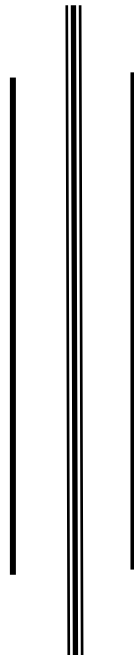


KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH KEPULAUAN RIAU
RESOR KOTA TANJUNGPINANG



LAPORAN HASIL PELAKSANAAN
PROGRAM 3 PENGEMBANGAN SUMBER MANUSIA UNGGUL

Kegiatan 1- Melatih Keterampilan dan Etika Pelayanan Publik Bagi Anggota Polri
Indikator 1-Terselenggaranya Pelatihan Keterampilan Dan Etika Pelayanan Publik Dengan Tenaga Ahli Profesional
DALAM RANGKA QUICK WINS PRESISI POLRI - PERIODE 1 NOVEMBER S.D. 10 DESEMBER 2022
GELOMBANG II (DUA) BAGI PERSONEL POLRESTA TANJUNGPINANG



Tanjungpinang, 16 November 2022

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN
PROGRAM 3 PENGEMBANGAN SUMBER MANUSIA UNGGUL
Kegiatan 1- Melatih Keterampilan dan Etika Pelayanan Publik Bagi Anggota Polri
Indikator 1-Terselenggaranya Pelatihan Keterampilan Dan Etika Pelayanan Publik Dengan Tenaga Ahli Profesional
DALAM RANGKA QUICK WINS PRESISI POLRI - PERIODE 1 NOVEMBER S.D. 10 DESEMBER 2022
GELOMBANG II (DUA) BAGI PERSONEL POLRESTA TANJUNGPINANG

I. PENDAHULUAN

1. Dasar

- a. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- b. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2021 tentang Sistem, Manajemen dan Standar Keberhasilan Operasional Kepolisian Negara Republik Indonesia ;
- c. Surat Telegram Kapolda Kepri Nomor : ST/611/XI/REN.1.2./2022 tentang Dalam Rangka Mendukung Prioritas Polri Tahun 2022 Maka Posko Presisi Akan Menyelenggarakan Program QW Presisi Priode Bulan 1 November s.d. 10 Desember 2022;

2. Maksud dan Tujuan

a. Maksud

Pelaksanaan kegiatan pelatihan keterampilan dan etika pelayanan publik dengan tenaga ahli profesional Gelombang II (DUA) dimaksud untuk memberikan pedoman bagi personel Polres Karimun tentang etika tata cara memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat yang akan berkunjung ke Polresta Tanjungpinang sehingga dapat memberikankenyamanan dan kepuasan dalam pengurusan pelayanan Kepolisian.

b. Tujuan

Sebagai pedoman untuk meningkatkan kompetensi anggota dalam keterampilan dan etika pelayanan publik kepada personil Polresta Tanjungpinang dalam mewujudkan anggota Polri yang siap melayani masyarakat sesuai dengan etika pelayanan sebagai sosok Polri yang Presisi, sebagai berikut :

1) Memfasilitasi ...

- 1) Memfasilitasi proses pembelajaran dengan realitas dari kebiasaan pelanggan/publik.
- 2) Memberikan layanan publik/pelanggan yang baik dan berkelanjutan secara konsistensi.
- 3) Menggambarkan layanan publik/pelanggan yang baik dan buruk.
- 4) Memahami standar pelayanan publik untuk keunggulan layanan organisasi.
- 5) Menetapkan perilaku untuk menjamin peningkatan kepuasan publik/pelanggan.
- 6) Membiasakan diri dengan kata-kata positif, nada suara positif, dan bahasa tubuh positif dengan pelanggan/publik.
- 7) Menanggapi keluhan dan kebutuhan pelanggan dengan cepat dan benar.
- 8) Mengenali dan menghilangkan hambatan untuk memuaskan pelanggan.
- 9) Memiliki keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani pelanggan yang sulit.
- 10) Memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah pelanggan.
- 11) Memiliki kecerdasan emosional untuk pelayanan sempurna.
- 12) Karakter yang melayani pelanggan melalui ucapan positif, senyum, mendengarkan, dan tindakan pelayanan yang baik.
- 13) Mengevaluasi kebutuhan pelanggan dan menanggapi dengan tepat.
- 14) Membuat dan menjaga komitmen untuk melayani pelanggan/publik dengan jati diri yang kuat dan positif.
- 15) Membangun kebiasaan layanan publik yang baik dan berkualitas dengan integritas pribadi yang tinggi.

