



SOP

(STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR)

SPKT POLRES HSS

TAHUN 2025



Sungai Raya, Januari 2025

POLRI DAERAH KALIMANTAN SELATAN

RESOR HULU SUNGAI SELATAN



STANDAR OPERASIONAL PROCEDURE
SPKT



NO. DOKUMEN

SOP- SPKT - 01

HALAMAN

1 / 14

TANGGAL TERBIT : JANUARI 2025

Dibuat oleh

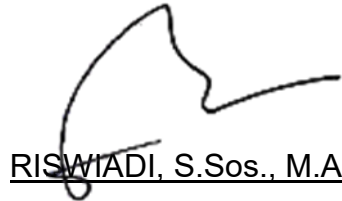
KA SPKT POLRES HSS


ABDUL AZIS, S.H.

IPDA NRP 77060393

Diperiksa oleh

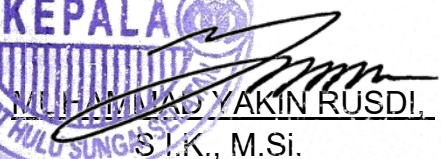
WAKA POLRES HSS


RISWIADI, S.Sos., M.A.P.

KOMPOL NRP 70060297

Disahkan oleh

KAPOLRES HSS


MUHAMMAD YAKIN RUSDI,
S.I.K., M.Si.

AKBP NRP 84071734

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Tentang

STANDAR PELAYANAN SPKT POLRES HULU SUNGAI SELATAN

I. PENDAHULUAN

1. Umum

- a. Membangun Kepercayaan Masyarakat atas pelayanan Publik yang dilakukan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang pelayanan publik.
- b. Bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalagunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan standart pelayanan.
- c. Polri merupakan instansi pemerintah yang berfokus pada Pelayanan publik. memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Untuk itu pelayanan yang dilakukan oleh Polri selain untuk memenuhi kebutuhan hajat hidup masyarakat, juga untuk memberdayakan, serta membangun kepercayaan masyarakat/ pelapor/masyarakat pencari keadilan.
- d. Guna memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan Polri maka dibutuhkan akan adanya standar pelayanan sebagai pedoman dalam pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh Sentra pelayanan Kepolisian Terpadu Polres Hulu Sungai Selatan maka dibutuhkan standar mutu pelayanan kepada masyarakat tersebut dalam sebuah Standar Operasional Prosedural atau disingkat SOP.

2. Dasar

- a. Undang Undang No 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- b. Undang – undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- c. Perkap No. 23/IX/2010 tentang Susunan Organisasi dan tata kerja pada tingkat Kepolisian.

/ d. Undang

-2-

- d. Undang Undang No 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana KUHP
- e. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik
- f. Permenpan Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional.
- g. Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia No. 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan tata kerja pada tingkat Kepolisian resort dan Kepolisian sektor
- h. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2012 tentang Tata cara penanganan pengaduan masyarakat dilingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia.

3. Maksud dan Tujuan.

Maksud pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) ini sebagai pedoman untuk anggota SPKT Polres Hulu Sungai Selatan agar dapat melaksanakan pelayanan prima sesuai dengan standar operasional prosedur yang baku, seragam dan efektif sehingga masyarakat merasa terlayani, nyaman dan aman.

Memberikan Panduan kepada penyelenggara dalam pengelolaan pengaduan pelayanan Publik yang disampaikan oleh seluruh pihak baik warga negara, Penduduk, orang perorangan termasuk yang berkebutuhan khusus, kelompok maupun badan hukum.

Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP) ini digunakan untuk meningkatkan kepercayaan dan kecintaan masyarakat kepada Polri. Dimana Polri adalah salah satu lembaga pelayanan publik yang mengedepankan fungsi pelayanan dan kepercayaan masyarakat menjadi indikator. Dan dijadikan acuan untuk bertindak dalam kegiatan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dan dapat digunakan sebagai tolak ukur dan penilaian pelaksanaan tugas anggota SPKT Polres Hulu Sungai Selatan dalam melaksanakan tugas pelayanan yang baik bagi masyarakat.

4. Ruang Lingkup

Standar Operasional Prosedur (SOP) ini meliputi pengertian mutu pelayanan, mengapa diperlukan adanya standar mutu pelayanan, sasaran dan jenis standar mutu pelayanan yang harus dilakukan personel SPKT Polres Hulu Sungai Selatan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

5. Tata Urut

I. PENDAHULUAN

II. PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK

1. Tujuan.

- a. Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat sebagai pengguna layanan secara sederhana, cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik.
- b. Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan.
- c. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2. Sasaran.

Sasaran Pelayanan Publik adalah seluruh pihak baik Warga Negara, Penduduk, Orang Perorangan maupun badan Hukum tanpa terkecuali.

3. Kegiatan.

SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan/pengaduan, pelayanan bantuan/pertolongan kepolisian, bersama fungsi terkait mendatangi TKP untuk melaksanakan kegiatan pengamanan dan olah TKP sesuai ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku.

