

**KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH KEPULAUAN RIAU
RESOR KOTA TANJUNGPINANG
Jalan Ahmad Yani Tanjungpinang**



**BUKU STANDART PELAYANAN PADA
SPKT POLRESTA TANJUNGPINANG**



TANJUNGPINANG, FEBRUARI 2023

BUKU STANDAR PELAYANAN PADA SPKT POLRESTA TANJUNGPINANG

Pendahuluan

1. Umum

Perlindungan, pengayoman dan pelayanan serta penegakkan hukum untuk menjamin keamanan dalam negeri merupakan tugas pokok dan fungsi Polri. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Polri dihadapkan pada tantangan perkembangan dinamika masyarakat dan perkembangan teknologi dan informasi.

Untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi tersebut Polri juga dituntut mampu melaksanakan tata kelola organisasi secara good governance. Salah satu indikator penting adalah pelaksanaan pelayanan dan peningkatan akuntabilitas kinerja.

Terkait dengan akuntabilitas dan tata kelola pelayanan yang menjadi isu strategis dalam tugas pokok dan fungsi Polri kemudian Kapolri mengeluarkan program prioritas Kapolri dengan tagline PRESISI dimana salah satu transformasi yang akan dilaksanakan adalah peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Untuk itu diperlukan parameter baku yang dituangkan ke dalam standar operasional prosedur yang mengatur tugas, target dan tanggung jawab serta sistem dan metode yang wajib diimplementasikan dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi. Merujuk hal tersebut kemudian SPKT Polresta Tanjungpinang sebagai bagian integral

dari Polresta Tanjungpinang menyusun Buku Standar Pelayanan yang memuat SOP sebagaimana

ketentuan pelayanan publik yang diatur oleh Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi dan Birokrasi Republik Indonesia.

2. Maksud dan Tujuan

a. Maksud

Membakukan standar pelayanan pada SPKT Polresta Tanjungpinang.

b. Tujuan

- 1) Menetapkan standar baku pelayanan pada SPKT Polresta Tanjungpinang;
- 2) Meningkatkan kualitas pelayanan pada SPKT Polresta Tanjungpinang.

3. Dasar

a. Undang-Undang Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;

b. Keputusan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomo: KEP/432/IV/2022 tanggal 7 April 2022 tentang Petunjuk Pembangunan Zona

4. RUANG LINGKUP

Adapun ruang lingkup Buku Standar Pelayanan ini adalah SOP bidang pelayanan yang memuat persyaratan, sistem dan mekanisme serta prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, penanganan pengaduan saran dan masukan, dasar hukum, sarana prasarana dan fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal dan pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.

SOP PELAYANAN DI LINGKUNGAN SPKT POLRESTA TANJUNGPINANG

Dalam rangka pembukuan standar pelayanan di lingkungan SPKT Polresta Tanjungpinang diperlukan pendataan SOP yang terkait dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh SPKT Polresta Tanjungpinang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta merujuk pada ketentuan yang mengatur tentang pelayanan tersebut. Berikut ini data tentang SOP dan unit pelaksana di lingkungan SPKT Polresta Tanjungpinang. Dalam Buku ini memuat dua format SOP yaitu dengan narasi dan flowchart.

5. SOP pelayanan pada SPKT Polresta Tanjungpinang:

1. SOP SPKT PENERIMAAN DUMAS
2. STTLP SPKT POLRESTA TANJUNGPINANG
3. SOP VER SPKT POLRESTA TANJUNGPINANG

6. Persyaratan

Dalam SOP tersebut di atas ketentuan syarat layanan sudah terakomodir dan memenuhi syarat sebagaimana aturan pelaksana berupa Peraturanperundang-undangan yang diatur secara teknis ke dalam Perkap maupun Perpol.

7. Sistem dan metode

Sistem dan metode pelayanan telah mengakomodir perkembangan teknologi dan informasi yaitu berbasis online dan juga dilaksanakan secara offline, untuk konteks pelaksanaan online adalah sebagai bentuk adaptasi terhadap perkembangan sosial dimana adanya pandemi yang membatasi ruang gerak dan mobilisasi masyarakat maupun personel Polri.

