



PEMERINTAH KOTA MAGELANG SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

Jl. Letjen Suprpto No. 2 Telp / Fax : (0293) 366049 Magelang
e-mail : satpolppkotamagelang@gmail.com / satpolppkotamagelang@yahoo.com

KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA MAGELANG NOMOR : 300 / 21 / 800 TAHUN 2026 TENTANG

STANDAR PELAYANAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA MAGELANG

- Menimbang**
- a. bahwa Satuan Polisi Pamong Praja Kota Magelang selaku penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - b. bahwa Standar Pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur, sebagaimana telah dituangkan dalam Maklumat Pelayanan yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Magelang Nomor 300/10.1/800 Tahun 2023 tentang Maklumat Pelayanan Polisi Pamong Praja Kota Magelang;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Magelang tentang Standar Pelayanan Polisi Pamong Praja Kota Magelang;
- Mengingat**
1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Kecil dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah dan Jawa Barat;
 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 diubah beberapa kali, 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. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 91, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6206);
 6. 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);
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 8. Peraturan Daerah Kota Magelang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
 9. Keputusan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Magelang Nomor 300/10.1/800 Tahun 2023 tentang Maklumat Pelayanan Polisi Pamong Praja Kota Magelang;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA MAGELANG TENTANG STANDAR PELAYANAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA MAGELANG.
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Polisi Pamong Praja Kota Magelang sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU meliputi jenis pelayanan sebagai berikut:
- a. Pelayanan Pengaduan Gangguan Ketentraman dan Ketertiban Umum;
 - b. Pelayanan Penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Wali Kota;
 - c. Pelayanan Pencegahan, Penanggulangan, dan Pemadaman Kebakaran; dan
 - d. Pelayanan Perlindungan Masyarakat (Satuan Perlindungan Masyarakat).
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dijadikan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan oleh seluruh personel Satuan Polisi Pamong Praja Kota Magelang dan dievaluasi secara berkala sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Magelang.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan : di Magelang
pada tanggal 30 Maret 2026



KEPALA SATUAN POLISI PAMONG
PRAJA
KOTA MAGELANG

OT ROSTRIANTO, S.IP., M.M.

**LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA MAGELANG
NOMOR : 300 / 168 / 800 TAHUN 2026**

**TENTANG
STANDAR PELAYANAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA MAGELANG**

**A. PELAYANAN PENGADUAN GANGGUAN KETENTRAMAN DAN KETERTIBAN
UMUM**

No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; 3. Peraturan Daerah Kota Magelang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 4. Peraturan Wali Kota Magelang tentang Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kota Magelang.
2	Persyaratan	Laporan/pengaduan dapat disampaikan secara langsung, melalui telepon/WhatsApp pengaduan, surat resmi, atau media sosial resmi Satpol PP; menyertakan identitas pelapor (nama, alamat, dan nomor kontak yang dapat dihubungi); uraian singkat kejadian/permasalahan; serta lokasi kejadian.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Petugas piket menerima laporan/pengaduan dari masyarakat melalui pos pengaduan, telepon, atau datang langsung; 2. Petugas mencatat laporan dalam Buku Register Pengaduan; 3. Kepala Seksi/Kepala Bidang terkait melakukan verifikasi dan analisis awal atas laporan; 4. Penugasan personel/tim untuk melakukan pengecekan dan penanganan di lapangan; 5. Tim melaksanakan penanganan sesuai Standar Operasional Prosedur (mediasi, peringatan, atau tindakan penertiban); 6. Petugas menyusun laporan/Berita Acara hasil penanganan; 7. Petugas menyampaikan pemberitahuan hasil penanganan kepada pelapor.
4	Jangka Pelayanan Waktu	Maksimal 1 x 24 (dua puluh empat) jam sejak laporan diterima untuk penanganan awal; khusus kondisi mendesak/darurat ditangani seketika dengan waktu tanggap maksimal 30 (tiga puluh) menit sejak laporan diterima.
5	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Rp 0,00 / gratis).
6	Produk Pelayanan	Laporan hasil penanganan gangguan ketentraman dan ketertiban umum berupa Berita Acara Penanganan atau surat pemberitahuan hasil tindak lanjut kepada pelapor.
7	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Ruang piket 24 jam, kendaraan patroli/operasional, alat komunikasi (radio HT, telepon pengaduan), perlengkapan keamanan personel (APD), dan ruang mediasi.
8	Kompetensi Pelaksana	Anggota Satpol PP yang telah mengikuti pendidikan dan pelatihan dasar Satpol PP/PPNS, memahami peraturan perundang-undangan bidang ketentraman dan ketertiban umum, serta memiliki kemampuan komunikasi dan mediasi.
9	Pengawasan Internal	Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung, pengawasan melekat oleh Kepala Seksi/Kepala Bidang, serta pemeriksaan berkala oleh Inspektorat Kota Magelang.
10	Jumlah Pelaksana	Disesuaikan dengan jadwal piket, minimal 1 (satu) regu (5-7 personel) per shift jaga.
11	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai Standar Operasional Prosedur secara profesional, non-diskriminatif, dan sejalan dengan Maklumat Pelayanan yang telah ditetapkan.
12	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Petugas dilengkapi dengan Alat Pelindung Diri (APD) dan tanda pengenal resmi; pelaksanaan tindakan penertiban dilakukan sesuai prosedur hukum yang berlaku untuk menjamin keamanan petugas maupun masyarakat.
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan melalui rapat evaluasi bulanan, survei kepuasan masyarakat setiap semester, dan penyusunan laporan kinerja tahunan.
14	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Melalui kotak saran, nomor pengaduan resmi, surat elektronik (e-mail), atau datang langsung ke Kantor Satpol PP Kota Magelang; ditindaklanjuti maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima.