SPKT dapat melayani :

- Laporan Polisi (LP)
- Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTPLP)
- Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK)
- Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP)
- Surat Keterangan Lapor Diri (SKLD)

Fungsi SPKT lainnya :

- a. Pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan, antara lain penanganan tempat kejadian perkara (TKP) meliputi tindakan pertama di TKP (TPTKP) dan pengolahan TKP, turjawali (pengaturan jalan dan pengawalan lalu-lintas), dan pengamanan.
- b. Pelayanan masyarakat antara lain melalui telepon (110), pesan singkat, faksimili, internet (jejaring sosial), dan surat.
- c. Penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

III. MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN / PELAYANAN

1. Penerimaan Pengaduan/Pelayanan.

- a. Penyelenggara wajib menerima pengaduan sesuai dengan kebijakan “no wrong door policy”, yaitu menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa pengaduan akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani.
- b. Penerimaan Pengaduan meliputi:
 - 1) Pengaduan secara langsung kepada Penyelenggara, yaitu pengaduan yang disampaikan secara lisan;
 - 2) Pengaduan secara tidak langsung kepada Penyelenggara, yaitu melalui:
 - a) kotak pengaduan
 - b) surat
 - c) teknologi informasi, seperti: telepon, faksimili, website, surat elektronik (e-mail), media penyiaran, layanan pesan singkat (SMS/Short Message Service), atau jejaring sosial dan sejenisnya.

2. Prosedur dan Mekanisme Penerimaan Pengaduan

- a. Prosedur Penerimaan Pengaduan Langsung kepada Penyelenggara, meliputi:
 - 1) Petugas menerima pengadu di tempat SPKT;
 - 2) Identitas Pengadu dijamin kerahasiaannya
 - 3) Petugas wajib mendengarkan aduan pengadu, mencatat substansi pengaduan, dan memberikan respon/tanggapan secara langsung.
 - 4) Petugas memeriksa substansi pengaduan dari aspek kewenangan. Apabila substansi pengaduan di luar kewenangan penyelenggara, maka berkas pengaduan tersebut wajib diteruskan kepada penyelenggara lain yang berwenang, serta harus diinformasikan kepada Pengadu.
 - 5) Petugas wajib mencatat setiap pengaduan yang memuat sekurang kurangnya identitas pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap, nomor pengaduan, uraian keluhan atas pelayanan, dan tempat, waktu penyampaian, serta tanda tangan.

/ 6) Apabila

- 6) Apabila karena kondisi tertentu pengadu tidak mampu menulis dan/atau membaca, maka pengelola wajib membantu pengadu untuk mengisi formulir pengaduan tersebut.
- b. Prosedur Penerimaan Pengaduan Tidak Langsung kepada Penyelenggara, sebagai berikut:
- 1) Petugas memeriksa substansi pengaduan dari aspek kewenangan. Apabila substansi pengaduan di luar kewenangan Penyelenggara, maka pengaduan tersebut wajib diteruskan kepada Penyelenggara lain yang berwenang, serta hal ini harus diinformasikan oleh pengelola kepada pengadu.
 - 2) Jika pengaduan tersebut tidak menyebutkan identitas atau anonim dan tidak ada nomor kontak yang bisa dihubungi, maka pengaduan tersebut dapat diabaikan.
 - 3) Petugas pengaduan memberikan respon atau tanggapan awal kepada pengadu paling lambat 3 hari kerja sejak pengaduan diterima
 - 4) Petugas pengaduan memberikan nomor pengaduan kepada pengadu untuk menjadi acuan dalam penyelesaian pengaduan.
 - 5) Penyelenggara wajib menyediakan sarana bagi pengadu untuk dapat memantau status penyelesaian pengaduan
- c. Pengarsipan Pengaduan.
- 1). Dokumen dan pelaporan pengaduan disimpan dengan aman dan diupayakan menggunakan fasilitas digital, sehingga memudahkan penemuan kembali apabila diperlukan.
 - 2). Pengarsipan dilakukan dalam bentuk data elektronik (softcopy). Apabila terdapat data hardcopy wajib diubah menjadi data softcopy dan disimpan dalam database.
 - 3). Pengelola pengaduan wajib mempublikasikan jumlah, dan status penyelesaian pengaduan kepada masyarakat.

