



Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polda Jawa Tengah



KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN ANDA ADALAH SEMANGAT KAMI



SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU



Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Daerah Jawa Tengah merupakan unsur pelaksana tugas pokok dibawah Kepala Kepolisian Daerah Jawa Tengah, bertugas memberikan pelayanan Kepolisian secara terpadu kepada masyarakat dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan, pemberian bantuan atau pertolongan dan pelayanan surat keterangan dan menyajikan informasi yang berkaitan dengan kepentingan tugas Kepolisian guna dapat diakses sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.



Menurut Roger dalam Stuart G.W (1998), karakteristik seorang helper (perawat) yg dapat memfasilitasi tumbuhnya hubungan yg terapeutik, :

1. **Kejujuran**
2. **Tidak membingungkan dan cukup ekspresif**
3. **Bersikap positif**
4. **Empati bukan simpati**
5. **Mampu melihat permasalahan dari kacamata klien**
6. **Menerima klien apa adanya**
7. **Sensitif terhadap perasaan klien**
8. **Tidak mudah terpengaruh masa lalu klien ataupun diri perawat sendiri**



PERKEMBANGAN KOMPETISI INOVASI PELAYANAN PUBLIK



Keterangan	2014	2015	2016	2017
• Inovasi yang terdaftar	515	1.189	2.476	3.054
• Hasil Tahap: Desk Evaluasi	Top 99	Top 99	Top 99	Top 99
• Hasil Tahap: Presentasi dan Wawancara	Top 9	Top 25	Top 35	Top 40
• Verifikasi Lapangan				

Dasar Pelaksanaan KIPP

- KIPP 2014: SE Menteri PANRB Nomor 9 Tahun 2014
- KIPP 2015: SE Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014
- KIPP 2016: PerMenPANRB Nomor 15 Tahun 2015
- KIPP 2017: PerMenPANRB Nomor 19 Tahun 2016

Sumber: Paparan Dr. Muhammad Imanudin, 31 Januari 2018

PermenpanRB Nomor 19 Tahun 2016

Gerakan Satu Instansi,
Satu Inovasi

Kompetisi Inovasi
Pelayanan Publik

Sistem Informasi
Kompetisi Inovasi
Pelayanan Publik

Inovasi Pelayanan Publik

Syarat:

1. Memberikan perbaikan pelayanan publik
2. Memberikan manfaat bagi masyarakat
3. Dapat dan/atau sudah direplikasi.
4. Berkelanjutan.
5. Inovasi sudah dilaksanakan minimal 1 (satu) tahun.

Tujuan

1. Menjaring inovasi pelayanan publik dari kementerian/lembaga, pemerintah daerah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah.
2. Menetapkan inovasi pelayanan publik yang diberikan penghargaan dalam rangka peningkatan inovasi pelayanan publik.
3. Menggunakan inovasi pelayanan publik yang terpilih sebagai bahan untuk melakukan transfer pengetahuan/replikasi inovasi pelayanan publik.

4 Kategori Inovasi Pelayanan Publik

Tata kelola pemerintahan, meliputi salah satu atau lebih unsur partisipasi, akuntabilitas, transparansi, efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan, kualitas regulasi, penegakan hukum, ketertiban sosial, dan kontrol terhadap korupsi dalam pelayanan publik

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Perbaikan kesejahteraan sosial dalam penyelesaian masalah-masalah sosial.

Pelayanan langsung kepada masyarakat yaitu pelayanan yang dilaksanakan melalui kontak langsung dengan masyarakat yang manfaatnya dirasakan langsung.

Kriteria Inovasi Pelayanan Publik

Memperkenalkan Pendekatan Baru

Produktif

Berdampak

Berkelanjutan

Inovasi Dinas Perhubungan Kota Pontianak

BCL Bisnis Cakap, Lalu Lintas Lancar

Masalah yang dihadapi:
Aktivitas dan lalu lintas yang padat di CBD (Central Bussiness District)

Penyebab:

1. Aktivitas parkir di badan jalan
- 2) Aktivitas naik turun penumpang di sembarang tempat;
- 3) Aktivitas bongkar muat barang disepanjang kawasan CBD;
- 4) Terbatasnya jumlah petugas untuk mengawasi kawasan tersebut sepanjang waktu.