8. Jangka waktu

Dalam setiap pelayanan yang telah ditentukan estándar baku pada SOP bidang pelayanan di lingkungan SPKT Polresta Tanjungpinang sudah memuat jangka waktu pelayanan terlebih aksestabilitas informasi yang sudah terakomodir dalam media sosial SPKT Polresta Tanjungpinang. Kecuali dalam konteks tertentu yang memuat kebijakan pimpinan, jangka waktu terealisasinya produk layanan menyesuaikan dengan kebijakan pimpinan tersebut.

9. Biaya/tariff

Dalam layanan SPKT Polresta Tanjungpinang sebagaimana SOP yang diberlakukan, tidak terdapat layanan yang memungut biaya

10. Produk Layanan

Produk layanan pada SOP yang dibakukan di lingkungan SPKT Polresta Tanjungpinang terdiri dari produk administrasi dan jasa perawatan sebagaimana ketentuan yang mengatur hal tersebut.

11. Penanganan Pengaduan

Untuk pengaduan SPKT Polresta Tanjungpinang mengakomodir melalui media tatap muka dan menggunakan teknologi dan informasi yaitu penggunaan barcode untuk mengakomodir keluhan para pengguna jasa.

12. Dasar Hukum

Dasar hukum yang digunakan adalah Perkap dan Perpol sebagai dasar pelaksanaan tugas pelayanan di lingkungan SPKT Polresta Tanjungpinang sebagai landasar dasar pelaksana.

13. Sarana dan Prasarana

Sarana yang digunakan dengan memanfaatkan teknologi dan informasi serta prasarana berupa ruangan pada perkantoran SPKT Polresta Tanjungpinang untuk pelayanan tatap muka yang juga telah menyediakan sarana protokol kesehatan untuk pencegahan penyebaran Covid-19.

14. Kompetensi Pelaksana

Dalam rangka penyelenggaraan pelayanan, personel yang melaksanakan pelayanan telah memiliki kualifikasi bidang pelayanan melalui pengikutsertaan ke dalam pendidikan pengembangan spesialisasi ataupun pelatihan dan peningkatan kemampuan untuk mengoptimalkan pelayanan.

15. Pengawas Internal

Pengawas internal yang mengawasi secara langsung adalah Siwas Polresta Tanjungpinang dan Sipropam Polresta Tanjungpinang yang juga menerima pengaduan masyarakat perihal layanan yang diberikan oleh SPKT Polresta Tanjungpinang.

16. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana ditetapkan sesuai dengan konteks pelayanan yang diberikan guna efektifitas pelaksanaan pelayanan.

17. Jaminan Pelayanan

Untuk jaminan pelayanan ditentukan melalui akomodasi terhadap keluhan layanan dalam rangka meningkatkan, koreksi pelayanan.

18. Jaminan Keamanan

Untuk menjamin keamanan, dalam SOP yang disusun telah mengakomdir standar keamanan terlebih untuk menjamin pelapor untuk kerahasiaan dan keamanannya.

HASIL YANG DICAPAI

19. Tersusunnya standar baku pelayanan di lingkungan SPKT Polresta Tanjungpinang sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada anggota Polri dan masyarakat

KESIMPULAN

20. Kesimpulan

Buku standar Pelayanan merupakan parameter yang menjadi acuan untuk menyelenggarakan pelayanan di lingkungan SPKT Polresta Tanjungpinang.