IV. PROSEDUR STANDAR MUTU PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT

Prosedur Standar Mutu Pelayanan kepada masyarakat oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) sesuai jenis, sasaran, pentahapan dan prinsip – prinsip dalam pelayanan prima dikaitkan dengan kegiatan Pelayanan Kepolisian maka dirumuskan bentuk pelayanan prima yang dilakukan oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) adalah :

/ 1. Mekanisme

1. Mekanisme Pengaduan.



2. Standar Operasional dalam Penerimaan Laporan.

- a. Menerima warga yang melaporkan perkara dengan mengedepankan keramah tamahan, kesopanan, senyum dan kesantunan.
- b. Mempersilahkan pelapor untuk duduk dan siapkan minum untuk pelapor
- c. Petugas memperkenalkan terlebih dahulu identitasnya kepada pelapor
- d. Petugas bertanya dengan sopan kepada pelapor dengan tidak langsung kepada materi laporan tetapi dengan pertanyaan pembuka baik identitas pelapor, asalnya dan sebagainya (pertanyaan pembuka).
- i. Petugas menanyakan apakah laporan yang akan dilaporkan tersebut pernah dilaporkan di kesatuan lain.
- j. Apabila laporan tersebut dinilai layak untuk diterima segera dibuatkan Laporan Polisi dan surat tanda penerimaan laporannya.
- k. Segera dilakukan pemeriksaan terhadap pelapor dengan baik (dilakukan oleh fungsi terkait)
- l. Tidak ada diskriminasi terhadap pelapor.
- m. Tidak ada pungli dalam penerimaan laporan oleh petugas.
- n. Target waktu penerimaan Laporan 20 Menit.

3. Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan. (SKTLK)

- a. Menerima warga yang melaporkan SKTLK dengan mengedepankan keramah tamahan, kesopanan, senyum dan kesantunan.
- b. Mempersilahkan pelapor untuk duduk dan siapkan minum untuk pelapor
- c. Petugas memperkenalkan terlebih dahulu identitasnya kepada pelapor.
- d. Petugas menanyakan Persyaratan pembuatan SKTLK.
- e. Apabila dirasa persyaratan sudah sesuai dan lengkap Petugas segera membuat SKTLK.
- f. Tidak ada pungutan dalam penerimaan Laporan.
- g. Target Waktu Penerimaan laporan 10 Menit.

4. Menerima Laporan / Pengaduan secara tidak langsung.

- a. Mengucapkan salam
- b. Mencatat Identitas Pelapor secara lengkap.
- c. Mencatat isi Laporan (Jenis Kejadian)
- d. Menumpulkan Picket Fungsi dan memberikan APP
- e. Melaporkan kepada Pimpinan.
- f. Mendatangi TKP dengan target waktu dari penerimaan laporan sampai dengan mendatangi TKP 15 menit , untuk tkp dalam kota.
- g. Tidak ada pungutan dalam mendatangi TKP Kejadian.
- h. Melaporkan hasil pelaksanaan ke Pimpinan.

5. Surat Surat Yang lain.

- a. Menerima warga yang melaporkan SKTLK maupun pelaporan tindak pidana dengan mengedepankan keramah tamahan, kesopanan, senyum dan kesantunan.
- b. Mempersilahkan pelapor untuk duduk dan siapkan minum untuk pelapor.
- c. Petugas memperkenalkan terlebih dahulu identitasnya kepada pelapor.
- d.

/ d. Apabila

- e. Apabila pelapor menanyakan pengurusan surat surat yang diperlukan berhubungan dengan fungsi lain Lantas (SIM, STNK dll), Intelkam (SKCK, Ijin keramaian dll) maka petugas akan meneruskan laporan tersebut kepada fungsi terkait dengan cara mengantarkan pelapor ke tujuan yang diinginkan oleh pelapor.

6. Biaya / Tarif

Dalam pelaksanaan penerimaan Pengaduan / Pelapor / Korban Tidak pidana di SPKT Polres HSS tanpa dipungut biaya sepeserpun / Gratis.



7. Waktu pelayanan pembuatan :

- Laporan Polisi maksimal 20 Menit
- Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan Maksimal 10 Menit

