



**KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH KEPULAUAN RIAU
RESOR KOTA TANJUNGPINANG**

Nomor SOP	: SOP/ 09 /II/2023/SIPROPAM
Tanggal Pembuatan	: 13 Februari 2023
Tanggal Revisi	: -
Tanggal Pengesahan	: 13 Februari 2023
Disahkan Oleh	 a.n. KEPALA KEPOLISIAN RESOR KOTA TANJUNGPINANG PS. KASIPROPAM MATIMTA BANGUN INSPEKTUR POLISI SATU NRP.71100402
Nama SOP	: Pelayanan penerimaan dan penanganan laporan pengaduan masyarakat.

Dasar Hukum
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;2. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Pembangunan jangka panjang nasional tahun 2005-2025;3. Undang-undang nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik;4. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik;5. Intruksi presiden nomor I tahun 1989 tentang pedoman pengawasan melekat;6. Peraturan Kepolisian Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Organisasi pada Polri;7. PP Nomor 1 Tahun 2003 tentang pemberhentian Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia;8. PP Nomor 2 Tahun 2003 tentang Peraturan Disiplin Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia;9. PP Nomor 3 Tahun 2003 tentang pelaksanaan teknis institusional pradilan umum bagi anggota polri;10. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2022 tentang Kode Etik Profesi dan Komisi Kode Etik Profesi Polri.

Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none">1. Anggota Polri dan atau PNS Polri yang mampu menerima laporan pengaduan dari masyarakat;2. Memahami teknik dan tata cara penerimaan pengaduan;3. Mampu mengoperasikan komputer dan paham internet/website.

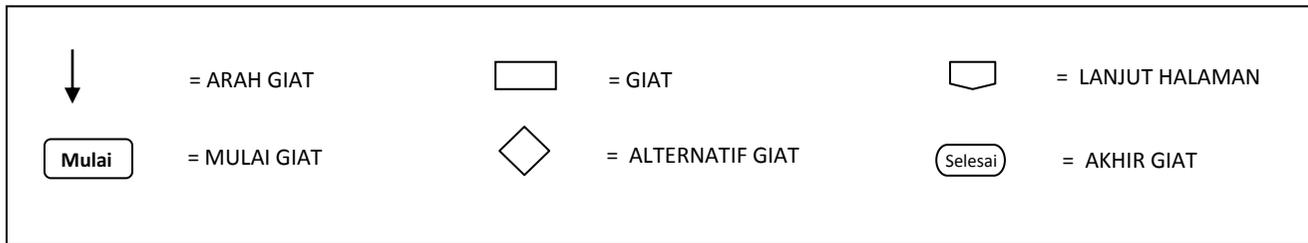
Keterkaitan

Peralatan/Perlengkapan

<p>Peraturan Kapolri Nomor: 2 tahun 2012 tentang tata cara penanganan pengaduan masyarakat dilingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan yang memadai; 2. Literature/referensi peraturan perundang-undangan; 3. Meja kursi; 4. ATK dan Formulir pengaduan; 5. komputer, laptop, OHP, printer, mesin fotocopy, jaringan intranet dan internet;
<p>Peringatan</p>	<p>Pencatatan dan Pendataan</p>
<p>Peraturan Kapolri Nomor 2 Tahun 2012 tentang tata cara penanganan pengaduan masyarakat dilingkungan Kepolisian Republik Indonesia;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Yang wajib dilaksanakan oleh penerima laporan: <ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima dan memberikan konsultasi kepada pengadu/pelapor; 2. Melakukan pelayanan pengaduan dengan baik, bersikap ramah, sopan santun serta menanyakan kepentingan pengadu/pelapor dan terlapor; 3. Menerima laporan dan mendengarkan keluhan pengadu/pelapor dengan baik; 4. Melakukan penerimaan laporan/pengaduan sesuai prosedur yang berlaku; 5. Mempermudah pengadu/pelapor dalam pembuatan laporan baik langsung maupun tidak langsung; 6. Menjalankan tugas secara professional, proporsional dan procedural. - Yang tidak boleh dilakukan oleh penerima laporan: <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak boleh mengarahkan pengadu/pelapor untuk menentukan yang akan dilaporkan; 2. Tidak boleh meminta sesuatu atau imbalan dari pengadu/pelapor; 3. Tidak boleh menolak laporan/pengaduan kecuali laporan pengaduan yang prosesnya bukan merupakan kewenangan Propam Polri; 4. Tidak boleh diskriminasi dalam penerimaan laporan/pengaduan; 5. Tidak boleh mempersulit pengadu/pelapor dalam melakukan pengaduan/laporan; 6. Dilarang berpihak dalam perkara yang dilaporkan; 7. Dilarang menyalahgunaan wewenang. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Agenda Surat Masuk dan Keluar; 2. Surat Penerimaan Surat Pengaduan Propam (SPSP2); 3. Buku Ekspedisi; 4. Register pengaduan.

3.	Meneruskan Laporan,				↓ □			- Surat Laporan Polisi (LP) - Alat bukti (bilamana ada).	1 hari	- disposisi - surat ke Kapolres Tanjung pinang		
4.	Membuat/ menyerahkan surat kepada pelapor Pemberitahuan Penanganan Propam	□	←		□			- Surat Pemberitahuan Penanganan Propam	20 hari	Surat Pemberitahuan Penanganan Propam		
5.	Membuat pemberitahuan tindak lanjut penanganan perkara	Selesai	←		□			- Surat pengantar dr Kasipropam Polres Tanjungpinang yg berisi penjelasan singkat kasus.	90 hari	-Surat pemberitahuan perkembangan Hasil riksa Propam (SP2HP2)		

Keterangan:



Tanjungpinang, 13 Februari 2023
 KEPOLRESTA TANJUNGPINANG
 INSPEKTUR POLISI SATU NRP. KASI PROPAM

MALIMTA BANGUN
 INSPEKTUR POLISI SATU NRP.71100402