



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG  
**SATUAN POLISI PAMONG PRAJA**

Jalan Jendral Hariyono No. 160 Telp. ( 0334 ) 887467 Fax. ( 0334 ) 887467  
Email : polpp@lumajangkab.go.id  
L u m a j a n g – 67316

## Jenis – Jenis Standar Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan, maka Standar Pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja kabupaten Lumajang yaitu:

### 1. Standar Pelayanan Pengaduan Pelanggaran Perda/Perkada

1	<p>Dasar Hukum:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;</li><li>2. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;</li><li>3. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik;</li><li>4. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah;</li><li>5. Peraturan Bupati Nomor 91 Tahun 2016 tentang Petunjuk pelaksanaan Peraturan daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik.</li><li>6. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 93 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian tugas dan Fungsi Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja;</li></ol>
2	<p>Persyaratan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon/pengadu yang datang ke Kantor Satpol PP (bag. Pelayanan) menyerahkan foto kopy KTP sebanyak 1 lembar</li><li>2. Pemohon/pengadu via telpon harus menyampaikan identitas diri (nama, alamat sesuai KTP, nomor Hp dan e-mail)</li></ol>
3	<p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon/pengadu baik yang datang sendiri atau yang melalui telpon ke bagian pelayanan kantor Satpol PP menyampaikan kejadian yang ditengarai melanggar Perda/Perkada dengan mengisi formulir yang telah disiapkan oleh petugas pelayanan</li><li>2. Petugas pelayanan memverifikasi kriteria dan sifat pengaduan</li><li>3. Dalam waktu 1 X24 jam petugas pelayanan meneruskan pengaduan tersebut ke Bidang yang menangani sesuai dengan kriteria dan sifat pengaduan</li><li>4. Bidang yang memperoleh disposisi pengaduan langsung menindaklanjuti sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP)</li><li>5. Memproses para pelanggar Perda/Perkada sesuai Standar</li></ol>

	Operasional Prosedur (SOP) 6. Selesai.
4	Waktu Pelayanan: 1. Hari Senin s/d Kamis Pukul 07.30 WIB – 15.00WIB 2. Hari Jum'at Pukul 07.30 WIB – 10.30 WIB 3. Pengaduan yang melalui telepon/e-mail dan facebook ( 24 jam pelayanan)
5	Biaya/Tarif - Tanpa biaya
6	Produk: Layanan Pengaduan Pelanggaran Perda/Perkada
7	Pengelolaan Pengaduan: Setiap pengaduan yang masuk baik yang melalui kotak pengaduan maupun secara langsung ke Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lumajang akan dilakukan telaah dan analisa, pengaduan dengan identitas pelapor jelas dan mengandung kebenaran akan dicatat dalam buku register penerimaan pengaduan dan diajukan kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja atas dasar disposisi Kepala Satuan Polisi pamong Praja diterbitkan surat tugas guna klarifikasi kepada pelapor dan pengambilan tindakan sesuai ketentuan yang berlaku sebagai langkah penanganan pengaduan, hasil dari kegiatan klarifikasi dan analisa lapangan akan disampaikan secara tertulis kepada pelapor tentang hasil tindak lanjut dan penanganan pengaduan sebagai bukti pertanggungjawaban dan kepedulian aparat Satuan Polisi Pamong Praja atas pengaduan yang disampaikan oleh pelapor.