PERNYATAAN PERSYARATAN SKTKL	SISTEM PELAYANAN	JANGKA WAKTU PELAYANAN	BIAYA ATAU TARIF	PRODUK PELAYANAN	PENANGANAN PENGADUAN,SARAN DAN MASUKAN	SISTEM MEKANISME
1. LPTP PELAKSI 2. CORE DATA TANGKAI BILANGAN 3. KARTU KENDARAAN 4. NOMOR SAMPAH/PELAKSI	1. JAMAL, PERTI SPTI LDK 2. DARI 3 TANGKAI BILAN	1. JANGKA WAKTU TUMBUHAN LAPORAN POLISI LPTP Maksimal 20 MENIT 2. JANGKA WAKTU PELAYANAN SATUK 20 MENIT	1. LPTP POLISI 100 SALAH PELAYANAN LAPORAN POLISI LPTP Maksimal 20 DARI 3 2. PENERIMAAN SURAT TANGKAI TUMBUH LAPORAN POLISI JITONG 3. PENERIMAAN SKTKL	1. PENERIMAAN LAPORAN POLISI LPTP Maksimal 20 DARI 3 2. PENERIMAAN SURAT TANGKAI TUMBUH LAPORAN POLISI JITONG 3. PENERIMAAN SKTKL	1. MELAKUKI KONTAK LAPORAN / TANGKAI BILAN 2. MELAKUKI LAPORAN CALL CENTER POLRI 112	MEKANISME PELAYANAN SPTI TERPANGKAI 10 KARTU TUMBUH
DASAR HUKUM	SARANA DAN PRASARANA ATAU FASILITAS	PENGAWAS INTERNAL	JUMLAH PELAKSANA	JAMINAN PELAYANAN	KOMPETENSI PELAKSANA	JAMINAN KEAMANAN KEBELAKANGAN PELAYANAN
a. UU No.36 Tahun 2002 tentang Kapalisan Negara Republik Indonesia b. UU No.24 Tahun 2000 tentang Trafik, Cengkam Negara No.1 Tahun 2000 No.123, Tambahan Lembaran Negara No. 30 2008 c. UU No. 8 Tahun 2008 tentang Kedudukan Negara (2008) d. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2008 tentang Menteri Peternakan Padi e. Permenpan RB Nomor 36 Tahun 2008 tentang Peternakan, Tumbuhan peternakan,peternakan dan peternakan Sektoral Peternakan, f. Perkap 10 No.23 Tahun 2010 tentang Sektoral Organisme dan tata cara pada tingkat Kapalan Bauran dan Kapalan Sektoral g. Permenpan RB Nomor 2 tahun 2012 tentang Tata Cara Peternakan peternakan peternakan dipengaruhi Kapalan Negara Republik Indonesia,	1. Ruang tunggu Peternakan Peternakan, 2. Ruang dan area parkir di sekitar dalam Tumbuhan dan peternakan, 3. Ruang dan Raud peternakan, 4. Tumbuhan dan peternakan, 5. Ruang dan Raud peternakan, 6. Tumbuhan dan peternakan, 7. Ruang dan Raud peternakan, 8. Ruang dan Raud peternakan, 9. Ruang dan Raud peternakan, 10. Ruang dan Raud peternakan, 11. Ruang dan Raud peternakan, 12. Ruang dan Raud peternakan, 13. Ruang dan Raud peternakan, 14. Ruang dan Raud peternakan, 15. Ruang dan Raud peternakan, 16. Ruang dan Raud peternakan, 17. Ruang dan Raud peternakan, 18. Ruang dan Raud peternakan, 19. Ruang dan Raud peternakan, 20. Ruang dan Raud peternakan, 21. Ruang dan Raud peternakan, 22. Ruang dan Raud peternakan, 23. Ruang dan Raud peternakan, 24. Ruang dan Raud peternakan, 25. Ruang dan Raud peternakan, 26. Ruang dan Raud peternakan, 27. Ruang dan Raud peternakan, 28. Ruang dan Raud peternakan, 29. Ruang dan Raud peternakan, 30. Ruang dan Raud peternakan, 31. Ruang dan Raud peternakan, 32. Ruang dan Raud peternakan, 33. Ruang dan Raud peternakan, 34. Ruang dan Raud peternakan, 35. Ruang dan Raud peternakan, 36. Ruang dan Raud peternakan, 37. Ruang dan Raud peternakan, 38. Ruang dan Raud peternakan, 39. Ruang dan Raud peternakan, 40. Ruang dan Raud peternakan, 41. Ruang dan Raud peternakan, 42. Ruang dan Raud peternakan, 43. Ruang dan Raud peternakan, 44. Ruang dan Raud peternakan, 45. Ruang dan Raud peternakan, 46. Ruang dan Raud peternakan, 47. Ruang dan Raud peternakan, 48. Ruang dan Raud peternakan, 49. Ruang dan Raud peternakan, 50. Ruang dan Raud peternakan, 51. Ruang dan Raud peternakan, 52. Ruang dan Raud peternakan, 53. Ruang dan Raud peternakan, 54. Ruang dan Raud peternakan, 55. Ruang dan Raud peternakan, 56. Ruang dan Raud peternakan, 57. Ruang dan Raud peternakan, 58. Ruang dan Raud peternakan, 59. Ruang dan Raud peternakan, 60. Ruang dan Raud peternakan, 61. Ruang dan Raud peternakan, 62. Ruang dan Raud peternakan, 63. Ruang dan Raud peternakan, 64. Ruang dan Raud peternakan, 65. Ruang dan Raud peternakan, 66. Ruang dan Raud peternakan, 67. Ruang dan Raud peternakan, 68. Ruang dan Raud peternakan, 69. Ruang dan Raud peternakan, 70. Ruang dan Raud peternakan, 71. Ruang dan Raud peternakan, 72. Ruang dan Raud peternakan, 73. Ruang dan Raud peternakan, 74. Ruang dan Raud peternakan, 75. Ruang dan Raud peternakan, 76. Ruang dan Raud peternakan, 77. Ruang dan Raud peternakan, 78. Ruang dan Raud peternakan, 79. Ruang dan Raud peternakan, 80. Ruang dan Raud peternakan, 81. Ruang dan Raud peternakan, 82. Ruang dan Raud peternakan, 83. Ruang dan Raud peternakan, 84. Ruang dan Raud peternakan, 85. Ruang dan Raud peternakan, 86. Ruang dan Raud peternakan, 87. Ruang dan Raud peternakan, 88. Ruang dan Raud peternakan, 89. Ruang dan Raud peternakan, 90. Ruang dan Raud peternakan, 91. Ruang dan Raud peternakan, 92. Ruang dan Raud peternakan, 93. Ruang dan Raud peternakan, 94. Ruang dan Raud peternakan, 95. Ruang dan Raud peternakan, 96. Ruang dan Raud peternakan, 97. Ruang dan Raud peternakan, 98. Ruang dan Raud peternakan, 99. Ruang dan Raud peternakan, 100. Ruang dan Raud peternakan, 101. Ruang dan