Top 40 Inovasi Pelayanan Publik 2017 (Kemendagri)
Innovative Government Award 2017 (Kemendagri)

KONDISI SEBELUM INOVASI BCL



KONDISI SETELAH PENGATURAN



Solusi dari BCL:

- CCTV dan pengeras suara yang diletakkan di kawasan CBD yang terhubung dengan smartphone
- Petugas Dishub yang memantau, mengawasi, menyampaikan informasi, arahan, perintah maupun peringatan secara langsung kepada pengguna jalan
- Petugas Patroli yang menggunakan GPS sehingga mudah dihubungi untuk menindak pengguna yang tidak mengindahkan

Hambatan

1. Sumber daya aparatur yang masih terpaku mengerjakan tugas-tugas rutin dan hanya mengadopsi kebiasaan-kebiasaan lama yang kurang efektif.
2. Kurangnya motivasi dalam keikutsertaan kompetisi inovasi pelayanan publik, yang dikarenakan ketidakberanian menanggung dampak dari inovasi yang akan diusulkan atau dilakukan karena akan terkendala secara psikologis maupun kultural organisasi;
3. Kurangnya dukungan pimpinan terhadap ide-ide maupun usulan inovasi yang ditawarkan oleh pegawai, maupun ketidaktahuan terhadap cara mendukung inovasi yang dilakukan oleh pegawainya;
4. Administrasi yang buruk dan memperlambat proses penyusunan maupun pengajuan inovasi dari daerah, sehingga beberapa daerah masih belum ikut serta maupun gugur di tahap awal karena kurangnya informasi maupun pemahaman mengenai bagaimana cara mengajukan proposal inovasi yang sesuai dengan kriteria;
5. Alokasi anggaran yang masih kurang memadai dan terintegrasi dengan program dan kegiatan lain di instansi tersebut sehingga tidak menjadi prioritas.

DASAR HUKUM

- ❖ PERKAP NOMOR 6 TH 2019 TENTANG PENYIDIKAN TINDAK PIDANA
- ❖ KEP KAPOLRI NOMOR: KEP/464/II/2021 TANGGAL 28 FEBRUARI 2021 TENTANG FORMAT PENOMORAN LP
- ❖ SURAT TELEGRAM KAPOLRI NOMOR: ST/2146/X/OPS.1.3./2022 TANGGAL 11 OKTOBER 2022 TENTANG JUKRAH APLIKASI DORS
- ❖ PERKAP NOMOR 20 TAHUN 2014 TENTANG LAYANAN POLISI 110



MEKANISME PENERIMAAN LP SPKT POLDA JATENG



PELAYANAN PEMBUATAN LAPORAN POLISI



LAPORAN POLISI MODEL A

1. PELAPOR / PETUGAS POLRI DATANG KE PETUGAS PIKET SIAGA SPKT UNTUK MELAPORKAN TERJADINYA TINDAK PIDANA;
2. PIKET SIAGA SPKT MEMERIKSA KELENGKAPAN SYARAT FORMIL DAN MATERIIL DARI TINDAK PIDANA TERSEBUT, TERMASUK NOTA DINAS PERMOHONAN PENERBITAN LP DARI ATASAN PELAPOR KECUALI LAPORAN TENTANG PERJUDIAN, NARKOBA, PENEMUAN MAYAT DAN KEBAKARAN;
3. TARGET WAKTU YANG DIBUTUHKAN DALAM PEMBUATAN LP MODEL A SELAMBAT-LAMBATNYA 30 MENIT TERHITUNG SEJAK PELAPOR / PETUGAS POLRI MELAPORKAN KEPADA PIKET SPKT.



