



**BUPATI SUMBAWA
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

**PERATURAN BUPATI SUMBAWA
NOMOR 37 TAHUN 2017**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN SUMBAWA**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI SUMBAWA,**

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dibidang satuan polisi pamong praja di Kabupaten Sumbawa, perlu adanya standar pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Standar Pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa;

- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
 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 Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Sumbawa Tahun 2013 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 602);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa (Lembaran Daerah Kabupaten Sumbawa Tahun 2016 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 641);
8. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa (Berita Daerah Kabupaten Sumbawa Tahun 2016 Nomor 59;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN SUMBAWA.

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Sumbawa.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Sumbawa.
3. Bupati adalah Bupati Sumbawa.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.
5. Satuan adalah Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
6. Kepala Satuan adalah Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
7. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
8. Pelaksana Pelayanan Publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara pemerintahan yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
9. Penerima Layanan adalah orang, masyarakat, badan hukum, dan/atau instansi pemerintah. ✓

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai panduan serta pedoman penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas.

Pasal 3

Peraturan Bupati ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan serta adanya kepastian hukum penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas.

BAB III KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Pasal 4

- (1) Komponen Standar Pelayanan dikelompokkan menjadi 2 (dua) bagian, terdiri dari:
 - a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*);
 - b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*);
- (2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi :
 - a. persyaratan adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
 - b. sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan;;
 - c. jangka waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
 - d. biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
 - e. produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; dan
 - f. penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- (3) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
 - a. dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
 - b. sarana dan prasarana dan/atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan; ✓

- c. kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;
 - d. pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
 - e. jumlah pelaksana adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya;
 - f. jaminan pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan; dan
 - h. evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (4) Komponen dan uraian Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3), untuk masing-masing jenis Standar Pelayanan tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB IV PELAKSANAAN DAN PENERAPAN

Pasal 5

- (1) Kepala Dinas bertanggung jawab atas pelaksanaan dan penerapan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan ini.
- (2) Untuk kelancaran pelaksanaan Standar Pelayanan, dibentuk tim teknis yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Satuan.

BAB V PENGADUAN

Pasal 6

- (1) Penerima Layanan berhak menyampaikan pengaduan penyelenggara layanan atas penyelenggaraan pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan berdasarkan prosedur yang berlaku sesuai peraturan perundang-undangan.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan kepada Kepala Satuan. ✓

liw

BAB VI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 7

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 47 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa (Berita Daerah Kabupaten Sumbawa Tahun 2015 Nomor 47), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 8

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Sumbawa.

Ditetapkan di Sumbawa Besar
pada tanggal 6 Juli 2017

B. BUPATI SUMBAWA, 

i. w M. HUSNI DJIBRIL

Diundangkan di Sumbawa Besar
pada tanggal 6 Juli 2017

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SUMBAWA,


RASYIDI

BERITA DAERAH KABUPATEN SUMBAWA TAHUN 2017 NOMOR 37

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI SUMBAWA
NOMOR 37TAHUN 2017
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PADA SATUAN POLISI
PAMONG PRAJA KABUPATEN SUMBAWA

KOMPONEN DAN URAIAN STANDAR PELAYANAN UNTUK MASING-MASING JENIS STANDAR PELAYANAN
PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN SUMBAWA

1. Pelayanan Penegakan Peraturan Daerah Preventif Non Yustisial

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut: 1. Laporan Tertulis dari masyarakat/Badan Usaha, Dinas/Instansi terkait atau dari anggota satuan polisi pamong praja; 2. Laporan tertulis berisi identitas jelas pelapor dan lokasi yang dilaporkan; 3. Dokumen (foto) lokasi yang dilaporkan; 4. Dasar-dasar laporan Keberatan (hal-hal yang menjadi keberatan).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Persiapan : a) Pelapor membuat laporan adanya dugaan pelanggaran Perda dan Perkada kepada satuan Polisi Pamong Praja; b) Petugas melakukan pendataan obyek dan subyek pelanggaran Perda dan Perkada; c) Merencanakan kegiatan pembinaan atau sosialisasi Perda dan Perkada; d) Membuat Surat Perintah yang ditandatangani oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja;

No.	Komponen	Uraian
		2. Pelaksanaan a) Petugas melaksanakan kegiatan pembinaan atau sosialisasi terhadap warga atau Badan Hukum yang diduga melakukan pelanggaran Perda dan Perkada; b) Warga atau Badan Hukum yang diduga melakukan pelanggaran Perda dan Perkada diminta untuk membuat dan menandatangani surat pernyataan untuk bersedia dan sanggup mentaati serta melaksanakan ketentuan; c) Bila warga atau Badan Hukum dalam jangka waktu 15 (lima belas) hari setelah ditandatanganinya surat pernyataan tidak melaksanakan ketentuan, maka petugas akan memberikan Surat Teguran I; d) Bila warga atau Badan Hukum dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari setelah menerima Surat Teguran I tidak melaksanakan ketentuan, maka petugas akan memberikan Surat Teguran II; e) Bila warga atau Badan Hukum dalam jangka waktu 3 (tiga) hari setelah menerima Surat Teguran II tidak melaksanakan ketentuan, maka petugas akan memberikan Surat Teguran III; f) Bila warga atau Badan Hukum dalam jangka waktu 3 (tiga) hari setelah menerima Surat Teguran III tidak melaksanakan ketentuan, maka petugas akan melaporkan / melimpahkan perkara tersebut kepada PPNS untuk diproses sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; g) PPNS setelah menerima laporan/pelimpahan perkara, PPNS melakukan kajian hukum untuk dilaporkan kepada Kasat untuk mengambil tindakan lebih lanjut; - Bila perkara tersebut bersifat pro yustitial maka akan dilanjutkan melalui proses penyidikan; - Bila perkara tersebut bersifat non yustitial maka dilanjutkan melalui proses penertiban paksa. 3. Laporan Petugas membuat laporan tertulis kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja sesuai format yang tersedia.
3	Waktu Pelayanan	35 (tiga puluh lima) hari
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Penertiban pelaku pelanggaran Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat, Peraturan Daerah, Peraturan Bupati dan Keputusan Bupati Secara Preventif Non Yustisial.

No.	Komponen	Uraian
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: Masyarakat silahkan mengadu dengan cara: a. datang langsung ke Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan Mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. kotak Saran/pengaduan; c. kirim surat ke alamat Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa Jl. Garuda Nomor 1 Sumbawa Besar; atau d. melalui telpon pada jam kerja dengan nomor telepon (0371) 626689 2. Penanganan pengaduan a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis terkait; c. perumusan tindak lanjut; dan d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	

No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 3. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; 4. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/ kota; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 60 Tahun 2012 tentang Pedoman Penetapan Jumlah Polisi Pamong Praja; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 9. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima.

No.	Komponen	Uraian
		- Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi. Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen:
4	Pengawasan Internal	- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang
6	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <i>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)</i> <i>Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</i> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

2. Pelayanan Penegakan Peraturan Daerah Secara ProYustisial

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut: 1. Laporan Tertulis dari masyarakat/Badan Usaha, Dinas/Instansi terkait atau dari anggota satuan polisi pamong praja; 2. Laporan tertulis berisi identitas jelas pelapor dan lokasi yang dilaporkan; 3. Dokumen (foto) lokasi yang dilaporkan; 4. Dasar-dasar laporan Keberatan (hal-hal yang menjadi keberatan).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Laporan pelanggaran Peraturan Daerah kepada Satuan Polisi Pamong Praja, baik dari laporan setiap orang, petugas, tertangkap tangan maupun diketahui langsung oleh PPNS, dengan syarat ada tersangka, saksi minimal 2 (dua) orang dan barang bukti (bila ada); 2. PPNS menerima laporan dan mengamankan tersangka (bila laporan tangkap tangan dan tersangka tertangkap oleh pelapor); 3. PPNS Membuat laporan kejadian yang ditandatangani oleh pelapor dan PPNS; 4. Membuat surat perintah penyidikan dan menerbitkan Surat Perintah Dimulainya Penyidikan (SPDP) yang ditandatangani oleh Penyidik (PPNS). Dalam hal Kepala Kesatuan adalah PPNS. Maka ditandatangani oleh Kepala Satuan selaku penyidik. Jika Kepala Satuan bukan PPNS, maka ditandatangani oleh PPNS mengetahui Kepala Kesatuan. 5. PPNS membuat Berita Acara Pemeriksaan tersangka dan saksi-saksi. Bila barang bukti tidak diamankan bersama tersangka, maka PPNS segera melakukan pemanggilan terhadap tersangka dan saksi-saksi; 6. Membaca atau memperlihatkan isi BAP kepada tersangka dan saksi-saksi. Tersangka, saksi-saksi dan PPNS menandatangani BAP; 7. Petugas membuat laporan tertulis kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja sesuai format yang tersedia. Bila tersangka tidak memenuhi panggilan, penyidik dapat dilakukan pemanggilan paksa; 8. Apabila terdapat barang bukti maka : a) PPNS membuat surat permohonan persetujuan penyitaan barang bukti ke

No.	Komponen	Uraian
		Pengadilan Negeri. b) Barang bukti berbentuk minuman keras, dilakukan uji laboratorium untuk mengetahui kadar etnolnya. c) Barang bukti yang mudah rusak/busuk, menguap, beresiko tinggi dan membutuhkan perlakuan khusus dapat : - Dijual dengan sepengetahuan pemilik/penanggungjawab barang sitaan. - Hasil penjualan diamankan oleh penyidik. (disertai dokumen : foto dan berita acara); - Dtitipkan kepada pemilik, atas permintaan pemilik atau penanggungjawab barang sitaan (disertai dokumen : foto dan berita acara); - Dittitipkan ditempat khusus yang sah (disertai dokumen : foto dan berita acara). 9. Pemberkasan. Perkara sebagai standar kelengkapan berkas perkara yg dapat disidangkan dipengadilan (P. 21); 10. Pengiriman berkas perkara kepada Pengadilan Negeri melalui Kepolisian selaku Korwas utk diproses lebih lanjut dengan tembusan disampaikan ke Kejaksaan dan Bupati sebagai laporan. Surat pengantar di tanda tangani oleh PPNS mengetahui Kepala Kesatuan; 11. Pemanggilan tersangka dan saksi untuk mengikuti persidangan. Apabila tersangka dan saksi tidak hadir, maka dapat dilakukan upaya pemanggilan paksa; 12. Sidang di Pengadilan Negeri. dihadiri tersangka beserta barang bukti, saksi-saksi dan PPNS atas kuasa JPU. 13. Putusan inkrah pengadilan dapat berupa : a) Kurungan b) Membayar denda. (penyerahan barang bukti kepada terdakwa/pemilik setelah membayar denda /subsider) c) Kompensasi kepada Negara atas tindak pidana pelanggaran oleh terdakwa & barang bukti dikembalikan kpd penyidik sesuai ketentuan dlm Amar putusan Hakim. 14. Petugas membuat laporan tertulis kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja sesuai format yang tersedia
3	Waktu Pelayanan	29 (dua puluh sembilan) hari
4	Biaya/tarif	-

No.	Komponen	Uraian
5	Produk	Penertiban pelaku pelanggaran Keteriban Umum dan Ketenteraman Masyarakat, Peraturan Daerah, Peraturan Bupati dan Keputusan Bupati Secara ProYustisial.
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: Masyarakat silahkan mengadu dengan cara: a. datang langsung ke Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan Mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. kotak Saran/pengaduan; c. kirim surat ke alamat Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa Jl. Garuda Nomor 1 Sumbawa Besar; atau d. melalui telpon pada jam kerja dengan nomor telepon (0371) 626689 2. Penanganan pengaduan a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis terkait; c. perumusan tindak lanjut; dan d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).

