




PEMERINTAH KOTA BATAM

**PROSEDUR BAKU PELAKSANAAN KEGIATAN
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
(SOP)**

PELAYANAN PENGADUAN

SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

Nomor SOP	5.01/Set/Satpol-PP/1/2022	 <p>PEMERINTAH KOTA BATAM SATUAN POLISI PAMONG PRAJA</p>
Tanggal Pembuatan	18 Januari 2022	
Tanggal Revisi	12 Juni 2023	
Tanggal Efektif	Juni 2023	
Nama SOP : Pelayanaan Pengaduan		
Dasar Hukum :		Kualifikasi Pelaksana :
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan 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 		<ol style="list-style-type: none"> 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
Keterkaitan :		Peralatan/ Perlengkapan :
<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Operasi Yustisi 2. SOP Operasi Non Yustisi 		3. Perda dan Perwako
Peringatan :		Pencatatan dan Pendataan : 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						<ul style="list-style-type: none"> • Telepon • Surat • SMS center • Email • Website 	30 menit	• Laporan pengaduan	
3.	Memberikan perintah untuk menindaklanjuti pengaduan						<ul style="list-style-type: none"> • Laporan pengaduan • Disposisi 	15 menit	• Disposisi	
	a) Mencermati materi permasalahan. b) Mengarahkan kabid untuk menindaklanjuti sesuai materi pengaduan. c) Mengendalikan tahapan penanganan yang dilakukan oleh bidang									

