KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA

DAERAH KEPULAUAN RIAU

 DIREKTORAT SABHARA

****

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**

**PEMANFAATAN CALL CENTER 110**

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. Umum
2. Direktorat Sabhara Polda Kepulauan Riau adalah unsur pelaksana utama Polda Kepulauan Riau yang bertugas menyelenggarakan kegiatan Turjawali, Bantuan Satwa, Pengamanan Unjuk Rasa dan Pengendalian Massa, Penegakkan Hukum Terbatas yaitu Penindakan Tindak Pidana Ringan dalam rangka pemeliharaan keamanan dan ketertiban umum (Harkamtibmas), serta melakukan fungsi pelayanan masyarakat dibidang penerimaan informasi dan pengaduan dengan mengedepankan sikap pelayanan yang ramah, terbuka dan transparan sehingga sangat penting peranan dari Call Center 110 dalam mendukung pelaksanaan program Reformasi Birokrasi Polri yaitu melaksanakan percepatan dalam pelayanan dan penerimaan pengaduan masyarakat kepada Polri, sehingga dalam hal ini sangat dibutuhkan Respon time yang dilakukan oleh personil Direktorat Sabhara Polda Kepulauan Riau terhadap dinamika situasi yang terjadi di lingkungan masyarakat, menciptakan penilaian dan mewujudkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Polri serta dapat menjalankan laporan atau pengaduan masyarakat ini secara proporsional dan berjenjang, sehingga semua pengaduan tersebut dapat di terima dan dapat segera dilakukan tindakan responsif oleh personil Direktorat Sabhara Polda Kepulauan Riau.
3. Dalam pelaksanaannya Call center 110 adalah merupakan program Quick Respon Kepolisian dalam rangka melayani masyarakat khususnya dalam pelaksanaan tugas menerima pengaduan yang dilaporkan oleh masyarakat terhadap apa yang terjadi dilingkungan masyarakat itu sendiri, sehingga diharapkan dengan terlaksananya program ini dapat meningkatkan profesionalisme Polri untuk mewujudkan pelayanan yang prima terhadap masyarakat dan agar dalam pelaksanaan tugas tersebut dapat terlaksana secara efektif dan efisien serta dapat mencapai sasaran yang telah ditetapkan, maka diperlukan piranti lunak/perangkat yang mengatur hubungan dan tata cara kerja antar subdit dan unit pada Direktorat Sabhara Polda Kepulauan Riau maupun unit kerja satuan kerja vertikal, horizontal yang ada pada lingkungan Polda Kepulauan Riau sehingga dapat mewujudkan sinergitas dalam pelaksanaan tugas Kepolisian pada umumnya.
4. Dasar
5. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
6. Keputusan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor : Kep./22/IX/2010, tanggal 28 September 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Daerah;
7. Peraturan Direktur Samapta Bhayangkara Baharkam Polri Nomor : 1 Tahun 2014, tanggal 4 Maret 2014 tentang Quick Respons Samapta Bhayangkara dengan Penguatan.
8. Maksud dan Tujuan
9. Maksud

Standar Operasional Prosedur pemanfaatan call center 110 diperuntukan sebagai pedoman kerja bagi para pelaksana, khususnya dalam hubungan tata cara kerja antara Direktorat Sabhara Polda Kepulauan Riau dengan lintas fungsi lain dalam menyelenggarakan tugas, fungsi dan perannya masing-masing sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

1. Tujuan

Agar seluruh personil Direktorat Sabhara Polda Kepulauan Riau memahami dan mengetahui langkah-langkah dalam menerima pengaduan masyarakat melalui sarana call center 110 dan adanya kesamaan dan keterpaduan dalam bertindak sehingga tercapai hasil yang optimal dalam melaksanakan tugas pemanfaatan call center 110 yaitu melayani pengaduan masyarakat dan menyalurkan kepada fungsi yang berkompeten sesuai dengan tugas pokoknya sehingga dapat mewujudkan pelayanan masyarakat yang prima.

1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang tindakan yang dilakukan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan pelayanan call center 110 yang dilakukan oleh Personil Direktorat Sabhara Polda Kepulauan Riau.

1. Tata urut

**BAB I PENDAHULUAN**

**BAB II PENGERTIAN**

**BAB III PELAKSANAAN**

**BAB IV PENGENDALIAN**

**BAB V PENUTUP**

**BAB II**

**PENGERTIAN**

1. Standar Operasional Prosedur adalah merupakan mekanisme atau tahapan/ukuran yang dipakai sebagai pedoman dan dibakukan secara tertulis yang harus dilakukan sesuai urutan dan harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu.
2. Pemanfaatanadalah Proses, cara, perbuatan memanfaatkan.
3. Call Center 110 adalah Pusat pelayanan Polisi yang bertugas menerima pengaduan/keluhan dan informasi masyarakat.

