

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SUMATERA UTARA
RESOR PEMATANGSIANTAR
Jl.Sudirman No.08 Pematangsiantar (21117)



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Tentang

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAYANAN SURAT KETERANGAN TANDA
LAPOR KEHILANGAN
SPKT POLRES PEMATANGSIANTAR**

DAFTAR ISI

Hal

1	Ruang Lingkup.....	3
2	Maksud dan Tujuan.....	3
3	Ringkasan.....	3
4	Definisi/Pengertian-pengertian.....	4
5	Prosedur	5
6	Penutup.....	6



1. Ruang Lingkup

Dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah (SOP AP) Standar operasional prosedur pembuatan surat keterangan tanda lapor kehilangan (SKTLK) khusus Polres Pematangsiantar secara efektif untuk sebagai petunjuk administrasi langkah nyata pelaksanaan tugas yang dilaksanakan secara akuntabel, berhasil guna dan berdaya guna.

2. Maksud dan Tujuan

Maksud disusunnya Standar Operasional Prosedur (SOP) surat tanda terima laporan polisi ini adalah sebagai pedoman dan acuan dalam melaksanakan tugas pelayanan surat keterangan tanda lapor kehilangan di SPKT Polres Pematangsiantar.

Tujuan yang diharapkan adalah agar personil SPKT dapat menjaga konsistensi, mengetahui dengan jelas tentang peran, wewenang, tanggungjawabnya masing - masing dalam pelayanan surat keterangan tanda lapor kehilangan (SKTLK) kepada pelapor/pengadu di SPKT Polres Pematangsiantar.

3. Ringkasan

Dalam menindaklanjuti tuntutan dan harapan masyarakat terhadap Pelayanan Prima Kepolisian sebagai bagian dari unsur Penyelenggara Negara yang bebas KKN terkait tuntutan masyarakat terhadap transparansi dan akuntabilitas kinerja, maka jajaran Polri telah dan terus melakukan Reformasi Birokrasi di lingkungan Polri baik menyangkut aspek instrumental, struktural dan kultural, agar kedepan Polri lebih dapat meningkatkan kinerjanya secara optimal dan profesional, proaktif, peka dan peduli serta dinamis, sehingga Polri kedepan diharapkan dapat memberikan Pelayanan Prima Kepolisian secara berhasil dan berdaya guna sehingga dapat mewujudkan Birokrasi yang bersih dan akuntabel, Birokrasi yang memiliki pelayanan publik berkualitas dan Birokrasi yang efektif dan efisien.

Untuk memastikan penerapan Prinsip dan standar pelayanan guna terwujudnya persamaan visi, persepsi, kesatuan tindak dan keseragaman dalam memberikan pelayanan Kepolisian kepada publik, sehingga tercapai standarisasi mutu kegiatan, materi dan sasaran serta memudahkan dalam pelaksanaannya maka disusun Standar Operasional Prosedur (SOP) surat keterangan tanda lapor kehilangan, sebagai pedoman atau kerangka kerja bagi unsur pelayanan agar selalu mendasari prinsip-prinsip yang terkandung di dalam SOP ini, dalam melaksanakan kegiatan tugas pokok fungsi dan peran yang akuntabel.

4. Definisi / Pengertian-pengertian

- a. SPKT adalah singkatan dari Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu, yang bertugas melaksanakan pelayanan untuk menerima laporan pengaduan masyarakat.
- b. Siaga SPKT adalah anggota yang disiagakan selama 24 jam setiap hari untuk melayani, menerima laporan dan pengaduan masyarakat.

- c. Laporan adalah pemberitahuan yang disampaikan oleh seseorang karena hak atau kewajibannya berdasarkan undang-undang kepada pejabat yang berwenang tentang telah atau sedang , diduga akan terjadinya tindak pidana.
- d. Pengaduan adalah pemberitahuan disertai dengan permintaan oleh pihak yang berkepentingan kepada pejabat yang berwenang guna menindak menurut hukum seseorang yang melakukan tindak pidana aduan yang merugikannya.
- e. Surat Keterangan Tanda Lapori Kehilangan (SKTLK) adalah surat keterangan yang dikeluarkan oleh Polri kepada pelapor sebagai bukti barang maupun dokumen yang hilang, sebagai persyaratan pengurusan dokumen yang baru atau duplikat. SKTLK bukan sebagai pengganti dokumen yang hilang.

