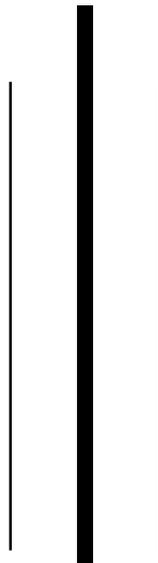


KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
DAERAH KEPULAUAN RIAU  
RESOR KOTA TANJUNGPINANG  
Jalan Ahmad Yani Nomor 01 Tanjungpinang

---



**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN MELALUI BERBAGAI  
MEDIA  
PADA POLRESTA TANJUNGPINANG**



**Tanjungpinang, 30 Juni 2022**

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN MELALUI BERBAGAI MEDIA  
PADA POLRESTA TANJUNGPINANG

---

**I. Pendahuluan**

**1. Umum :**

- a. Bahwa Polri merupakan alat negara yang bertugas dan berfungsi sebagai alat penegak hukum pelindung dan pelayan masyarakat khususnya dalam bidang pelayanan Publik di ruang pelayanan terpadu Polresta Tanjungpinang .
- b. Penilaian Zona Integritas meliputi bidang pelayanan publik, dengan prinsip kompeten, responsif, perilaku, transparan, fairness, efektif dan akuntabel, indikator.
- c. Salah satu bentuk pelayanan Publik yang dikedepankan oleh Polresta Bareleng dalam membangun Zona Integritas menuju wilayah WBK / WBBM yaitu pelayanan penerbitan SIM.

**2. Maksud dan Tujuan**

Meningkatkan Kualitas pelayanan SIM Sat Lintas Polresta Tanjungpinang yang Transparan, Jujur , Adil , Profesional , Beriman dan Terpuji di Satpas Polresta Tanjungpinang, sebagai pedoman bagi petugas pelayanan SIM Polresta Tanjungpinang.

**3. Ruang Lingkup :**

Ruang Lingkup pelaksanaan penanganan pengaduan pelayanan di SATPAS Polresta Tanjungpinang yang sudah tertuang dalam SOP pelayanan yang meliputi Perencanaan , Pengorganisasian , Pelaksanaan dan Pengawasan dalam tahapan penerbitan SIM kepada masyarakat terutama pelayanan SIM di SATPAS Polresta Tanjungpinang, maka perlu

dilakukan evaluasi untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan dan kekurangan pelayanan yang sudah diberikan oleh Sat Lantas Polresta Barelang kepada masyarakat.

## **II. Dasar**

- a. Undang-undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- b. Undang – Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
- c. Undang – undang No. 25 Thun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Kapolri No. 10 Tahun 2012 tanggal 10 Februari 2012 tentang Surat Izin Mengemudi;
- e. Peraturan Kapolri No. 5 Tahun 2012 tanggal 10 Februari 2012 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor;.
- f. Rencana Kegiatan Satlantas Polresta Tanjungpinang Tahun 2022