21. Penutup

Demikian laporan Buku standar pelayanan ini dibuat sebagai bentuk pertanggungjawaban dan laporan kepada pimpinan

Tanjungpinang, 20 Februari 2023

KEPALA SENTRA PELAYANAN
KEPOLISIAN TERPADU



PURWANDI, S.H

INSPEKTUR POLISI SATU NRP 69030231

LAMPIRAN SOP



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAYANAN PENERIMAAN PENGADUAN MASYARAKAT**

2023

**SPKT POLRESTA TANJUNGPINANG
JALAN AHMAD YANI TANJUNGPINANG**

 KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA DAERAH KEPULAUAN RIAU RESOR KOTA TANJUNGPINANG SPKT POLRESTA TANJUNGPINANG	NOMOR SOP	SOP/ 01 / II / 2023 / SPKT
	TGL.PEMBUATAN	20 FEBRUARI 2023
	TGL. REVISI	-
	TGL. EFEKTIF	20 FEBRUARI 2023
	DISAHKAN OLEH	a.n. KEPALA KEPOLISIAN RESOR KOTA TANJUNGPINANG KA SPKT  PURWANDI,S.H INSPEKTUR POLISI SATU NRP 69030231
	NAMA SOP	PELAYANAN PENERIMAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	
1. Undang-Undang nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. 2. Undang- Undang nomor 8 Tahun 1981 tentang KUHP. 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan P 4. Peraturan Kapolri Nomor 23 tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Pada Tingkat Polresta dan Polsek, memperhatikan pasal 37 ayat (1) ayat (2) dan ayat (3) tentang tugas dan fungsi SPKT pengkoordinasian satuan-satuan fungsi dibidang pelayanan	1. Memiliki kemampuan mengoperasikan computer dan internet 2. Mampu berkomunikasi dan bekerja dengan baik dalam t im serta tepat waktu. 3. Memiliki prilaku baik, ramah dan sopan serta bertanggungjawab.	
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN	

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerimaan Laporan Polisi (LP); 2. Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Visum Et Repertum (V E R) ;	1. Ruangan khusus pelayanan yang representatif dan sejuk 2. Komputer dan printer; 3. ATK; 4. Meja dan kursi sesuai kebutuhan; 5. Buku register
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Apabila pelayanan tidak dilakukan sesuai SOP, akan berpengaruh pada survey kepuasan masyarakat terhadap Polri.	Disimpan sebagai data elektronik dan manual.

NO	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BUKU			KET
		KANIT SPKT	BAMIN SPKT	UNIT RESKRI M	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Pelapor / pengadu diterima diruangan pelayanan SPKT dengan mempersilahkan duduk. menanyakan identitas pelapor serta maksud kedatangannya.	Mulai			Surat perintah tugas	5 menit	Masyarakat merasa puas dengan pelayanan Polri	
2	Melayani pengaduan pelapor dan mempelajari kasus yang dilaporkan.				Ruang pelayanan	20 menit	Perkara yang diadakan menjadi jelas	
3	Pengaduan tersebut dialami dengan melakukan koordinasi dan konsultasi dengan piket unit Reskrim.				Ruang pelayanan	10 menit	Rekomendasi buat surat pengaduan	
4	a. Memberikan petunjuk kepada pelapor untuk membuat surat pengaduan yang ditujukan				a. Ruang pelayanan	5 menit	Dokumen surat pengaduan	

	langsung kepada KaPolresta. b. Surat pengaduan dibuat secara tertulis oleh pelapor dan menyertakan atau melampirkan bukti-bukti antara lain berupa surat (foto copy). c. Masyarakat melaporkan di SPKT didukung dengan bukti-bukti yang kuat dan dalam hal gelar perkara bersama dengan unit Reskrim ditemukan unsur Tindak Pidana maka SPKT segera membuat Laporan Polisi				b. ATK			
5	Mendistribusi / menyerahkan Surat Pengaduan tersebut kepada KaPolresta Tanjungpinang melalui Kasium Polresta Tanjungpinang				Surat Pengaduan	5 menit	Disposisi KaPolresta	



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
SURAT TANDA TERIMA LAPORAN POLISI (STTLP)**

