



KEPUTUSAN KAPOLRES CIMAHI
Nomor : KEP / 175 / VII / 2024

Tentang

LAYANAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
KEPALA KEPOLISIAN RESOR CIMAHI

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan kegiatan pelayanan publik Polres Cimahi perlu menetapkan suatu metode yang mengatur tentang penanganan pengaduan pelayanan dan di pandang perlu menetapkan keputusan;
- b. bahwa sesuai dengan ketentuan Pasal 36 dan Pasal 37 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik diwajibkan untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan di bidang pelayanan, maka perlu di bentuk tim penanganan pengaduan masyarakat;
- c. bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsif, akuntabel dan berkeadilan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b dan c, perlu menetapkan dalam suatu Keputusan.
- Mengingat : a. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- b. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Kementrian PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- d. Peraturan Kementrian PAN-RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional.
- Memperhatikan : d.s.l

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan ralat / pembetulan sebagaimana mestinya
- Kesatu : Bahwa seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga Negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik diharuskan melakukan pelayanan prima untuk membangun kepercayaan masyarakat khususnya pelayanan SKCK mulai dari tingkat Polsek dan tingkat Polres, Pelaksanaan tugas Polri sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang – Undang Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia pada hakekatnya merupakan kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada Polri oleh karena itu, apabila kepercayaan masyarakat tersebut dapat dilaksanakan dengan transparan dan non diskriminasi, maka Polri akan dapat meraih kepercayaan masyarakat.

Fungsi Polisi dalam struktur kehidupan masyarakat sebagai pelindung, pengayom, pelayan masyarakat serta menegakkan hukum, yang mempunyai tanggung jawab khususnya untuk memberikan pelayanan prima yang transparan dan non diskriminasi. Pelayanan Kepolisian yang baik mensyaratkan diterapkannya prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, efisiensi, efektifitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan khususnya Polri.

- Kedua : Membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Polres Cimahi dengan struktur organisasi personel pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
- Ketiga : Tim pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Polres Cimahi mempunyai tugas, pokok dan fungsi sebagai berikut :
- a. Menerima pengaduan yang disampaikan masyarakat baik secara langsung ataupun menggunakan layanan secara online;
 - b. Melakukan registrasi , dokumentasi serta rekapitulasi pengumpulan data laporan pengaduan masyarakat untuk disimpan sebagai arsip dokumen pelayanan;
 - c. Memberikan masukan dan saran serta melakukan koordinasi dalam hal laporan pengaduan kepada pimpinan;
 - d. Menyiapkan jawaban dan/atau tindak lanjut serta respon terhadap pengaduan masyarakat.
- Keempat : Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maka petugas Kepolisian harus melayani dengan 3S (Senyum, Sapa dan Salam);
- Kelima : Dalam melakukan penanganan pengaduan petugas memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat secara responsif, cepat dan memegang peranan adil dalam penyelesaian pengaduan;
- Keenam : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) bertanggungjawab kepada Kepala Kepolisian Resor Cimahi.

PETIKAN : Keputusan ini diberikan kepada Satuan Intelijen Keamanan untuk diketahui dan diindahkan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Cimahi
pada tanggal : 18 JULI 2024

KEPALA KEPOLISIAN RESOR CIMAHI



Dr. TRI SUHARTANTO, S.H., M.H., M.Si.
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 80101257

Tembusan :

1. Dir. Intelkam Polda Jabar.
2. Wakapolres Cimahi.
3. Kabag Ren Polres Cimahi.
4. Kasi Propam Polres Cimahi.

SUSUNAN TIM PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
LAYANAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) POLRES CIMAHI