No.	Komponen	Uraian
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 3. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; 4. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/ kota; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 60 Tahun 2012 tentang Pedoman Penetapan Jumlah Polisi Pamong Praja; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 9. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung

No.	Komponen	Uraian
		jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : <u>Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.</u>
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen: - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang
6	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <i>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)</i> <i>Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</i> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

3. Pelayanan Penegakan Peraturan Daerah Secara Penertiban Paksa

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut: Pelanggaran Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah yang dilakukan oleh orang / Badan Hukum yang telah diberikan pembinaan/sosialisasi dan surat teguran I, II dan III.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Persiapan a) Memberitahukan kepada orang / badan hukum yang akan diterbitkan; b) Melakukan perencanaan operasi penertiban dan berkoordinasi dengan pihak kepolisian, kecamatan, desa, RT serta orang setempat; c) Melakukan pemantauan / kegiatan intelijen; d) Menentukan waktu untuk melakukan kegiatan penertiban; e) Menentukan jumlah personel yang akan dikerahkan, sarana prasarana pendukung, instansi yang terlibat serta pola operasi penertiban yang akan diterapkan; f) Mengeluarkan surat perintah penertiban yang ditandatangani oleh Kepala Satuan; g) Pimpinan Regu memberikan arahan kepada personel yang akan melakukan Penertiban. 2. Pelaksanaan a) Pimpinan Regu membacakan / menyampaikan Surat Perintah Penertiban; b) Apabila orang / Badan Hukum menolak diterbitkan, dilakukan negosiasi dan memberikan pemahaman kepada orang/badan hukum tersebut. Mediasi dapat melibatkan pihak ketiga yang dianggap dapat menjembatani upaya penertiban; c) Melakukan tindakan / upaya paksa jika negosiasi dan mediasi gagal; d) Apabila menghadapi masyarakat / obyek penertiban yang memberikan perlawanan fisik dan tindakan anarkis, maka dilakukan upaya-upaya sebagai berikut : - Menahan diri untuk melakukan konsolidasi sambil memperhatikan perintah lebih lanjut.

4. Pelayanan Pengaduan

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut: 1. Melalui telepon, surat, SMS center, email, website maupun secara langsung ke Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa; 2. Pengaduan disertai identitas jelas pelapor dan lokasi yang diadakan; 3. Dokumen (foto) lokasi yang diadakan; 4. Dasar-dasar pengaduan/keberatan (hal-hal yang menjadi keberatan).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pelapor (masyarakat / Badan Hukum) menyampaikan pengaduan dapat melalui telepon, surat, SMS center, email, website maupun secara langsung ke Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten disertai identitas jelas dan lokasi yang diadakan; 2. Petugas menerima pengaduan, mencatat identitas pelapor dan permasalahan yang diadakan dan meregistrasi pengaduan. Pengaduan disampaikan kepada Kepala Satuan; 3. Kepala Satuan memberikan perintah kepada Sekretaris untuk menindaklanjuti pengaduan. 4. Sekretaris mencermati materi permasalahan, mengarahkan Kepala Bidang sesuai tugas dan fungsinya untuk menindaklanjuti sesuai materi pengaduan. Dan mengendalikan tahapan penanganan yang dilakukan oleh bidang. 5. Kepala Bidang : a) Mengkonfirmasi kebenaran materi laporan kepada pelapor dan/ atau pihak terkait. b) Dalam hal diperlukan dapat menghadirkan pelapor dan / atau pihak-pihak terkait untuk dimintai keterangan c) Berkoordinasi dengan dinas/instansi terkait. d) Melakukan tindakan yang diperlukan sesuai prosedur dan kewenangan. e) Menyampaikan laporan setiap perkembangan penanganan kepada Sekretaris. f) Membuat bukti penyelesaian pengaduan. g) Melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Satuan.

No.	Komponen	Uraian
		6. Kepala Satuan menerima laporan hasil penyelesaian pengaduan melalui Sekretaris. 7. Petugas menginformasikan kepada hasil penanganan pengaduan kepada pelapor (bila diperlukan)
3	Waktu Pelayanan	3 (tiga) hari
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Penanganan Pengaduan Pelanggaran Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat, Peraturan Daerah, Peraturan Bupati dan Keputusan Bupati.
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: Masyarakat silahkan mengadu dengan cara: a. datang langsung ke Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan Mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. kotak Saran/pengaduan; c. kirim surat ke alamat Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa Jl. Garuda Nomor 1 Sumbawa Besar; atau d. melalui telpon pada jam kerja dengan nomor telepon (0371) 626689 2. Penanganan pengaduan a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis terkait; c. perumusan tindak lanjut; dan d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;

No.	Komponen	Uraian
		c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 3. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; 4. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/ kota; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 60 Tahun 2012 tentang Pedoman Penetapan Jumlah Polisi Pamong Praja; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 9. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile.

No.	Komponen	Uraian
		- Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen: - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang
6	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <i>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)</i> <i>Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</i> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

5. Pelayanan Pembinaan Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut: - Adanya laporan / pengaduan dari masyarakat atau diketahui langsung oleh petugas tentang indikasi pelanggaran Peraturan Daerah atau Peraturan Kepala Daerah. - Masyarakat yang menyampaikan laporan / pengaduan, memenuhi persyaratan sebagai berikut : - Melalui telepon, surat, SMS center, email, website maupun secara langsung ke Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa; - Pengaduan disertai identitas jelas pelapor dan lokasi yang diadukan; - Dokumen (foto) lokasi yang diadukan; - Dasar-dasar pengaduan/keberatan (hal-hal yang menjadi keberatan).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	- Kepala Seksi menetapkan calon sasaran dan objek yang akan diberikan pembinaan serta melakukan survey lapangan. - Hasil survey lapangan dilaporkan kepada Kepala Bidang untuk dikoordinasikan dan dilaporkan kepada Kepala Satuan melalui Sekretaris sebagai bahan untuk menetapkan tempat, bentuk dan metode pembinaan. - Kepala Satuan mengeluarkan Surat Perintah Tim Pembinaan dengan melibatkan Dinas / Instansi terkait (sesuai kebutuhan). - Kepala Bidang mengadakan Koordinasi Tim Pembinaan dan Kepala Seksi menyiapkan administrasi pembinaan. - Kepala Seksi / Komandan Tim Pembinaan memberikan arahan kepada Anggota Tim, memeriksa kelengkapan administrasi, peralatan dan perlengkapan yang akan dibawa. - Di lokasi sasaran pembinaan, Kepala Seksi / Komandan Tim Pembinaan : - Memperkenalkan diri, menunjukkan identitas dan surat perintah. - Menjelaskan maksud dan tujuan pembinaan ketertiban kepada obyek pembinaan. - Menanyakan identitas yang bersangkutan dan data-data yang diperlukan.

No.	Komponen	Uraian
		c) Menjelaskan jenis pelanggaran yang dilakukan yang bersangkutan (bila ditemukan pelanggaran). d) Menjelaskan kewajiban yang harus dilakukan atas pelanggaran yang dilakukan. e) Mengisi blanko surat pernyataan / teguran / peringatan / panggilan sesuai identitas yang bersangkutan (sesuai jenis dan sifat pelanggaran). f) Menyerahkan surat pernyataan / teguran / peringatan / panggilan kepada yang bersangkutan. 7. Kepala Seksi / Komandan Tim Pembinaan membuat laporan hasil kegiatan pembinaan sesuai format yang tersedia.
3	Waktu Pelayanan	4 (tiga) hari
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Pembinaan pelaku pelanggaran Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat, Peraturan Daerah, Peraturan Bupati dan Keputusan Bupati.
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: Masyarakat silahkan mengadu dengan cara: - datang langsung ke Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan Mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; - kotak Saran/pengaduan; - kirim surat ke alamat Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa Jl. Garuda Nomor 1 Sumbawa Besar; atau - melalui telpon pada jam kerja dengan nomor telepon (0371) 626689 2. Penanganan pengaduan - melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; - materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis terkait; - perumusan tindak lanjut; - penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD / media massa:

No.	Komponen	Uraian
		Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkoscek dan verifikasi pengaduan: - inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; - melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; - materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; - perumusan tindak lanjut; dan - penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah - Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; - Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/ kota; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 60 Tahun 2012 tentang Pedoman Penetapan Jumlah Polisi Pamong Praja; - Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; - Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; - Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan

No.	Komponen	Uraian
		- 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua - Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
3	Kompetensi Pelaksana	
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen: - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	11 (sebelas) orang
6	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <i>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)</i> <i>Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</i> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

6. Pelayanan Penanganan Unjuk Rasa Dalam Keadaan Damai

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut: Adanya informasi akan adanya unjuk rasa damai melalui telepon, surat, SMS center, email, website maupun secara langsung ke Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Persiapan a. Kepala Bidang menyiapkan Surat Perintah Pengamanan yang ditandatangani oleh Kepala Satuan. b. Seluruh anggota yang terlibat pengamanan memakai Pakaian Dinas Lapangan. c. Kepala Seksi / Komandan Tim : • Memerintahkan anggota untuk memeriksa perlengkapan dan peralatan yang diperlukan. • Perlengkapan perorangan, helm, pentungan, borgol, tameng dan dapat dilengkapi dengan senjata api (sesuai peraturan yang berlaku) bagi yang mempunyai izin. • Kendaraan khusus yang dilengkapi dengan perlengkapan yang diperlukan. • Memberikan pengarahan singkat mengenai lokasi, rute yang ditempuh, situasi yang mungkin dihadapi, tindakan yang dibenarkan dilakukan. 2. Pelaksanaan a. Kepala Satuan melaporkan kepada Bupati terkait informasi unjuk rasa. b. Berkoordinasi dengan aparat pengamanan lainnya di lapangan terkait jumlah massa yang berunjuk rasa, rute yang akan dilalui, kegiatan yang dibenarkan dilakukan pengunjuk rasa, waktu yang disediakan dan lokasi unjuk rasa c. Bersama kepolisian, memisahkan pengunjuk rasa dengan massa penonton dengan tidak melakukan tindakan paksa / kekerasan dan pasukan tetap dalam formasi yang ditetapkan. d. Bersama Kepolisian melakukan negosiasi dengan pengunjuk rasa, tidak dibenarkan melakukan upaya paksa, bersikap simpatik dan tetap berwibawa.

No.	Komponen	Uraian
		3. Pelaporan a. Menyampaikan laporan tertulis dibuat dengan format yang ada. b. Membuat laporan langsung terhadap kejadian yang memerlukan tindak segera.
3	Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Pengamanan Penanganan Unjuk Rasa Dalam Keadaan Damai.
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: Masyarakat silahkan mengadu dengan cara: - datang langsung ke Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan Mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; - kotak Saran/pengaduan; - kirim surat ke alamat Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa Jl. Garuda Nomor 1 Sumbawa Besar; atau - melalui telpon pada jam kerja dengan nomor telepon (0371) 626689 2. Penanganan pengaduan - melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; - materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis terkait; - perumusan tindak lanjut; dan - penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan: - inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; - melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;

No.	Komponen	Uraian
		c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 3. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; 4. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/ kota; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 60 Tahun 2012 tentang Pedoman Penetapan Jumlah Polisi Pamong Praja; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 9. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile.

