



**INOVASI STANDAR OPERASIONAL INOVASI PROSEDUR  
PELAYANAN PENERIMAAN PENGADUAN MASYARAKAT**

**2022**

**SPKT POLRESTA TANJUNGPINANG  
JALAN AHMAD YANI TANJUNGPINANG**



KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
DAERAH KEPULAUAN RIAU  
RESOR KOTA TANJUNGPINANG

SPKT POLRESTA TANJUNGPINANG

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NOMOR SOP     | SOP/ 02 / IV / 2022 / SPKT                                                                                                                                                                                                                                                            |
| TGL.PEMBUATAN | 29 April 2022                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| TGL. REVISI   | -                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| TGL. EFEKTIF  | 29 April 2022                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| DISAHKAN OLEH | <br>an. KEPALA KEPOLISIAN RESOR<br>TANJUNGPINANG<br>KA SPKT<br><br>SYAFRIL<br>INSPEKTUR POLISI DUA NRP 73050227 |
| NAMA SOP      | PELAYANAN PENERIMAAN<br>PENGADUAN MASYARAKAT                                                                                                                                                                                                                                          |

#### DASAR HUKUM

1. Undang-Undang nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
2. Undang- Undang nomor 8 Tahun 1981 tentang KUHAP.
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
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

#### KUALIFIKASI PELAKSANA

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

**INOVASI SOP PELAYANAN PENERIMAAN DAN PENANGANAN LAPORAN / PENGADUAN MASYARAKAT  
SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU**

| NO | KEGIATAN                                                                                                                      | PELAKSANAAN                                                                         |                                                                                    |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     | MUTU BAKU     |        |                            |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------|----------------------------|
|    |                                                                                                                               | KA SPKT                                                                             | KAUR<br>URRENMIN                                                                   | KA SIAGA                                                                           | PA SIAGA                                                                            | BA SIAGA                                                                            | KELENGKAPAN   | WAKTU  | OUTPUT                     |
| A  | PERENCANAAN DAN PENGORGANISASIAN                                                                                              |                                                                                     |                                                                                    |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |               |        |                            |
| 1. | Menugaskan Kaurrenmin untuk mempersiapkan Administrasi personil                                                               |    |                                                                                    |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     | Agenda Kerja  | 1 Hari | Disposisi                  |
| 2. | Menyelenggarakan urusan perencanaan administrasi dan ketatausahaan administrasi personil & Logistik serta penyajian informasi |                                                                                     |   |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     | Disposisi     | 1 Hari | Disposisi                  |
| 3. | Menerima Administrasi yang di sampaikan oleh kaurrenmin selanjutnya menyampaikan kepada personil                              |                                                                                     |                                                                                    |  |  |  | Disposisi     | 1 Hari | Disposisi<br>Bahan Laporan |
| 4. | Mempersiapkan bantuan dalam penyusunan perencanaan program dan anggaran tugas SPKT                                            |                                                                                     |  |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     | Bahan Laporan | 1 Hari | Draf Laporan<br>Disposisi  |
| 5. | Memeriksa konsep bantuan penyusunan perencanaan program dan anggaran yang dibuatkan oleh kaurrenmin                           |  |                                                                                    |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     | Disposisi     | 1 Hari | Disposisi                  |

| NO | KEGIATAN                                        | PELAKSANAAN                                                                       |                  |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     | MUTU BAKU                           |          |        |
|----|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------|--------|
|    |                                                 | KA SPKT                                                                           | KAUR<br>URRENMIN | KA SIAGA                                                                           | PA SIAGA                                                                            | PIKET<br>FUNGSI                                                                     | KELENGKAPAN                         | WAKTU    | OUTPUT |
| B  | PELAKSANAAN DAN PENGENDALIAN                    |                                                                                   |                  |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |                                     |          |        |
| 1. | Melaksanakan pengkajian Laporan dari Masyarakat |                                                                                   |                  |  |  |  | Buku Perundang-undangan             | 30 Menit |        |
| 2. | Melaksanakan pengisian Laporan Informasi Kajian |                                                                                   |                  |                                                                                    |                                                                                     |  | Lembaran LIK                        | 20 Menit |        |
| 3. | Menerbitkan / membuat Laporan Polisi            |                                                                                   |                  |  |  |                                                                                     | Adanya bukti permulaan dan petunjuk | 20 Menit |        |
| 4. | Mendatakan Laporan Polisi dalam Buku Register   |  |                  |                                                                                    |  |                                                                                     | Buku Register Penomoran             | 10 Menit |        |
| 5. | Mendistribusikan Laporan Polisi (Model A / B)   |                                                                                   |                  |                                                                                    |  |  | Register pelaporan                  | 20 Menit |        |