3. Ruang lingkup

Ruang Lingkup ini meliputi kegiatan yang telah dilaksanakan dalam rangka pelatihan keterampilan dan etika pelayanan publik bekerja sama dengan BRI guna tercapainya anggota Polri yang memiliki keterampilan dan etika dalam bidang pelayanan Publik.

4. Sistematika

- I. Pendahuluan
- II. Pelaksanaan
- III. Hasil yang dicapai
- IV. Hambatan dan kendala yang dihadapi
- V. Penutup

II. PELAKSANAAN

1. Pelaksanaan kegiatan

Adapun pelaksanaan kegiatan pelatihan keterampilan dan etika pelayanan publik bagi Personel Polresta Tnjungpinang yang bekerja sama dengan pihak BRI cabang Tanjungpinang guna tercapainya anggota Polri yang memiliki keterampilan dan etika dalam bidang pelayanan Publik bagi Personel Polresta Tanjungpinang dilaksanakan pada:

- a. hari : Jumat
- b. tanggal : 11 November 2022
- c. pukul : 13.30 Wib s.d Selesai
- d. tempat : Rupatama Wicaksana Laghawa Polresta Tanjungpinang

2. Peserta Kegiatan

Kegiatan pelatihan kemampuan dan etika pelayanan publik dengan ahli profesional dalam rangka Quick Wins Presisi periode 1 November s.d. 10 November 2022 yang dilaksanakan Polresta Tanjungpinang bekerja sama dengan BRI, guna peningkatan kemampuan kompetensi Pelayanan Prima Kepolisian bagi Personel Polresta Tanjungpinang, dengan peserta sebagai berikut :

- a. Kapolresta Tanjungpinang yang di wakili oleh Kabag SDM Polresta Tanjungpinang KOMPOL MUKHAROM
- b. Personel Polresta Tanjungpinang sejumlah 18 Orang (penugasan pelayanan).
- c. Narasumber dari Bank Rakyat Indonesia Cabang Tanjungpinang.

3. Susunan rencana Kegiatan

- a. Pembukaan oleh MC.
- b. Sambutan oleh Oleh Kabag SDM Polresta Tanjungpinang KOMPOL MUKHAROM.
- c. Sambutan Ketua Tim Narasumber dari BRI Cabang Tanjungpinang.
- d. Pemaparan materi oleh narasumber.
- e. praktek konsep pelayanan publik yang ramah dan humanis oleh personel yang terlibat di Gedung pelayanan Polresta Tanjungpinang.
- f. Sesi tanya jawab saran dan masukan.
- g. Penutup.

III. HASIL YANG DICAPAI

1. Terwujudnya etika pelayanan publik melalui training peningkatan kemampuan kompetensi Pelayanan Prima Kepolisian.
2. Peserta mampu menerapkan prinsip-prinsip penting dari layanan pelanggan untuk pelanggan dari berbagai latar belakang.
3. Peserta mampu mengajukan pertanyaan yang efektif dari pelanggan untuk mendapatkan hasil terbaik.
4. Peserta mampu menggunakan empati untuk mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan.
5. Peserta mampu menjadi pribadi yang profesional dalam merespon tuntutan dan permintaan pelanggan, serta cerdas dalam menjaga hubungan baik dengan pelanggan.
6. Peserta mampu memiliki kebiasaan pelayanan yang efektif untuk mendapatkan hasil yang maksimal.
7. Peserta mampu menangani percakapan telepon secara profesional dari kemampuan empati yang sempurna.
8. Peserta mampu membaca dan menafsirkan sinyal bahasa tubuh dan menggunakannya untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dengan pelanggan.
9. Peserta mampu meredakan interaksi tidak nyaman dengan pelanggan dan menanggapi setiap masalah yang muncul secara profesional.
10. Peserta mampu menata kepribadian dalam wujud bahasa tubuh, kata-kata, nada suara, tampilan jati diri yang praktis untuk pelayanan terbaik.

IV. HAMBATAN DAN KENDALA YANG DIHADAPI

Dalam pelaksanaan kegiatan pelatihan keterampilan dan etika pelayanan publik Bekerja Sama dengan BRI guna tercapainya anggota Polri yang memiliki keterampilan dan etika dalam bidang pelayanan Publik, di Polresta Tanjungpinang tidak ditemukan hambatan maupun kendala.

