



**SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PEMERINTAH KOTA DEPOK**

Nomor SOP	300.1.2/031-POL.PP
Tanggal Pembuatan	17 November 2023
Tanggal Revisi	-
Tanggal Efektif	15 Desember 2023
Disahkan oleh	 Drs. Mohamad Thamrin, S.Sos., MM Pembina Utama Muda, IV/c NIP. 196812311989111020
SEKRETARIAT	Nama Standar Operasional Prosedur : SOP PENGADUAN MASYARAKAT TIDAK LANGSUNG

Dasar Hukum :

- Undang-undang Nomor 15 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Depok dan Kotamadya Daerah Tingkat II Cilegon;
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
- Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
- Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja;
- Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
- Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2018 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal);
- Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 121 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Mutu Pelayanan Dasar Sub Urusan Ketenteraman dan Ketertiban Umum Di Provinsi dan Kabupaten/Kota;
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2019 tentang Penyidik Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Daerah;
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2019 tentang Pemenuhan Hak Pegawai Negeri Sipil, Penyediaan Sarana dan Prasarana Minimal, Pembinaan Teknis Operasional dan Penghargaan Satuan Polisi Pamong Praja;
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 26 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum Dan Ketenteraman Masyarakat Serta Pelindungan Masyarakat;
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2022 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 16 Tahun 2023 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja Dan Kode Etik Polisi Pamong Praja;

Kualifikasi Pelaksana :

- Memiliki wawasan dan ilmu pengetahuan tentang Peraturan daerah, Peraturan Kepala Daerah dan peraturan perundangan lainnya.
- Dapat menyampaikan maksud dan tujuan dengan Bahasa Indonesia yang baik dan benar, dapat juga dengan bahasa daerah setempat.
- Menguasai teknik penyampaian informasi dan teknik presentasi yang baik.
- Berwibawa, penuh percaya diri dan tanggung jawab yang tinggi.
- Harus dapat menarik simpati masyarakat.
- Bersedia menerima saran dan kritik masyarakat serta mampu mengidentifikasi masalah, juga dapat memberikan alternatif pemecahan masalah tanpa mengurangi tugas pokoknya.
- harus memiliki sifat :
 - Ulet dan tahan uji.
 - Dapat memberikan jawaban yang memuaskan kepada semua pihak terutama yang menyangkut tugas pokoknya.
 - Mampu membaca situasi.
 - Memiliki suri tauladan dan dapat dicontoh oleh aparat Pemerintah Daerah lainnya,
 - Ramah, sopan, santun dan menghargai pendapat orang lain.
- Mampu berkomunikasi dengan baik dan berkoordinasi dengan pihak / instansi lain;
- Memiliki pengetahuan tentang tugas-tugas pokok Polisi Pamong Praja khususnya dan Pemerintahan Daerah umumnya.
- Memiliki pengetahuan tentang dasar-dasar hukum dan peraturan perundangan- undangan.
- Mengetahui dasar-dasar hukum pelaksanaan tugas Polisi Pamong Praja.

13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 83 Tahun 2022 tentang Kode Klasifikasi Arsip Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah;
14. Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 19 Tahun 2012, tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 08 Tahun 2008 Tentang Organisasi Perangkat Daerah;
15. Peraturan Daerah Nomor 09 Tahun 2014 tentang Pejabat Penyidik Pegawai Negeri Sipil;
16. Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 1 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kearsipan;
17. Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 5 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Ketentraman Masyarakat Dan Ketertiban Umum Serta Pelindungan Masyarakat;
18. Peraturan Walikota Depok Nomor 83 Tahun 2019 tentang Pedoman Pemeliharaan Arsip Dinamis;
19. Peraturan Walikota Depok Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Kota Depok;
20. Peraturan Walikota Depok Nomor 93 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Walikota Depok Nomor 16 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Depok Nomor 93 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja.

Keterkaitan :

1. SOP Surat Masuk

Peringatan :

1. Melakukan Kerjasama dengan Dinas/Instansi terkait

12. Memahami dan menguasai adat istiadat dan kebiasaan yang berlaku di Daerah.
13. Mengetahui dan memahami dasar-dasar pengetahuan dan dasar hukum pembinaan ketenteraman dan ketertiban umum.

Peralatan/Perlengkapan :

- a. Surat Perintah Tugas.
- b. Kartu Tanda Anggota resmi.
- c. Perlengkapan Perorangan dan kendaraan operasional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- d. Alat-alat perlengkapan lain yang mendukung kelancaran kegiatan

Pencatatan dan Pendataan :

SOP PENGADUAN MASYARAKAT TIDAK LANGSUNG

No.	Uraian Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Ket
		Masyarakat	Petugas Pelayanan Pengaduan	Bagian Umum Dan Kepegawaian	Sekertaris	Kepala Satpol PP	Persyaratan/ Perlengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Melakukan pengaduan melalui, email, , SMS, Aplikasi Berbasis Website dan Aplikasi Berbasis Android	(Mulai)					Pengaduan	1 Hari	Surat pengaduan	
2	Menrima pengaduan melalui, email, , SMS, Aplikasi Berbasis Website dan Aplikasi Berbasis Android						Surat pengaduan	1 Hari	Surat pengaduan yang di terima	
3	Memilah jenis pengaduan bisa langsung dijawab atau berkoordinasi dengan penjabat			◇ Tidak			Surat pengaduan yang di terima	1 Hari	Surat pengaduan yang sudah di pilah	
4	Memberikan respon/jawaban langsung untuk pengaduan yang dijawab		◇ Ya				Surat pengaduan yang sudah di pilah	1 Hari	Respon berupa jawaban	
5	Melakukan koordinasi dengan/melapor untuk pengaduan yang tidak dapat dijawab/direspon langsung						Surat pengaduan yang sudah di pilah	1 Hari	Laporan pengaduan yang belum dijawab	
6	Melakukan koordinasi dengan/melapor untuk pengaduan yang tidak dapat dijawab/direspon langsung						Laporan pengaduan yang belum dijawab	2 Hari	Laporan pengaduan yang belum dijawab	
7	Melakukan koordinasi dengan/melapor untuk pengaduan yang tidak dapat dijawab/direspon langsung						Laporan pengaduan yang belum dijawab	2 Hari	Laporan pengaduan yang belum dijawab	
8	Memberikan penjelasan mengenai tindak lanjut penanganan pengaduan						Laporan pengaduan yang belum dijawab	2 Hari	Jawaban laporan pengaduan	
9	Memberikan jawaban/respon kepada pengadu sesuai penjelasan pejabat atas pengaduan yang dikoordinasi/dilaporkan kepada pejabat. Jawaban/respon disesuaikan dengan bentuk pengaduannya						Jawaban laporan pengaduan	1 Hari	Jawaban laporan pengaduan	
10	Mendokumentasikan dan melaporkan hasil respon terhadap pengaduan tersebut						Jawaban laporan pengaduan	10 Menit	Jawaban laporan pengaduan terdokumentasi	
11	Menerima respon/jawaban atas pengaduan	(Selesai)					Jawaban laporan pengaduan	10 Menit	Jawaban laporan pengaduan tersampaikan	