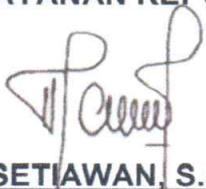
5. Prosedur

PELAYANAN SPKT POLRES PEMATANGSIANTAR					
No.	PRODUK PELAYANAN	PERSYARATAN	JANGKA WAKTU PELAYANAN	MEKANISME/PROSEDUR	BIAYA
1	STTLP (Surat Tanda Terima Laporan Polisi)	<ol style="list-style-type: none"> CURANMOR <ul style="list-style-type: none"> KTP PELAPOR BPKB ASLI SURAT KETERANGAN DARI FINACE/ LEASING (JIKA MASIH KREDIT) KASUS TANAH <ul style="list-style-type: none"> MEMBAWA SURAT TANAH ASLI SURAT KETERANGAN DARI PEJABAT YANG MENGEKSPRESIKAN SURAT TANAH TERSEBUT YANG MENYATAKAN BAHWA TANAH TERSEBUT TERDAFTAR UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN ANAK <ul style="list-style-type: none"> AKTA KELAHIRAN ATAU UJAZAH KARTU KELUARGA KTP KEKERASAN DALAM RUMAH TANGGA (KDRT) <ul style="list-style-type: none"> BUKU NIKAH/ AKTA NIKAH KARTU KELUARGA KTP 	15 MENIT		GRATIS
2	SKTLK (Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan)	<ol style="list-style-type: none"> KTP KK SURAT PINDAH AKTE LAHIR AKTE NIKAH SURAT GADAI PASPORT UJAZAH ATM BUKU TABUNGAN GIRO BPJS POLIS ASURANSI SURAT TANAH BPKB SIM 	5 MENIT		GRATIS

6. Penutup

Standar operasional prosedur (SOP) Pelayanan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan ini mulai berlaku pada tanggal di tetapkan.

Pematangsiantar, 01 Januari 2024
 a.n. KEPALA KEPOLISIAN RESOR PEMATANGSIANTAR
 KEPALA SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU


RUDI SETIAWAN, S.Sos
 IPDA NRP 74110487

SOP Penerimaan Laporan Polisi
 Polres Pematangsiantar

STANDAR PELAYANAN

I. PENDAHULUAN

Keterbukaan Informasi publik sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 dimana badan publik berkewajiban menyediakan pelayanan informasi publik yang cepat, mudah, transparan dan akuntabel kepada pemohon informasi.

Bahwa seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga Negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik diharuskan melakukan pelayanan prima untuk membangun kepercayaan masyarakat khususnya pelayanan SPKT di Pematang Siantar.

II. STANDAR PELAYANAN

JENIS PELAYANAN : SURAT KETERANGAN TANDA LAPOR KEHILANGAN BARANG / SURAT BERHARGA (SKTLK-KB)

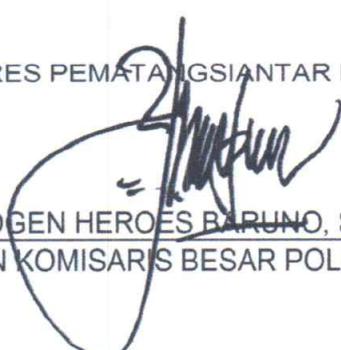
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	DASAR HUKUM :	<ul style="list-style-type: none">a. Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tanggal 8 Januari 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.b. Keputusan Kapolri No. Pol. :Kep/37/X/2008 tanggal 27 Oktober 2008 tentang Penjabaran program kerja Akselerasi Transformasi Polri menuju Polri yang mandiri, professional 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.d. Surat Perintah Kapolres Pematang Siantar Nomor : Sprin / 81 / I / REN.2.3/ 2022 tanggal 26 Januari 2022 tentang Pelaksanaan pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan

		Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Polri.
2	PERSYARATAN PELAYANAN :	<p>1. KTP</p> <p>2. KK</p> <p>3. SURAT PINDAH </p> <p>4. AKTE LAHIR</p> <p>5. AKTE NIKAH</p> <p>MEMBAWA SURAT PENGANTAR DARI DINAS DUKCAPIL DAN KTP</p> <p>6. SURAT GADAI : MEMBAWA SURAT KET.PEGADAIAN DAN KTP</p> <p>7. PASPOR : MEMBAWA SURAT KET. IMIGRASI DAN KTP</p> <p>8. IJAZAH : MEMBAWA SURAT KETERANGAN DARI SEKOLAH</p> <p>9. ATM</p> <p>10. BUKU TABUNGAN </p> <p>11. GIRO</p> <p>12. BPJS</p> <p>13. POLIS ASURANSI</p> <p>14. SURAT TANAH :</p> <ul style="list-style-type: none"> - IKLAN KORAN 3 HARI BERTRUT-TURUT - SURAT KETERANGAN TIDAK SILANG SENGKETA DARI LURAH - SURAT KETERANGAN PERNYATAAN KEPEMILIKAN DARI LURAH - SURAT AHLI WARIS - KTP PELAPOR <p>15. BPKB : IKLAN DI KORAN 3 HARI DAN KTP</p> <p>16. SIM : MEMBAWA PRINT OUT NO.REGISTRASI SIM DARI SATPAS PEMATANGSIANTAR DAN KTP</p> <p>MEMBAWA SURAT PENGANTAR DARI INSTANSI TERKAIT DAN KTP</p>
3	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR :	<p>1. PEMOHON / PELAPOR DATANG MEMBAWA PERSYARATAN SURAT HILANG.</p> <p>2. SETELAH SYARAT DITERIMA, PETUGAS MELAKUKAN PEMERIKSAAN PERSYARATAN.</p> <p>3. SETELAH SEMUA SYARAT LENGKAP DAN DATA SESUAI, SELANJUTNYA PETUGAS MELAKUKAN PENGETIKAN DAN PENYERAHAN SURAT KETERANGAN HILANG YANG SUDAH SIAP KEPADA PEMOHON.</p>
4	JANGKA WAKTU PELAYANAN	<p>APABILA SYARAT LENGKAP, PROSES PENERBITAN SKTLK- KB PALING LAMA 5 (LIMA) MENIT SETELAH BERKAS DITERIMA.</p> <p>WAKTU PELAYANAN :</p>