IV. PENUTUP

Demikian pelaksanaan Kegiatan pelatihan kemampuan dan etika pelayanan publik dengan tenaga ahli profesional Gelombang II (DUA) dalam rangka mendukung program Quick Wins Presisi Polri di Polres Karimun dilaporkan kepada Ka guna menentukan arah dan kebijakan lebih lanjut.

Tanjungpinang, 11 November 2022
KABAG SDM POLRESTA TANJUNGPINANG



MUKHAROM
KOMISARIS POLISI NRP 65060722

**DOKUMENTASI PELAKSANAAN KEGIATAN
PROGRAM 3 PENGEMBANGAN SUMBER MANUSIA UNGGUL**

Kegiatan 1- Melatih Keterampilan dan Etika Pelayanan Publik Bagi Anggota Polri
Indikator 1-Terselenggaranya Pelatihan Keterampilan Dan Etika Pelayanan Publik Dengan Tenaga Ahli Profesional
DALAM RANGKA QUICK WINS PRESISI POLRI - PERIODE 1 NOVEMBER S.D. 10 DESEMBER 2022
GELOMBANG II (DUA) BAGI PERSONEL POLRESTA TANJUNGPINANG





KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH KEPULAUAN RIAU
RESOR KOTA TANJUNGPINANG



SURAT PERINTAH
Nomor : Sprin / 1350 / XI/KEP/ 2022

Pertimbangan : bahwa dalam rangka program Quick Wins Presisi pada Program Pengembangan SDM Unggul, maka dipandang perlu mengeluarkan surat perintah ini.

- Dasar :
1. Undang – undang nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
 2. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia nomor 99 tahun 2020 tentang Sistem, manajemen dan Standar Keberhasilan Pembinaan Sumber Daya Manusia Kepolisian Negara Republik Indonesia yang berkeunggulan;
 3. Surat dari Kadiv TIK Mabes Polri selaku Kaposko Presisi nomor : B/708/X/REN.2./2022/ Div TIK tanggal 28 Oktober 2022 perihal pelaksanaan dan meknaisme pelaporan program Quick Wins Presisi.

DIPERINTAHKAN

Kepada : NAMA, PANGKAT SERTA JABATAN YANG TERCANTUM DALAM LAMPIRAN SURAT PERINTAH INI.

- Untuk :
1. disamping tugas dan tanggung jawabnya sehari-hari ditunjuk **sebagai peserta pelatihan dan keterampilan etika pelayanan publik gelombang 1 tahun 2022** dalam mendukung pemenuhan Program 3 Quick Wins Presisi yang dilaksanakan pada hari Jumat tanggal 11 November 2022 pukul 13.30 Wib di Ruang Rupatama Polresta Tanjungpinang;
 2. personel yang ditunjuk agar tetap mematuhi protokol kesehatan dengan menggunakan masker serta melaksanakan koordinasi dengan panitia pelaksana;
 3. melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Kapolresta Tanjungpinang;
 4. melaksanakan perintah ini dengan saksama dan penuh rasa tanggung jawab.

Selesai.

Dikeluarkan di : Tanjungpinang
Pada tanggal : 10 November 2022
a.n. KEPALA KEPOLISIAN RESOR KOTA TANJUNGPINANG



Tembusan :

1. Para Kasat Polresta Tanjungpinang
2. Para Kapolsek jajaran Polresta Tpi
3. Kasipropam Polresta Tpi

ARIEF ROBBIY RACHMAN S.H.S.I.K.M.Si
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP. 79040895

