

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PROSES PENERIMAAN LAPORAN/PENGADUAN MASYARAKAT
YANG DATANG LANGSUNG**

a. Tujuan :

Standar Operasional Prosedur ini dibuat dengan tujuan sebagai pedoman bagi personel SPKT dalam melaksanakan tugas menerima pengaduan masyarakat yang datang langsung ke kantor SPKT Polres Sumbawa.

b. Proses penerimaan pelayanan masyarakat :

1. Petugas SPKT menyampaikan salam selamat datang di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Sumbawa
2. Masyarakat dipersilahkan duduk
3. Petugas SPKT melakukan wawancara / introgasi tentang alat bukti yang memenuhi kriteria terjadi Tindak Pidana, (saksi, surat, petunjuk dan petunjuk lain yang menunjuk kepada tsb sebagai pelaku)
4. Setelah melakukan wawancara/introgasi bila bukan tindak pidana agar disarankan ke Instansi lain untuk penanganan lebih lanjut dan apabila ada dugaan tindak pidana agar dibuatkan Laporan Polisi.
5. Petugas SPKT mengantarkan pelapor/pengadu ke tempat penerimaan laporan /pengaduan untuk dibuatkan Laporan Polisi.
6. Petugas penerima laporan membuat Laporan Polisi dan memberikan Surat Tanda Penerimaan Laporan.
7. Petugas KSPKT melimpahkan Laporan Polisi ke fungsi terkait sesuai dengan Tindak Pidana yang dilaporkan.

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PROSES PENERIMAAN LAPORAN/PENGADUAN MASYARAKAT
MELALUI TELEPON**

a. Tujuan :

Standar Operasional Prosedur ini dibuat dengan tujuan sebagai pedoman bagi personel SPKT dalam melaksanakan tugas menerima pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui telepon ke kantor SPKT Polres Sumbawa

b. Proses penerimaan laporan/pengaduan masyarakat melalui telepon :

- 1) Petugas operator telepon menyampaikan salam terimakasih telah menghubungi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polres Sumbawa
- 2) Petugas Operator telepon menanyakan dan mencatat identitas lengkap pelapor/pengadu dalam buku penerimaan telepon.
- 3) Petugas operator menerima lapor/pengadu menutup telepon dan akan di hubungi kembali.
- 4) Petugas operator telepon menghubungi pelapor/pengadu.
- 5) Bila nomor telepon tidak bisa dihubungi beberapa kali, maka laporan tidak ditindak lanjuti.
- 6) Jika pelapor/pengadu bisa dihubungi maka ditanyakan keperluannya dan diminta untuk tidak menutup telepon karena akan dihubungkan ke nomor telepon petugas penerima laporan pengaduan.
- 7) Petugas penerima laporan/pengaduan menerima dan mencatat laporan/pengaduan serta menuangkan dalam bentuk laporan polisi.
- 8) Setelah laporan polisi selesai dibuat meminta pelapor/pengadu datang ke kantor SPKT untuk menandatangani laporan / pengaduan.

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PROSES PENERIMAAN LAPORAN/PENGADUAN MASYARAKAT
MELALUI INTERNET, EMAIL, WEBSITE**

a. Tujuan

Standar Operasional Prosedur ini dibuat dengan tujuan sebagai pedoman bagi personel SPKT dalam melaksanakan tugas menerima pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui internet, email, website ke kantor SPKT Polres Sumbawa

b. Proses penerimaan laporan/pengaduan masyarakat melalui internet, email, website

- 1) Petugas operator membuka internet, email, website
- 2) Petugas Operator internet, email, website mengeprint laporan/pengaduan yang diterima.
- 3) Petugas operator menyampaikan laporan yang telah diprint ke Kanit SPKT
- 4) Kanit SPKT menganalisa dan mendisposisi ke fungsi terkait.
- 5) Pemandu meneruskan ke fungsi terkait.
- 6) Petugas operator internet, email, website menyampaikan salam dan terima kasih telah menghubungi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polres Sumbawa melalui Internet, email website;
- 7) Petugas operator internet, email, website menyampaikan bahwa laporan telah ditindaklanjuti.
- 8) Petugas operator internet, email, website menyampaikan untuk proses selanjutnya agar menghubungi nomor telepon atau datang langsung ke kantor SPKT Polres Sumbawa.