## 2. Standar Pelayanan Pengambilan Barang Hasil Penertiban

1	Dasar Hukum: 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan; 8. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik; 9. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah; 10. Peraturan Bupati Nomor 91 Tahun 2016 tentang Petunjuk pelaksanaan Peraturan daerah Kabupaten Lumajang Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik; 11. Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik. 12. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 93 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian tugas dan Fungsi Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja;
2	Persyaratan: 1. Menyerahkan foto kopy KTP sebanyak 1 lembar

	<p>2. Menyerahkan surat pengantar dari Desa/Kelurahan</p> <p>3. Menyerahkan materai Rp. 10.000 sebanyak 1 lembar</p>
3	<p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengambil barang hasil penertiban hadir sendiri ke Kantor Satuan Polisi Pamong Praja (ke Bidang Penegakan Produk Hukum Daerah, Seksi Pembinaan dan Pengawasan)</li> <li>2. Menyerahkan foto kopy KTP, surat pengantar dari Desa/Kelurahan dan materai Rp. 10.000</li> <li>3. Oleh petugas dibuatkan Berita Acara pengambilan barang hasil penertiban dan surat pernyataan</li> <li>4. Penanda tangan Berita Acara pengambilan barang hasil penertiban dan penanda tangan surat pernyataan</li> <li>5. Penyerahan barang kepada yang bersangkutan</li> <li>6. Pengambilan foto yang mengambil barang beserta barang yang diambilnya</li> <li>7. Selesai</li> </ol>
4	<p>Waktu Pelayanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hari Senin s/d Kamis Pukul 07.30 WIB – 15.00WIB</li> <li>2. Hari Jum'at Pukul 07.30 WIB – 10.30 WIB</li> </ol>
5	<p>Biaya/Tarif</p> <p>- Tanpa biaya</p>
6	<p>Produk:</p> <p>Barang hasil penertiban</p>
7	<p>Pengelolaan Pengaduan:</p> <p>Setiap pengaduan yang masuk baik yang melalui kotak pengaduan maupun secara langsung ke Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lumajang akan dilakukan telaah dan analisa, pengaduan dengan identitas pelapor jelas dan mengandung kebenaran akan dicatat dalam buku register penerimaan pengaduan dan diajukan kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja atas dasar disposisi Kepala Satuan Polisi pamong Praja diterbitkan surat tugas guna klarifikasi kepada pelapor dan pengambilan tindakan sesuai ketentuan yang berlaku sebagai langkah penanganan pengaduan, hasil dari kegiatan klarifikasi dan analisa lapangan akan disampaikan secara tertulis kepada pelapor tentang hasil tindak lanjut dan penanganan pengaduan sebagai bukti pertanggungjawaban dan kepedulian aparat Satuan Polisi Pamong Praja atas pengaduan yang disampaikan oleh pelapor.</p>

### 3. Standar Pelayanan Pemadaman Kebakaran

1	<p>Dasar Hukum:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;</li> <li>2. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik;</li> </ol>
---	---

	<p>4. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah;</p> <p>5. Peraturan Bupati Nomor 91 Tahun 2016 tentang Petunjuk pelaksanaan Peraturan daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik.</p> <p>6. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 93 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian tugas dan Fungsi Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja;</p>
2	<p>Persyaratan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengajukan permohonan/Telepon langsung ke Posko Pemadam Kebakaran, (0334-882613)</li> <li>2. Pemohon/penelpon harus menunjukkan/menyampaikan identitas diri (nama, alamat sesuai KTP)</li> <li>3. Pemohon/penelpon harus memberikan alamat lengkap tempat terjadinya kebakaran</li> </ol>
3	<p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menghubungi nomor Telephone Pemadam Kebakaran (PMK) atau mendatangi sendiri ke posko Pemadam Kebakaran;</li> <li>1. Regu piket Pemadam Kebakaran menindaklanjutinya dengan reaksi cepat menuju ke tempat kejadian kebakaran;</li> <li>2. Regu pemadam kebakaran setibanya ke tempat terjadinya kebakaran langsung memadamkan api serta mengevakuasi dan menyelamatkan korban kebakaran</li> <li>3. Setelah memadamkan api atas kebakaran tersebut pihak Pemadam Kebakaran (PMK) mendata, menganalisa serta menginvestigasi penyebab terjadinya kebakaran serta mengevaluasi perkiraan kerugian yang diderita oleh pihak korban kebakaran.</li> <li>4. Petugas Pemadam Kebakaran membuat laporan resmi dengan diketahui dan ditanda tangani oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja yang ditujukan kepada Bupati sebagai laporan.</li> <li>5. Selesai</li> </ol>
4	<p>Waktu Pelayanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap Hari (24 Jam)</li> </ol>
5	<p>Biaya/Tarif</p> <p>- Tanpa biaya</p>
6	<p>Produk:</p> <p>Layanan Pemadaman Kebakaran</p>

