



BUPATI CILACAP
PROVINSI JAWA TENGAH
PERATURAN BUPATI CILACAP
NOMOR 52 TAHUN 2022

TENTANG

PEDOMAN LAYANAN PENGADUAN GANGGUAN KETERTIBAN UMUM,
KETENTERAMAN MASYARAKAT, PELINDUNGAN MASYARAKAT SERTA
PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN
DI KABUPATEN CILACAP

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI CILACAP,

- Menimbang :
- a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 3 ayat (1) huruf a Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 114 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Sub Urusan Kebakaran Daerah Kabupaten/Kota, menyebutkan bahwa Pelayanan penyelamatan dan evakuasi korban kebakaran paling sedikit memuat layanan respon cepat (*Response Time*) penanggulangan kejadian kebakaran;
 - b. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 3 ayat (1) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 26 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat serta Pelindungan Masyarakat, menyebutkan bahwa Satuan Polisi Pamong Praja menyelenggarakan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat di provinsi dan kabupaten;
 - c. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 4 huruf a Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Bahaya Kebakaran, menyebutkan bahwa dalam rangka pencegahan dan penanggulangan bahaya kebakaran Pemerintah Daerah memiliki kewajiban melakukan koordinasi dan sinkronisasi serta mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat dalam hal pencegahan dan penanggulangan bahaya kebakaran;
 - d. bahwa sebagai bentuk perwujudan Pemerintah Daerah sebagai pelayan masyarakat/pelayanan publik (*public service*) dengan menerapkan prinsip *equity*, artinya tidak ada diskriminatif sehingga kepuasan masyarakat menjadi tujuan pelayanan Pemerintah Daerah, maka perlu adanya Pedoman Layanan Pengaduan Gangguan Ketertiban Umum, Ketenteraman Masyarakat, Pelindungan Masyarakat serta Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan;
 - e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf d, perlu menetapkan Peraturan Bupati Cilacap tentang Pedoman Layanan Pengaduan Gangguan Ketertiban Umum, Ketenteraman Masyarakat, Pelindungan Masyarakat serta Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan di Kabupaten Cilacap;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1970 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2918);
3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5188) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
4. 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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
5. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2017 tentang Jasa Konstruksi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5188) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6037) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6205);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Cilacap (Lembaran Daerah Kabupaten Cilacap Tahun 2016 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 134);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Bahaya Kebakaran (Lembaran Daerah Kabupaten Cilacap Tahun 2018 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 156);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN LAYANAN PENGADUAN GANGGUAN KETERTIBAN UMUM, KETENTERAMAN MASYARAKAT, PELINDUNGAN MASYARAKAT SERTA PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN DI KABUPATEN CILACAP.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Cilacap.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Cilacap.
4. Satuan Polisi Pamong Praja yang selanjutnya disebut Satpol PP adalah Perangkat Pemerintah Daerah dalam memelihara menyelenggarakan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat, penegakan peraturan daerah, dan peraturan kepala daerah dan keputusan kepala daerah serta Sub Urusan Kebakaran
5. Polisi Pamong Praja yang selanjutnya disebut Pol PP adalah anggota Satpol PP sebagai aparat Pemerintah Daerah yang diduduki oleh pegawai negeri sipil dan diberi tugas, tanggung jawab, dan wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam penegakan peraturan daerah dan peraturan kepala daerah, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman serta perlindungan masyarakat.
6. Pelindungan Masyarakat yang selanjutnya disebut Linmas adalah segenap upaya dan kegiatan yang dilakukan dalam rangka melindungi masyarakat dari gangguan yang diakibatkan oleh bencana serta upaya untuk melaksanakan tugas membantu penanganan bencana guna mengurangi dan memperkecil akibat bencana, membantu memelihara keamanan, ketenteraman dan ketertiban masyarakat, membantu kegiatan sosial kemasyarakatan, membantu memelihara ketenteraman dan ketertiban pada saat pemilihan kepala desa, pemilihan kepala daerah, dan pemilihan umum, serta membantu upaya pertahanan negara.
7. Satuan Pelindungan Masyarakat yang selanjutnya disebut Satlinmas adalah organisasi yang beranggotakan unsur masyarakat yang berada di kelurahan dan/atau desa, dibentuk oleh lurah dan/atau kepala desa untuk melaksanakan Linmas.
8. Anggota Satlinmas adalah Warga Negara Indonesia yang memenuhi persyaratan dan secara sukarela turut serta dalam kegiatan.