B. PELAYANAN PENEGAKAN PERATURAN DAERAH DAN PERATURAN WALI KOTA

No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; 3. Peraturan Daerah dan Peraturan Wali Kota Magelang yang mengatur ketertiban umum; 4. Peraturan Wali Kota Magelang tentang Tugas dan Fungsi Satuan Polisi Pamong Praja.
2	Persyaratan	Laporan/informasi dugaan pelanggaran Peraturan Daerah/Peraturan Wali Kota dari masyarakat atau hasil pemantauan/patrol petugas; permohonan fasilitasi penegakan dari Perangkat Daerah terkait disertai data dan bukti pendukung.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Penerimaan informasi/laporan dugaan pelanggaran; 2. Pendataan, penyelidikan, dan pengumpulan bukti awal; 3. Pemanggilan dan pembinaan/peringatan tertulis kepada pihak yang diduga melanggar; 4. Penindakan non-yustisial (penertiban administratif) apabila peringatan tidak diindahkan; 5. Proses projustisia oleh Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) apabila diperlukan sesuai ketentuan; 6. Penyusunan laporan/Berita Acara hasil penindakan.
4	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 7 (tujuh) hari kerja untuk penanganan administratif (pembinaan/peringatan tertulis) sejak laporan dinyatakan lengkap; proses projustisia mengikuti ketentuan hukum acara yang berlaku.
5	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Rp 0,00 / gratis).
6	Produk Pelayanan	Surat peringatan/teguran, Berita Acara Penertiban, atau berkas perkara pelanggaran Peraturan Daerah/Peraturan Wali Kota.
7	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Kendaraan operasional penertiban, peralatan penertiban, alat dokumentasi, alat komunikasi, dan perlengkapan Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS).
8	Kompetensi Pelaksana	Anggota Satpol PP dan Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) yang bersertifikat, memahami peraturan perundang-undangan daerah, serta memiliki kemampuan penyelidikan dan penyusunan berkas perkara.
9	Pengawasan Internal	Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung, gelar perkara internal untuk kasus tertentu, serta pemeriksaan berkala oleh Inspektorat Kota Magelang.
10	Jumlah Pelaksana	Disesuaikan dengan kebutuhan operasi, minimal 1 (satu) tim penindakan (6-10 personel) per kegiatan penertiban.
11	Jaminan Pelayanan	Penegakan dilaksanakan secara humanis, transparan, dan sesuai prosedur hukum yang berlaku, dengan mengedepankan upaya pembinaan sebelum tindakan represif.
12	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Petugas dilengkapi Alat Pelindung Diri (APD), surat tugas resmi, dan koordinasi dengan aparat penegak hukum terkait untuk menjamin keamanan pelaksanaan penertiban.
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan melalui rapat evaluasi bulanan, monitoring capaian target penegakan Perda, dan laporan kinerja tahunan.
14	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Melalui kotak saran, nomor pengaduan resmi, surat elektronik (e-mail), atau datang langsung ke Kantor Satpol PP Kota Magelang; ditindaklanjuti maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima.