No.	Komponen	Uraian
		- Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen: - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	31 (tiga puluh satu) orang
6	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <i>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)</i> <i>Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</i> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

7. Pelayanan Penanganan Kerusuhan Massa

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut: Adanya informasi akan adanya unjuk rasa damai melalui telepon, surat, SMS center, email, website maupun secara langsung ke Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Persiapan a. Kepala Bidang menyiapkan Surat Perintah Pengamanan yang ditandatangani oleh Kepala Satuan. b. Seluruh anggota yang terlibat pengamanan memakai Pakaian Dinas Lapangan. c. Kepala Seksi / Komandan Tim : • Memerintahkan anggota untuk memeriksa perlengkapan dan peralatan yang diperlukan. • Perlengkapan perorangan, helm, pentungan, borgol, tameng dan dapat dilengkapi dengan senjata api (sesuai peraturan yang berlaku) bagi yang mempunyai izin. • Kendaraan khusus yang dilengkapi dengan perlengkapan yang diperlukan. • Memberikan pengarahan singkat mengenai lokasi, rute yang ditempuh, situasi yang mungkin dihadapi, tindakan yang dibenarkan dilakukan. 2. Pelaksanaan a. Berkoordinasi dengan pihak Kepolisian di lapangan terkait langkah dan tindakan yang akan diambil. b. Melakukan tindakan sesuai dengan hasil koordinasi yang dilakukan dengan Kepolisian. Polisi Pamong Praja bersifat sebagai tenaga pendukung dan tidak dibenarkan melakukan tindakan diluar kendali pimpinan lapangan. 3. Pelaporan a. Menyampaikan laporan tertulis dibuat dengan format yang ada. b. Membuat laporan langsung terhadap kejadian yang memerlukan tindak <u>segera</u>.

No.	Komponen	Uraian
3	Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Pelayanan Penanganan Kerusuhan Massa.
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: Masyarakat silahkan mengadu dengan cara: a. datang langsung ke Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan Mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. kotak Saran/pengaduan; c. kirim surat ke alamat Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa Jl. Garuda Nomor 1 Sumbawa Besar; atau d. melalui telpon pada jam kerja dengan nomor telepon (0371) 626689 2. Penanganan pengaduan a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis terkait; c. perumusan tindak lanjut; dan d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).

No.	Komponen	Uraian
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 3. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; 4. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/ kota; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 60 Tahun 2012 tentang Pedoman Penetapan Jumlah Polisi Pamong Praja; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 9. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan <i>scanner</i>) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua - Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung
3	Kompetensi Pelaksana	

No.	Komponen	Uraian
		jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen: - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	31 (tiga puluh satu) orang
6	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <i>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)</i> <i>Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</i> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tidak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

8. Pelayanan Patroli Berjalan Kaki

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)	
1.	Persyaratan	Adanya perintah Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Persiapan a. Kepala Seksi menyusun jadwal dan petugas patroli yang ditandatangani oleh Kepala Satuan. b. Seluruh anggota yang terlibat patroli memakai Pakaian Dinas Lapangan. c. Anggota yang patroli memeriksa perlengkapan dan peralatan yang diperlukan. Perlengkapan perorangan, pentungan, borgol, alat komunikasi dan dapat dilengkapi dengan senjata api (sesuai peraturan yang berlaku) bagi yang mempunyai izin. 2. Pelaksanaan a. Komandan Regu mengumpulkan dan memberikan pengarahan singkat kepada anggota mengenai kode etik selama melaksanakan tugas patroli. b. Patroli dilaksanakan oleh minimal 2 (dua) orang. c. Anggota melaksanakan patroli jalan kaki ke tempat-tempat yang telah ditentukan / Melaksanakan patroli pada lokasi yang tidak memungkinkan dilalui kendaraan bermotor. Tujuan patroli jalan kaki adalah untuk menjalin hubungan dengan masyarakat dalam rangka sosialisasi dan pelayanan masyarakat. d. Jika ditemui pelanggaran terhadap Peraturan Daerah / Peraturan Kepala Daerah atau kejadian lainnya yang bersifat mengganggu ketertiban umum , segera mengambil tindakan pertama berupa penyuluhan, teguran dan peringatan. e. Mengambil tindakan segera bila terjadi pelanggaran K3 (Ketertiban, Keindahan dan Keindahan), kejadian kebakaran dan kejadian bencana alam. f. Kembali ke Kesatuan setelah melaksanakan tugas patroli. 3. Pelaporan c. Menyampaikan laporan tertulis dibuat dengan format yang ada.

No.	Komponen	Uraian
		d. Membuat laporan langsung terhadap kejadian yang memerlukan tindak segera.
3	Waktu Pelayanan	2 (satu) jam
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Pelayanan Patroli Berjalan Kaki
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: Masyarakat silahkan mengadu dengan cara: a. datang langsung ke Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan Mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. kotak Saran/pengaduan; c. kirim surat ke alamat Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa Jl. Garuda Nomor 1 Sumbawa Besar; atau d. melalui telpon pada jam kerja dengan nomor telepon (0371) 626689 2. Penanganan pengaduan a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis terkait; c. perumusan tindak lanjut; dan d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan

No.	Komponen	Uraian
		e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 3. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; 4. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/ kota; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 60 Tahun 2012 tentang Pedoman Penetapan Jumlah Polisi Pamong Praja; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 9. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir.
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan.

No.	Komponen	Uraian
		- Mengamankan pihak yang memprovokasi. - Melakukan tindakan bela diri untuk mencegah korban kedua belah pihak. e) Dalam upaya melakukan tindakan / upaya paksa oleh petugas mendapat perlawanan dari orang / badan hukum serta masyarakat, maka : - Petugas tetap bersikap tegas untuk melakukan penertiban. - Apabila perlawanan dari masyarakat mengancam jiwa petugas serta berpotensi menimbulkan konflik yang lebih luas, diadakan konsolidasi secepatnya dan menunggu perintah pimpinan lebih lanjut. - Komandan Pasukan Operasi Penertiban, sesuai dengan situasi dan kondisi di lapangan berhak untuk melanjutkan atau menghentikan operasi penertiban. - Mengadakan evaluasi terhadap kegiatan yang telah dilakukan dan rencana tindak lanjut 3. Pelaporan a) Menyampaikan laporan lisan pada saat operasi penertiban selesai; b) Menyampaikan laporan tertulis dibuat dengan format yang ada.
3	Waktu Pelayanan	8 (delapan) hari
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Penertiban Secara Paksa Pelaku Pelanggaran Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah.
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: Masyarakat silahkan mengadu dengan cara: a. datang langsung ke Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan Mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. kotak Saran/pengaduan; c. kirim surat ke alamat Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa Jl. Garuda Nomor 1 Sumbawa Besar; atau d. melalui telpon pada jam kerja dengan nomor telepon (0371) 626689

No.	Komponen	Uraian
		2. Penanganan pengaduan a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis terkait; c. perumusan tindak lanjut; dan d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkoscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 3. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; 4. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Standar

No.	Komponen	Uraian
		Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/ kota; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 60 Tahun 2012 tentang Pedoman Penetapan Jumlah Polisi Pamong Praja; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 9. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen: - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	31 (tiga puluh satu) orang
6	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)

No.	Komponen	Uraian
		- Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

No.	Komponen	Uraian
		- Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen: - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang
6	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <i>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)</i> <i>Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</i> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

9. Pelayanan Patroli Bersepeda Motor

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	Adanya perintah Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	- Persiapan - Kepala Seksi menyusun jadwal dan petugas patroli yang ditandatangani oleh Kepala Satuan. - Seluruh anggota yang terlibat patroli memakai Pakaian Dinas Lapangan II (PDL II). - Anggota yang patroli memeriksa perlengkapan dan peralatan yang diperlukan. - Perlengkapan perorangan, pentungan, borgol, alat komunikasi dan dapat dilengkapi dengan senjata api (sesuai peraturan yang berlaku) bagi yang mempunyai izin. - Sepeda motor dinas dengan perlengkapannya. - SIM bagi pengemudi. - Pelaksanaan - Komandan Regu mengumpulkan dan memberikan pengarahan singkat kepada anggota mengenai kode etik selama melaksanakan tugas patroli. - Patroli dilaksanakan oleh minimal 2 (dua) orang. - Anggota melaksanakan patroli bersepeda motor ke tempat-tempat yang telah ditentukan / melaksanakan patroli untuk mengamati dan mengawasi suatu wilayah. - Tujuan patroli bersepeda motor adalah memberikan bantuan kepada patroli berjalan kaki dalam wilayah yang lebih luas. - Jika ditemui pelanggaran terhadap Peraturan Daerah / Peraturan Kepala Daerah atau kejadian lainnya yang bersifat mengganggu ketertiban umum , segera mengambil tindakan pertama berupa penyuluhan, teguran dan peringatan. - Mencatat dan melaporkan segala sesuatu yang berhubungan dengan penyakit masyarakat, seperti gelandangan / pengemis, praktek prostitusi, penjualan minuman keras secara terbuka dan lainnya.

No.	Komponen	Uraian
		g. Mengambil tindakan segera bila terjadi pelanggaran K3 (Keterlibatan, Keindahan dan Keindahan), kejadian kebakaran dan kejadian bencana alam. h. Kembali ke Kesatuan setelah melaksanakan tugas patroli. 3. Pelaporan a. Menyampaikan laporan tertulis dibuat dengan format yang ada. b. Membuat laporan langsung terhadap kejadian yang memerlukan tindak segera.
3	Waktu Pelayanan	2 (satu) jam
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Pelayanan Patroli Bersepeda Motor.
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: Masyarakat silahkan mengadu dengan cara: a. datang langsung ke Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan Mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. kotak Saran/pengaduan; c. kirim surat ke alamat Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa Jl. Garuda Nomor 1 Sumbawa Besar; atau d. melalui telpon pada jam kerja dengan nomor telepon (0371) 626689 2. Penanganan pengaduan a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis terkait; c. perumusan tindak lanjut; dan d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan;

No.	Komponen	Uraian
		b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 3. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; 4. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/ kota; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 60 Tahun 2012 tentang Pedoman Penetapan Jumlah Polisi Pamong Praja; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 9. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer

No.	Komponen	Uraian
		- Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen: - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang
6	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <i>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)</i> <i>Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</i> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tidak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

10. Pelayanan Patroli Berkendaraan Mobil

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)	
1.	Persyaratan	Adanya perintah Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Persiapan a. Kepala Seksi menyusun jadwal dan petugas patroli yang ditandatangani oleh Kepala Satuan. b. Seluruh anggota yang terlibat patroli memakai Pakaian Dinas Lapangan II (PDL II). c. Anggota yang patroli memeriksa perlengkapan dan peralatan yang diperlukan. • Perlengkapan perorangan, pentungan, borgol, alat komunikasi dan dapat dilengkapi dengan senjata api (sesuai peraturan yang berlaku) bagi yang mempunyai izin. • Mobil Dinas dengan perlengkapannya. • SIM bagi pengemudi. 2. Pelaksanaan a. Komandan Regu mengumpulkan dan memberikan pengarahan singkat kepada anggota mengenai kode etik selama melaksanakan tugas patroli. b. Patroli dilaksanakan oleh minimal 2 (dua) orang. c. Anggota melaksanakan patroli berkendara mobil ke tempat-tempat yang telah ditentukan / melaksanakan patroli untuk mengamati dan mengawasi suatu wilayah. d. Tujuan patroli berkendara mobil adalah Memberikan bantuan kepada patroli bersepeda motor dalam wilayah yang lebih luas dan memerlukan tenaga operasional lebih banyak.. e. Jika ditemui pelanggaran terhadap Peraturan Daerah / Peraturan Kepala Daerah atau kejadian lainnya yang bersifat mengganggu ketertiban umum , segera mengambil tindakan pertama berupa penyuluhan, teguran dan peringatan. f. Mengambil tindakan segera bila terjadi pelanggaran K3 (Ketertiban, Keindahan dan Keindahan), kejadian kebakaran dan kejadian bencana alam.