Raud peternakan, 102. Ruang dan Raud peternakan, 103. Ruang dan Raud peternakan, 104. Ruang dan Raud peternakan, 105. Ruang dan Raud peternakan, 106. Ruang dan Raud peternakan, 107. Ruang dan Raud peternakan, 108. Ruang dan Raud peternakan, 109. Ruang dan Raud peternakan, 110. Ruang dan Raud peternakan, 111. Ruang dan Raud peternakan, 112. Ruang dan Raud peternakan, 113. Ruang dan Raud peternakan, 114. Ruang dan Raud peternakan, 115. Ruang dan Raud peternakan, 116. Ruang dan Raud peternakan, 117. Ruang dan Raud peternakan, 118. Ruang dan Raud peternakan, 119. Ruang dan Raud peternakan, 120. Ruang dan Raud peternakan, 121. Ruang dan Raud peternakan, 122. Ruang dan Raud peternakan, 123. Ruang dan Raud peternakan, 124. Ruang dan Raud peternakan, 125. Ruang dan Raud peternakan, 126. Ruang dan Raud peternakan, 127. Ruang dan Raud peternakan, 128. Ruang dan Raud peternakan, 129. Ruang dan Raud peternakan, 130. Ruang dan Raud peternakan, 131. Ruang dan Raud peternakan, 132. Ruang dan Raud peternakan, 133. Ruang dan Raud peternakan, 134. Ruang dan Raud peternakan, 135. Ruang dan Raud peternakan, 136. Ruang dan Raud peternakan, 137. Ruang dan Raud peternakan, 138. Ruang dan Raud peternakan, 139. Ruang dan Raud peternakan, 140. Ruang dan Raud peternakan, 141. Ruang dan Raud peternakan, 142. Ruang dan Raud peternakan, 143. Ruang dan Raud peternakan, 144. Ruang dan Raud peternakan, 145. Ruang dan Raud peternakan, 146. Ruang dan Raud peternakan, 147. Ruang dan Raud peternakan, 148. Ruang dan Raud peternakan, 149. Ruang dan Raud peternakan, 150. Ruang dan Raud peternakan, 151. Ruang dan Raud peternakan, 152. Ruang dan Raud peternakan, 153. Ruang dan Raud peternakan, 154. Ruang dan Raud peternakan, 155. Ruang dan Raud peternakan, 156. Ruang dan Raud peternakan, 157. Ruang dan Raud peternakan, 158. Ruang dan Raud peternakan, 159. Ruang dan Raud peternakan, 160. Ruang dan Raud peternakan, 161. Ruang dan Raud peternakan, 162. Ruang dan Raud peternakan, 163. Ruang dan Raud peternakan, 164. Ruang dan Raud peternakan, 165. Ruang dan Raud peternakan, 166. Ruang dan Raud peternakan, 167. Ruang dan Raud peternakan, 168. Ruang dan Raud peternakan, 169. Ruang dan Raud peternakan, 170. Ruang dan Raud peternakan, 171. Ruang dan Raud peternakan, 172. Ruang dan Raud peternakan, 173. Ruang dan Raud peternakan, 174. Ruang dan Raud peternakan, 175. Ruang dan Raud peternakan, 176. Ruang dan Raud peternakan, 177. Ruang dan Raud peternakan, 178. Ruang dan Raud peternakan, 179. Ruang dan Raud peternakan, 180. Ruang dan Raud peternakan, 181. Ruang dan Raud peternakan, 182. Ruang dan Raud peternakan, 183. Ruang dan Raud peternakan, 184. Ruang dan Raud peternakan, 185. Ruang dan Raud peternakan, 186. Ruang dan Raud peternakan, 187. Ruang dan Raud peternakan, 188. Ruang dan Raud peternakan, 189. Ruang dan Raud peternakan, 190. Ruang dan Raud peternakan, 191. Ruang dan Raud peternakan, 192. Ruang dan Raud peternakan, 193. Ruang dan Raud peternakan, 194. Ruang dan Raud peternakan, 195. Ruang dan Raud peternakan, 196. Ruang dan Raud peternakan, 197. Ruang dan Raud peternakan, 198. Ruang dan Raud peternakan, 199. Ruang dan Raud peternakan, 200. Ruang dan Raud peternakan, 201. Ruang dan Raud peternakan, 202. Ruang dan Raud peternakan, 203. Ruang dan Raud peternakan, 204. Ruang dan Raud peternakan, 205. Ruang dan Raud peternakan, 206. Ruang dan Raud peternakan, 207. Ruang dan Raud peternakan, 208. Ruang dan Raud peternakan, 209. Ruang dan Raud peternakan, 210. Ruang dan Raud peternakan, 211. Ruang dan Raud peternakan, 212. Ruang dan Raud peternakan, 213. Ruang dan Raud peternakan, 214. Ruang dan Raud peternakan, 215. Ruang dan Raud peternakan, 216. Ruang dan Raud peternakan, 217. Ruang dan Raud peternakan, 218. Ruang dan Raud peternakan, 219. Ruang dan Raud peternakan, 220. Ruang dan Raud peternakan, 221. Ruang dan Raud peternakan, 222. Ruang dan Raud peternakan, 223. Ruang dan Raud peternakan, 224. Ruang dan Raud peternakan, 225. Ruang dan Raud peternakan, 226. Ruang dan Raud peternakan, 227. Ruang dan Raud peternakan, 228. Ruang dan Raud peternakan, 229. Ruang dan Raud peternakan, 230. Ruang dan Raud peternakan, 231. Ruang dan Raud peternakan, 232. Ruang dan Raud peternakan, 233. Ruang dan Raud peternakan, 234. Ruang dan Raud peternakan, 235. Ruang dan Raud peternakan, 236. Ruang dan Raud peternakan, 237. Ruang dan Raud peternakan, 238. Ruang dan Raud peternakan, 239. Ruang dan Raud peternakan, 240. Ruang dan Raud peternakan, 241. Ruang dan Raud peternakan, 242. Ruang dan Raud peternakan, 243. Ruang dan Raud peternakan, 244. Ruang dan Raud peternakan, 245. Ruang dan Raud peternakan, 246. Ruang dan Raud peternakan, 247. Ruang dan Raud peternakan, 248. Ruang dan Raud peternakan, 249. Ruang dan Raud peternakan, 250. Ruang dan Raud peternakan, 251. Ruang dan Raud peternakan, 252. Ruang dan R					