## **III. Ruang lingkup**

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

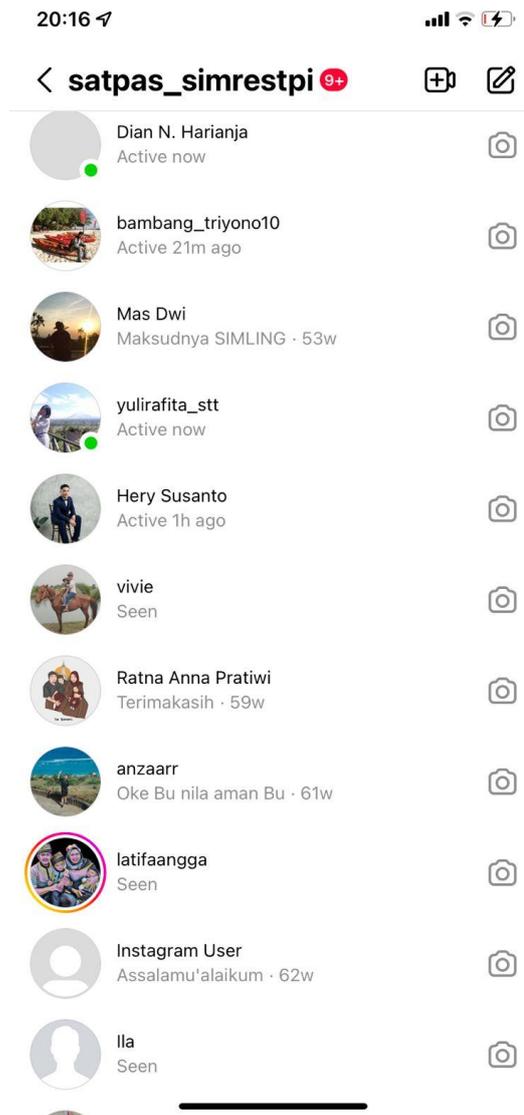
## **IV. Hasil yang dicapai**

- a. Bahwa dalam pelayanan informasi satpas melalui media sosial berjalan dengan lancar dan sangat membantu masyarakat dalam mencari informasi terkait pembuatan perpanjangan sim di Tanjungpinang serta respon terhadap pengaduan pelayanan dapat ditanggapi dengan cepat secara responsive dan bertanggung jawab.
- b. Terlaksananya pelayanan dan pengaduan melalui media social.

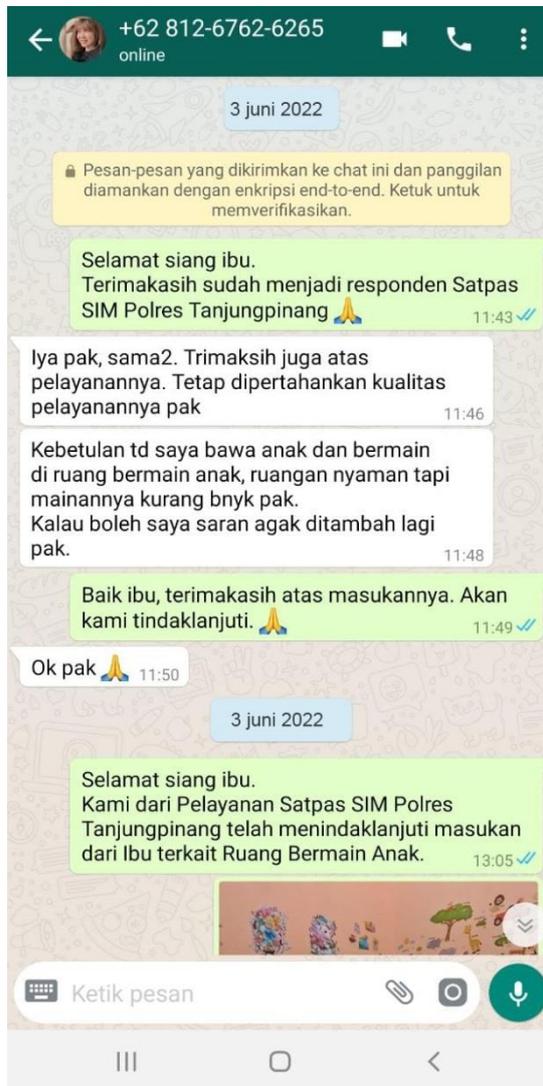


## Gambar 2

Screenshoot percakapan direct message akun media sosial Satlantas Polresta  
Tanjungpinang



Komplain dan pengaduan masyarakat melalui whatsapp  
(085836863389)



Informasi Standar pelayanan melalui media sosial whatsapp  
(085836863389)

WhatsApp chat interface with contact +62 812-6558-6348 (online).

10 juni 2022

Pesan-pesan yang dikirimkan ke chat ini dan panggilan diamankan dengan enkripsi end-to-end. Ketuk untuk memverifikasikan.