No.	Komponen	Uraian
		g. Kembali ke Kesatuan setelah melaksanakan tugas patroli.
		3. Pelaporan a. Menyampaikan laporan tertulis dibuat dengan format yang ada. b. Membuat laporan langsung terhadap kejadian yang memerlukan tindak segera.
3	Waktu Pelayanan	2 (satu) jam
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Pelayanan Patroli Berkendaraan Mobil
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: Masyarakat silahkan mengadu dengan cara: a. datang langsung ke Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan Mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. kotak Saran/pengaduan; c. kirim surat ke alamat Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa Jl. Garuda Nomor 1 Sumbawa Besar; atau d. melalui telpon pada jam kerja dengan nomor telepon (0371) 626689 2. Penanganan pengaduan a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis terkait; c. perumusan tindak lanjut; dan d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;

No.	Komponen	Uraian
		c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 3. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; 4. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/ kota; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 60 Tahun 2012 tentang Pedoman Penetapan Jumlah Polisi Pamong Praja; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 9. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile.

No.	Komponen	Uraian
		- Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat.
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab.
		- Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen: - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang
6	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <i>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)</i> <i>Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</i> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

11. Pelayanan Pengawalan Pejabat dan Orang-Orang Penting Dengan Sepeda Motor

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	Adanya perintah Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Persiapan a. Kepala Seksi menyusun jadwal dan petugas pengawalan yang ditandatangani oleh Kepala Satuan. b. Seluruh anggota yang terlibat pengawalan memakai Pakaian Dinas Lapangan (PDL). c. Komandan Pengawalan / Operasi memerintahkan anggota untuk memeriksa perlengkapan dan peralatan yang diperlukan. • Perlengkapan perorangan, pentungan, borgol, alat komunikasi dan dapat dilengkapi dengan senjata api (sesuai peraturan yang berlaku) bagi yang mempunyai izin. • Kendaraan khusus yang dilengkapi dengan peralatan yang dibutuhkan. • Pengemudi diutamakan memiliki kompetensi pengemudi / memiliki SIM. 2. Pelaksanaan a. Dua sepeda motor dalam keadaan siap bergerak pada posisi berjajar dan pengawal berdiri disamping sepeda motor. Pejabat/VIP sudah berada di dalam kendaraan dan siap menerima laporan kesiapan dari pengawal. b. Komandan Pengawalan / Operasi menyampaikan laporan ke Ajudan siap melakukan pengawalan. Rombongan berjalan menuju lokasi yang telah ditentukan. c. Sepeda motor pengawal berjajar dengan sepeda motor lainnya berangkat menuju tujuan. Selama perjalanan lampu dinyalakan dan sirine hidup. d. Tiba di tujuan, Sebelum berhenti berikan tanda / isyarat pelan dan kendaraan berhenti dan parkir di tempat yang aman. e. Selesai acara akan kembali ke kantor, sepeda motor telah siap untuk melakukan pengawalan. Komandan Pengawalan / Operasi melapor ke Ajudan siap pengawalan. Pengawalan sama dengan saat perjalanan menuju tujuan. f. Tiba di Kantor, sepeda motor di parkir di tempat yang aman, Komandan

No.	Komponen	Uraian
		Pengawalan / Operasi laporan ke Ajudan pengawalan sudah selesai dilaksanakan. 3. Pelaporan a. Menyampaikan laporan tertulis dibuat dengan format yang ada. b. Membuat laporan langsung terhadap kejadian yang memerlukan tindak segera.
3	Waktu Pelayanan	1,5 (satu setengah) jam (tergantung jarak dan lamanya kegiatan / acara)
4	Biaya / tarif	-
5	Produk	Pelayanan Pengawalan dengan Sepeda Motor.
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: Masyarakat silahkan mengadu dengan cara: a. datang langsung ke Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan Mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. kotak Saran/pengaduan; c. kirim surat ke alamat Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa Jl. Garuda Nomor 1 Sumbawa Besar; atau d. melalui telpon pada jam kerja dengan nomor telepon (0371) 626689 2. Penanganan pengaduan a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis terkait; c. perumusan tindak lanjut; dan d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;

No.	Komponen	Uraian
		c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 3. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; 4. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/ kota; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 60 Tahun 2012 tentang Pedoman Penetapan Jumlah Polisi Pamong Praja; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 9. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile.

No.	Komponen	Uraian
		- Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda dua.
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, rapi, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Keterampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen: - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6	JamINAN Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <i>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)</i> <i>Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</i> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	JamINAN Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

12. Pelayanan Pengawalan Pejabat Dan Orang-Orang Penting Dengan Kendaraan Mobil

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	Adanya perintah Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Persiapan a. Kepala Seksi menyusun jadwal dan petugas pengawalan yang ditandatangani oleh Kepala Satuan. b. Seluruh anggota yang terlibat pengawalan memakai Pakaian Dinas Lapangan (PDL). c. Komandan Pengawalan / Operasi memerintahkan anggota untuk memeriksa perlengkapan dan peralatan yang diperlukan. • Perlengkapan perorangan, pentungan, borgol, alat komunikasi dan dapat dilengkapi dengan senjata api (sesuai peraturan yang berlaku) bagi yang mempunyai izin. • Kendaraan khusus yang dilengkapi dengan peralatan yang dibutuhkan • Pengemudi diutamakan memiliki kopetensi pengemudi / memiliki SIM d. Sopir melaporkan ke Komandan Operasi / Pengawalan kondisi kendaraan yang akan digunakan. 2. Pelaksanaan a. Komandan Operasi / Pengawalan menyiapkan 6 (enam) orang anggota untuk mengawal. Anggota pengawal naik ke kendaraan pengawalan. b. Komandan Pengawalan / Operasi menyampaikan laporan ke Ajudan siap melakukan pengawalan. c. Komandan Pengawalan / Operasi naik ke kendaraan duduk bersebelahan dengan pengemudi. Memerintahkan pengemudi untuk menjalankan kendaraan. d. Rombongan berjalan menuju lokasi yang telah ditentukan. Selama perjalanan lampu dinyalakan dan sirine hidup. e. Tiba di tujuan, sebelum berhenti berikan tanda / isyarat pelan dan kendaraan berhenti dan parkir di tempat yang aman. Anggota turun dan menyebar melakukan pengawalan.

No.	Komponen	Uraian
		f. Selesai acara akan kembali ke kantor, kendaraan dan anggota telah siap untuk melakukan pengawalan. Komandan Pengawalan / Operasi melapor ke Ajudan siap pengawalan. Pengawalan sama dengan saat perjalanan menuju tujuan. g. Tiba di Kantor, kendaraan diparkir di tempat yang aman, Komandan Pengawalan / Operasi laporan ke Ajudan pengawalan sudah selesai dilaksanakan. 3. Pelaporan a. Menyampaikan laporan tertulis dibuat dengan format yang ada. b. Membuat laporan langsung terhadap kejadian yang memerlukan tindak segera.
3	Waktu Pelayanan	1,5 (satu setengah) jam (tergantung jarak dan lamanya kegiatan / acara)
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Pelayanan Pengawalan Pejabat dan Orang-Orang Penting Dengan Kendaraan Mobil
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: Masyarakat silahkan mengadu dengan cara: a. datang langsung ke Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan Mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. kotak Saran/pengaduan; c. kirim surat ke alamat Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa Jl. Garuda Nomor 1 Sumbawa Besar; atau d. melalui telpon pada jam kerja dengan nomor telepon (0371) 626689 2. Penanganan pengaduan a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis terkait; c. perumusan tindak lanjut; dan d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).

No.	Komponen	Uraian
		3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD / media massa: Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkoscek dan verifikasi materi pengaduan: - inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; - melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; - materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; - perumusan tindak lanjut; dan - penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah - Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; - Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/ kota; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 60 Tahun 2012 tentang Pedoman Penetapan Jumlah Polisi Pamong Praja; - Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; - Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; - Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu

No.	Komponen	Uraian
		- Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat.
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen: - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	8 (delapan) orang
6	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <i>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)</i> <i>Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</i> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

13. Pelayanan Pengamanan Rumah Dinas Pejabat Daerah

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	Adanya perintah Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	- Persiapan - Kepala Seksi menyusun jadwal dan petugas yang akan melaksanakan pengamanan di Rumah Dinas yang ditandatangani oleh Kepala Satuan. - Seluruh anggota yang terlibat pengamanan memakai Pakaian Dinas Lapangan II (PDL II). - Kepala Bidang melakukan kerjasama dengan Dinas / Instansi terkait. - Pelaksanaan Petugas yang melaksanakan pengamanan mempunyai tugas : - Membuat Berita Acara Serah Terima Tugas yang ditandatangani oleh yang menyerahkan dan yang menerima tugas. - Menerima, mencatat, mengenali identitas dan tujuan setiap tamu yang berkunjung. - Mengatur lalu lintas disekitar pintu gerbang pada saat pejabat / tamu keluar masuk lingkungan Rumah Dinas. - Mencatat identitas, logat bicara / dialek, suara-suara lain yang terdengar serta pesan yang disampaikan penelepon. - Mencatat kejadian-kejadian penting / menonjol selama melaksanakan tugas pengamanan. - Melakukan pengawasan dan pengecekan terhadap petugas pelayanan seperti petugas telepon, PAM, listrik, sampah, tukang dan lain-lain. - Melakukan pengawasan dan pengecekan secara intensif disetiap tempat yang tersembunyi dan kurang mendapat perhatian. - Menjaga dan menertibkan para pedagang, penjaja barang atau sejenisnya serta para pencari sumbangan (perorangan, yayasan dll).

No.	Komponen	Uraian
		3. Pelaporan a. Menyampaikan laporan tertulis dibuat dengan format yang ada. b. Membuat laporan langsung terhadap kejadian yang memerlukan tindak segera.
3	Waktu Pelayanan	24 (dua puluh empat) jam
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Pelayanan Pengamanan Rumah Dinas Pejabat Daerah.
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: Masyarakat silahkan mengadu dengan cara: a. datang langsung ke Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan Mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. kotak Saran/pengaduan; c. kirim surat ke alamat Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa Jl. Garuda Nomor 1 Sumbawa Besar; atau d. melalui telpon pada jam kerja dengan nomor telepon (0371) 6266689 2. Penanganan pengaduan a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis terkait; c. perumusan tindak lanjut; dan d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan

No.	Komponen	Uraian
		resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 3. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; 4. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/ kota; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 60 Tahun 2012 tentang Pedoman Penetapan Jumlah Polisi Pamong Praja; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 9. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan.