/ Syarat....

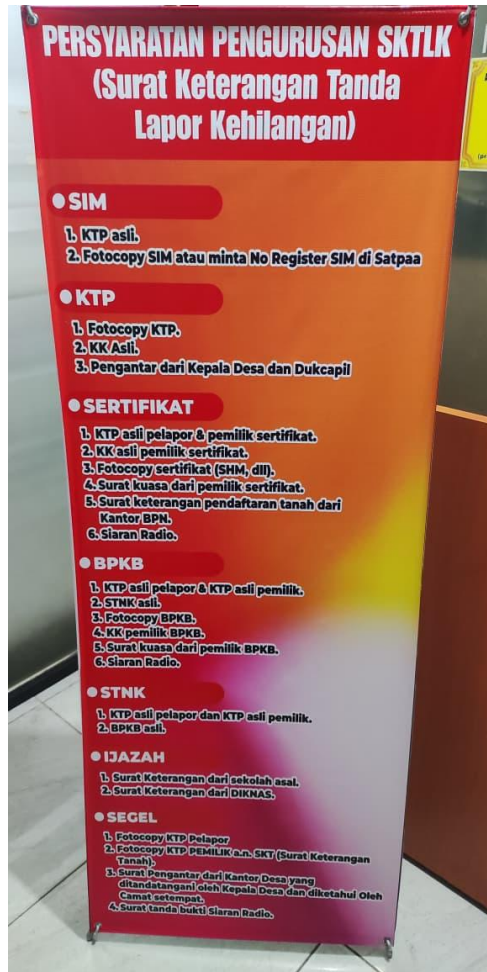
8. Syarat-syarat pembuatan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK)