LAPORAN POLISI MODEL B

1. Masyarakat yang hendak menyampaikan laporan/pengaduan tentang dugaan adanya peristiwa pidana, datang ke petugas piket siaga SPKT untuk melaporkan suatu tindak pidana.
2. Di SPKT diterima oleh piket Polwan dan dipersilahkan untuk mengisi buku tamu serta ditanyakan keperluannya, apabila melaporkan tentang tindak pidana, oleh piket Polwan diberikan blangko rekomendasi.
3. Setelah blangko diisi, piket Polwan mengantarkan pelapor menghadap Kepala Siaga SPKT untuk menyerahkan blangko rekomendasi.
4. Kepala Siaga memimpin gelar awal / diskusi bersama dengan pelapor dan piket fungsi untuk menentukan perkara / peristiwa tersebut merupakan perkara pidana/bukan, dapat/ditidaknya diterbitkan Laporan Polisi, menentukan pasal yang tepat terhadap perkara/peristiwa yang dilaporkan dan perlu tidaknya laporan tersebut dilimpahkan kesatuan wilayah lain, serta perlu tidaknya mendatangi TKP.



Lanjutan...

5. Apabila diperlukan tindakan TPTKP Ka Siaga mengkoordinir piket Fungsi, INAFIS dan satuan wilayah setempat utk mendatangi TKP dan melaksanakan tindakan TPTKP serta melaporkan hasilnya kpd Ka SPKT dan Kapolda Jateng.
6. Bila berdasarkan hasil gelar awal serta analisa dan penelitian bukti-bukti pendukung laporan/pengaduan ditemukan bukti yg cukup/minimal 2 (dua) alat bukti, maka piket fungsi memberikan rekomendasi penerbitan LP kpd Ka Siaga.
7. Petugas / Bamin piket siaga membuat laporan polisi yg ditanda tangani oleh pelapor dan Ka Siaga SPKT atas nama Ka SPKT.
8. Petugas / Bamin piket siaga SPKT mencatat peristiwa Tindak Pidana tsb ke dlm buku register LP dan menginput data LP tsb ke dalam aplikasi DORS APP;



Lanjutan...

- 9.** Petugas / Bamin piket siaga SPKT membuat STTLP yg ditanda tangani oleh pelapor dan Ka Siaga SPKT tanpa dikenakan biaya;
- 10.** Target waktu yg dibutuhkan dlm pembuatan LP model B selambat-lambatnya 30 menit terhitung setelah dilakukan gelar awal dan tidak dipungut biaya;
- 11.** Kemudian pelapor diantar oleh piket Siaga SPKT ke piket Dit Reskrimum / Dit Reskrimsus Polda Jateng guna dilakukan pemeriksaan awal, dan apabila pelapor pada saat itu jg menolak utk dimintai keterangannya, maka dibuatkan surat pernyataan belum bersedia dilakukan pemeriksaan awal dgn menyebutkan alasannya;
- 12.** Apabila pelapor / saksi korban dlm kondisi trauma / stres maka petugas piket Siaga SPKT melakukan tindakan penyelamatan dgn mengirim pelapor / saksi korban ke Rumah Sakit Bhayangkara / Bagian Psikologi utk mendapatkan penanganan medis-psikis;



Lanjutan...

- 13.** Apabila masyarakat / pelapor melaporkan melalui pesawat telepon,internet/email diterima oleh piket polwan dimasukkan dalam buku register dan disampaikan persyaratannya serta pelapor dipersilahkan utk dtg ke piket siaga SPKT Polda Jateng dgn membawa kelengkapan dokumen terkait laporan / pengaduan atas dugaan tindak pidana tsb;
- 14.** Apabila peristiwa tsb masih samar antara delik pidana / perdata serta kurang didukung bukti yg kongkrit (blm cukup bukti) maka kpd pelapor diberikan penjelasan ttg alasan knp blm / tdk dpt diterimanya laporan / pengaduan tsb;
- 15.** Pelapor disarankan utk membuat pengaduan permasalahan yg dilaporkan dlm bentuk surat pengaduan permasalahan yg ditujukan kpd Dirreskrimum/Dirreskrimsus Polda Jateng / fungsi terkait, yg berisikan identitas / biodata pelapor, kronologis kejadian, bukti dan saksi serta ditanda tangani pelapor dgn dibubuhkan materai;
- 16.** Setelah ada nota dinas dari Dirreskrimum/Dirreskrimsus ttg permintaan pembuatan LP yg berkaitan dgn pengaduan masyarakat yg sudah cukup bukti, maka Ka Siaga memimpin gelar awal / diskusi dgn pelapor dan piket fungsi utk menyamakan persepsi ttg pasal yg dirujuk oleh Dirreskrimum/Dirreskrimsus, kemudian dibuatkan Laporan Polisi.



