



**LAPORAN HASIL PENYUSUNAN REVISI SOP
PELAYANAN PEMBUATAN SIM SAT LANTAS POLRESTA TANJUNGPINANG
HARI RABU TANGGAL : 18 Mei 2022
TEMPAT RUANG MIN LANTAS 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 Tanjungpinang dalam membangun Zona Integritas menuju wilayah WBK / WBBM yaitu pelayanan penerbitan SIM.

2. Maksud dan Tujuan

Meningkatkan Kualitas pelayanan SIM Sat Lantas 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 penyusunan revisi SOP pelayanan SIM 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 Tanjungpinang kepada masyarakat.

II. Dasar

- a. Surat Perintah Kapolri Nomor : Sprin/487/III/2015 tanggal 20 Maret 2015 tentang Tim Pokja untuk melakukan identifikasi terhadap unit kerja yang berpotensi sebagai unit kerja berpredikat WBK/WBBM;
- b. Surat Perintah Kapolresta Tanjungpinang Nomor : Sprin/1027/VII/REN.2.3/2020 tanggal 07 Juli 2020 tentang Tim Pokja Pembangunan dan Penggerak Zona Integritas menuju predikatWBK/WBBM.
- c. Surat Perintah Nomor : Sprin / 86 /IX/REN.2.3./2022/ Lantas tanggal 01 Januari 2022 tentang pembentukan Tim perbaikan SOP Pelayanan SIM di Satpas Polresta Tanjungpinang

III. Pelaksanaan

- a. Waktu
Rencana pelaksanaan kegiatan penyusunan revisi SOP Pelayanan SIM dilaksanakan pada hari Rabu , tanggal 18 Mei 2022 pukul 10.00 Wib s/d selesai.
- b. Tempat
Ruangan kerja Kasat Lantas Polresta Tanjungpinang
- c. Peserta
 - a. Pimpinan rapat (Kasat Lantas Polresta Tanjungpinang);
 - b. Wakasat Lantas, KBO, Para kasubnit Regident dan Personil Unit Regident Sat Lantas Polresta Tanjungpinang ;
- d. Rencana kebutuhan anggaran
Pelaksanaan kegiatan penyusunan revisi SOP pelayanan SIM ini tidak didukung oleh anggaran
- e. Rencana pelaksanaan kegiatan
 - a. Tugas yang akan dilaksanakan antara lain :
 - b. Membuat rencana pelaksanaan penyusunan revisi SOP pelayanan SIM;
 - c. Membuat undangan kepada peserta rapat;
 - d. Membuat laporan hasil pelaksanaan kegiatan penyusunan revisi SOP dan dokumentasi giat.

IV.HASIL YANG DICAPAI

- a. Bahwa dalam peningkatan kualitas pelayanan publik sehubungan adanya Covid 19, dalam pelayanan sim Wajib mematuhi Protokol Kesehatan baik petugas maupun pemohon sim dan dilengkapi dengan fasilitas Protokol kesehatan.
- b. Dalam peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pengurusan sim perlu adanya reward dan punishmen terhadap anggota/petugas pelayanan SIM serta kompensasi kepada masyarakat yang merasa kurang puas terhadap pelayanan.
- c. Kriteria pemberian reward dan punishmen terhadap petugas pelayan SIM meliputi:
 - i. Reward
 1. Disiplin waktu
 2. Sikap tampang perorangan petugas
 3. Petugas harus profesional (kompetensi)
 4. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan
 5. Kebersihan tempat pelayanan
 - ii. Punishmen
 1. Tidak disiplin waktu (batas toleransi 10 Menit keterlambatan)
 2. Sikap tampang perorangan petugas yang tidak rapi dan tidak 3 S
 3. Petugas yang tidak profesional dalam pelayanan
 4. Keterlambatan waktu dalam memberikan pelayanan
 5. Tempat pelayanan yang tidak bersih dan tidak nyaman
- d. Pemberian reward dan punishment terhadap anggota / petugas pelayanan :
Reward yang diberikan adalah berupa penghargaan dan penambahan nilai SMK personil tersebut dan punishment yang diberikan berupa pengurangan nilai SMK, serta kewajiban memberikan air minum atau permen kepada pemohon SIM yang merasa kurang puas terhadap pelayanan dan apabila pelanggaran tersebut bersifat pelanggaran berat maka akan dilakukan tindakan disiplin sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- e. Kriteria pemberian kompensasi kepada masyarakat yang kurang puas terhadap pelayanan, meliputi :
 - i. Pemberian aqua jika penerbitan SIM memakan waktu lebih dari yang telah ditentukan.

- ii. Pemberian permen jika penerbitan SIM memakan waktu lebih dari yangtelah ditentukan.

V. Penutup

Demikian laporan hasil pelaksanaan kegiatan penyusunan revisi SOP pelayanan SIM Polresta Tanjungpinang ini dibuat sebagai syarat menuju WBK / WBBM diajukan kepada Ka, selanjutnya mohon keputusan.

Tanjungpinang, 18 Mei 2022

KASAT LANTAS POLRESTA TANJUNGPINANG



MADE P. H. H. BUARGANA, S.I.K.

JANJUN 5115 POLISI NRP 87091418