- a. Kehilangan SIM
 - ✓ Fotokopy KTP Pelapor
 - ✓ No.Register SIM dari Satpas Polres HSS
- b. Kehilangan KTP
 - ✓ Fotokopy KK Pelapor
 - ✓ Fotokopy KTP Pelapor
 - ✓ Pengantar dari Kepala Desa dan Dukcapil
- c. Kehilangan Sertifikat Tanah
 - ✓ Fotokopy KTP Pelapor dan Pemilik Atas nama Sertifikat Tanah
 - ✓ Pengantar dari Kepala Desa
 - ✓ Fotokopy Sertifikat Tanah (SHM dan lain-lain)
 - ✓ Surat Kuasa dari Pemilik sertifikat tanah
 - ✓ Surat Keterangan Pendaftaran Tanah dari kantor BPN
 - ✓ Surat tanda bukti Siaran Radio
- d. Kehilangan Segel Tanah / SKT (Surat Keterangan Tanah)
 - ✓ Fotokopy KTP Pelapor dan Pemilik Atas nama SKT
 - ✓ Pengantar dari Kepala Desa di ketahui oleh Camat
 - ✓ Surat tanda bukti Siaran Radio
- e. Kehilangan BPKB
 - ✓ Fotokopy KTP Pelapor
 - ✓ Fotokopy KTP Pemilik atas nama BPKB (bagi yang belum balik nama)
 - ✓ STNK Asli
 - ✓ Fotokopy BPKB
 - ✓ Surat Kuasa dari Pemilik BPKB
 - ✓ Pengantar dari Kepala Desa
 - ✓ Surat tanda bukti Siaran Radio
 - ✓ Surat tanda bukti Siaran Media Massa (minimal 2 Koran)
 - ✓ Surat Keterangan dari Bank minimal 2 (dua) bank setempat bahwa BPKB tersebut tidak dijadikan agunan / gadai / jaminan.
 - ✓ Surat Keterangan dari Perusahaan Pembiayaan / Finance minimal 2 (dua) Kantor Pembiayaan bahwa BPKB tersebut tidak dijadikan agunan / gadai / jaminan.
 - ✓ Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Reskrim
 - ✓ Cek Fisik dari Samsat setempat
- f. Kehilangan STNK
 - ✓ Fotokopy KTP Pelapor
 - ✓ Pengantar dari Kepala Desa
 - ✓ BPKB asli dibawa untuk diperlihatkan kepada petugas Pelayanan dan Fotokopy BPKB
 - ✓ Surat tanda bukti Siaran Radio

/ Fotokopy....

- ✓ Fotokopy KTP Pemilik atas nama BPKB (bagi yang belum balik nama)
- g. Kehilangan Ijazah
 - ✓ Fotokopy KTP Pelapor
 - ✓ Pengantar dari Kepala Desa
 - ✓ Fotokopy Ijazah SD sederajat, SMP sederajat, SMA sederajat , Perguruan Tinggi
 - ✓ Surat Keterangan dari Dinas Pendidikan Setempat
 - ✓ Surat Keterangan dari Sekolah / perguruan tinggi Pelapor
 - ✓ Surat tanda bukti Siaran Radio
- h. Kehilangan Buku tabungan dan ATM
 - ✓ Fotokopy KTP Pelapor
 - ✓ Surat Keterangan Nasabah dari Bank (bank tempat pelapor menabung)
 - ✓ Fotokopy Buku tabungan Pelapor
- i. Kehilangan Buku Nikah
 - ✓ Fotokopy KTP Pelapor
 - ✓ Surat Keterangan dari KUA
 - ✓ Fotokopy Buku Nikah Pelapor
 - ✓ Pengantar dari Kepala Desa
- j. Kehilangan Buku Paspor
 - ✓ Fotokopy KTP Pelapor
 - ✓ Surat Keterangan dari Kantor Imigrasi setempat
 - ✓ Fotokopy Buku Paspor Pelapor
 - ✓ Pengantar dari Kepala Desa
 - ✓ Surat tanda bukti Siaran Radio
- k. Kehilangan Akte Kelahiran
 - ✓ Fotokopy KTP Pelapor
 - ✓ Surat Keterangan dari Kantor Dukcapil setempat
 - ✓ Fotokopy KK Pelapor
 - ✓ Fotokopy Akte Pelapor
 - ✓ Pengantar dari Kepala Desa
 - ✓ Surat tanda bukti Siaran Radio.
- l. Kehilangan NPWP
 - ✓ Fotokopy KTP Pelapor
 - ✓ Surat Keterangan dari Kantor Pajak setempat
 - ✓ Fotokopy NPWP Pelapor
 - ✓ Surat tanda bukti Siaran Radio.

- m. Kehilangan BPJS
- ✓ Fotokopy KTP Pelapor
 - ✓ Surat Keterangan dari Kantor BPJS setempat
 - ✓ Fotokopy BPJS Pelapor



V. HUBUNGAN KERJA

1. SPKT dengan Unsur Pelaksana Tugas Pokok

- a. HTCK SPKT Polres HSS dengan Sat Intel Polres HSS yaitu tentang laporan / Pengaduan dari masyarakat untuk ditindak lanjuti melalui surat Keterangan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), surat Keterangan Lapori Diri

/ b. (SKLD)

- b. (SKLD) dan Surat Izin Keramaian. (Disesuaikan dengan SOP Sat Intel Polres HSS).