2023

**SPKT POLRES KOTA TANJUNGPINANG
JALAN AHMAD YANI TANJUNGPINANG**

 KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA DAERAH KEPULAUAN RIAU RESOR KOTA TANJUNGPINANG SPKT POLRESTA TANJUNGPINANG	NOMOR SOP	SOP/ 02 / II /2023/ SPKT
	TGL.PEMBUATAN	20 Februari 2023
	TGL. REVISI	-
	TGL. EFEKTIF	20 Februari 2023
	DISAHKAN OLEH	a.n. KEPALA KEPOLISIAN RESOR KOTA TANJUNGPINANG KA SPKT  <i>Purwandi, S.H.</i> PURWANDI, S.H INSPEKTUR POLISI SATU NRP 69030231
	NAMA SOP	SURAT TANDA TERIMA LAPORAN POLISI (STTLP)
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	

1. Undang-Undang nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. 2. Undang- Undang nomor 8 Tahun 1981 tentang KUHP. 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Kapolri No.Pol.: 12 tahun 2009 tentang Pengawasan dan Pengendalian Penanganan Perkara Pidana di lingkungan Polri. 5. Peraturan Kapolri Nomor 23 tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Pada Tingkat Polresta dan Polsek, memperhatikan pasal 37 ayat (1) ayat (2) dan ayat (3) tentang tugas dan fungsi SPKT pengkoordinasian satuan-satuan fungsi dibidang pelayanan.	1. Memiliki kemampuan mengoperasikan computer dan internet 2. Mampu berkomunikasi dan bekerja dengan baik dalam tim serta tepat waktu. 3. Memiliki perilaku baik, ramah dan sopan serta bertanggungjawab.
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
1. Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerimaan Laporan Polisi (LP); 2. Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Visum Et Repertum (VER) .	1. Komputer/Laptop; 2. Printer; 3. Tinta printer; 4. Alat kertas; 5. Meja dan kursi sesuai kebutuhan.
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Apabila pelayanan tidak dilakukan sesuai SOP, akan berpengaruh pada survey kepuasan masyarakat terhadap Polri.	Disimpan sebagai data elektronik dan manual.

NO	KEGIATAN	PELAKSANA		MUTU BUKU			KET
		KANIT SPKT	BANIT SPKT	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	2	3	4	7	8	9	10
1	Laporan Polisi dinyatakan selesai dibuat setelah ditandatangani oleh kanit SPKT	<pre> graph TD Start([Mulai]) --> A2[] A2 --> A3[] A3 --> A4[] </pre>		Dokumen Laporan Polisi			
2	STTLP diketik di computer sesuai format yang ada			a. Dokumen Laporan Polisi b. Layar monior komputer/laptop	8 menit	Ketikan STTLP draft	
3	STTLP dibaca, diteliti dan dipastikan tidak ada kesalahan pengetikan.			Ketikan draft STTLP pada layar monitor computer / laptop	3 Menit	Draft STTLP pada layar monitor computer / laptop	
4	STTLP dicetak dua rangkap kemudian ditandatangani oleh pelapor dan Kanit SPKT serta diberi cap SPKT			Buku register Laporan Polisi	1 Menit	Dokumen surat tanda terima laporan	

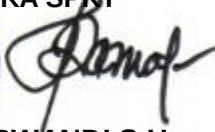
						polisi	
6	STTLP diregistrasi kemudian diarsipkan bersama laporan polisi dan satu lembar diberikan kepada pelapor/ pengadu.		 Selesai	Buku register STTLP	3 menit	Surat Tanda Terima Laporan Polisi	



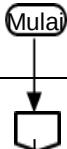
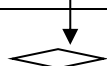
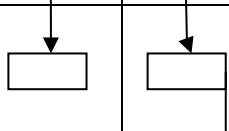
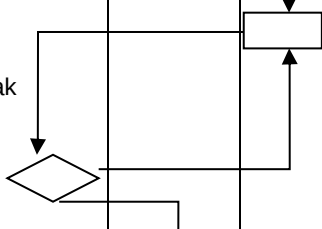
**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAYANAN VISUM ET REPERTUM (VER)**

