

**LAPORAN PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN 1 X 24 JAM
PADA PELAYANAN SKCK POLESTA TANJUNGPINANG
MELALUI AKUN MEDIA SOSIAL**

PENDAHULUAN

1. Umum

Menuju Polri yang prediktif, responsibilitas dan transparansi berkeadilan atau selanjutnya disebut PRESISI merupakan *tagline* yang dikemukakan oleh Kapolri pada saat pelaksanaan *Commander Wish* tahun 2021. Hal ini merupakan program prioritas yang akan dijadikan *blue print* pelaksanaan tugas Polri ke depan.

Salah satu titik berat dari program prioritas Kapolri tersebut adalah transformasi pelayanan publik untuk peningkatan kualitas, pelayanan yang terintegrasi serta bebas dari KKN dan mampu komunikatif serta humanis dalam memberikan pelayanan.

Salah satu kegiatan nyata sebagai langkah awal menuju *outcome* tersebut adalah pencancangan pembangunan Zona Integritas melalui pembangunan area-area yang menjadi indikator penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu indikator penting dalam pelaksanaan pembangunan zona integritas adalah program terobosan kreatif berupa kegiatan yang mengoptimalkan tugas pokok dan fungsi Pelayanan SKCK Polresta Tanjungpinang. Salah satu kegiatan yang menjadi bagian penting dari pelaksanaan tugas pokok dan fungsi pada Pelayanan SKCK Polresta Tanjungpinang adalah membuka pelayanan informasi dan pengaduan yang optimal selama 1x24 jam terhadap Pelayanan SKCK yang mana target dari pelayanan tersebut adalah memberikan peningkatan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat khususnya bagi Pemohon SKCK Polresta Tanjungpinang.

2. Maksud dan Tujuan

a. Maksud

Melaporkan hasil pelayanan terhadap masyarakat yang dilaksanakan melalui akun media sosial Pelayanan SKCK Polresta Tanjungpinang.

/_ b. Tujuan

b. Tujuan

- 1) Terwujudnya akselerasi pelaksanaan tugas pokok dan fungsi di lingkungan Pelayanan SKCK Polresta Tanjungpinang;
- 2) Mengoptimalkan sarana media sosial sebagai sarana untuk mempercepat keterbukaan informasi.

3. Dasar

- a. Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- b. Permenpan RB Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; dan
- c. Surat Perintah Kasat Intelkam Polres Tanjungpinang Nomor : Sprin/2/I/YAN.2.3./2022 tanggal 11 Januari 2022 tentang operator pada Pelayanan SKCK Polres Tanjungpinang.

4. RUANG LINGKUP

Adapun ruang lingkup laporan ini adalah terbatas pada hasil pelayanan terhadap masyarakat yang dilaksanakan melalui akun media sosial Polresta Tanjungpinang.