9. Pelayanan penyelamatan dan evakuasi korban kebakaran adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan dengan segera sesuai dengan tingkat waktu tanggap (*response time*) pada saat dan setelah kejadian kebakaran bagi warga negara yang menjadi korban kebakaran dan yang terdampak kebakaran, yang meliputi kegiatan pemadaman, pengendalian, penyelamatan dan evakuasi.
10. Pemadam Kebakaran adalah personil yang melaksanakan tugas pencegahan, pengendalian, pemadaman, penyelamatan, penanganan bahan berbahaya beracun kebakaran, inspeksi peralatan proteksi kebakaran, investigasi kejadian kebakaran dan pemberdayaan masyarakat dalam pencegahan kebakaran.
11. Layanan Pengaduan adalah sarana penyampaian keluhan oleh masyarakat kepada pemerintah daerah atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan.
12. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut, dan pengarsipan.
13. Pengadu adalah setiap orang maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada Pengelola pengaduan pelayanan publik.
14. Gangguan adalah segala sesuatu yang menghambat kelancaran sebuah proses.
15. Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat adalah upaya dan kegiatan yang diselenggarakan Satpol PP sehingga memungkinkan Pemerintah Daerah dan masyarakat dapat melakukan kegiatan dalam situasi dan kondisi yang tenteram, tertib dan teratur sesuai dengan kewenangan untuk penegakan peraturan daerah dan peraturan kepala daerah.
16. Stasiun Pemadam Kebakaran Terpadu yang selanjutnya di singkat SATKAR TARU, adalah fasilitas pelayanan khusus dua arah berupa sistem terintegrasi Pemerintah Kabupaten Cilacap dengan keterlibatan Instansi/Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah yang memiliki unit layanan pemadam kebakaran di Kabupaten Cilacap untuk lingkup pencegahan, penanggulangan dan pengendalian keadaan darurat kebakaran maupun non kebakaran.
17. SIAP adalah kepanjangan dari tegaS, humanIs, Adaptif, dan resPonsif.
18. Aplikasi SATKAR TARU SIAP adalah nama dari pemanfaatan teknologi informasi dalam proses komunikasi pengaduan masyarakat untuk optimalisasi layanan pengaduan masyarakat yang tegas, humanis, adaptif dan responsif terkait penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat.
19. Komunikasi adalah penyampaian informasi dari satu pihak ke pihak lainnya melalui media perantara baik bersifat elektronik maupun non elektronik.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Maksud ditetapkan Peraturan Bupati ini adalah sebagai pedoman layanan Pengaduan Gangguan Ketertiban Umum, Ketenteraman Masyarakat, Pelindungan Masyarakat serta Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan berbasis elektronik.
- (2) Tujuan ditetapkan Peraturan Bupati ini, adalah sebagai berikut :
 - a. Bidang Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat
 - 1) meningkatkan pelaksanaan tugas Polisi Pamong Praja dalam penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah, serta Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat yang Tegas, Humanis, Adaptif dan Responsif;
 - 2) tercapainya Standar Pelayanan Minimal Sub Urusan Ketenteraman dan Ketertiban Umum di Kabupaten Cilacap.
 - b. Bidang Pelindungan Masyarakat
 - 1) meningkatkan kualitas Satuan Linmas sebagai pengayom masyarakat yang responsif dan adaptif;
 - 2) meningkatkan pemberdayaan potensi Satuan Pelindungan Masyarakat dalam mendukung penanggulangan bencana dan penanggulangan gangguan Ketenteraman dan Ketertiban Umum lainnya dalam masyarakat.
 - c. Bidang Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan
 - 1) optimalisasi tingkat responsif yang adaptif dalam pencegahan, penanggulangan dan pengendalian bahaya kebakaran, penyelamatan korban kebakaran dan non kebakaran serta pemberdayaan masyarakat;
 - 2) menekan tingkat kerugian menyangkut keselamatan jiwa, kerusakan, harta benda, terganggunya proses produksi barang/jasa, kerusakan lingkungan dan gangguan ketenteraman masyarakat;
 - 3) melindungi jiwa dan harta benda terhadap bahaya kebakaran melalui pemenuhan persyaratan teknis, baik dalam proses perencanaan, pelaksanaan maupun penggunaan bangunan.

BAB III RUANG LINGKUP

Pasal 3

- (1) Ruang lingkup aktivitas layanan pengaduan gangguan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat serta Pelindungan Masyarakat terkait penertiban.
- (2) Pelindungan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. membantu penanganan akibat bencana; dan
 - b. membantu kegiatan sosial kemasyarakatan.
- (3) Penertiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah pelaksanaan penegakan terhadap pelanggaran Peraturan Daerah dan/atau Peraturan Kepala Daerah.

Pasal 4

Ruang lingkup aktivitas layanan pengaduan Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan meliputi :

- a. layanan respon cepat (*Response Time*) penanggulangan kejadian kebakaran dan darurat non kebakaran;
- b. layanan respon cepat (*Response Time*) Stasiun Pemadam Kebakaran Terpadu melalui keterlibatan *Corporate Sociality Responsibility* (CSR).

