

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH KEPULAUAN RIAU
RESOR TANJUNGPINANG

SOP WBS

Keterkaitan Peraturan Kapolri Nomor: 2 tahun 2012 tentang tata cara penanganan pengaduan masyarakat dilingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia	Peralatan/Perlengkapan 1. Ruang pelayanan yang memadai; 2. Literature/referensi peraturan perundang-undangan; 3. Meja kursi; 4. ATK dan Formulir pengaduan; 5. komputer, laptop, OHP, printer, mesin fotocopy, jaringan intranet dan internet;
Peringatan Peraturan Kapolri Nomor 2 Tahun 2012 tentang tata cara penanganan pengaduan masyarakat dilingkungan Kepolisian Republik Indonesia; - Yang wajib dilaksanakan oleh penerima laporan: 1. Menerima dan memberikan konsultasi kepada pengadu/pelapor; 2. Melakukan pelayanan pengaduan dengan baik, bersikap ramah, sopan santun serta menanyakan kepentingan pengadu/pelapor dan terlapor; 3. Menerima laporan dan mendengarkan keluhan pengadu/pelapor dengan baik; 4. Melakukan penerimaan laporan/pengaduan sesuai prosedur yang berlaku; 5. Mempermudah pengadu/pelapor dalam pembuatan laporan baik langsung maupun tidak langsung; 6. Menjalankan tugas secara professional, proporsional dan procedural. - Yang tidak boleh dilakukan oleh penerima laporan: 1. Tidak boleh mengarahkan pengadu/pelapor untuk menentukan yang akan dilaporkan; 2. Tidak boleh meminta sesuatu atau imbalan dari pengadu/pelapor; 3. Tidak boleh menolak laporan/pengaduan kecuali laporan pengaduan yang prosesnya bukan merupakan kewenangan Propam Polri; 4. Tidak boleh diskriminasi dalam penerimaan laporan/pengaduan; 5. Tidak boleh mempersulit pengadu/pelapor dalam melakukan pengaduan/laporan; 6. Dilarang berpihak dalam perkara yang dilaporkan; 7. Dilarang menyalahgunaan wewenang.	Pencatatan dan Pendataan 1. Agenda Surat Masuk dan Keluar; 2. Surat Penerimaan Surat Pengaduan Propam (SPSP2); 3. Buku Ekspedisi; 4. Register pengaduan.

SOP PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU				
		Pelapor	Paminal	Provos	Kasipropam		Kelengkapan	Waktu	Output	CHEK LIST	
										Sesuai	Tc Se ui
1.	Pengaduan masyarakat terhadap perilaku anggota Polri. - Surat pengaduan didata dan diagendakan Urmin Yanduan pengadu menerima Surat Tanda Penerimaan Surat Pengaduan masyarakat dan (apabila datang langsung / melalui jasa kurir) - Pelapor datang sendiri dan melakukan pengaduan diterima dan dibuat laporan Pengaduan/Laporan Polisi/nya oleh petugas yanduan serta diberikan Surat Tanda Penerimaan Laporan Polisi (STPL).					Petugas yanduan: - Menggunakan pakaian Dinas rapih, bersih yang berlaku pada hari itu; - Bersikap ramah, sopan dan santun serta menanyakan kepentingan pelapor / pengadu melalui : - Dialog/konsultasi - Diagnosa masalah; - Identifikasi masalah - mempersiapkan Atk dan alsintor; Pelapor/pengadu: - Datang langsung dan menyampaikan lap. Pengaduan - menunjukan kartu identitas asli (KTP, SIM, KTA, KTM, Pasport, dll) - memberikan no HP/telp bilamana dan berkenan. - membawa dan menunjukkan alat bukti permulaan yang cukup/bukti yang cukup (bilamana ada) - menandatangani Laporan pengaduan / Laporan Polisi.	2 hari	- Surat Laporan Polisi (LP) - Surat Tanda Penerimaan Laporan Polisi (STPL) - Surat Tanda Penerimaan Surat Pengaduan (SPSP2)			
2.	Menilai, menganalisa dan mengevaluasi permasalahan yang dilaporkan dari laporan tersebut						- Surat Laporan Polisi (LP) - Surat Tanda Penerimaan Laporan Polisi (STPL) - Surat Tanda Penerimaan Surat Pengaduan (SPSP2)	2 hari	Disposisi		

NO	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU				
		Pelapor	Paminal	Provos	Kasipropam		Kelengkapan	Waktu	Output	CHECK LIS	
										Sesuai	T, S, U
3.	Meneruskan Laporan,				↓ □		- Surat Laporan Polisi (LP) - Alat bukti (bilamana ada).	1 hari	- disposisi surat ke Kapolres Tanjungpinang		
4.	Membuat/ menyerahkan surat kepada pelapor Pemberitahuan Penanganan Propam	□			□		- Surat Pemberitahuan Penanganan Propam	20 hari	Surat Pemberitahuan Penanganan Propam		
5.	Membuat pemberitahuan tindak lanjut penanganan perkara	Selesai			□		- Surat pengantar dr Kasipropam Polres Tanjungpinang yg berisi penjelasan singkat kasus.	90 hari	-Surat pemberitahuan Perkembangan Hasil Tindakan Propam (SP2HP2)		

Tanjungpinang, 25 Januari 2022
KASI PROPAM POLRESTA TANJUNGPINANG



MALIMTA BANGUN
INSPEKTUR POLISI DUA NRP. 71100402