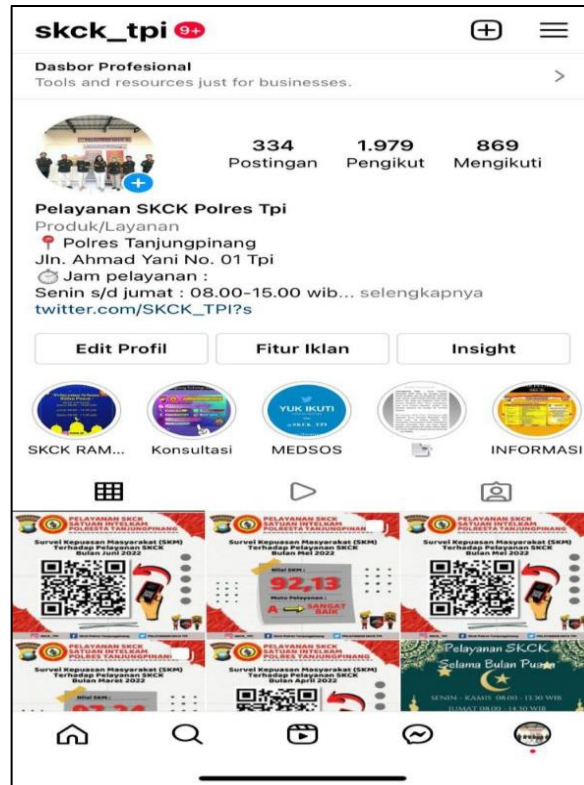
PELAKSANAAN

5. Adapun kegiatan yang dilaksanakan adalah sebagai berikut :

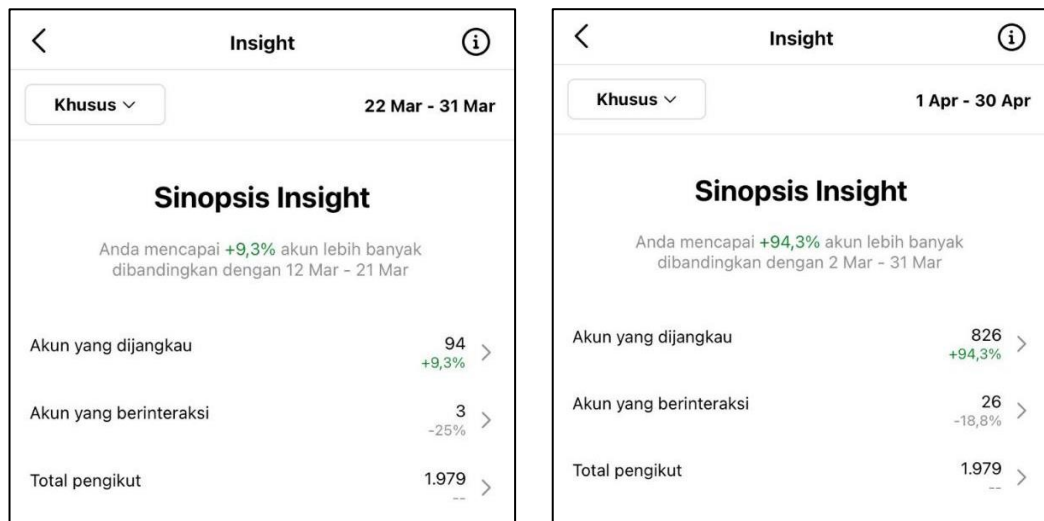
- a. Melakukan postingan berupa Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan, Informasi dan Pengaduan Pelayanan SKCK Polresta Tanjungpinang;
- b. Membuka layanan percakapan melalui WhatsApp (WA) dan Direct Message (DM) Instagram 1 x 24 jam untuk mengakomodir pertanyaan yang belum dipahami oleh pemohon/masyarakat;
- c. Meminta saran dan masukan terhadap pemohon/masyarakat sebagai tolak ukur Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui akun media sosial.