NO	NAMA	PANGKAT	JABATAN		KET
			STRUKTUR	OPERASIONAL	
PIMPINAN					
1	Dr. TRI SUHARTANTO S.H.,M.H.,M.Si.	AKBP	KAPOLRES	PENANGGUNG JAWAB KEGIATAN	
2	ANDRY FRAN FERDYAWAN, S.PD.,S.I.K.,M.M.,CPHR.	KOMPOL	WAKA POLRES	WAKIL PENANGGUNG JAWAB KEGIATAN	
3	DIMAS PAMBUDI, S.T.K.,S.I.K	AKP	KASAT INTELKAM	KA TIM PENANGANAN PENGADUAN	
4	TEDI YANA TOYIBAH	AKP	KASI PROPAM	PENGAWAS KEGIATAN	
5	SAMSUL ARIPIN	AIPTU	(PS) KAUR YANMIN SAT INTELKAM	PENELAAH PENGADUAN	
PERSONEL PENANGANAN PENGADUAN					
6	SRI WAHYUNI	AIPTU	BAUR SKCK	PERSONEL PENANGANAN PENGADUAN	
7	CITRA DWI PUTRI RARASATI	BRIPTU	BRIGADIR SAT INTELKAM	SDA	
8	AGUNG LUKMAN ALFAUJI	BRIPTU	BRIGADIR SAT INTELKAM	SDA	
9	DAFFA PRAMUDYA	BRIPDA	BRIGADIR SAT INTELKAM	SDA	

KEPALA KEPOLISIAN RESOR CIMAHI



Dr. TRI SUHARTANTO, S.H.,S.I.K.,M.Si.
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 80101257

PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN

A. Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none">1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan Pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada personel penanganan pengaduan;2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :<ol style="list-style-type: none">a. Tatap muka langsung kepada Ka Tim penanganan pengaduan, Wakil Ka Tim pengaduan kegiatan dan/atau tertulis disampaikan di ruangan pengaduan yang diterima oleh personel penanganan pengaduan di Jl. Jend Amir Machmud No.333 Kel Cigugur Tengah, Kec Cimahi Tengah Kota Cimahi;b. Melalui sarana secara online meliputi :<ul style="list-style-type: none">- Website : polrescimahijabar.com- 110 Polres Cimahi- SP4N LAPOR : Polres Cimahi- WA / SMS / Telp (081122333303)- Email : skckrescimahi@gmail.com- Instagram : cimahipolres / skckrescimahi
B. Tim Pengelola pengaduan	:	<ol style="list-style-type: none">1. Kasat Intelkam Polres Cimahi, AKP Dimas Pambudi, S.T.K.,S.I.K. selaku Ka Tim pengelola pengaduan;2. PS Kaur Yanmin Sat Intelkam Polres Cimahi, AIPTU Samsul Aripin selaku Penelaah pengaduan;3. Baur SKCK Polres Cimahi, AIPTU Sri Wahyuni selaku Personel penanganan pengaduan;4. Brigadir Sat Intelkam Polres Cimahi, Briptu Citra Dwi Putri Rarasati selaku Personel penanganan pengaduan;5. Brigadir Sat Intelkam Polres Cimahi, Briptu Agung Lukman Alfauji selaku Personel penanganan pengaduan.6. Brigadir Sat Intelkam Polres Cimahi, Bripda Daffa Pramudya selaku Personel penanganan pengaduan;
C. Unsur Pengaduan	:	<ol style="list-style-type: none">1. Identitas Pelapor / Pengadu jelas;2. Informasi pengaduan yang disampaikan Valid dan Jelas terkait layanan SKCK.
D. Tatacara Penanganan Pengaduan	:	<ol style="list-style-type: none">1. Semua pengaduan diterima oleh Tim pengelola pengaduan;2. Personel pengelola pengaduan melakukan registrasi , dokumentasi serta rekapitulasi pengumpulan data laporan pengaduan masyarakat untuk disimpan sebagai arsip dokumen pelayanan;3. Personel pengelola pengaduan berkoordinasi dengan Penelaah pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan);4. Hasil koordinasi dengan penelaah pengaduan, personel pengelola pengaduan menyampaikan hasil tindak lanjut berupa jawaban atas aduan yang disampaikan kepada pemberi aduan;5. Personel pengelola pengaduan mendokumentasikan dan membuat laporan kepada Ka Tim Pengaduan untuk di laporkan pelaksanaan kepada pimpinan.
E. Jangka Waktu	:	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1 Hari;2. Pengaduan bersifat Normatif, selambat-lambatnya 7 hari kerja;3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 Hari kerja.