

## **LAPORAN HASIL PELAKSANAAN PELATIHAN PENERBITAN LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT POLRESTA TANJUNGPINANG**

### I. PENDAHULUAN

#### 1. Dasar

- a. Undang-Undang Republik Indonesia nomor 2 Tahun 2002 tentang Pokok-pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik;
- d. Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi;
- e. Program kegiatan SPKT Polresta Tanjungpinang Tahun 2022.

#### 3. Maksud dan Tujuan

- a. dimaksudkan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap anggota Polri (SPKT) 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 SPKT mampu untuk mengembangkan sikap dari kerja yang mana berorientasi pelayanan;
- c. agar memahami bagaimana cara mengidentifikasi kebutuhan konsumen dan juga menjaga hubungan yang baik dari personil polri atau khususnya petugas pelayanan dan konsumen serta mampu memahami bagaimana cara memposisikan diri saat menghadapi dan melayani konsumen; dan
- d. agar personil polri atau khususnya petugas pelayanan dapat memecahkan masalah yang dihadapi, misalnya ada complain dari pemohon dan yang lainnya.

/\_ II. PELAKSANAAN ...

## II. PELAKSANAAN

### 1. Waktu dan Tempat

Kegiatan pelatihan penerbitan Laporan Pengaduan Masyarakat Polres Tanjungpinang dilaksanakan pada hari Selasa tanggal 19 April 2022 pukul 14.00 s/d 15.00 wib bertempat di Ruang Pelayanan SPKT Polresta Tanjungpinang.

### 2. Materi pelatihan

Melakukan proses penerbitan Laporan Pengaduan Masyarakat Polres Tanjungpinang oleh Tim Sosialisasi.

### 3. Tim sosialisasi

NO	NAMA	PANGKAT	JABATAN	KET
1	SUJASMIN	IPDA	SPKT I	KA TIM
2	ENDRIAN	AIPDA	SPKT II	PELAKSANA
3	SYARIP MUDA HARAHAP	IPDA	SPKT III	ANGGOTA

### 4. Peserta pelatihan dan sosialisasi

Anggota SPKT Polresta Tanjungpinang

### 4. Pelaksanaan

- a. pada hari Selasa tanggal 19 April 2022 pukul 14.00 wib telah dilaksanakan kegiatan pelatihan tentang "Proses Penerbitan Surat Laporan Pengaduan Masyarakat" bertempat di Ruang Pelayanan SPKT Polresta Tanjungpinang. Kegiatan dibuka oleh Ka SPKT PolrestaTanjungpinang IPDA Syafril dan diikuti oleh personil SPKT Polresta sebanyak.
- a. pukul 15.00 wib kegiatan pelatihan selesai dan sekaligus ditutup oleh Ka SPKT Polresta Tanjungpinang.

## III. HASIL YANG DICAPAI

Secara umum materi sosialisasi dapat dimengerti dan dipahami oleh seluruh peserta karena disampaikan secara jelas dan sederhana dengan bahasa yang mudah dimengerti.

/\_ IV. HAMBATAN ...

#### IV. HAMBATAN DAN KENDALA YANG DIHADAPI

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

#### V. PENUTUP

Demikian laporan hasil pelaksanaan kegiatan pelatihan dibuat dan disampaikan kepada pimpinan sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas dan bahan masukan bagi pimpinan untuk pengambilan keputusan dan atau kebijakan selanjutnya.

Tanjungpinang, 19 April 2022

KEPALA SENTRAL PELAYANAN  
KEPOLISIAN TERPADU



RESOR TANJUNGPINANG

SYAFRIL

INSPEKTUR POLISI DUA NRP 73050227