



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAYANAN PENERIMAAN PENGADUAN MASYARAKAT**

2023

**SPKT POLRESTA
TANJUNGPINANG
JALAN AHMAD YANI TANJUNGPINANG**



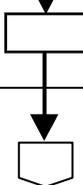
KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH KEPULAUAN RIAU
RESOR KOTA TANJUNGPINANG

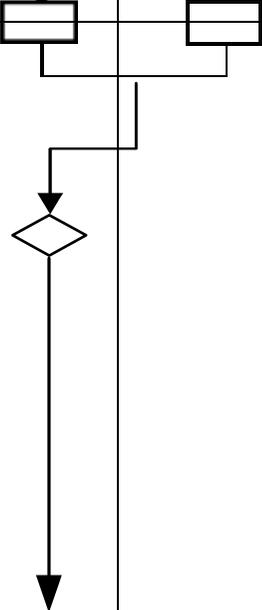
SPKT POLRESTA TANJUNGPINANG

NOMOR SOP	SOP/ 02 / VI / 2023 / SPKT
TGL.PEMBUATAN	29 Juni 2023
TGL. REVISI	-
TGL. EFEKTIF	29 Juni 2023
DISAHKAN OLEH	a.n. KEPALA KEPOLISIAN RESOR KOTA TANJUNGPINANG KA SPKT  SOPANDI AJUN KOMISARI POLISI NRP 66110317
NAMA SOP	PELAYANAN PENERIMAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none">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 Polres dan Polsek, memperhatikan pasal 37 ayat (1) ayat (2) dan ayat (3) tentang tugas dan fungsi SPKT pengkoordinasian satuan-satuan fungsi dibidang pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Memiliki kemampuan mengoperasikan computer dan internet2. Mampu berkomunikasi dan bekerja dengan baik dalam tim serta tepat waktu.3. Memiliki prilaku baik, ramah dan sopan serta bertanggungjawab.
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN

<ol style="list-style-type: none"> Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerimaan Laporan Polisi (LP); Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Visum Et Repertum (V E R); 	<ol style="list-style-type: none"> Ruangan khusus pelayanan yang representatif dan sejuk Komputer dan printer; ATK; Meja dan kursi sesuai kebutuhan; Buku register
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Apabila pelayanan tidak dilakukan sesuai SOP, akan berpengaruh pada survey kepuasan masyarakat terhadap Polri.	Disimpan sebagai data elektronik dan manual.

NO	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BUKU			KET
		KANIT SPKT	BAMIN SPKT	UNIT RESKRIM	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Pelapor / pengadu diterima diruangan pelayanan SPKT dengan mempersilahkan duduk. menanyakan identitas pelapor serta maksud kedatangannya.	Mulai			Surat perintah tugas	5 menit	Masyarakat merasa puas dengan pelayanan Polri	
2	Melayani pengaduan pelapor dan mempelajari kasus yang dilaporkan.				Ruang pelayanan	20 menit	Perkara yang diadukan menjadi jelas	



3	Pengaduan tersebut dialami dengan melakukan koordinasi dan konsultasi dengan piket unit Reskrim.				Ruang pelayanan	10 menit	Rekomendasi buat surat pengaduan	
4	<p>a. Memberikan petunjuk kepada pelapor untuk membuat surat pengaduan yang ditujukan langsung kepada Kapolres.</p> <p>b. Surat pengaduan dibuat secara tertulis oleh pelapor dan menyertakan atau melampirkan bukti-bukti antara lain berupa surat (foto copy).</p> <p>c. Masyarakat melaporkan di SPKT didukung dengan bukti-bukti yang kuat dan dalam hal gelar perkara bersama dengan unit Reskrim ditemukan unsur Tindak Pidana maka SPKT segera membuat Laporan Polisi</p>				<p>a. Ruang pelayanan</p> <p>b. ATK</p>	5 menit	Dokumen surat pengaduan	
5	Mendistribusi / menyerahkan Surat Pengaduan tersebut kepada Kapolres Tanjungpinang melalui Kasium Polres Tanjungpinang				Surat Pengaduan	5 menit	Disposisi Kapolres	