PESERTA LATIHAN KETERAMPILAN ETIKA PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2022
POLRESTA TANJUNGPINANG

NO	NAMA	PANGKAT	JABATAN	KETERANGAN
1	2	3	4	5
1	PANGERAN P. MANURUNG	IPDA	KANIT INTELKAM SEK TPI KOTA	
2	ALBERT	AIPTU	PS. KA SPK 1 SEK TPI KOTA	
3	HENDRA SAPUTRA	AIPDA	PS. KA SPK 2 SEK TPI KOTA	
4	AGUSTINUS M	AIPDA	BANIT SEK TPI KOTA	
5	YUSUF RIZAL	BRIPKA	SDA	
6	SIGIT HANDOKO, H	BRIPKA	SDA	
7	SM. SIREGAR	AIPTU	PS. KANIT INTELKAM SEK TPI BARAT	
8	NUR IKHSAN	AIPDA	PS. KA SPK I SEK TPI BARAT	
9	M. IMRAN	BRIPKA	BANIT SEK TPI BARAT	
10	NIKOLIS SITORUS	BRIPTU	SDA	
11	ERIK SAPUTRA	BRIPTU	SDA	
12	EDRIZAL HENDRA	AIPTU	BANIT INTELKAM SEK TPI TIMUR	
13	REKA SUMITRA	AIPDA	PS. KA SPKT 1 SEK TPI TIMUR	
14	FITRA ARDILES	AIPDA	BANIT SEK TPI TIMUR	
15	HENDRI WAHYONO	AIPDA	SDA	
16	JIMMY HARAHAHAP	BRIPKA	SDA	
17	AFIANSYAH PUTRA, S.H	BRIPKA	SDA	
18	JUNI ANTA NUGRAHA	AIPDA	PS. KANIT INTEL SEK BANDARA	
19	ILHAM SAPUTRA	AIPDA	BANIT SEK BANDARA	
20	ANDRI KOKO PATI	BRIPKA	SDA	
21	RENALDO MAULANA	BRIPTU	BANIT SIM SAT LANTAS	
22	ADZAM MAULANA PUTRA	BRIPTU	SDA	
23	EKA RACHMAD SETIADI	BRIPTU	BANIT STNK SAT LANTAS	
24	RAHADI PRATAMA	BRIPTU	SDA	
25	ALFIAN PRATAMA SAPUTRA	BRIPTU	BANIT BPKB SAT LANTAS	
26	YOGA ANANTAGUNA	BRIPTU	SDA	

1	2	3	4	5
27	DANANG TRISULO	BRIPKA	BANIT SKCK SATINTELKAM	
28	SRI DARTI	PENGDA TK I	BANUM SKCK SATINTELKAM	
29	ASRIL	AIPDA	PS. KA SPK 1 SEK BUKIT BESTARI	
30	ARMAN LUBIS	BRIPKA	PS. KA SPK 2 SEK BUKIT BESTARI	
31	ERWIN	AIPDA	PS. PANIT YANMIN INTELKAM SEK BESTARI	
32	SALYO SAPUTRA	BRIPKA	BANIT SEK BUKIT BESTARI	
33	WINDRO	BRIPKA	BAMIN SPKT POLRESTA TPI	
34	AGUNG PERMANA	BRIGADIR	SDA	
35	MASRIWEL	AIPTU	SDA	
36	INDRA SAEFUDIN	BRIGADIR	SDA	
37	VERNANDO SIMANGUNSONG	BRIPTU	BANIT SEK KKP SBP	
38	REKI HERDIAN	BRIPTU	SDA	
39	LUCKY NOVRA	BRIPDA	SDA	

Dikeluarkan di : Tanjungpinang

Pada tanggal /d November 2022

a.n. KEPALA KEPOLISIAN RESOR KOTA TANJUNGPINANG

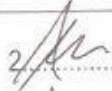
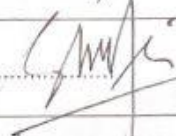
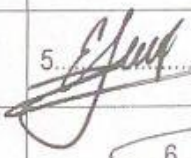
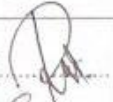
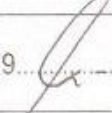


ARIEF ROBBY RACHMAN, S.H.S.I.K.M.Si

AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP. 79040895

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH KEPULAUAN RIAU
RESOR KOTA TANJUNGPINANG

DAFTAR HADIR PESERTA LATIHAN KETERAMPILAN ETIKA PELAYANAN PUBLIK
GELOMBANG 1 TA. 2022 POLRESTA TANJUNGPINANG
HARI JUMAT TANGGAL 11 NOVEMEBR 2022

