




PEMERINTAH KOTA BATAM

PROSEDUR BAKU PELAKSANAAN KEGIATAN  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
(SOP)

**PELAYANAN PENGADUAN**

## SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

Nomor SOP	5.01/Trantibum/SatpolPP/2018		PEMERINTAH KOTA BATAM SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
Tanggal Pembuatan	Mei 2018		
Tanggal Revisi	-		
Tanggal Efektif	Juni 2018		
Nama SOP : <b>Pelayanan Pengaduan</b>			
<b>Dasar Hukum :</b>		<b>Kualifikasi Pelaksana :</b>	
1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemeritahan Daerah; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Polisi Pamong Praja; 4. Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 06 Tahun 2013 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kota Batam 5. Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 6. Peraturan Walikota Nomor 43 tahun 2016 tentang tugas pokok, fungsi dan uraian tugas Satuan Polisi Pamong Praja Kota Batam. 7. Peraturan Daerah Kota Batam nomor 16 tahun 2007 tentang Ketertiban Umum		1. Kasatpol PP : S1/S2 Manajemen, S1/S2 Hukum, S1/S2 Politik 2. Sekretaris: S1 Hukum, S1 AN, S1 Ilmu Politik 3. Kabid : S1 Hukum, S1 AN, S1 Ilmu Politik 4. Anggota Satpol PP : S1, SMA / SMK/ SMEA	
<b>Keterkaitan :</b>		<b>Peralatan/ Perlengkapan :</b>	
1. SOP Operasi Yustisi 2. SOP Operasi Non Yustisi		3. Perda dan Perwako	
<b>Peringatan :</b>		<b>Pencatatan dan Pendataan :</b> Disimpan sebagai dokumen elektronik dan manual Bagian PPUD	

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Ket.
		Pelapor	Petugas pengaduan	Kabid	Sekretaris	Kasat	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menyampaikan pengaduan melalui: a) Telepon b) Surat c) SMS center d) Email e) Website f) Langsung								• Pengaduan	
2.	a) Menerima pengaduan b) Mencatat identitas pelapor dan permasalahan yang diadukan c) Meregistrasi pengaduan d) Menyampaikan kepada kasat						• Telepon • Surat • SMS center • Email • Website	30 menit	• Laporan pengaduan	
3.	Memberikan perintah untuk menindaklanjuti pengaduan						• Laporan pengaduan	15 menit	• Disposisi	
	a) Mencermati materi permasalahan. b) Mengarahkan kabid untuk menindaklanjuti sesuai materi pengaduan. c) Mengendalikan tahapan penanganan yang dilakukan oleh bidang.						• Disposisi			
4.	a) Mengkonfirmasi kebenaran materi laporan kepada pelapor dan/ atau pihak terkait b) Dalam hal diperlukan dapat menghadirkan pelapor dan / atau pihak-pihak terkait untuk dimintai keterangan						• Perda • SOP	14 hari	• Laporan penanganan pengaduan • Bukti penyelesaian pengaduan	

	<p>c) Berkoordinasi dengan dinas/instansi terkait.</p> <p>d) Melakukan tindakan yang diperlukan sesuai prosedur dan kewenangan.</p> <p>e) Menyampaikan laporan setiap perkembangan penanganan kepada sekretaris.</p> <p>f) Membuat bukti penyelesaian pengaduan.</p> <p>g) Melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada kasat.</p>								
5.	Menerima laporan hasil penyelesaian pengaduan.					<ul style="list-style-type: none"> <li>Laporan hasil penanganan pengaduan</li> </ul>	1 hari		
6.	Menginformasikan kepada pelapor.					<ul style="list-style-type: none"> <li>Laporan hasil penanganan pengaduan</li> </ul>	1 hari	Informasi lisan/tertulis	
7.	Menerima pemberitahuan hasil penyelesaian pengaduan .								
8.	Arsip								

**KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
KOTA BATAM**

**NURZALIE. AP, S.Sos**  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19730206 199311 1 001