No.	Komponen	Uraian
		- Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen: - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	7 (tujuh) orang
6	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <i>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)</i> <i>Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</i> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

14. Pelayanan Pengamanan Sekitar Ruang Kerja Pejabat Pemerintah Daerah

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	Adanya perintah Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	- Persiapan - Kepala Seksi menyusun jadwal dan petugas yang akan melaksanakan pengamanan di sekitar ruang kerja Pejabat Pemerintah Daerah yang ditandatangani oleh Kepala Satuan. - Seluruh anggota yang terlibat pengamanan memakai Pakaian Dinas Lapangan II (PDL II). - Kepala Bidang melakukan kerjasama dengan Dinas / Instansi terkait. - Pelaksanaan Petugas yang melaksanakan pengamanan mempunyai tugas : - Melakukan pemeriksaan di lingkungan ruang kerja Pejabat sebelum yang bersangkutan tiba. - Melakukan koordinasi dengan Tata Usaha dan Ajudan Pejabat yang bersangkutan. - Melakukan pencatatan jadwal kegiatan Pejabat pada hari yang bersangkutan dan kegiatan dalam 1 (satu) minggu yang akan datang. - Memberikan pelayanan penunjang lainnya kepada pejabat yang bersangkutan bilamana diperlukan. - Mengawasi dan mengenali identitas setiap tamu yang berkunjung. - Mengingatkan kepada Tata Usaha untuk melakukan pengecekan kembali terhadap instalasi listrik, air, tabung pemadam kebakaran, AC, tempat penyimpanan dokumen/arsip dll, setelah Pejabat yang bersangkutan meninggalkan tempat. - Melaksanakan penjagaan sesuai dengan jam kerja kantor atau sampai dengan batas waktu Pejabat meninggalkan tempat. - Melakukan pengawasan dan pengecekan secara intensif disetiap tempat yang tersembunyi dan kurang mendapat perhatian. - Menjaga dan menertibkan para pedagang, penjaja barang atau sejenisnya serta

No.	Komponen	Uraian
		para pencari sumbangan (perorangan, yayasan dll).
3	Waktu Pelayanan	3. Pelaporan a. Menyampaikan laporan tertulis dibuat dengan format yang ada. b. Membuat laporan langsung terhadap kejadian yang memerlukan tindak segera.
4	Biaya/tarif	8 (delapan) jam
5	Produk	-
6	Pengelolaan Pengaduan	Pelayanan Pengamanan Sekitar Ruang Kerja Pejabat Pemerintah Daerah. 1. Cara pengaduan: Masyarakat silahkan mengadu dengan cara: a. datang langsung ke Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan Mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. kotak Saran/pengaduan; c. kirim surat ke alamat Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa Jl. Garuda Nomor 1 Sumbawa Besar; atau d. melalui telpon pada jam kerja dengan nomor telepon (0371) 626689 2. Penanganan pengaduan a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis terkait; c. perumusan tindak lanjut; dan d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkoscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis;

No.	Komponen	Uraian
		d. perumusan tindak lanjut; dan e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 3. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; 4. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/ kota; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 60 Tahun 2012 tentang Pedoman Penetapan Jumlah Polisi Pamong Praja; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 9. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua

No.	Komponen	Uraian
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen: - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang
6	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <i>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)</i> <i>Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</i> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

15. Pelayanan Pengamanan Tempat Kedatangan dan Tempat Tujuan Tamu / Delegasi VIP

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	Adanya perintah Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Persiapan a. Kepala Seksi menyusun jadwal dan petugas yang akan melaksanakan pengamanan tempat kedatangan dan tempat tujuan Tamu/Delegasi VIP yang ditandatangani oleh Kepala Satuan. b. Seluruh anggota yang terlibat pengamanan memakai Pakaian Dinas Lapangan II (PDL II). c. Kepala Bidang melakukan kerjasama dengan Dinas / Instansi terkait. 2. Pelaksanaan Petugas yang melaksanakan pengamanan mempunyai tugas : a. Melakukan penjagaan di lingkungan tempat kedatangan dan tempat tujuan Tamu / Delegasi. b. Melakukan pemeriksaan pendahuluan terhadap obyek dan benda-benda di lingkungan tempat kedatangan dan tempat tujuan, sebelum para Tamu / Delegasi tiba di lokasi. c. Melakukan pengamanan dan pengendalian terhadap situasi dan kondisi di lingkungan tempat kedatangan dan tempat tujuan Tamu / Delegasi. d. Melakukan pengawasan dan pengecekan secara intensif disetiap tempat yang tersembunyi dan kurang mendapat perhatian di lingkungan tempat kedatangan dan tempat tujuan Tamu / Delegasi. e. Mengawasi dan mencermati kejadian-kejadian yang penting/menonjol di lingkungan tempat kedatangan dan tempat tujuan Tamu / Delegasi. f. Melaporkan kepada aparat keamanan / polisi terdekat, bila menemukan barang yang dicurigai dan diperkirakan berupa bom, bahan peledak dan jangam sekali-kali dipegang / disentuh serta melokalisir dan memberi tanda pada tempat yang dicurigai tersebut. g. Mengawasi dan mengenali setiap orang yang berada di lingkungan tempat kedatangan dan tempat tujuan Tamu / Delegasi. h. Melakukan koordinasi dengan pihak protokol berkenaan dengan jenis dan

No.	Komponen	Uraian
		sifat kegiatan serta susunan acara yang akan dilaksanakan. i. Melakukan koordinasi dengan panitia penyelenggara atau pihak yang bertanggung jawab melaksanakan kegiatan tersebut berkenaan dengan jumlah dan daftar tamu undangan yang akan diundang mengadiri acara dimaksud. j. Melakukan koordinasi dengan / antar unsur pengamanan lainnya dengan menggunakan alat komunikasi yang ada. k. Saling memberikan informasi dalam melakukan tugas pengamanan di lapangan. 3. Pelaporan a. Menyampaikan laporan tertulis dibuat dengan format yang ada. b. Membuat laporan langsung terhadap kejadian yang memerlukan tindak segera. Disesuaikan dengan durasi kegiatan.
3	Waktu Pelayanan	-
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Pelayanan Pengamanan Tempat Kedatangan dan Tempat Tujuan Tamu / Delegasi VIP.
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: Masyarakat silahkan mengadu dengan cara: a. datang langsung ke Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan Mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. kotak Saran/pengaduan; c. kirim surat ke alamat Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa Jl. Garuda Nomor 1 Sumbawa Besar; atau d. melalui telpon pada jam kerja dengan nomor telepon (0371) 626689 2. Penanganan pengaduan a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis terkait; c. perumusan tindak lanjut; dan d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).

No.	Komponen	Uraian
		3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/ media massa: Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan: - inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; - melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; - materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; - perumusan tindak lanjut; dan - penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah - Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; - Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/ kota; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 60 Tahun 2012 tentang Pedoman Penetapan Jumlah Polisi Pamong Praja; - Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; - Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; - Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu

No.	Komponen	Uraian
		- Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan <i>scanner</i>) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen: - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	21 (dua puluh satu) orang
6	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <i>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)</i> <i>Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</i> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidakesesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

16. Pelayanan Pengamanan Lokasi Kunjungan Kerja Pejabat Pemerintah Daerah

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	Adanya perintah Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Persiapan a. Kepala Seksi menyusun jadwal dan petugas yang akan melaksanakan pengamanan lokasi kunjungan kerja pejabat Pemerintah Daerah yang ditandatangani oleh Kepala Satuan. b. Seluruh anggota yang terlibat pengamanan memakai Pakaiain Dinas Lapangan II (PDL II). c. Kepala Bidang melakukan kerjasama dengan Dinas / Instansi terkait. 2. Pelaksanaan Petugas yang melaksanakan pengamanan mempunyai tugas : a. Melakukan pemeriksaan pendahuluan terhadap obyek dan benda-enda yang terdapat disekitar lokasi kunjungan kerja. b. Melakukan pengamanan dan penganalisaan terhadap situasi dan kondisi disekitar lokasi kunjungan kerja. c. Melakukan pengawasan dan pengecekan secara intensif disetiap tempat yang tersembunyi dan kurang mendapat perhatian disekitar lokasi kunjungan kerja. d. Mengawasi dan mencermati kejadian-kejadian yang penting/menonjol disekitar lokasi kunjungan kerja. e. Melaporkan kepada aparat keamanan / polisi terdekat, bila menemukan barang yang dicurigai dan diperkirakan berupa bom, bahan peledak dan jangnan sekali-kali dipegang / disentuh serta melokalisir dan memberi tanda pada tempat yang dicurigai tersebut. f. Mengawasi dan mengenali setiap orang yang berada disekitar lokasi kunjungan kerja. g. Melakukan koordinasi dengan pihak protokol berkenaan dengan jenis dan sifat kegiatan serta susunan acara yang akan dilaksanakan. h. Melakukan koordinasi dengan panitia penyelenggara atau pihak yang bertanggung jawab melaksanakan kegiatan tersebut berkenaan dengan jumlah

No.	Komponen	Uraian
		dan daftar tamu undangan yang akan diundang mengadiri acara dimaksud. i. Melakukan koordinasi dengan / antar unsur pengamanan lainnya dengan menggunakan alat komunikasi yang ada. j. Saling memberikan informasi dalam melakukan tugas pengamanan di lapangan.
		3. Pelaporan a. Menyampaikan laporan tertulis dibuat dengan format yang ada. b. Membuat laporan langsung terhadap kejadian yang memerlukan tindak segera.
3	Waktu Pelayanan	Disesuaikan dengan durasi kegiatan.
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Pelayanan Pengamanan Lokasi Kunjungan Kerja Pejabat Pemerintah Daerah.
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: Masyarakat silahkan mengadu dengan cara: a. datang langsung ke Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan Mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. kotak Saran/pengaduan; c. kirim surat ke alamat Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa Jl. Garuda Nomor 1 Sumbawa Besar; atau d. melalui telpon pada jam kerja dengan nomor telepon (0371) 626689 2. Penanganan pengaduan a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis terkait; c. perumusan tindak lanjut; dan d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan;

No.	Komponen	Uraian
		b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 3. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; 4. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/ kota; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 60 Tahun 2012 tentang Pedoman Penetapan Jumlah Polisi Pamong Praja; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 9. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer

No.	Komponen	Uraian
		- Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab.
		- Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen: - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	21 (dua puluh satu) orang
6	JamINAN Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <i>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)</i> <i>Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</i> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	JamINAN Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

17. Pelayanan Pengamanan Upacara dan Acara Penting

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	Adanya perintah Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Persiapan a. Kepala Seksi menyusun jadwal dan petugas yang akan melaksanakan pengamanan upacara dan acara penting yang diandatangani oleh Kepala Satuan. b. Seluruh anggota yang terlibat pengamanan memakai Pakaian Dinas Lapangan II (PDL II). c. Kepala Bidang melakukan kerjasama dengan Dinas / Instansi terkait. 2. Pelaksanaan Petugas yang melaksanakan pengamanan mempunyai tugas : a. Melakukan pemeriksaan pendahuluan terhadap obyek dan benda-benda yang terdapat disekitar lokasi sebelum acara dimulai. b. Melakukan koordinasi pengaturan lalu lintas disekitar lokasi. c. Mengarahkan pengemudi kendaraan bermotor peserta upacara menuju tempat parkir yang disediakan. d. Melakukan penertiban terhadap para pedagang penjaaja barang dan sejenisnya dilokasi. e. Melakukan pengamanan dan pengendalian terhadap situasi dan kondisi disekitar lokasi sebelum acara dimulai. f. Melakukan pengawasan dan pengecekan secara intensif setiap tempat yang tersembunyi dan kurang mendapat perhatian disekitar lokasi. g. Mengawasi dan mencermati kejadian-kejadian yang penting/menorjol disekitar lokasi. h. Melaporkan kepada aparat keamanan / polisi terdekat, bila menemukan barang yang dicurigai dan diperkirakan berupa bom, bahan peledak dan jangsan sekali-kali dipegang / disentuh serta melokalisir dan memberi tanda pada tempat yang dicurigai. i. Mengawasi dan mengenali setiap tamu undangan dan orang-orang yang berada disekitar lokasi.