- c. HTCK SPKT Polres HSS dengan Sat Reskrim Polres Hulu Sungai Selatan dan sat Narkoba yaitu berkoordinasi tentang laporan / Pengaduan dari Masyarakat untuk ditindak lanjuti meliputi Laporan Polisi (LP) Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK), (Disesuaikan dengan SOP Sat Narkoba Polres HSS)
- d. HTCK SPKT Polres HSS dengan Sat Bimmas Polres Hulu Sungai Selatan yaitu berkoordinasi tentang Laporan / Pengaduan dari masyarakat untuk ditindak lanjuti meliputi Surat Ijin Usaha jasa Pengamanan (Disesuaikan dengan SOP Sat Bimmas Polres HSS).
- e. HTCK SPKT Polres HSS dengan Sat Lantas Polres Hulu Sungai selatan yaitu berkoordinasi tentang laporan / Pengaduan dari Masyarakat untuk ditindak lanjuti meliputi Surat Izin Mengemudi (SIM) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) (disesuaikan dengan SO Sat lantas Polres HSS)

2. SPKT dengan unsur Pengawas dan Pembantu pimpinan / Pelayanan

- a. HTCK Polres HSS dengan SIWAS Polres Hulu Sungai Selatan.
 - 1) Berkoordinasi dalam menindaklanjuti hasil temuan Wasrik Intern Polri.
 - 2) Berkoordinasi dalam pelaksanaan Wasrik Intern Polri dilingkungan SPKT Polres Hulu sungai Selatan.
- b. HTCK SPKT Polres HSS dengan Bag Ops Polres Hulu Sungai Selatan bersifat Diagonal meliputi :
 - 1) Berkoordinasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Kepolisian kepada Masyarakat.
 - 2) Berkoordinasi dalam penyajian Informasi / Laporan yang berkaitan dengan tugas Kepolisian.
- c. HTCK SPKT Polres HSS dengan Bag Ren Polres Hulu Sungai Selatan bersifat Diagonal meliputi :
 - 1) Berkoordinasi dalam menyusun rencana kebutuhan anggaran Operasioanal SPKT Polres HSS.

/ 2) Berkoordinasi.

- 2) Berkoordinasi dalam merumuskan sistem dan manajemen organisasi dan tata kerja serta HTCK Satker.
- d. HTCK SPKT Polres HSS dengan Bag Sumda Polres Hulu sungai Selatan bersifat Diagonal, Meliputi :
- 1) Berkoordinasi dalam pembinaan karier Personel meliputi Mutasi Jabatan dan UKP.
 - 2) Berkoordinasi dalam pengendalian Personel meliputi penyediaan Personel (Penerimaan / Rekrutmen Personel Polri), Pemisahan dan Penyaluran Personil, seleksi dikbang dan dikbangspes.
 - 3) Berkoordinasi dalam pemeriksaan Psikologimeliputi Psikologi Personil dan Psikologi Kepolisian.
 - 4) Berkoordinasi dalam perawatan Personil meliputi pembinaan Rohani dan jasmani serta p[embinaan moril dan materiil yang terdiri dari UKG, Satya lencana / Penghargaan, Ijin Cuti dan Perumahan.
- e. HTCK SPKT Polres HSS dengan Sarpras Polres Hulu sungai Selatan, Meliputi :
- Berkoordinasi dalam pemeliharaan dan pengadaan Sarpras SPKT Polres Hulu sungai Selatan.
- f. HTCK SPKT Polres HSS dengan Sei Propam Polres Hulu sungai Selatan yaitu berkoordinasi dalam penanganan laporan Masyarakat menyangkut anggota / PNS Polres HSS untuk ditindak lanjuti

VI. KESIMPULAN / PENUTUP

1. Standar Mutu Pelayanan yang dilakukan harus baku, seragam dan efektif sehingga terdapat keamanan standar pelayanan yang sama terhadap semua warga dan tidak ada perbedaan dalam pelayanan dan diskriminasi. Focus dari pelayanan Polri

/ adalah . . .

adalah pada pelayanan yang langsung dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat dan mempunyai dampak yang positif.

2. Pelayanan prima yang diberikan oleh Polri tidak lah semata mencari untung,tetapi memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat / pelapor/ masyarakat pencari keadilan. Untuk it pelayanan yang dilakukan oleh Polriselain untuk memenuhi kebutuhan hajat hidup masyarakat/ pelapor /masyarakat pencari keadilan, juga untuk memberdayakan dan membangun kepercayaan masyarakat.
3. Untuk mewujudkan pelayanan prima diperlukan standard dan patokan agar seluruh anggota Sentra Pelayanan Kepolisian terpadu (SPKT) dapat melayani dengan standar operasional yang baku, seragam dan efektif sehingga masyarakat meras terlayani, nyaman dan aman dengan pelayanan prima tersebut Polri dapat dipercaya dan dicintai oleh masyarakat.

Demikian Standar Operasional Prosedural (SOP) ini dibuat sebagai pedoman bagi anggota Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Hulu Sungai Selatan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, Standar Operasional Prosedur ini berlaku sejak tanggal ditetapkan

Sungai Raya, 2 Januari 2025
a.n KEPALA KEPOLISIAN RESOR HULU
SUNGAI SELATAN
KA SPKT



ABDUL AZIS, S.H.
INSPEKTUR POLISI DUA NRP 77060393