		HARI ; SENIN s/d MINGGU PUKUL ; 24 JAM
5	BIAYA / TARIF :	GRATIS
6	PRODUK PELAYANAN :	SURAT KETERANGAN TANDA LAPOR KEHILANGAN BARANG / SURAT BERHARGA (SKTLK- KB)
7	SARANA PRASARANA :	TERSEDIANYA ; A. LOKET DAN RUANG TUNGGU PELAYANAN B. RUANG IBU MENYUSUI (LAKTASI) DAN BERMAIN ANAK C. KAMAR MANDI / WC D. FASILITAS KAUM DIFABEL E. KOMPUTER DAN PRINTER F. KURSI DAN MEJA G. ALAT TULIS KANTOR H. INFORMASI TARIF DAN JADWAL PELAYANAN I. INFORMASI PERSYARATAN, STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN J. TV DIRUANG PELAYANAN K. AC L. ALAT PEMADAM API RINGAN (APAR) 3 KG M. KOTAK SARAN N. KOTAK P3K
8	KOMPETENSI PELAKSANA PETUGAS :	A. PERWIRA / BINTARA / PNS B. MEMAHAMI DAN MENTAATI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU C. MAMPU MENGOPERASIKAN KOMPUTER D. 3 S (SENYUM, SAPA, SALAM) E. SANGGUP BEKERJA DALAM TIM
9	PENGAWAS INTERNAL :	A. DILAKUKAN OLEH SEKSI PENGAWASAN (SIWAS) POLRES PEMATANG SIANTAR B. DILAKUKAN OLEH SEKSI PROFESI DAN PENGAMANAN (PROPAM) PEMATANG SIANTAR C. DILAKUKAN OLEH ATASAN LANGSUNG D. DILAKSANAKAN SECARA CONTINUE E. KONSISTEN DALAM MEMBERIKAN TEGURAN, SANKSI DAN REWARD / PENGHARGAAN.
10	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN :	SPKT POLRES PEMATANG SIANTAR A. KOTAK SARAN / PENGADUAN B. TELEPON / SMS : 081270427631

		<p>C. E-MAIL : spkt3siantaronline@gmail.com</p> <p>D. SI PROPAM : 085275203233</p> <p>E. FACEBOOK : SPKT POLRES PEMATANG SIANTAR</p> <p>F. INSTAGRAM : SPKTPOLRESTPEMATANGSIANTAR</p>
11	JUMLAH PETUGAS / PELAKSANA :	JUMLAH PETUGAS SPKT PEMATANG SIANTAR SEBANYAK 3 (TIGA) ORANG.
12	JAMINAN PELAYANAN :	<p>A. SETIAP ANGGOTA POLRI WAJIB MEMBERIKAN PELAYANAN TERHADAP MASYARAKAT DENGAN CEPAT, TEPAT, MUDAH, NYAMAN, TRANSPARAN DAN AKUNTABEL BERDASARKAN PER UNDANG-UNDANGAN.</p> <p>B. SETIAP ANGGOTA POLRI DILARANG MENERIMA SUAP, MENGELUARKAN UCAPAN, ISYARAT DAN ATAU KEUNTUNGAN PRIBADI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT.</p>
13	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN :	<p>A. SURAT KETERANGAN HILANG DIBUBUHI TANDA TANGAN DAN CAP BASAH</p> <p>B. RUANG PELAYANAN SPKT MELEWATI PENJAGAAN MAKO TERLEBIH DAHULU (ONE GATE SYSTEM)</p>
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	DILAKUKAN MELALUI PENGUKURAN KINERJA DENGAN PENILAIAN PARAMETER KOMPETENSI, MELAKUKAN PEMERIKSAAN SECARA RUTIN (PENELITIAN / SURVEI DAN INTERNAL/EKSTERNAL) SEHINGGA DAPAT MENGEVALUASI KINERJA PELAKSANA DAN ABSENSI PETUGAS.

KAPOLRES PEMATANGSIANTAR POLDA SUMUT


YOGEN HEROES BARUNO, S.H, S.I.K
 AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 81050815

Tembusan :

1. Kapolda Sumut
2. Irwasda Polda Sumut
3. SPKT Polda Sumut.