/_ Screenshoot

Screenshoot akun media sosial Pelayanan SKCK Polresta Tanjungpinang

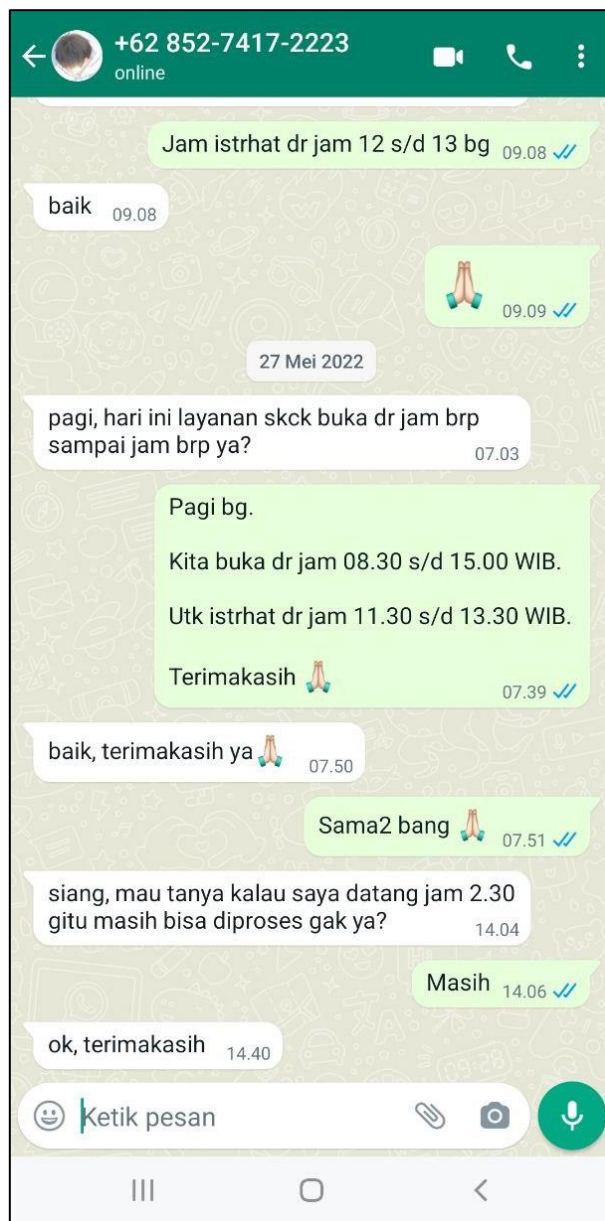
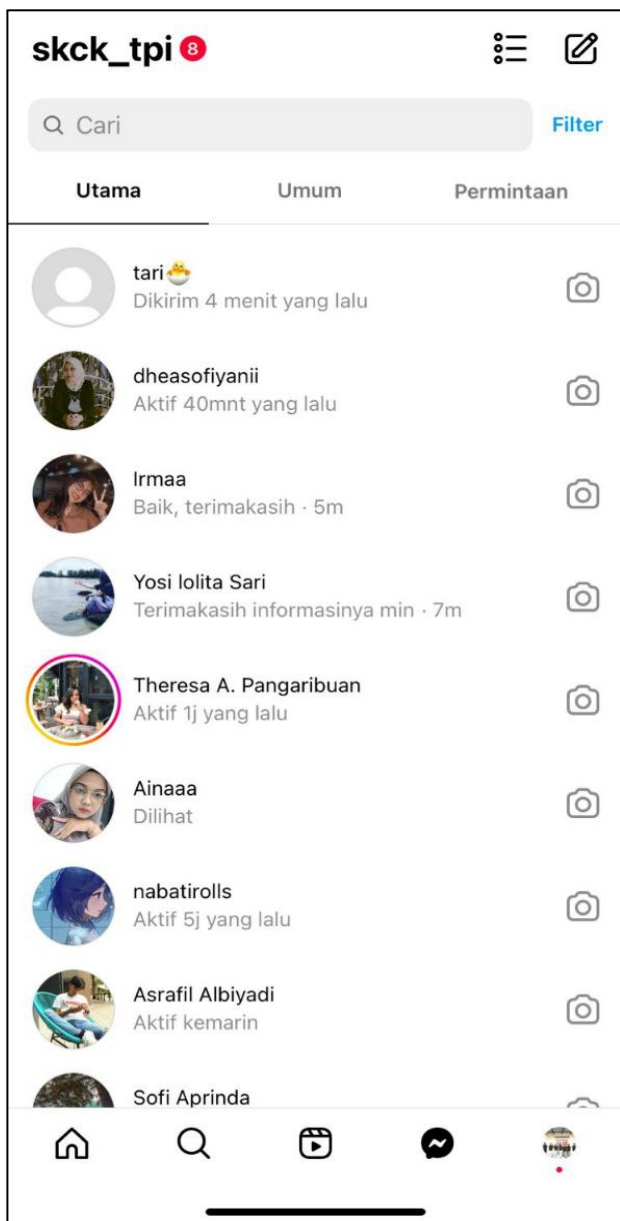


Screenshoot Interaksi Media Sosial Pelayanan SKCK Polresta Tanjungpinang 3 bulan terakhir





Screenshoot percakapan Direct Message (DM) Instagram dan WhatsApp (WA) akun media sosial Pelayanan SKCK Polresta Tanjungpinang



HASIL YANG DICAPAI

6. Terlaksananya pelayanan 1 x 24 jam terhadap informasi dan pengaduan bagi pemohon/masyarakat yang akan melakukan pengurusan SKCK pada Pelayanan SKCK Polresta Tanjungpinang.
7. Terdokumentasinya laporan pelayanan 1 x 24 jam terhadap interaksi informasi dan pengaduan bagi pemohon/masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

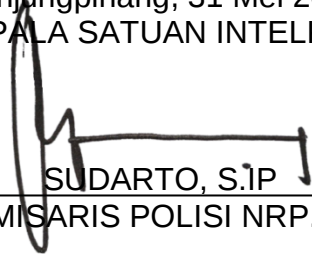
8. Kesimpulan

Pelaksanaan pelayanan 1 x 24 jam perihal informasi dan pengaduan pada Pelayanan SKCK Polresta Tanjungpinang berjalan dengan baik serta mendapatkan respon positif dari penerima layanan.

9. Penutup

Demikian laporan pelayanan 1 x 24 jam perihal informasi dan pengaduan pada Pelayanan SKCK Polresta Tanjungpinang sebagai bentuk pertanggungjawaban laporan kepada pimpinan.

Tanjungpinang, 31 Mei 2022
KEPALA SATUAN INTELKAM



SUDARTO, S.I.P
AJUN KOMISARIS POLISI NRP. 66100382