Job Diskription Ka SPKT


1. Rutin :

- Memberikan arahan tentang teknis pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.
- Memberikan arahan tentang penanganan tindakan pertama di TKP dan penanganan TKP (TP TKP).
- Memberikan arahan tentang pembuatan Laporan Polisi, pembuatan surat tanda terima Laporan Polisi.
- Memberikan arahan tentang prosedur pemberian SP2HP.
- Memberikan arahan tentang penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).
- Memberikan arahan tentang prosedur pemberian Surat Keterangan Laporan Diri (SKLD).
- Memberikan arahan tentang tata cara pemberian Surat Ijin Keramaian (SIK), Surat Rekomendasi Ijin Usaha Jasa Pengamanan (SRIUJP), Surat Ijin Mengemudi (SIM) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK).
- Memberikan arahan tentang cara pemberian dan atau menyajikan informasi yang berkaitan dengan tugas Kepolisian
- Memberikan arahan tugas kepada satuan bawah antara lain pelaksanaan tugas piket fungsi dan tugas-tugas Ka SPKT.

2. Insidental :

- Menghadiri rapat Internal maupun Eksternal sesuai dengan arahan Kapolres
- Melaksanakan pengawasan terhadap kesatuan bawah sesuai dengan ruang lingkup tugas SPKT Polres Sumbawa.

a.n KEPALA KEPOLISIAN RESORT SUMBAWA
KA SPKT



IMADE KANDRA
IPTU NRP 60010243



JOB DISKRIPSI

KSPK

1. Memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk penerimaan, pengaduan /laporan masyarakat.
2. Menerima setiap laporan masyarakat yang harus segera ditangani melalui jaringan call center 110/kontak center 110.
3. Memberikan bantuan dan atau pertolongan pertama kepada masyarakat.
4. Memberikan pelayanan surat keterangan sesuai dengan kebutuhan.
5. Mengkoordinir piket fungsi dalam penanganan atau mendatangi TKP dan pengolahan TKP.
6. Melaksanakan apel udara keseluruh Polsek/Polsub Sektor Jajaran Res Sbw dan mencatat/melaporkan hasilnya kepada pimpinan.
7. Wajib menjaga kebersihan ruang pelayanan dan lingkungan Mapolres Sumbawa.
8. Bertugas dan bertanggung jawab kepada Ka.SPKT, melaporkan setiap kasus menonjol kepada pimpinan pada kesempatan pertama.

a.n KAPOLRES SUMBAWA

~~KA SPKT~~

~~*Handwritten signature*~~

I MADE KANDRA
IPTU NRP 60010243

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
DALAM PENGURUSAN LAPORAN KEHILANGAN BARANG
(SURAT-SURAT PENTING)**

1. Surat sertifikat tanah :

Rekomendasi dari kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN), termasuk data-data nomor sertifikat, letak, luas, nama pemilik, sertifikat dan penyanding

2. Surat (Buku nikah) :

Rekomendasi dari Kantor Urusan Agama (KUA) dimana surat tersebut dikeluarkan termasuk nomor, nama suami, isteri, dan tanggal, bulan, Tahun pernikahan

3. SIM, STNK, BPKB :

SIM : Nomor sim (kalau tidak tahu) cek keruangan sim untuk diminta nomor sim, nama.

STNK : Harus menunjukkan BPKB bila dalam keredit (minta rekomendasi dari deler)

BPKB : Harus ada STNK dan cek Fisik.

4. Buku Tabungan :

Rekomendasi dari kantor bank bersangkutan dengan mencantumkan nama pemilik dan nomor rekening.

5. Kartu ATM :

Rekomendasi dari kantor bank bersangkutan nama pemilik, dan membawa buku rekening.

6. KTP :

Rekomendasi dari kantor kelurahan (kantor desa) dimana pelapor berdomisili, nama pemilik, nomor KTP, dan menunjukkan kartu KK (kartu keluarga) Foto copy.

7. Kartu Keluarga (KK) :

Rekomendasi dari kelurahan / desa tempat pelapor berdomisili, nomor kalau ada dan nama kepala keluarga.

8. Surat Gadai :

Rekomendasi dari kantor pegadaian tempat surat gadai di keluarkan, nomor dan atas nama siapa.

9. Kartu BPJS :

Rekomendasi dari kantor BPJS, dimana kartu tersebut di keluarkan, nomor, dan nama.

10. Surat-surat, Kartu dan buku lainnya :


Rekomendasi dari kantor / badan yang mengeluarkan (menerbitkan), nomor, atas nama dan Tanggal, Bulan Tahun di keluarkan.

11. Surat Ijazah :

Rekomendasi dari kepala sekeolah tempat ijazah di keluarkan, nomor induk, Tanggal, Bulan, Tahun keluar dan atas nama siapa

a.n. Kepala Kepolisian Resort Sumbawa

KA SPKT



I MADE KANDRA
IPTU NRP 60010243