C. PELAYANAN PENCEGAHAN, PENANGGULANGAN, DAN PEMADAMAN KEBAKARAN

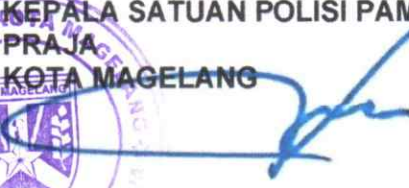
No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; 3. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum tentang Manajemen Proteksi Kebakaran; 4. Standar Pelayanan Minimal Sub Urusan Kebakaran; 5. Peraturan Daerah Kota Magelang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
2	Persyaratan	Laporan kejadian kebakaran/kondisi darurat melalui nomor telepon Pemadam Kebakaran (Damkar) atau datang langsung; untuk permintaan edukasi/simulasi pencegahan kebakaran, surat permohonan resmi dari instansi/masyarakat.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Petugas piket Damkar menerima laporan melalui call center/telepon darurat; 2. Verifikasi cepat lokasi dan jenis kejadian; 3. Mobilisasi armada dan personel pemadam kebakaran menuju lokasi; 4. Pelaksanaan pemadaman/penanganan kondisi darurat di lokasi kejadian; 5. Pendinginan area dan olah tempat kejadian perkara (TKP); 6. Penyusunan Laporan Kejadian Kebakaran (LKK).
4	Jangka Pelayanan Waktu	Waktu tanggap (response time) maksimal 15 (lima belas) menit sejak laporan diterima hingga armada tiba di lokasi, sesuai Standar Pelayanan Minimal sub urusan kebakaran.
5	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Rp 0,00 / gratis).
6	Produk Pelayanan	Laporan Kejadian Kebakaran (LKK) dan penanganan/pemadaman kebakaran serta kondisi darurat lainnya (penyelamatan/rescue).
7	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Unit mobil pemadam kebakaran (damkar), pompa portable, selang dan nozzle pemadam, Alat Pelindung Diri (APD) petugas, peralatan rescue, dan pos piket 24 jam.
8	Kompetensi Pelaksana	Petugas pemadam kebakaran terampil yang telah mengikuti pendidikan dan pelatihan teknis pemadam kebakaran serta memiliki sertifikasi kompetensi sesuai ketentuan.
9	Pengawasan Internal	Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung, pengecekan kesiapan armada dan peralatan secara harian, serta pemeriksaan berkala oleh Inspektorat Kota Magelang.
10	Jumlah Pelaksana	Piket siaga 24 jam, minimal 1 (satu) regu (6-8 personel) per shift dengan dukungan armada pemadam kebakaran.
11	Jaminan Pelayanan	Pelayanan tanggap darurat diberikan tanpa memungut biaya, diutamakan berdasarkan skala prioritas keselamatan jiwa, dan sesuai Standar Operasional Prosedur pemadaman kebakaran.
12	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Petugas dilengkapi Alat Pelindung Diri (APD) standar pemadam kebakaran, prosedur keselamatan kerja (K3), serta koordinasi dengan instansi terkait (kepolisian, kesehatan) untuk menjamin keselamatan petugas dan masyarakat.
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan melalui evaluasi waktu tanggap (response time) setiap kejadian, rapat evaluasi bulanan, dan laporan kinerja tahunan.
14	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Melalui kotak saran, nomor pengaduan resmi, surat elektronik (e-mail), atau datang langsung ke Kantor Satpol PP/Pos Pemadam Kebakaran Kota Magelang; ditindaklanjuti maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima.

D. PELAYANAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT (SATUAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT)

No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Perlindungan Masyarakat; 4. Peraturan Daerah Kota Magelang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
2	Persyaratan	Surat permohonan penerahan anggota dari pemohon/kelurahan/panitia kegiatan, memuat jenis kegiatan, jumlah personel yang dibutuhkan, waktu, dan lokasi pelaksanaan.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan surat permohonan penerahan personel; 2. Petugas memverifikasi kelengkapan surat dan kebutuhan personel; 3. Penerbitan Surat Perintah Tugas bagi anggota yang ditugaskan; 4. Pelaksanaan pengamanan/penerahan personel sesuai jadwal kegiatan; 5. Penyusunan laporan hasil pelaksanaan tugas.
4	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap dan benar.
5	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Rp 0,00 / gratis).
6	Produk Pelayanan	Surat Perintah Tugas anggota Perlindungan Masyarakat (Linmas) dan laporan hasil pelaksanaan pengamanan kegiatan.
7	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Data dan basis anggota Linmas per kelurahan, perlengkapan pengamanan standar (rompi, tanda pengenal), dan alat komunikasi koordinasi lapangan.
8	Kompetensi Pelaksana	Anggota Satpol PP dan anggota Linmas terlatih yang telah mengikuti pembekalan/pelatihan dasar perlindungan masyarakat.
9	Pengawasan Internal	Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung serta pemeriksaan berkala oleh Inspektorat Kota Magelang.
10	Jumlah Pelaksana	Disesuaikan dengan skala kegiatan yang dimohonkan, dikoordinasikan dari basis anggota tingkat kelurahan/kecamatan.
11	Jaminan Pelayanan	Penerahan personel dilaksanakan sesuai jadwal yang disepakati, dengan koordinasi aktif bersama pemohon dan aparat kelurahan/kecamatan setempat.
12	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Anggota dilengkapi tanda pengenal dan berkoordinasi dengan aparat keamanan (Polri/TNI) untuk kegiatan berskala besar guna menjamin keamanan dan keselamatan pelaksanaan tugas.
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan melalui evaluasi pasca kegiatan, rapat koordinasi rutin dengan kelurahan, dan laporan kinerja tahunan.
14	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Melalui kotak saran, nomor pengaduan resmi, surat elektronik (e-mail), atau datang langsung ke Kantor Satpol PP Kota Magelang; ditindaklanjuti maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima.

Ditetapkan di Magelang
pada tanggal 30 Maret 2026

**KEPALA SATUAN POLISI PAMONG
PRAJA
KOTA MAGELANG**



OT ROSTRIANTO, S.I.P., M.M.