	<p>1. Pengaduan: Setiap pengaduan yang masuk baik yang melalui kotak pengaduan maupun secara langsung ke Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lumajang akan dilakukan telaah dan analisa, pengaduan dengan identitas pelapor jelas dan mengandung kebenaran akan dicatat dalam buku register penerimaan pengaduan dan diajukan kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja atas dasar disposisi Kepala Satuan Polisi pamong Praja diterbitkan surat tugas guna klarifikasi kepada pelapor dan pengambilan tindakan sesuai ketentuan yang berlaku sebagai langkah penanganan pengaduan, hasil dari kegiatan klarifikasi dan analisa lapangan akan disampaikan secara tertulis kepada pelapor tentang hasil tindak lanjut dan penanganan pengaduan sebagai bukti pertanggungjawaban dan kepedulian aparat Satuan Polisi Pamong Praja atas pengaduan yang disampaikan oleh pelapor.</p> <p>2. Kompensasi Bila terjadi keterlambatan penyelesaian pelayanan yang diakibatkan oleh kelalaian petugas, maka Satuan Polisi Pamong Praja akan memberikan peringatan dan tindakan tegas atas kelalalian petugas tersebut dalam menangani setiap kegiatan ditempat kejadian.</p>
--	--

**4. Standar Pelayanan Non Kebakaran (Operasi Yang Membahayakan dan Mengganggu Jiwa Manusia)**

1	<p>Dasar Hukum:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;</li> <li>2. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah;</li> <li>5. Peraturan Bupati Nomor 91 Tahun 2016 tentang Petunjuk pelaksanaan Peraturan daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>6. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 93 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian tugas dan Fungsi Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja;</li> </ol>
2	<p>Persyaratan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengajukan permohonan/Telepon langsung ke Posko Pemadam Kebakaran, (0334-882613)</li> <li>2. Pemohon/penelpon harus menunjukkan/menyampaikan identitas diri (nama, alamat sesuai KTP)</li> </ol>

	5. Pemohon/penelpon harus memberikan alamat lengkap tempat kejadian non kebakaran yang membahayakan dan mengganggu jiwa manusia (hewan yang membahayakan, kejadian alam yang membahayakan manusia)
3	<p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menghubungi nomor Telephone Pemadam Kebakaran (PMK) atau mendatangi sendiri ke posko Pemadam Kebakaran.</li> <li>2. Regu piket Pemadam Kebakaran menindaklanjutinya dengan reaksi cepat menuju ke tempat kejadian non kebakaran yang membahayakan dan mengganggu jiwa manusia (hewan yang membahayakan, kejadian alam yang membahayakan manusia).</li> <li>3. Regu pemadam kebakaran setibanya di tempat kejadian non kebakaran yang membahayakan dan mengganggu jiwa manusia (hewan yang membahayakan, kejadian alam yang membahayakan manusia) tersebut langsung melakukan penanganan sesuai dengan standart operasiaonal prosedur.</li> <li>4. Apabila petugas pemadam kebakaran melakukan evakuasi hewan yang membahayakan manusia, hewan tersebut dievakuasi untuk dilepaskan Kembali ke habitatnya.</li> <li>5. Petugas Pemadam Kebakaran membuat laporan resmi dengan diketahui dan ditanda tangani oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja yang ditujukan kepada Bupati sebagai laporan.</li> <li>6. Selesai</li> </ol>
4	<p>Waktu Pelayanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap Hari (24 Jam)</li> </ol>
5	<p>Biaya/Tarif</p> <p>- Tanpa biaya</p>
6	<p>Produk:</p> <p>Layanan Pemadaman Kebakaran</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan: <p>Setiap pengaduan yang masuk baik yang melalui kotak pengaduan maupun secara langsung ke Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lumajang akan dilakukan telaah dan analisa, pengaduan dengan identitas pelapor jelas dan mengandung kebenaran akan dicatat dalam buku register penerimaan pengaduan dan diajukan kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja atas dasar disposisi Kepala Satuan Polisi pamong Praja diterbitkan surat tugas guna klarifikasi kepada pelapor dan pengambilan tindakan sesuai ketentuan yang berlaku sebagai langkah penanganan pengaduan, hasil dari kegiatan klarifikasi dan analisa lapangan akan disampaikan secara tertulis kepada pelapor tentang hasil tindak lanjut dan penanganan pengaduan sebagai bukti pertanggungjawaban dan kepedulian aparat Satuan Polisi Pamong Praja atas pengaduan yang disampaikan oleh pelapor.</p> </li> <li>2. Kompensasi <p>Bila terjadi keterlambatan penyelesaian pelayanan yang diakibatkan oleh kelalaian petugas, maka Satuan Polisi Pamong Praja akan</p> </li> </ol>