FORMAT BLANGKO REKOM

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH JAWA TENGAH
SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU

BLANGKO REKOMENDASI PEMBUATAN LAPORAN / PENGADUAN Nomor: Rekom / 104 / XII / 2022 / SPKT

Diisi oleh Pelapor

- Identitas :
 - Nama / Umur / Jenis / Kelamin : KAMARUDDIN SIMANJUNTAK, SH
 - Suku / Agama : KRISTEN
 - Pekerjaan : ADVOKAT
 - No Telp rumah / HP : 0815 8840 240
 - Alamat tempat tinggal : TMN KEDUYA BARU BUKES/38
KEDUYA SELATAN, KEBON KAW, JAKARTA BARAT
- Peristiwa yang dilaporkan
 - Apa yang terjadi : PENCIKAMAN, PENGERUYOKAN dan PERMAYANGAN.
Tempat kejadian : BANDARA AHMAD YANI SEMARANG
Waktu kejadian : 08.30 - 08.50 WIB
 - Terlapor / pelaku : 1) PEHATIN, SH 2) DICK
 - Saksi-saksi : 1) MARTIN WKS, SH 2) MUDI ARIYAN PEREDANA
 - Barang bukti : 1) BAPAGUS HARTONO 2) LAPORAN PERUSAHA
JASA BANDARA AHMAD YANI
- Apakah peristiwa yang terjadi sudah pernah dilaporkan sebelumnya :
 - Belum
 - Sudah
 - Jika sudah kapan :
- Dimana : B.....
- Hubungan pelapor dengan peristiwa yang terjadi :
 - Korban
 - Saksi
 - Kuasa hukum
 - Lain-lain
- Peristiwa tersebut terjadi di wilayah : KOTA SEMARANG
 - Polres
 - Polsek
 - Terjadi lebih dari 2 (dua) wilayah hukum Polres dan

PASAL 317 KUHP

Barang siapa dengan sengaja memasukkan atau menyuruh menuliskan surat pengaduan atas pemberitahuan yang palsu kepada pejabat berwenang tentang seseorang sehingga kehormatan atau nama baik orang itu jadi tersinggung, maka dihukum karena mengadu dengan memfitnah dengan hukuman penjara selama-lamanya empat tahun.

Pasal 220 KUHP

Barang siapa yang memberitahukan atau mengadukan bahwa ada terjadi sesuatu perbuatan yang dapat dihukum, sedang ia tahu bahwa perbuatan itu sebenarnya tidak ada, dihukum penjara selama-lamanya satu tahun empat bulan.

Demikian peristiwa ini saya laporkan dengan sebenar-benarnya *apabila dikemudian hari laporan saya ternyata tidak benar maka* saya bersedia dituntut sesuai dengan hukum yang berlaku (Pasal 317 KUHP dan atau Pasal 220 KUHP)

Semarang, 22 Desember 2022

Pelapor
KAMARUDDIN SIMANJUNTAK



PELAYANAN DOORS

1. Operator DORS di tunjuk oleh masing- masing KA Siaga ;
2. Payanmin bertugas sebagai penanggung jawab pelaksanaan berjalannya aplikasi DORS;
3. Payanmin dan KA Siaga bertanggung jawab memberikan pelatihan secara berkala kepada operator DORS , tentang penggunaan aplikasi DORS dengan mempedomani manual book penggunaan Aplikasi Daily Operation Reporting System (Dors) yang di terbitkan oleh SOPS Polri 2020 pada saat pelatihan DORS;
4. manual book penggunaan Aplikasi Daily Operation Reporting System (Dors) yang di terbitkan oleh SOPS Polri 2020 pada saat pelatihan DORS merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini ;
5. Untuk pelaporan aplikasi DORS menjadi tanggung jawab operator aplikasi DORS piket siaga yang akan naik dinas.
6. Operator bertugas mengaktifkan aplikasi , melaksanakan absensi pada aplikasi dan menginput Laporan Polisi yang sudah di registrasi dalam buku Laporan Polisi ;
7. Payanmin masing-masing siaga bertanggung jawab melakukan pengawasan dan pengendalian setiap pekerja Operator DORS serta melakukan laporan secara tertulis maupun aplikasi DORS kepada KA Siaga dan KA S. secara berjenjang ;