**BAB III**

**PELAKSANAAN DAN CARA BERTINDAK**

1. Pelaksanaan kegiatan Piket pada fungsi pelayanan dan pemanfaatan call center 110 yang telah ditetapkan bahwa piket dilaksanakan 1x12 jam dengan menggunakan seragam PDH, dan piket dilaksanakan oleh 2 (dua ) orang dan dalam pelaksanaannya petugas piket call center 110 melaporkan kepada Perwira Piket Direktorat Sabhara Polda Kepulauan Riau, dengan melaksanakan tugas-tugas pencatatan terhadap pengaduan masyarakat dan menyampaikan kepada pimpinan guna mengambil langkah-langkah bertindak sesuai dengan pengaduan masyarakat yang masuk, adapun langkah-langkah yang harus dilaksanakan, antara lain :
2. Persiapan
3. Memeriksa kelengkapan administrasi yang terdiri dari surat perintah tugas, identitas diri berupa Kartu Tanda Anggota (KTA) maupun Kartu Tanda Penduduk (KTP), serta kelengkapan administrasi lainnya.
4. Memeriksa sikap tampang (penampilan), seragam kepolisian (gampol) dan kelengkapannya, serta persenjataannya.
5. Mengecek kebersihan ruangan sebelum anggota melaksanakan tugas.
6. Memeriksa kelengkapan atau peralatan komunikasi / call center 110 serta kesiapan peralatan apakah dapat beroperasional dengan baik.
7. Mengecek kelengkapan dan kondisi peralatan yang akan digunakan dalam tugas yang meliputi:
8. Sarana komunikasi call center 110.
9. Buku mutasi.
10. Memberikan APP kepada personil yang melaksanakan tugas.
11. Perlengkapan alat tulis pendukung.
12. Pelaksanaan

Tata cara menerima telepon :

1. Memberikan sapa dan salam kepada masyarakat yang menelpon dengan mengucapkan “ Selamat Pagi, Selamat Siang atau Selamat Malam.
2. Petugas jaga wajib memperkenalkan diri kepada penelpon dengan menyebutkan nama, pangkat dan kesatuan.
3. Petugas menanyakan identitas penelpon dan menanyakan tujuan penelpon serta perihal pengaduannya dan mencatat dalam buku catatan/buku mutasi.
4. Mencatat nomor telepon pelapor/pengadu dan melakukan cek ulang guna mengetahui identitas pelapor.
5. Melaksanakan komunikasi dengan masyarakat dengan nada yang sopan tidak menyinggung perasaan penelpon/pengadu.
6. Pengakhiran
7. mengecek kebersihan dan peralatan di lingkungan piket serta mengecek kesiapan administrasi laporan.
8. Membuat laporan harian pelaksanaan tugas kepada Direktur Sabhara Polda Kepulauan Riau paling lambat jam 09.00 WIB.
9. Cara bertindak
10. Mencatat semua laporan/pengaduan masyarakat dalam buku mutasi.
11. Melaporkan kepada Perwira Piket perihal pengaduan yang diterima.
12. Mencatat perintah-perintah dari Perwira Piket terkait petunjuk dan arahan yang harus dilakukan.
13. Meneruskan perintah kepada fungsi terkait disesuaikan dengan pegaduan yang diterima.
14. Mencatat tindakan-tindakan yang telah dilakukan.
15. Apabila ada informasi/pengaduan masyarakat tentang kejadian/Tindak Pidana agar segera menyampaikan kepada fungsi terkait untuk segera mendatangi TKP.
16. Menerima, mencatat dan meneruskan informasi/pengaduan masyarakat untuk dilaporakan kepada Direktur/Wadir.
17. Bertanggung jawab terhadap keamanan, kebersihan pada lingkungan piket.

**BAB IV**

**PENGENDALIAN**

1. Pejabat yang bertanggung jawab terhadap pemanfaatan call center dijabat oleh Direktur Sabhara Polda Kepulauan Riau yang dalam pelaksanaannya dibantu oleh Wadir Sabhara Polda Kepulauan Riau.
2. Pejabat pengendali pemanfaatan call center dijabat oleh Kasubdit Gasum Direktorat Sabhara Polda Kepulauan Riau yang pelaksanaan dilapangan dikendalikan langsung oleh Kasiturjawali Subdit Gasum Direktorat Sabhara Polda Kepulauan Riau.
3. Direktur Sabhara atau Wadir Sabhara Polda Kepulauan Riau dapat melakukan koordinasi dengan fungsi lainnya untuk mencapai hasil yang maksimal.

**BAB V**

**PENUTUP**

Demikian Standar Operasional Prosedur (SOP) pemanfaatan call center 110 ini disusun untuk dijadikan pedoman dan landasan yang mengatur prosedur kerja dalam melaksanakan tugas pelayanan pemanfaatan Call Center 110 bagi anggota Direktorat Sabhara Polda Kepulauan Riau.

Batam, September 2016

DIREKTUR SABHARA POLDA KEPULAUAN RIAU

DICKY SONDANI, SIK, MH

KOMISARIS BESAR POLISI NRP 71080336

