

LAPORAN SOSIALISASI/PELATIHAN PENERAPAN BUDAYA PELAYANAN PRIMA POLRESTA TANJUNGPINANG

I. PENDAHULUAN

1. Dasar

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Program Kerja Polresta Tanjungpinang TA 2022;
- d. Program kegiatan Satintelkam Polresta Tanjungpinang Tahun 2022.

2. Maksud dan Tujuan

- a. dimaksudkan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap anggota Polri (Satintelkam) khususnya para petugas pelaksana pelayanan mengenai pengertian, tujuan dan manfaat pelayanan prima, prinsip-prinsip pelayanan prima, standar mutu pelayanan prima, serta jenis dan karakteristik pemohon;
- b. agar personil Polri atau khususnya yang bertugas di pelayanan dapat memahami setiap konsep bagaimana cara melayani pemohon dengan baik dan maksimal. Selain itu juga agar para personil polri atau khususnya petugas pelayanan SKCK mampu untuk mengembangkan sikap dari kerja yang mana berorientasi pelayanan;
- c. agar memahami bagaimana cara mengidentifikasi kebutuhan pemohon dan juga menjaga hubungan yang baik dari personil Polri atau khususnya petugas pelayanan dan pemohon serta mampu memahami bagaimana cara memposisikan diri saat menghadapi dan melayani pemohon; dan
- d. agar personil Polri atau khususnya petugas pelayanan dapat memecahkan masalah yang dihadapi, misalnya ada complain dari pemohon dan yang lainnya.

II. PELAKSANAAN

1. Waktu dan Tempat

Kegiatan pelatihan penerapan budaya pelayanan prima Polresta Tanjungpinang dilaksanakan pada hari Kamis tanggal 23 Juni 2022 pukul 09.00 s/d 12.00 WIB bertempat di Balai Antan Seludang Polresta Tanjungpinang.

2. Materi pelatihan

- a. Etika pelayanan;
- b. Sikap dan tampang pada saat memberikan pelayanan; dan
- c. Mempraktekkan tata cara dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat.

3. Instruktur pelatihan

Instruktur pelatihan penerapan budaya pelayanan prima Polresta Tanjungpinang merupakan Pegawai Bank BRI Cabang Tanjungpinang yaitu :

- a. Sdr. Sahfiar Relawan
- b. Sdri. Sofia
- c. Sdri. Muwarni

4. Peserta pelatihan dan sosialisasi

Peserta pelatihan penerapan budaya pelayanan prima Polresta Tanjungpinang merupakan petugas pelayanan di lingkungan Polresta Tanjungpinang diantaranya Petugas Pelayanan SIM, Petugas Pelayanan SKCK dan Petugas Pelayanan SPKT dengan rincian sebagai berikut :

- a. Petugas Pelayanan SIM : 9 orang
- b. Petugas Pelayanan SKCK : 3 orang
- c. Petugas Pelayanan SPKT : 2 orang

5. Pelaksanaan

- a. Pelatihan penerapan budaya pelayanan prima Polresta Tanjungpinang dibuka oleh Kapolresta Tanjungpinang AKBP H. Ompusunggu, S.IK, M.Si dan dihadiri oleh para petugas pelayanan di lingkungan Polresta Tanjungpinang (Pelayanan SIM, Pelayanan SKCK dan Pelayanan SPKT).
- a. Peserta pelatihan penerapan budaya pelayanan prima Polresta Tanjungpinang mendapatkan bekal materi terkait etika pelayanan, sikap dan tampang pada saat memberikan pelayanan serta mempraktekkan tata cara dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat.
- b. Pada pukul 12.00 WIB kegiatan pelatihan selesai dan sekaligus diberikan sertifikat pelatihan.

III. HASIL YANG DICAPAI

Secara umum selama kegiatan pelatihan penerapan budaya pelayanan prima Polresta Tanjungpinang dapat berjalan dengan tertib dan lancar serta peserta pelatihan dapat memahami materi yang disampaikan oleh instruktur.

IV. HAMBATAN DAN KENDALA YANG DIHADAPI

Selama kegiatan berlangsung tidak ditemukan hambatan atau kendala yang dapat menghambat pelaksanaan kegiatan pelatihan.

/_ V. KESIMPULAN

V. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Personel yang mengikuti pelatihan penerapan budaya pelayanan prima Polresta Tanjungpinang dapat mengerti dan mengetahui tentang etika pelayanan, sikap dan tampang pada saat memberikan pelayanan serta mempraktekkan tata cara dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat.

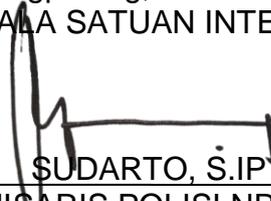
2. Saran

Diharapkan pelatihan penerapan budaya pelayanan prima Polresta Tanjungpinang dapat dilaksanakan secara rutin dengan personel yang berbeda sehingga semua personel khususnya dibagian pelayanan mendapatkan pengetahuan tentang etika dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

VI. PENUTUP

Demikian laporan pelaksanaan kegiatan pelatihan penerapan budaya pelayanan prima Polresta Tanjungpinang ini dibuat untuk dijadikan pedoman dalam menentukan kebijaksanaan bagi Pimpinan.

Tanjungpinang, Juni 2022
KEPALA SATUAN INTELKAM



SUDARTO, S.IP

AJUN KOMISARIS POLISI NRP. 66100382