	memberikan peringatan dan tindakan tegas atas kelalalian petugas tersebut dalam menangani setiap kegiatan ditempat kejadian.
--	--

## 5. Standar Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Kebakaran

1	<p>Dasar Hukum:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;</li> <li>2. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah;</li> <li>5. Peraturan Bupati Nomor 91 Tahun 2016 tentang Petunjuk pelaksanaan Peraturan daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>6. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 93 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian tugas dan Fungsi Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja;</li> </ol>
2	<p>Persyaratan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyerahkan foto kopy KTP/identitas diri sebanyak 1 lembar</li> <li>2. Menyerahkan surat pengantar dari Desa/Kelurahan</li> </ol>
3	<p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang sendiri ke Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lumajang (Bag. Pelayanan)</li> <li>2. Menyerahkan foto kopy KTP, surat pengantar dari Desa/Kelurahan</li> <li>3. Oleh petugas pelayanan diteruskan kepada Bidang Pelindungan Masyarakat (Seksi Penanggulangan Bencana Kebakaran) untuk dibuatkan Surat Keterangan Kebakaran.</li> <li>4. Penyerahan surat keterangan kebakaran kepada pemohon.</li> <li>5. Selesai</li> </ol>
4	<p>Waktu Pelayanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hari Senin s/d Kamis Pukul 07.30 WIB – 15.00WIB</li> <li>2. Hari Jum'at Pukul 07.30 WIB – 14.00 WIB</li> </ol>
5	<p>Biaya/Tarif</p> <p>- Tanpa biaya</p>
6	<p>Produk:</p> <p>Surat keterangan kebakaran</p>

7

**Pengelolaan Pengaduan:**

Setiap pengaduan yang masuk baik yang melalui kotak pengaduan maupun secara langsung ke Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lumajang akan dilakukan telaah dan analisa, pengaduan dengan identitas pelapor jelas dan mengandung kebenaran akan dicatat dalam buku register penerimaan pengaduan dan diajukan kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja atas dasar disposisi Kepala Satuan Polisi pamong Praja diterbitkan surat tugas guna klarifikasi kepada pelapor dan pengambilan tindakan sesuai ketentuan yang berlaku sebagai langkah penanganan pengaduan, hasil dari kegiatan klarifikasi dan analisa lapangan akan disampaikan secara tertulis kepada pelapor tentang hasil tindak lanjut dan penanganan pengaduan sebagai bukti pertanggungjawaban dan kepedulian aparat Satuan Polisi Pamong Praja atas pengaduan yang disampaikan oleh pelapor.

Lumajang, 09 Januari 2023

Plt. KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
KABUPATEN LUMAJANG



SUHARDI, MP

NIK. 19651201 198903 1 012