Pasal 5

Layanan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dan Pasal 4 dapat dilaksanakan melalui fasilitas sebagai berikut:

- a. Layanan melalui alat komunikasi pesawat telepon yaitu:
Nama Instansi : Satuan Polisi Pamong Praja
Kabupaten Cilacap
Alamat Kantor : Jl.Kelud Nomor 12 Sidanegara
Nomor Telepon : Satpol PP (0282) 534093
Pos Damkar Cilacap (0282) 537413
Pos Damkar Kroya (0282) 5298888
Pos Damkar Sidareja (0280) 5265170
Pos Damkar Majenang (0280) 621013
Nomor Faksimile : (0282) 5253282
- b. Layanan melalui alat komunikasi *handy talky* dengan frekuensi UHF 153.130 Hertz.
- c. Layanan berbasis Elektronik melalui android yang dapat diunduh di *Google Play Store* dengan nama aplikasi SATKAR TARU SIAP.
- d. Layanan Informasi dan penyuluhan masyarakat:
Website : www.satpolppcilacapkab.go.id
Email : pemadamkebakaranclp113@gmail.com
: damkarcilacap113@yahoo.com
: satpolpp2@gmail.com
Facebook : Satpol PP Kabupaten Cilacap
: Damkar Wijayakusuma
Instagram : @satpolppcilacapkab
: @damkarcilacap
Twiter : @satpolppcilacapkab
E-aplikasi : SATKAR TARU SIAP

BAB IV

MEKANISME LAYANAN PENGADUAN BERBASIS ELEKTRONIK

Pasal 6

- (1) Alur proses layanan Stasiun Pemadam Kebakaran Terpadu SIAP Tahap I:
 - a. login aplikasi “SATKAR TARU SIAP”;
 - b. terima laporan pengaduan kebakaran;
 - c. pemadam kebakaran menuju lokasi kebakaran sesuai status lokasi kejadian kebakaran (*google map*);
 - d. kebakaran dapat dipadamkan dan selesai.
- (2) Alur proses layanan Stasiun Pemadam Kebakaran Terpadu SIAP Tahap II :
 - a. login aplikasi “SATKAR TARU SIAP”;
 - b. terima laporan pengaduan kebakaran;
 - c. kebakaran besar memerlukan bantuan CSR, klik tombol “TOLONG”;

- d. terima laporan pengaduan kebakaran;
- e. pemadam kebakaran CSR menuju lokasi kejadian kebakaran (*google map*) sesuai status lokasi kejadian kebakaran (*google map*);
- f. kebakaran dapat dipadamkan secara terpadu dan selesai.

Pasal 7

Alur proses layanan pengaduan masyarakat kejadian kebakaran adalah sebagai berikut:

- a. login aplikasi “SATKAR TARU SIAP”;
- b. tekan tombol darurat kebakaran “TOLONG” maksimal 3 (tiga) detik;
- c. laporan keadaan darurat kebakaran direspon petugas pemadam kebakaran sesuai status lokasi kejadian kebakaran (*google map*);
- d. pemadam kebakaran menuju lokasi kebakaran sesuai status lokasi kejadian kebakaran (*google map*);
- e. kebakaran dapat dipadamkan dan selesai.

Pasal 8

Alur proses layanan pengaduan masyarakat kejadian darurat non kebakaran adalah sebagai berikut:

- a. login aplikasi “SATKAR TARU SIAP”;
- b. registrasi / daftar sesuai identitas diri yang sah dalam Kartu Tanda Penduduk atau sejenisnya;
- c. masyarakat membuat manual input permintaan bantuan meliputi lokasi dan foto kejadian dengan mengisi informasi pengaduan sesuai form dalam aplikasi;
- d. klik tombol “kirim” informasi permintaan bantuan;
- e. laporan direspon petugas jaga (*Command Center*) sesuai status lokasi kejadian (*google map*);
- f. tindaklanjut petugas sesuai Standar Operasional Prosedur yang berlaku;
- g. pengaduan ditindaklanjuti petugas, selesai.

Pasal 9

Mekanisme sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, Pasal 7 dan Pasal 8 diatur dalam buku saku (*manual book*) yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB V EVALUASI DAN PELAPORAN

Pasal 10

- (1) Bupati melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan, program serta pelaksanaan pedoman layanan pengaduan masyarakat ini.
- (2) Satpol PP melaporkan secara tertulis hasil pelaksanaan layanan Pengaduan Gangguan Ketertiban Umum, Ketenteraman Masyarakat, Pelindungan Masyarakat serta Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan kepada Bupati.

BAB VI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 11

Peraturan Bupati ini berlaku pada tanggal diundangkan.

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

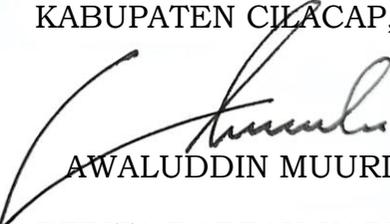
Ditetapkan di Cilacap
pada tanggal 9 Mei 2022

BUPATI CILACAP,


TATTO SUWARTO PAMUJI

Diundangkan di Cilacap
pada tanggal 9 Mei 2022

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN CILACAP,


AWALUDDIN MUURI

BERITA DAERAH KABUPATEN CILACAP TAHUN 2022 NOMOR 52