Selamat pagi Bapak/Ibu, apakah benar ini dg pelayanan pembuatan SIM? 08:42

Selamat pagi pak. Iya benar pak. Ada yg bisa dibantu? 08:42 ✓

Mau tanya, SIM motor saya sudah mati bulan Juni kmrn, itu saya harus buat baru atau bisa diperpanjang ya? 08:43

Harus buat baru pak. 08:43 ✓

Persyaratannya apa saja pak?  
Kira2 brp lama slesainya?  
Maklum lah pak karena saya kerjanya gojek 08:44

**SAT LANTAS POLRES TANJUNGPINANG**  
**ADMINISTRASI SIM**  
SIMPANAN SIM (MOTOR), 19 DESEMBER 2019  
PERSYARATAN: 1. PASPOR (KORPRI/KEPOLISIAN) 2. SURAT SURAT (KORPRI/KEPOLISIAN) 3. SURAT SURAT (KORPRI/KEPOLISIAN) 4. SURAT SURAT (KORPRI/KEPOLISIAN)

NO	KOMPONEN	UR
1	PRODUK PELAYANAN	SIM   SURAT IZIN
2	PERYERIKAN	1. TRY OUT 2. FOTOCOPY K 3. SURAT SETER
3	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR	1. PEMBAYARAN 2. REGISTRASI 3. REGISTRASI 4. FOTO PINDA 5. UJIAN TEORI 6. UJIAN PRAKTIK 7. PRODUKSI CE
4	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	1. PEMBUATAN 2. PERMANEN
5	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	DAPAT DILAKUKAN 1. KOTAK SARAN 2. WEBSITE 3. SMS 1813 1813 4. SMS 1813 1813 5. WHATSAPP 6. FACEBOOK 7. TWITTER 8. INSTAGRAM

08:45 ✓

Itu kami lampirkan Standar Pelayanan SIM. Disitu tertera persyaratan, waktu penyelesaian dan biaya nya pak 08:45 ✓

Baik pak polantas, terimakasih 08:46

Sama-sama pak 🙏 08:46 ✓

Ketik pesan

Informasi Standar pelayanan melalui media sosial email  
(085836863389)



Icha Ting Ting 14.07

Siang pak/ibu lantas.Saya mau tanya persyaratan buat SIM A baru apa ya? Kira-kira brp lama wktu



Satpas polres tanjungpinang 14.15

kepada saya ▾

Siang bu, berikut kami kirimkan Standar Pelayanan SIM. Disana sudah terlampir persyaratan dan waktu penyelesaian serta biayanya.

[Tampilkan kutipan teks](#)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PRODUK PELAYANAN	SIM ( SURAT GIB MENEMUDI )
2.	PERMISYAN	1. KTP KELUARGA SAH 2. FOTOCOPI KTP 3. SURAT SETERANGAN
3.	SISTEM MEKANISISASI DAN PROSEDUR	1. PEMBAYARAN PRBP BUKU 2. REGISTRASI / PENGULAN PENALULIR (PENDAFTARAN ) 3. FOTO PRODUKSI SIM 4. UJIAN TEORI 5. UJIAN PRAKTIK 6. PRODUKSI CETAK SIM
4.	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	1. PEMELIHARAAN SIM BARU 120 MENUT 2. PERPANJANGAN SIM 30 MENUT

NO	JENIS SIM	TARIF
1.	SIM C BARU	Rp. 100.000,-
	SIM C PERPANJANGAN	Rp. 75.000,-
2.	SIM C BARU	Rp. 100.000,-
	SIM C PERPANJANGAN	Rp. 75.000,-
3.	SIM C BARU	Rp. 100.000,-
	SIM C PERPANJANGAN	Rp. 75.000,-
4.	SIM A BARU	Rp. 120.000,-
	SIM A PERPANJANGAN	Rp. 80.000,-
5.	SIM B BARU	Rp. 120.000,-
	SIM B PERPANJANGAN	Rp. 80.000,-



48de7b4d-2...9a28ec.jpg



Icha Ting Ting 14.15

kepada Satpas ▾

Baik pak/ibu, terimakasih

[Sembunyikan kutipan teks](#)



## V. Penutup

Demikian laporan hasil pelaksanaan kegiatan laporan penanganan pengaduan pelayanan melalui berbagai media satpas Satlantas Polresta Tanjungpinang Tahun anggaran 2022 sebagai bentuk peanggungjawaban laporan kepada pimpinan

Dikeluarkan di : Tanjungpinang  
pada tanggal : 30 Juni 2022  
a.n.KEPALA RESOR TANJUNGPINANG



I MADE PUTRA HARI S,S.I.K  
AJUN KOMISARIS POLISI NRP 87091418