JUMLAH RESPONDEN SURVEY PENILAIAN KEPUASAN MASYARAKAT

JAN – SEPT 2022



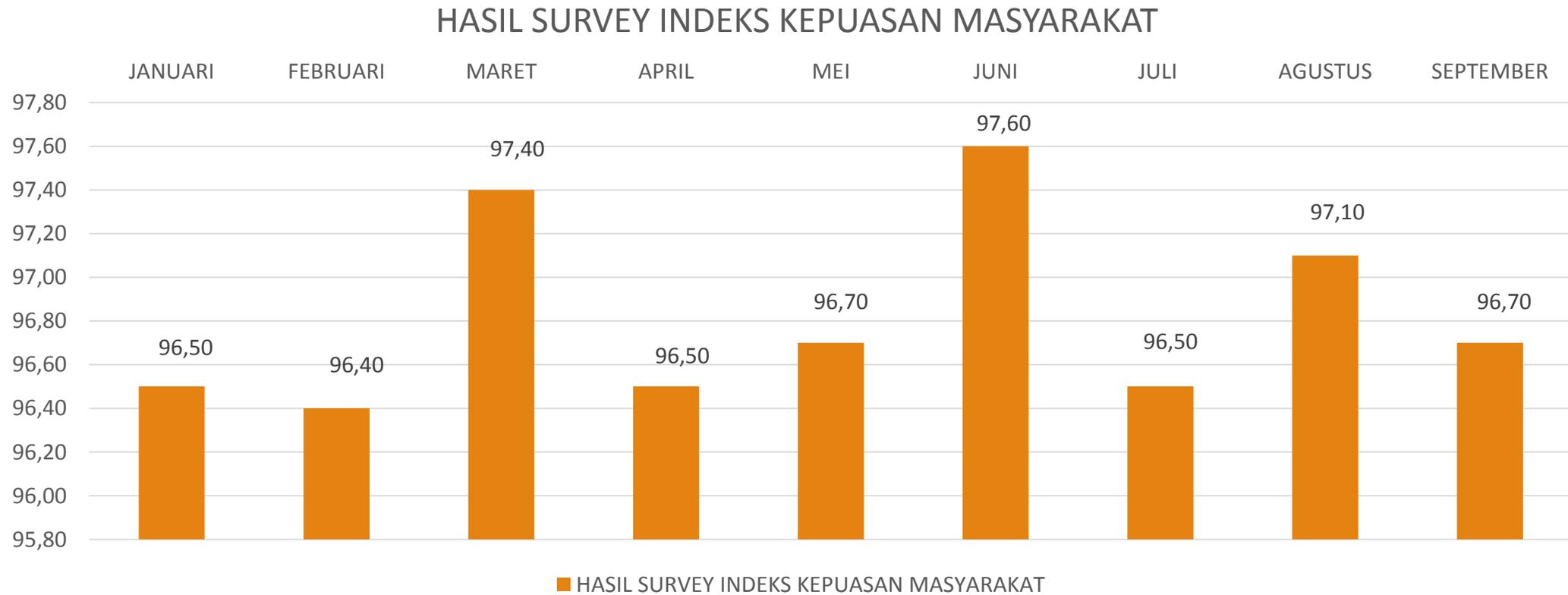
KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN ANDA ADALAH SEMANGAT KAMI

SURVEY KEPUASAN PELAYANAN MASYARAKAT DI SPKT



KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN ANDA ADALAH SEMANGAT KAMI

HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE JAN S.D. SEPT 2022



INTERVAL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 4,99	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	65,00 – 76,61	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	76,60 – 88,30	B	Baik
4	3,26 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik



MAKA DAPAT DISIMPULKAN BAHWA SPKT POLDA
JAWA TENGAH MEMILIKI NILAI INDEKS DIATAS **88,31**
PADA PERIODE JANUARI S.D. SEPTEMBER 2022 YANG
ARTINYA MEMILIKI NILAI **SANGAT BAIK** DALAM
KINERJA PELAYANAN PUBLIK





**SEKIAN DAN TERIMA
KASIH**