NO	NAMA	PANGKAT	JABATAN	TANDA TANGAN
1	2	3	4	5
1	PANGERAN P. MANURUNG	IPDA	KANIT INTELKAM SEK TPI KOTA	1. 
2	AGUSTINUS M	AIPDA	BANIT SEK TPI KOTA	2. 
3	SM. SIREGAR	AIPTU	PS. KANIT INTELKAM SEK TPI BARAT	3. 
4	ERIK SAPUTRA	BRIPTU	SDA	4. 
5	EDRIZAL HENDRA	AIPTU	BANIT INTELKAM SEK TPI TIMUR	5. 
6	AFIANSYAH PUTRA, S.H	BRIPKA	SDA	6. 
7	JUNI ANTA NUGRAHA	AIPDA	PS. KANIT INTEL SEK BANDARA	7. 
8	RENALDO MAULANA	BRIPTU	BANIT SIM SAT LANTAS	8. 
9	ADZAM MAULANA PUTRA	BRIPTU	SDA	9. 
10	EKA RACHMAD SETIADI	BRIPTU	BANIT STNK SAT LANTAS	10. 
11	RAHADI PRATAMA	BRIPTU	SDA	11. 
12	ALFIAN PRATAMA SAPUTRA	BRIPTU	BANIT BPKB SAT LANTAS	12. 
13	YOGA ANANTAGUNA	BRIPTU	SDA	13. 
14	DANANG TRISULO	BRIPKA	BANIT SKCK SATINTELKAM	14. 

1	2	3	4	5
15	SRI DARTI	PENGDA TK I	BANUM SKCK SATINTELKAM	15..... <i>Dah</i>
16	ERWIN	AIPDA	PS. PANIT YANMIN INTELKAM SEK BESTARI	16..... <i>[Signature]</i>
17	SALYO SAPUTRA	BRIPKA	BANIT SEK BUKIT BESTARI	17..... <i>Jh</i>
18	VERNANDO SIMANGUNSONG	BRIPTU	BANIT SEK KKP SBP	18.....

MENGETAHUI,
KABAG SDM
SELAHU KETUA PROGRAM 3

[Signature]
MUKHAROM
KOMISARIS POLISI NRP. 65060722

Tanjungpinang, November 2022
INSTRUKTUR

[Signature]
S AITRI PERMATA SAMI



KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH KEPULAUAN RIAU
RESOR KOTA TANJUNGPINANG
Jalan Ahmad Yani Tanjungpinang

Tanjungpinang, 9 November 2022

Nomor : B/1480/XI/KEP./2022/SDM
Klasifikasi : BIASA
Lampiran : -
Perihal : permohonan bantuan instruktur

Kepada
Yth. PIMPINAN BANK BRI
TANJUNGPINANG
di
Tanjungpinang

1. Rujukan :
 - a. Undang – undang nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
 - b. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia nomor 99 tahun 2020 tentang Sistem, manajemen dan Standar Keberhasilan Pembinaan Sumber Daya Manusia Kepolisian Negara Republik Indonesia yang berkeunggulan;
 - c. Surat dari Kadiv TIK Mabes Polri selaku Kaposko Presisi nomor : B/708/X/REN.2./2022/ Div TIK tanggal 28 Oktober 2022 perihal pelaksanaan dan mekanisme pelaporan program Quick Wins Presisi .
2. Bersama ini disampaikan bahwa Polresta Tanjungpinang akan melaksanakan tindak lanjut pelaksanaan dan mekanisme program Quick Wins persisi khususnya pada Program 1 “**Bidang Pengembangan SDM Unggul**” dengan melaksanakan kegiatan latihan keterampilan dan etika pelayanan publik gelombang 1 tahun 2022 bagi personel Polresta Tanjungpinang.
3. Sehubungan dengan hal tersebut bersama ini dimohon kepada Bapak/Ibu Pimpinan Bank BRI Tanjungpinang kiranya mengirimkan 1 (satu) orang sebagai instruktur latihan keterampilan dan etika pelayanan publik bagi personel Polresta Tanjungpinang yang dilaksanakan pada :

Hari : JUMAT
Tanggal : 11 NOVEMBER 2022
Pukul : 13.30 WIB
Tempat : RUPATAMA POLRESTA TANJUNGPINANG
4. Demikian untuk menjadi maklum.

Tembusan :

1. Kapolda Kepri
2. Wakapolda Kepri
3. Irwasda Polda Kepri
4. KaroSDM Polda Kepri
5. Kabidpropam Polda Kepri

a.n. KEPALA KEPOLISIAN RESOR KOTA TANJUNGPINANG
WAKA

ARIEF ROBBY RACHMAN, S.H, S.I.K.M.Si
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP. 79040895
