan dalam penyelenggaraan pemilu, serta upaya pertahanan negara.
MOTTO	:	Tegas, Ramah, Berwibawa <ul style="list-style-type: none">Tegas dalam menindak setiap pelanggaran Perda dan Perkada yang dilakukan oleh seseorang atau pun badan hukum;Ramah dalam setiap tindakan dan perbuatan dengan mengedepankan prinsip 5S (senyum, sapa salam, sopan dan santun);Berwibawa yaitu senantiasa konsisten dalam melaksanakan tugas dengan menjaga citra dan wibawa Pemerintah Daerah.
Maklumat	:	Dengan ini, Pimpinan dan Anggota Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat menyatakan siap memberikan pelayanan bidang penegakan perda dan perkada, perlindungan masyarakat sebagaimana ketentuan yang telah ditetapkan. Apabila tidak menepati janji ini, Kami siap menerima sangsi sesuai dengan peraturan perundungan-undangan yang berlaku.

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,



SUHERMAN



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

Jalan Jenderal Ahmad Yani Telpon (0561) 741163 Fax (0561) 764919
Email. satpolpp@kalbarprov.go.id, Website. <https://satpolpp.kalbarprov.go.id>
Pontianak

Kode Pos 78124

KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR : 48/SATPOLPP/2023

TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA PROVINSI KALIMANTAN BARAT,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada standar pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan;
b. bahwa untuk mencapai pelayanan berkualitas sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsive, akuntabel, berkesinambungan;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan keputusan tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang penetapan peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

6. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92);
7. Peraturan Gubernur Nomor 120 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 70 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 71);
8. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 102 Tahun 2020 Kode Etik Pelayanan Publik di Lingkungan Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2020 Nomor 102);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat
- KEDUA : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi:
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
 - b. Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - c. Tim Penelaah/Penjawab Aduan;
 - d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
 - e. Tata Cara Penanganan Pengaduan;
 - f. Alur Penanganan Pengaduan; dan
 - g. Format Buku Pengaduan;
- KETIGA : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata Cara Penanganan Pengaduan, Alur Penanganan Pengaduan, dan Format Buku Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada anggaran Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat.

Ditetapkan di : Pontianak
pada tanggal : 6 Maret 2023

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,



SUHERMAN

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA PROVINSI
KALIMANTAN BARAT
NOMOR : 48/SATPOLPP/2023
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA SATUAN
POLISI PAMONG PRAJA PROVINSI KALIMANTAN BARAT

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan :

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui:
 - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat;
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat
 - c. SMS / WA : 0812 5537 5931
 - d. Telepon /Fax : (0561) 741163 – 126 / (0561) 730062
 - e. Website : <https://satpolpp.kalbarprov.go.id>
 - f. Email : satpolpp@kalbarprov.go.id
 - g. Facebook : Satpolpp ProvKalbar
 - h. Instagram : satpolpp.kalbar
 - i. LAPOR – SP4N

B. Pejabat Pengelola Pengaduan:

1. Putra Tinara

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas :

1. Eka Windasari, SE, MM
2. Dian Fitriani, S.Pd., M.Ak
3. E. Elvira Marcus, S.H., M.Kn
4. Widodo Juliarto, S.H

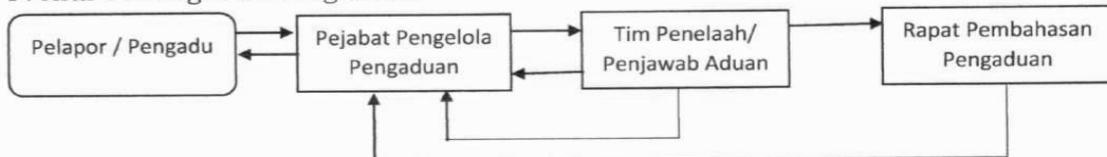
D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain:

1. Identitas pelapor / pengadu jelas.
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas.

E. Tata Cara Penanganan Pengaduan :

1. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan.
2. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka Langsung, tertulis maupun melalui media SMS/WA/ telepon dan email ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan.
3. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim penelaah/Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan.
4. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait.
5. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/informasi setiap bulannya.

F. Alur Penanganan Pengaduan



G. Format Buku Pengaduan

Nomor	:			
Tanggal Pengaduan	:			
Nama Pelapor	:			
Nomor Telepon / HP	:			
Alamat	:			
E-mail	:			
Pekerjaan	:			
Tanggal Kejadian	:			
Mekanisme Pengaduan	:			
Isi Pengaduan	:			
Nama Terlapor	:			
NIP	:			
Instansi	:			
Jabatan	:			
Hasil Penelaahan	:	Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar pengawasan	Lain - lain
Tindak Lanjut	:			

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,

SUHERMAN

