

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
TENTANG
SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU**



**POLRES SINTANG
TAHUN 2021**



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
TENTANG SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU (SPKT)

I. PENDAHULUAN

- a. Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polres Sintang merupakan unsur pelaksana tugas pokok memberikan pelayanan kepolisian terpadu kepada masyarakat di wilayah Hukum Polres Sintang dengan mengedepankan kegiatan Pelayanan masyarakat dalam rangka memberikan Pelayanan Prima.
- b. Polri sebagai aparat negara yang bertugas memberikan pelayanan terpadu kepada masyarakat, penegak hukum, pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat dalam melaksanakan tugasnya dihadapkan pada permasalahan internal berupaketerbatasan sumberdaya personel, keterbatasan materiil, peralatan, sarana dan prasarana serta anggaran maupun tantangan eksternal sebagai akibat pengaruh lingkungan strategis global, regional dan nasional.
- c. Polri dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat melakukan pembena han melalui Reformasi Birokrasi Polri yang meliputi bidang instrumental, struktural, dan kultural yang dilaksanakan secara terus menerus sesuai dengan tahapan Renstra Polri, dalam upaya mempercepat dan mengoptimalkan Reformasi Birokrasi Polri yang hasilnya dapat dirasakan oleh masyarakat, menjaga Harkamtibmas dan penegak hukum, maka Polri melaksanakan Program *Quick Wins*.
- d. Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu dalam pelaksanaan program Quick Wins bertanggung jawab dan melaksanakan kegiatan Quick Respons SPKT melalui kegiatan Pelayanan masyarakat yang merupakan salah satu program unggulan Quick Wins Reformasi Birokrasi Polri, telah dilaksanakan di seluruh jajaran satu kewilayah terhitung sejak diluncurkan oleh Presiden RI pada tanggal 30 Januari 2009 dan diharapkan dapat memberikan pelayanan prima berupa kecepatan melayani masyarakat dalam pembuatan laporan setelah diadakan konseling dengan piket Reserse, serta adanya perubahan sikap perilaku anggota dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sikap sopan santun, humanis dalam bentuk senyum, salam dan sapa.

II. DASAR

- a. Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tanggal 8 Januari 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- b. Keputusan Kapolri No. Pol. :Kep/37/X/2008 tanggal 27 Oktober 2008 tentang Penjabaran program kerja Akselerasi Transformasi Polri menuju Polri yang mandiri, profesional dan dipercaya masyarakat.
- c. Perkap Nomor 22 Tahun 2010 tanggal 28 September 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Organisasi pada Tingkat Kepolisian Daerah.

III. MAKSUD DAN TUJUAN

- a. Maksud pembuatan Standart Operational Procedure (SOP) SPKT ini agar dapat dijadikan pedoman bagi pelaksana tugas operasional di lapangan.
- b. Tujuannya agar terwujud keseragaman dan polatindak parapelaksana tugas di lapangan sesuai dengan peraturan per-Undang-undangan yang berlaku.

IV. RUANG LINGKUP

Ruang Lingkup Standart Operational Procedure (SOP) Siaga SPKT meliputi pemberian pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan, pemberian bantuan atau pertolongan dan pelayanan surat keterangan.

V. PENGERTIAN-PENGERTIAN

- a. **Kanit SPKT** adalah unsur pelaksana tugas pokok bidang pelayanan masyarakat yang bertanggung jawab kepada Ka SPKT.
- b. **Ba Yanmas Siaga** adalah pelaksana tugas pelayanan yang bertugas memproses pelayanan penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan masyarakat, serta pemberian bantuan dan pertolongan kepolisian.
- c. **Bamin Siaga** adalah pelaksana tugas pelayanan yang bertugas menyelenggarakan pengadministrasian umum kegiatan siaga SPKT dan pelayanan surat keterangan kepolisian.
- d. **Piket fungsi** adalah personel yang bertugas dari masing-masing fungsi operasional yang bertugas membantu Kanit SPKT dalam menindak lanjut seluruh kegiatan pelayanan dan pemberian bantuan pertolongan kepolisian kepada masyarakat.

VI. PRINSIP-PRINSIP DASAR

- a. **Cepat dan Tepat** yaitu dalam melaksanakan pelayanan masyarakat.
- b. **Humanis** yaitu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat senantiasanya dengan penuh rasa tanggung jawab, simpatik, ramah, sopan/santun dan papamrih.
- c. **Obyektif** yaitu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak memihak atau membedakan asal usul, agama, golongan dan latar belakang.
- d. **Transparan** yaitu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara bersih dan terbuka (bebas dari KKN).
- e. **Akuntabel** yaitu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dipertanggungjawabkan kepada pimpinan Polri maupun masyarakat itu sendiri.
- f. **Bebas Biaya** yaitu dalam memberikan bantuan pelayanan kepada masyarakat tidak ada pungutan dalam bentuk apapun.

VII. TAHAP PERSIAPAN

- a. Menerima laporan dan pengaduan masyarakat.
- b. Koordinasi dengan Piket Reserse.

VIII. PELAKSANAAN

- a. Menerima dan melayani masyarakat yang akan melapor / pengaduan.

- b. Memberikan Pelayanan Kepolisian Secara Terpadu kepada masyarakat dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan disertai pelayanan surat keterangan dengan program 3 S (senyum, salam, sapa) memberikan rasa empati, proporsional, serta profesional.
- c. Dilakukan gelar perkara di ruang konseling oleh piket Fungsi Reskrim bila laporan, pengaduan tersebut tentang tindak pidana umum, hasil gelar perkara bila ada unsur tindak pidana nyanakemudi di buat rekomendasi selanjutnya di buat Laporan Polisi.
- d. Membuat laporan Polisi model A sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a adalah Laporan Polisi yang di buat oleh anggota Polri yang mengalami, mengetahui atau menemukan langsung peristiwa yang terjadi.
- e. Membuat laporan Polisi model B sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b adalah Laporan Polisi yang di buat oleh Anggota Polri atau laporan / pengaduan yang diterima oleh masyarakat.
- f. Membuat laporan Kehilangan yang pelapornya adalah masyarakat / anggota (memberikansurat dan penerimaan laporan kehilangan).
- g. Membuat surat pengantar Visum Et Refertum ke Rumah Sakit.

I. PENUTUP

Demikian Standart Operational Procedure (SOP) Siaga SPKT ini di susun sebagai pedoman bagi pelaksana tugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polres Sintang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.



Sintang, 01 Januari 2021
KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINTANG

VENTIE BERNARD MUSAK, S.I.K., S.H., M.I.K.
AKBP NRP 79080795