No.	Komponen	Uraian
		j. Melakukan koordinasi dengan panitia penyelenggara atau pihak yang bertanggung jawab melaksanakan kegiatan tersebut berkenaan dengan jumlah dan daftar tamu undangan yang akan diundang mengadiri acara dimaksud. k. Melakukan koordinasi dengan / antar unsur pengamanan lainnya dengan menggunakan alat komunikasi yang ada. l. Saling memberikan informasi dalam melakukan tugas pengamanan di lapangan.
		3. Pelaporan a. Menyampaikan laporan tertulis dibuat dengan format yang ada. b. Membuat laporan langsung terhadap kejadian yang memerlukan tindak segera.
3	Waktu Pelayanan	Disesuaikan dengan durasi kegiatan.
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Pelayanan Pengamanan Upacara Dan Acara Penting.
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: Masyarakat silahkan mengadu dengan cara: a. datang langsung ke Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan Mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. kotak Saran/pengaduan; c. kirim surat ke alamat Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa Jl. Garuda Nomor 1 Sumbawa Besar; atau d. melalui telpon pada jam kerja dengan nomor telepon (0371) 626689 2. Penanganan pengaduan a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis terkait; c. perumusan tindak lanjut; dan d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengroscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan

No.	Komponen	Uraian
		secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 3. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; 4. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/ kota; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 60 Tahun 2012 tentang Pedoman Penetapan Jumlah Polisi Pamong Praja; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 9. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile.

No.	Komponen	Uraian
		- Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen: - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	21 (dua puluh satu) orang
6	JamINAN Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <i>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)</i> <i>Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</i> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	JamINAN Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

18. Pelayanan Penjagaan/Pengawasan Gedung dan Asset Penting

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	Adanya perintah Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	- Persiapan - Kepala Seksi Menyusun jadwal pengawasan serta jenis gedung / asset beserta lokasinya dan merencanakan dan menyiapkan petugas jaga yang ditandatangani oleh Kepala Satuan. - Seluruh anggota yang terlibat pengamanan memakai Pakaian Dinas Lapangan II (PDL II). - Kepala Bidang melakukan kerjasama dengan Dinas / Instansi terkait. - Pelaksanaan - Kepala Bidang Melakukan koordinasi dengan dinas / instansi pengelola gedung / asset - Kepala Seksi bertugas : - Melakukan pendataan / bukti kepemilikan gedung / asset, gambar situasi/denah/proposal sebagai bahan pengecekan dilapangan. - Melakukan komunikasi dengan teratur dan berkesinambungan dengan petugas jaga / dinas / instansi / pengelola gedung / asset. - Merencanakan dan menyiapkan sarana dan fasilitas perlengkapan yang digunakan untuk monitor gedung / asset. - Anggota melaksanakan tugas penjagaan / pengawasan terhadap gedung / asset. - Pelaporan - Menyampaikan laporan tertulis dibuat dengan format yang ada. - Membuat laporan langsung terhadap kejadian yang memerlukan tindak segera.
3	Waktu Pelayanan	5 (lima) hari
4	Biaya / tarif	-

No.	Komponen	Uraian
5	Produk	Pelayanan Penjiagaan Gedung Dan Asset Penting.
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: Masyarakat silahkan mengadu dengan cara: - datang langsung ke Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan Mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; - kotak Saran/pengaduan; - kirim surat ke alamat Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa Jl. Garuda Nomor 1 Sumbawa Besar; atau - melalui telpon pada jam kerja dengan nomor telepon (0371) 626689 2. Penanganan pengaduan - melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; - materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis terkait; - perumusan tindak lanjut; dan - penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan: - inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; - melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; - materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; - perumusan tindak lanjut; dan - penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).

No.	Komponen	Uraian
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 3. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; 4. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/ kota; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 60 Tahun 2012 tentang Pedoman Penetapan Jumlah Polisi Pamong Praja; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 9. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung

No.	Komponen	Uraian
		jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Keterampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen: - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	7 (tujuh) orang
6	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <i>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)</i> <i>Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</i> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

19. Pelayanan Pembinaan dan Pelatihan Linmas

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	Adanya perintah Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	- Persiapan - Kepala Seksi membuat surat keputusan pembentukan Tim Pembinaan dan Pelatihan Anggota Perlindungan Masyarakat (Linmas) dan menyusun <i>Term Of Reference (TOR)</i> yang ditandatangani oleh Kepala Satuan, yang berisi : • Uraian Kegiatan • Maksud dan tujuan • Tempat dan waktu pelaksanaan • Jumlah peserta • Hasil kegiatan - Kepala Bidang melakukan koordinasi dan mengajukan permintaan narasumber dari Dinas/Instansi terkait serta mengajukan permintaan peserta Kecamatan/Kelurahan/Desa. - Kepala Seksi menyiapkan administrasi kegiatan Pembinaan dan Pelatihan Linmas yang terdiri dari : • Undangan • Materi • Tempat, perlengkapan, dekorasi • Akomodasi • Daftar penerimaan peserta • Daftar hadir peserta • Daftar hadir narasumber • Daftar hadir undangan • Biodata peserta • Biodata narasumber - Pelaksanaan - Peserta melaksanakan registrasi.

No.	Komponen	Uraian
		b. Panitia menyerahkan materi dan menyiapkan akomodasi kepada peserta. c. Tamu / undangan melaksanakan registrasi. d. Pelaksanaan upacara pembukaan. e. Pelaksanaan kegiatan pembelajaran / penyampaian materi. f. Pelaksanaan evaluasi kegiatan g. Pelaksanaan upacara penutupan.
		3. Pelaporan a. Menyampaikan laporan tertulis dibuat dengan format yang ada.
3	Waktu Pelayanan	8 (delapan) hari
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Pelayanan Pembinaan dan Pelatihan Linmas.
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: Masyarakat silahkan mengadu dengan cara: a. datang langsung ke Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan Mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. kotak Saran/pengaduan; c. kirim surat ke alamat Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa Jl. Garuda Nomor 1 Sumbawa Besar; atau d. melalui telpon pada jam kerja dengan nomor telepon (0371) 626689 2. Penanganan pengaduan a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis terkait; c. perumusan tindak lanjut; dan d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan:

No.	Komponen	Uraian
		a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 3. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; 4. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/kota; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 60 Tahun 2012 tentang Pedoman Penetapan Jumlah Polisi Pamong Praja; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 9. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan

No.	Komponen	Uraian
		- 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab.
		- Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen: - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	50 (lima puluh) orang
6	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <i>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)</i> <i>Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</i> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

20. Pelayanan Bantuan Siaga Bencana Alam

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	1. Adanya informasi terjadinya bencana alam 2. Adanya perintah Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Persiapan a. Kepala Bidang melakukan: • Menyiapkan surat perintah Siaga Bencana yang ditandatangani Kepala Satuan Polisi Pamong Praja;; • Melakukan koordinasi dengan Dinas/Instansi yang membidangi penanganan bencana alam terkait kegiatan tanggap darurat bencana. b. Kepala Seksi menyiapkan : • Anggota yang bertugas dalam penanganan bencana alam dengan menggunakan Pakaian Dinas Lapangan (PDL); • Mengecek perlengkapan perorangan anggota, kelengkapan peralatan dan logistik antara lain kendaraan operasional, alat komunikasi, peralatan evakuasi dan BBM. 2. Pelaksanaan a. Sebelum berangkat menuju lokasi bencana, Komandan Operasi memberikan pengarahan singkat mengenai lokasi dan jenis bencana, situasi yang mungkin dihadapi dan tindakan yang dibenarkan dilakukan; b. Tiba di lokasi bencana, Komandan Operasi berkoordinasi dengan pimpinan/pengendali Posko Bencana terkait langkah dan tindakan yang akan diambil. c. Melakukan tindakan sesuai dengan hasil koordinasi yang dilakukan dengan pimpinan/pengendali Posko Bencana. Polisi Pamong Praja bersifat sebagai tenaga pendukung dan tidak dibenarkan melakukan tindakan diluar kendali pimpinan lapangan. d. Bila situasi darurat, Komandan Operasi dapat memerintahkan anggotanya untuk langsung menuju lokasi bencana dengan terlebih dahulu berkoordinasi dan mendapat persetujuan dari pimpinan/pengendali Posko Bencana.

No.	Komponen	Uraian
		e. Tindakan darurat yang dapat dilakukan di lokasi kejadian bencana meliputi : • Evakuasi terhadap benda dan/atau manusia; • Pertolongan pertama pada korban; • Koordinasi dengan warga dan aparat setempat; • Komunikasi dengan pimpinan/pengendali Posko Bencana dan instansi teknis terkait. 3. Pelaporan a. Membuat laporan tertulis sesuai format tersedia; b. Membuat laporan langsung terhadap kejadian yang memerlukan tindakan segera.
3	Waktu Pelayanan	Sesuai masa tanggap darurat bencana
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Pelayanan Bantuan Siaga Bencana.
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: Masyarakat silahkan mengadu dengan cara: a. datang langsung ke Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan Mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. kotak Saran/pengaduan; c. kirim surat ke alamat Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa Jl. Garuda Nomor 1 Sumbawa Besar; atau d. melalui telpon pada jam kerja dengan nomor telepon (0371) 626689 2. Penanganan pengaduan a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis terkait; c. perumusan tindak lanjut; dan d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan:

No.	Komponen	Uraian
		a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 3. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; 4. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/ kota; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 60 Tahun 2012 tentang Pedoman Penetapan Jumlah Polisi Pamong Praja; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 9. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan

No.	Komponen	Uraian
		- 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen: - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	31 (tiga puluh satu) orang
6	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <i>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)</i> <i>Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</i> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

21. Rekomendasi izin Gangguan (HO)

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)	
1.	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), semua persyaratan sebagai berikut : 1. Surata permohonan; 2. Fotokopi KTP Pemohon; 3. Fotokopi Akte pendirian perusahaan (Bila firma, koperasi, CV yang disahkan oleh pengadilan dan PT oleh Menkumham; 4. Fotokopi bukti kepemilikan tanah (sertifikat/sporadik) dalam hal pemohon yang berbeda dengan pemilik maka wajib dilengkapi dengan dokumen pendukung yang sah; 5. Sket lokasi 6. Surat keterangan tidak kebaratan tetangga/masyarakat dari Kepala Desa/Lurah mengetahui Camat disertai fotokopi KTP; 7. Isian indek gangguan; 8. Surat pernyataan kesangupan mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku bermaterai Rp. 6000; 9. Fotokopi izin mendirikan bangunan (IMB).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan berkas permohonan melalui DPMPTSP. 2. Petugas memeriksa kelengkapan berkas yang diterima dari DPMPTSP. 3. Petugas memproses permohonan dengan melakukan verifikasi lapangan berdasarkan penguasan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja bersama Tim yang dikoordinasikan DPMPTSP. 4. Kepala Satuan Polisi Pamong Praja mengeluarkan rekomendasi layak atau tidak layak berdasarkan hasil verifikasi lapangan.
3	Waktu Pelayanan	2 (dua) hari
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Rekomendasi Izi Gangguan (HO)

No.	Komponen	Uraian
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: Masyarakat silahkan mengadu dengan cara: a. datang langsung ke Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan Mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. kotak Saran/pengaduan; c. kirim surat ke alamat Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa Jl. Garuda Nomor 1 Sumbawa Besar; atau d. melalui telpon pada jam kerja dengan nomor telepon (0371) 626689 2. Penanganan pengaduan a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis terkait; c. perumusan tindak lanjut; dan d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).