2023

**SPKT POLRESTA TANJUNGPINANG
JALAN AHMAD YANI TANJUNGPINANG**

 KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA DAERAH KEPULAUAN RIAU RESOR TANJUNGPINANG SPKT POLRESTA TANJUNGPINANG	NOMOR SOP	SOP/ 03 / II /2023/ SPKT
	TGL.PEMBUATAN	20 Februari 2023
	TGL. REVISI	-
	TGL. EFEKTIF	20 Februari 2023
	DISAHKAN OLEH	a.n. KEPALA KEPOLISIAN RESOR KOTA TANJUNGPINANG KA SPKT  PURWANDI, S.H INSPEKTUR POLISI SATU NRP 69030231
	NAMA SOP	PELAYANAN VISUM ET REPERTUM (VER)
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	
1. Undang-Undang nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. 2. Undang – undang nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana yaitu kedudukan Visum et repertum masuk dalam alat bukti keterangan ahli atau alat bukti yang sah. 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Kapolri No. Pol 12 tahun 2009 tentang Pengawasan dan Pengendalian Penanganan Perkara Pidana di Lingkungan Polri. 5. Peraturan Kapolri Nomor 23 tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Pada Tingkat Polresta dan Polsek, memperhatikan pasal 37 ayat (1) ayat (2) dan ayat (3) tentang tugas dan fungsi SPKT pengkoordinasian satuan-satuan fungsi dibidang pelayanan.	1. Memiliki kemampuan mengoperasikan computer dan internet 2. Mampu berkomunikasi dan bekerja dengan baik dalam t im serta tepat waktu. 3. Mampu mengemudikan kendaraan roda empat 4. Memiliki prilaku baik, ramah dan sopan serta bertanggungjawab.	

(2)								
KETERKAITAN		PERALATAN/PERLENGKAPAN						
1. Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerimaan Laporan Polisi (LP); 2. Standar Operasional Prosedur (SOP) Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP)		1. Ruangan khusus pelayanan yang representatif dan sejuk 2. Komputer dan printer; 3. ATK; 4. Meja dan kursi sesuai kebutuhan; 5. Ranmor roda empat 5. Buku register VER						
PERINGATAN		PENCATATAN DAN PENDATAAN						
Apabila pelayanan tidak dilakukan sesuai SOP, akan berpengaruh pada survey kepuasan masyarakat terhadap Polri.		Disimpan sebagai data elektronik dan manual.						
	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BUKU			KET
		KANIT SPKT	BANIT SPKT	UR KES	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9

1	Membuat surat permintaan Visum Et Repertum(VER) kepada Paurkes Polres Tanjungpinang Kota atau pusat pelayanan kesehatan terdekat (Rumah Sakit / Puskesmas)				a. Laporan Polisi b. Buku register VER	5 menit	Draft surat permintaan VER	
2	Menandatangani surat permintaan VER				Draft Surat Permintaan VER	kurang 5 menit	Dokumen surat permintaan VER	
3	Mengantar korban ke Urkes Polresta Tanjungpinang atau pusat pelayanan kesehatan terdekat (Rumah Sakit / Puskesmas)				Surat Permintaan VER Ranmor Roda empat	30 Menit	Korban mendapat pemeriksaan medis	
4	a. Surat permintaan VER korban di buatkan tanda terima, b. Korban dilakukan pemeriksaan medis oleh dokter c. Korban di rawat				Surat Permintaan VER dan tanda terima surat	45 Menit	Alat bukti berupa keterangan ahli	
5	Korban selesai pemeriksaan medis oleh dokter setempat dengan rekomendasi : a. Jika korban tidak rawat inap, maka pelapor/ korban dibawa kembali ke Mapolres Tanjungpinang untuk pemeriksaan oleh piket unit Reskrim. b. Jika Korban Rawat inap, maka korban diserahkan kepada pihak rumah sakit untuk perawatan lebi lanjut.	Ya Tidak			Hasil diagnosa dokter	5 menit	Korban rawat inap atau rawat jalan	
6	Korban dibawa kempali ke Polresta Tanjungpinang selanjutnya diserahkan kepada piket unit reskrim bersama laporan polisi dan surat permintaan VER untuk BAP(berita acara pemeriksaan).				Ranmor Roda empat	45 menit	Bukti surat permintaan Ver di arsipkan	