No.	Komponen	Uraian
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 3. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; 4. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/ kota; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 60 Tahun 2012 tentang Pedoman Penetapan Jumlah Polisi Pamong Praja; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 9. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung

No.	Komponen	Uraian
		jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen: - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	JamINAN Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <i>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)</i> <i>Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</i> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	JamINAN Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

22. Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Bertingkat/Tempat Usaha

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP), semua persyaratan sebagai berikut : 1. Surat permohonan; 2. Fotokopi KTP Pemohon; 3. Fotokopi bukti kepemilikan tanah (sertifikat/sporadik) dalam hal pemohon yang berbeda dengan pemilik maka wajib dilengkapi dengan dokumen pendukung yang sah; 4. Fotokopi pembayaran PBB tahun terakhir; 5. Surat Keterangan tidak keberatan tetangga dari Kepala Desa/Lurah mengetahui Camat disertai fotocopy KTP; 6. Sket lokasi; 7. Surat pernyataan kesangupan menaati peraturan perundang-undangan yang berlaku bermaterai Rp. 6000; 8. Gambar detail bangunan dan RAB yang telah disahkan oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman 9. Surat kuasa bermaterai 6000 dan foto copy KTP penerima kuasa apabila pengurusan izin dikuasakan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan berkas permohonan melalui DPMPPTSP. 2. Petugas memeriksa kelengkapan berkas yang diterima dari DPMPPTSP. 3. Petugas memproses permohonan dengan melakukan verifikasi lapangan berdasarkan penugasan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja bersama Tim yang dikoordinasikan DPMPPTSP. 4. Kepala Satuan Polisi Pamong Praja mengeluarkan rekomendasi layak atau tidak layak berdasarkan hasil verifikasi lapangan.
3	Waktu Pelayanan	2 (dua) hari
4	Biaya/tarif	-

No.	Komponen	Uraian
5	Produk	Rekomendasi Izi Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Bertingkat / Tempat Usaha.
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: Masyarakat silahkan mengadu dengan cara: - datang langsung ke Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan Mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; - kotak Saran/pengaduan; - irim surat ke alamat Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa Jl. Garuda Nomor 1 Sumbawa Besar; atau - melalui telpon pada jam kerja dengan nomor telepon (0371) 626689 2. Penanganan pengaduan - melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; - materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis terkait; - perumusan tindak lanjut; dan - penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan: - inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; - melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; - materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; - perumusan tindak lanjut; dan - penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).

No.	Komponen	Uraian
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 3. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; 4. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/ kota; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 60 Tahun 2012 tentang Pedoman Penetapan Jumlah Polisi Pamong Praja; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 9. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung

No.	Komponen	Uraian
		jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen: - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	JamINAN Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <i>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)</i> <i>Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</i> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	JamINAN Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

23. Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Tinggal

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP), semua persyaratan sebagai berikut : 1. Surat permohonan; 2. Foto kopi KTP Pemohon; 3. Foto kopi bukti kepemilikan tanah (sertifikat/sporadik) dalam hal pemohon yang berbeda dengan pemilik maka wajib dilengkapi dengan dokumen pendukung yang sah; 4. Foto kopi pembayaran PBB tahun terakhir; 5. Sket lokasi; 6. Denah bangunan untuk rumah tinggal; 7. Surat pernyataan kesanggupan mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku bernominal Rp. 6000.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan berkas permohonan melalui DPMPPTSP. 2. Petugas memeriksa kelengkapan berkas yang diterima dari DPMPPTSP. 3. Petugas memproses permohonan dengan melakukan verifikasi lapangan berdasarkan penugasan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja bersama Tim yang dikoordinasikan DPMPPTSP. 4. Kepala Satuan Polisi Pamong Praja mengeluarkan rekomendasi layak atau tidak layak berdasarkan hasil verifikasi lapangan. 2 (dua) hari
3	Waktu Pelayanan	
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Tinggal
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: Masyarakat silahkan mengadu dengan cara: a. datang langsung ke Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan

No.	Komponen	Uraian
		Mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. kotak Saran/pengaduan; c. kirim surat ke alamat Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa Jl. Garuda Nomor 1 Sumbawa Besar; atau d. melalui telpon pada jam kerja dengan nomor telepon (0371) 626689 2. Penanganan pengaduan a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis terkait; c. perumusan tindak lanjut; dan d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan sebagaimana telah

No.	Komponen	Uraian
		beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 3. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; 4. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/ kota; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 60 Tahun 2012 tentang Pedoman Penetapan Jumlah Polisi Pamong Praja; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 9. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen:

No.	Komponen	Uraian
		- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	JamINAN Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <i>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)</i> <i>Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</i> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	JamINAN Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

24. Rekomendasi Mendirikan Bangunan (IMB) Menara Telekomunikasi

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)	
1.	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMP1SP), semua persyaratan sebagai berikut : 1. Surat permohonan; 2. Foto kopi KTP Pemohon; 3. Surat kuasa bermaterai 6000 dan foto kopi KTP penerima kuasa apabila pengurusan izin dikuasakan. 4. Foto kopi akta pendirian perusahaan (bila Firma atau CV disahkan oleh Pengadilan dan PT oleh Menkumham) 5. Fotokopi bukti kepemilikan tanah (sertifikat/sporadik) dalam hal pemohon yang berbeda dengan pemilik maka wajib dilengkapi dengan dokumen pendukung yang sah; 6. Foto kopi akta perjanjian sewa menyewa apabila tanah tersebut disewakan; 7. Foto kopi bukti pembayaran PBB tahun terakhir pemilik lahan; 8. Surat keterangan Desa/Kelurahan mengetahui Camat tentang rencana pembangunan menara telekomunikasi; 9. Surat pernyataan tidak keberatan dari masing-masing tetangga yang masuk dalam radius bermaterai 6.000 disertai foto kopi KTP; 10. Berita acara sosialisasi kepada warga yang bertempat tinggal dalam radius sesuai ketinggian menara mengetahui kepala Desa/Lurah dan Camat, disertai bukti visualisasi sosialisasi; 11. Foto kopi jaminan keselamatan dalam radius; 12. Sket lokasi; 13. Surat pernyataan kesanggupan mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku bermaterai Rp. 6000; 14. Gambar dan RAB bangunan menara telekomunikasi yang ditandatangani pemohon dan disahkan oleh Dinas PRKP; 15. Fotokopi surat tanda setoran pajak manara bukan logam dan batuan; 16. Rekomendasi Bandara apabila berada di dalam wilayah kawasan keselamatan

No.	Komponen	Uraian
		operasional penerbangan (KKOP);
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan berkas permohonan melalui DPMPPTSP. 2. Petugas memeriksa kelengkapan berkas yang diterima dari DPMPPTSP. 3. Petugas memproses permohonan dengan melakukan verifikasi lapangan berdasarkan penugasan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja bersama Tim yang dikoordinasikan DPMPPTSP. 4. Kepala Satuan Polisi Pamong Praja mengeluarkan rekomendasi layak atau tidak layak berdasarkan hasil verifikasi lapangan.
3	Waktu Pelayanan	2 (dua) hari
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Telekomunikasi
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: Masyarakat silahkan mengadu dengan cara: a. datang langsung ke Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan Mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. kotak Saran/pengaduan; c. kirim surat ke alamat Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa Jl. Garuda Nomor 1 Sumbawa Besar; atau d. melalui telpon pada jam kerja dengan nomor telepon (0371) 626689 2. Penanganan pengaduan a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis terkait; c. perumusan tindak lanjut; dan d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengktroscok dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap

No.	Komponen	Uraian
		pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 3. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; 4. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/ kota; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 60 Tahun 2012 tentang Pedoman Penetapan Jumlah Polisi Pamong Praja; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 9. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner)

No.	Komponen	Uraian
		- Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen: - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	JamINAN Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <i>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)</i> <i>Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</i> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	JamINAN Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

25. Rekomendasi Izin Pemasangan Reklame

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)	
1.	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), semua persyaratan sebagai berikut : 1. Surat permohonan; 2. Foto kopi KTP Pemohon; 3. Foto kopi akte pendirian perusahaan (bila Firma, Koperasi, CV yang disahkan oleh Pengadlian dan PT oleh Menkumham); 4. Sket lokasi (tempat pemasangan reklame); 5. Gambar konstruksi bangunan; 6. Rencana anggaran biaya (RAB); 7. Foto model reklame yang akan dipasang; 8. Surat persetujuan tidak keberatan dari pemilik lahan (bagi bangunan reklame yg menempati tanah milik orang lain); 9. Surat persetujuan dari pejabat pengelola barang milik daerah (bila berada di lahan milik pemerintah); 10. Surat pernyataan bertanggung jawab sepenuhnya terhadap segala resiko yang diakibatkan oleh reklame bermaterai Rp. 6.000; 11. Surat kuasa bermaterai 6000 disertai foto kopi KTP penerima kuasa apabila penguurusan izin dikuasakan; 12. Foto kopi IMB; 13. Foto kopi Izin HO.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan berkas permohonan melalui DPMPTSP. 2. Petugas memeriksa kelengkapan berkas yang diterima dari DPMPTSP. 3. Petugas memproses permohonan dengan melakukan verifikasi lapangan berdasarkan penguasaan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja bersama Tim yang dikoordinasikan DPMPTSP. 4. Kepala Satuan Polisi Pamong Praja mengeluarkan rekomendasi layak atau tidak layak berdasarkan hasil verifikasi lapangan.

No.	Komponen	Uraian
3	Waktu Pelayanan	2 (dua) hari
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Rekomendasi izin pemasangan reklame
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: Masyarakat silahkan mengadu dengan cara: - datang langsung ke Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan Mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; - kotak Saran/pengaduan; - kirim surat ke alamat Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa Jl. Garuda Nomor 1 Sumbawa Besar; atau - melalui telpon pada jam kerja dengan nomor telepon (0371) 626689 2. Penanganan pengaduan - melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; - materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis terkait; - perumusan tindak lanjut; dan - penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan: - inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; - melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; - materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; - perumusan tindak lanjut; dan - penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).

No.	Komponen	Uraian
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 3. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; 4. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/ kota; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 60 Tahun 2012 tentang Pedoman Penetapan Jumlah Polisi Pamong Praja; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 9. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan.

No.	Komponen	Uraian
		- Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen: - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	JamINAN Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <i>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)</i> <i>Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</i> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	JamINAN Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

26. Pelayanan Bantuan Pengamanan Pemilihan Umum

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan	
1.	Persyaratan	Pemohon mengajukan permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut: 1. Surat permohonan bantuan personil dan perlengkapan pendukung Pengamanan Pemilihan Umum kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa secara tertulis dari instansi terkait yang menangani langsung penyelenggaraan Pemilihan Umum; 2. Permohonan tertulis berisi identitas jelas pemohon dan lokasi yang akan diselenggarakan Pemilihan Umum; 3. Dokumen lengkap tentang lokasi yang dimohonkan serta strategi Pengamanan Pemilihan Umum; dan 4. Maksud dan tujuan permohonan Pengamanan Pemilihan Umum.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Persiapan a. Pemohon mengajukan permohonan kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa; b. Petugas melakukan analisa, pengecekan dan verifikasi di lapangan untuk penempatan personil di lokasi yang dijadikan lokasi Pemilihan Umum; c. Petugas membuat laporan hasil pengecekan dan verifikasi lapangan kepada Kepala Satuan; d. Kepala Satuan menerbitkan Surat Perintah Tugas untuk melakukan Pengamanan Pemilihan Umum sesuai jumlah lokasi pelaksanaan Pemilihan Umum; e. Petugas melakukan Koordinasi dengan penyelenggara Pemilu tentang kegiatan Pengamanan Pemilihan umum yang akan dilaksanakan; f. Petugas sebelum menuju lokasi Pengamanan pemilihan umum terlebih dahulu mendapatkan arahan dan petunjuk tentang maksud dan tujuan serta tata cara pelaksanaan Pengamanan Pemilihan umum dari Kepala Satuan; g. Petugas mempersiapkan dan mengecek segala kebutuhan dan perlengkapan serta peralatan yang harus dibawa (perlengkapan perorangan, surat tugas, kendaraan, kelengkapan personil, kelengkapan Pengamanan Pemilihan umum).

No.	Komponen	Uraian
		2. Pelaksanaan Kegiatan Pengamanan pemilihan umum dilaksanakan dengan tahapan-tahapan : a. Tahapan pendistribusian kotak suara ke TPS , dilaksanakan dengan : - Petugas berkoordinasi dengan panitia pemungutan suara tentang kesiapan pendistribusian kotak suara; - Setelah kotak suara telah siap di distribusikan, petugas melaksanakan pengamanan sampai menuju lokasi yang ditentukan; b. Tahapan pengamanan lokasi pemungutan suara, dilaksanakan dengan : - Berkoordinasi dengan penyelenggara pemilu tentang tata cara pelaksanaan Pengamanan Pemilihan Umum di lokasi pemungutan suara; - Melakukan pemeriksaan pendahuluan terhadap obyek dan benda-benda yang terdapat disekitar lokasi pemungutan suara; - Melakukan pengamatan dan penganalisaan terhadap situasi dan kondisi disekitar lokasi pemungutan suara; - Melakukan pengamanan area pemungutan suara berdasarkan hasil kesepakatan dengan penyelenggara pemilu - Mengawasi dan mencermati kejadian-kejadian yang penting/menonjol disekitar lokasi pemungutan suara; - Melaporkan kepada aparat keamanan / polisi terdekat, bila menemukan barang yang dicuri/diambil dan diperkirakan berupa bom, bahan peledak dan jangam sekali-kali dipegang / disentuh serta melokalisir dan memberi tanda pada tempat yang dicurigai tersebut; - Melakukan koordinasi dengan / antar unsur pengamanan lainnya dengan menggunakan alat komunikasi yang ada; - Saling memberikan informasi dalam melakukan tugas penjagaan dilapangan; - Dalam proses pemungutan suara, penghitungan suara serta rekapitulasi hasil pemungutan suara terjadi gangguan/ keributan, maka petugas dengan segera mengkondisikan situasi agar kembali tertib dengan selalu mengedepankan tindakan persuasif melalui musyawarah mufakat; - Bila tahapan persuasif telah dijalankan, namun kondisi tetap menimbulkan gangguan, petugas segera berkoordinasi dengan unsur pengamanan lainnya untuk mengambil tindakan sesuai ketentuan yang berlaku.

No.	Komponen	Uraian
		c. Tahapan pengamanan kotak suara hasil pemungutan suara dari TPS, dilakukan dengan : - Melakukan pengamanan kotak suara hasil pemungutan suara di TPS dan mengawal / mengamankan proses distribusi penyimpanan ke tempat yang telah ditetapkan oleh penyelenggara pemilihan umum; - Melaksanakan pengamanan kotak suara yang telah terkumpul di lokasi yang ditetapkan penyelenggara Pemilihan Umum. 3. Pelaporan a. Membuat laporan tertulis sesuai format tersedia; b. Membuat laporan langsung terhadap kejadian yang memerlukan tindakan segera.
3	Waktu Pelayanan	5 (lima) hari
4	Biaya/tarif	Gratis
5	Produk	Pengamanan Pemilihan Umum
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: Masyarakat silahkan mengadu dengan cara: a. datang langsung ke Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan Mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. kotak Saran/pengaduan; c. kirim surat ke alamat Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa Jl. Garuda Nomor 1 Sumbawa Besar; atau d. melalui telpon pada jam kerja dengan nomor telepon (0371) 626689 2. Penanganan pengaduan a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis terkait; c. perumusan tindak lanjut; dan d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan

No.	Komponen	Uraian
		dengan langsung mengkoscek dan verifikasi pengaduan: - inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; - melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; - materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; - perumusan tindak lanjut; dan - penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah - Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; - Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/ kota; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 60 Tahun 2012 tentang Pedoman Penetapan Jumlah Polisi Pamong Praja; - Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; - Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; - Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan 2 Unit komputer

No.	Komponen	Uraian
		- Printer (fasilitas foto kopi dan <i>scanner</i>) - Pesawat telepon dan <i>faximile</i>. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab.
		- Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen: - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	62 (enam puluh dua) orang.
6	JamINAN Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <i>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)</i> <i>Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</i> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	JamINAN Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

27. Pelayanan Pembinaan dan Pelatihan Anggota Satuan Polisi Pamong Praja

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan	
1.	Persyaratan	Adanya perintah Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Persiapan a. Kepala Seksi : 1) Membuat surat keputusan pembentukan Tim Pembinaan dan Pelatihan Anggota Satuan Polisi Pamong Praja yang ditandatangani oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja. 2) Membuat daftar peserta pembinaan dan pelatihan 3) Menyusun <i>Term Of Reference (TOR)</i> yang berisi : • Uraian Kegiatan • Maksud dan tujuan • Tempat dan waktu pelaksanaan • Jumlah peserta • Hasil kegiatan b. Kepala Bidang melakukan koordinasi dan mengajukan permintaan Narasumber / Pelatih dari Dinas/Instansi terkait. c. Kepala Seksi menyiapkan administrasi kegiatan Pembinaan dan Pelatihan Linmas yang terdiri dari : • Undangan • Materi • Tempat, perlengkapan akomodasi • Daftar penerimaan peserta • Daftar hadir peserta • Daftar hadir narasumber/pelatih • Daftar hadir undangan • Biodata peserta • Biodata narasumber/pelatih 2. Pelaksanaan a. Peserta melaksanakan registrasi. b. Panitia menyerahkan materi dan menyiapkan akomodasi kepada peserta.

No.	Komponen	Uraian
		c. Tamu / undangan melaksanakan registrasi. d. Pelaksanaan upacara pembukaan. e. Pelaksanaan kegiatan pembelajaran / penyampaian materi. f. Pelaksanaan evaluasi kegiatan g. Pelaksanaan upacara penutupan.
3	Waktu Pelayanan	3. Pelaporan a. Menyampaikan laporan tertulis dibuat dengan format yang ada.
4	Biaya/tarif	14 (empat belas) hari
5	Produk	-
6	Pengelolaan Pengaduan	Pelayanan Pembinaan dan Pelatihan Anggota Satpol PP 1. Cara pengaduan: Masyarakat silahkan mengadu dengan cara: a. datang langsung ke Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan Mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. kotak Saran/pengaduan; c. kirim surat ke alamat Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa Jl. Garuda Nomor 1 Sumbawa Besar; atau d. melalui telpon pada jam kerja dengan nomor telepon (0371) 626689 2. Penanganan pengaduan a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis terkait; c. perumusan tindak lanjut; dan d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkoscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap

No.	Komponen	Uraian
		pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 3. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; 4. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/ kota; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 60 Tahun 2012 tentang Pedoman Penetapan Jumlah Polisi Pamong Praja; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 9. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner)

No.	Komponen	Uraian
		- Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen: - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	50 (lima puluh) orang
6	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <i>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)</i> <i>Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</i> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

28. Pelayanan Pengumpulan Data dan Informasi

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	Adanya perintah Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Persiapan a. Kepala Seksi : 1) Merencanakan kegiatan pengumpulan data dan informasi 2) Menyiapkan surat permintaan data dan informasi 3) Menyiapkan surat perintah tugas b. Kepala Bidang membuat telaahan kegiatan pengumpulan data dan informasi kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja. c. Kepala Satuan Polisi Pamong Praja : 1) Menyetujui rencana kegiatan. 2) Menandatangani surat permintaan data dan informasi. 3) Menandatangani surat perintah tugas. 2. Pelaksanaan a. Petugas Pengumpul Data menyampaikan surat permintaan data dan informasi ke Perangkat Daerah lain (Badan, Dinas, Badan Usaha dll). b. Perangkat Daerah lain selaku pemberi data setelah menerima surat permintaan data dan informasi, mengisi dan menyampaikan kembali format data dan informasi ke Satpol PP. c. Petugas Pengumpul Data setelah menerima format data dan informasi dari pemberi data, melakukan pengkajian dan menganalisa data dan informasi yang diterima. d. Petugas Pengumpul Data dapat melakukan konfirmasi kepada pemberi data dan informasi bila terdapat data dan informasi yang belum jelas. e. Bila diperlukan Petugas Pengumpul Data dapat melakukan verifikasi data dan informasi secara langsung di tingkat lapangan. f. Setelah data dan informasi valid dan akurat, Petugas Pengumpul Data

No.	Komponen	Uraian
		menyerahkan kepada Petugas Pengolah Data untuk di input sesuai format yang tersedia.
		3. Pelaporan a. Menyampaikan laporan tertulis dibuat dengan format yang ada kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja.
3	Waktu Pelayanan	5 (lima) hari
4	Biaya / tarif	-
5	Produk	Pelayanan Pengumpulan Data dan Informasi.
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: Masyarakat silahkan mengadu dengan cara: a. datang langsung ke Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan Mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. kotak Saran/pengaduan; c. kirim surat ke alamat Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa Jl. Garuda Nomor 1 Sumbawa Besar; atau d. melalui telpon pada jam kerja dengan nomor telepon (0371) 626689 2. Penanganan pengaduan a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis terkait; c. perumusan tindak lanjut; dan d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan;

No.	Komponen	Uraian
		b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 3. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; 4. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/ kota; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 60 Tahun 2012 tentang Pedoman Penetapan Jumlah Polisi Pamong Praja; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 9. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer

No.	Komponen	Uraian
		- Printer (fasilitas foto kopi dan <i>scanner</i>) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab.
		- Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen: - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <i>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)</i> <i>Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</i> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

29. Pelayanan Kirab Pataka

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	Adanya perintah Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Adanya Keputusan Bupati Sumbawa tentang Pembentukan Tim Kirab Pataka.
3	Waktu Pelayanan	1. Persiapan a. Kepala Seksi : 1) Merencanakan kegiatan Kirab Pataka. 2) Menyiapkan rencana koordinasi dengan Perangkat Daerah / Instansi Terkait. 3) Menyiapkan surat keputusan pembentukan Tim Kirab Pataka 4) Menyiapkan rencana kebutuhan peralatan, perlengkapan, personil dan logistic. 5) Memeriksa kesiapan peralatan, perlengkapan, personil dan logistic. b. Kepala Bidang membuat telaahan Membuat telaahan kegiatan Kirab Pataka kepada Kepala Satuan kepada Kepala Kepala Satuan Polisi Pamong Praja. c. Kepala Satuan Polisi Pamong Praja : 1) Menyetujui rencana kegiatan. 2) Memaraf undangan Rapat Koordinasi. 3) Memaraf SK Pembentukan Tim Kirab Pataka. d. Bupati menandatangani Keputusan tentang Pembentukan Tim Kirab Pataka. e. Tim Kirab Pataka melaksanakan latihan / pementapan. 2. Pelaksanaan a. Tim melaksanakan Kirab Pataka ke 24 Kecamatan / Lokasi-lokasi yang telah ditentukan. 3. Pelaporan a. Menyampaikan laporan tertulis dibuat dengan format yang ada kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja.
4	Biaya/tarif	14 (empat belas) hari
5	Produk	-

No.	Komponen	Uraian
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: Masyarakat silahkan mengadu dengan cara: - datang langsung ke Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan Mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; - kotak Saran/pengaduan; - irim surat ke alamat Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa Jl. Garuda Nomor 1 Sumbawa Besar; atau - melalui telpon pada jam kerja dengan nomor telepon (0371) 626689 2. Penanganan pengaduan - melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; - materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis terkait; - perumusan tindak lanjut; dan - penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan: - inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; - melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; - materi pengaduan dibahas oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; - perumusan tindak lanjut; dan - penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan sebagaimana telah

No.	Komponen	Uraian
		beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 3. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; 4. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/ kota; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 60 Tahun 2012 tentang Pedoman Penetapan Jumlah Polisi Pamong Praja; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 9. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen:

No.	Komponen	Uraian
		- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	60 (enam puluh) orang
6	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <i>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)</i> <i>Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</i> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

 **BUPATI SUMBAWA,**



 **M. HUSNI DJABRIL**