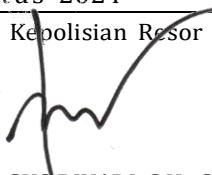
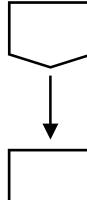
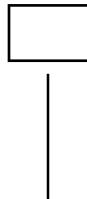
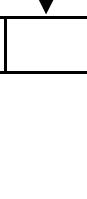
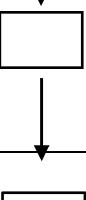
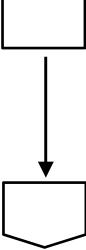
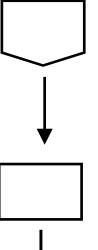
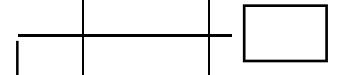


**SOP PETUGAS PEMANDU  
PELAYANAN PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN  
PADA PELAYANAN SPKT POLRES JOMBANG**

|  |   |   |
|--|---|---|
| <p style="text-align: center;"><b>KEPOLISIAN DAERAH JAWA TIMUR</b><br/><b>RESOR JOMBANG</b></p>  | Nomor   | B/SOP/01/VIII/2024/SPKT   |
|  | Tgl. Pembuatan  | 8 Agustus 2024  |
|  | Tgl. Revisi   | -   |
|  | Tgl. Efektif  | 8 Agustus 2024  |
|  | Disahkan Oleh   | <br><b>EKO BAGUS RIYADI, S.H., S.I.K., M.S.I.</b><br>AKBP NRP 81081283 |
| <b>SPKT</b>  | Nama SOP  | <b>Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan pada Pelayanan SPKT Polres Jombang</b>  |
| <b>Dasar Hukum:</b>  | <b>Kualifikasi Pelaksana:</b>   |   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang RI Nomor 02 Tahun 2014, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2021, tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia</li> <li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;</li> <li>Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2022 tentang Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Penyediaan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan;</li> <li>Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 66 Tahun 2020 tentang Penyediaan Sarana Prasarana Bagi Kelompok Rentan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>Mengetahui tugas dan fungsi sistem dan prosedur administrasi pemerintahan;</li> <li>Petugas Khusus (Satuan Pengamanan) yang mengetahui cara menggunakan kursi roda, tongkat, dan kruk;</li> <li>Petugas Jaga Terpadu Satu Pintu yang memiliki kemampuan berbahasa isyarat, mengetahui cara menggunakan kursi roda, tongkat, kruk, serta mengetahui cara penggunaan alat bantu tunanetra dan tunarungu;</li> <li>Petugas Pelayanan Publik atau petugas dengan tugas dan fungsi yang sesuai dan berkompeten dalam memberikan pelayanan.</li> </ol> |   |
| <b>Keterkaitan:</b>  | <b>Peralatan/Perlengkapan:</b>  |   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>SOP Pelayanan SPKT</li> <li>SOP Penerimaan Pengaduan Masyarakat;</li> <li>SOP Laporan Pengaduan Terhadap Petugas;</li> </ol>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>Komputer dan printer;</li> <li>Tablet;</li> <li>WiFi;</li> <li>TV informasi layanan;</li> <li>TV siaran umum;</li> <li>Kursi roda, tongkat, kruk;</li> <li>Alat bantu tunanetra;</li> <li>Alat bantu tunarungu;</li> <li>ATK.</li> </ol>   |   |
| <b>Peringatan:</b>   | <b>Pencatatan dan Pendataan:</b>  |   |
| Apabila SOP ini tidak dilaksanakan maka akan terjadi penurunan tingkat kepuasan publik atas pelayanan Kejaksaan Tinggi Bali.   | <ol style="list-style-type: none"> <li>Disimpan sebagai bank data elektronik;</li> <li>Disimpan sebagai data manual.</li> </ol>   |   |

| No. | Kegiatan  | Pelaksana    |              |                   | Mutu Baku                           |             |           | Ket.   |
|-----|---|--------------|--------------|-------------------|-------------------------------------|-------------|-----------|--|
|     |   | Petugas jaga | Petugas PTSP | Petugas Pelayanan | Kelengkapan                         | Waktu       | Output    |  |
| 1.  | Tamu/ pemohon layanan (kelompok rentan) datang ke kantor Polres Jombang melalui pintu masuk / pintu gerbang melapor kepada Petugas Jaga           |              |              |                   | KTP tamu                            | 1 menit     |           |  |
| 2.  | Petugas Jaga menerima tamu dengan senyum, salam, sapa dan meminta tamu menunjukkan KTP serta menanyakan keperluannya untuk dicatat dalam register |              |              |                   | Buku register                       | 1 menit     | Data tamu |  |
| 3.  | Petugas Jaga mengarahkan dan memandu tamu untuk memarkir kendaraan pada parkir khusus prioritas kelompok rentan                                   |              |              |                   |                                     | 2 - 3 menit |           | Petugas Jaga memandu tamu selama berada di kantor                |
| 4.  | Apabila tamu membutuhkan alat bantu difabel/lansia, maka Petugas Satpam segera meminjamkan alat bantu yang tersedia pada PTSP                     |              |              |                   | - Kursi roda<br>- Tongkat<br>- Kruk | 1 menit     |           |  |
| 5.  | Petugas Jaga mengantar tamu menuju loket khusus prioritas kelompok rentan pada PTSP   |              |              |                   |                                     | 1 menit     |           | Petugas Jaga tetap siaga memantau tamu selama menerima pelayanan |

| No. | Kegiatan   | Pelaksana    |   |   | Mutu Baku   |             |             | Ket.  |
|-----|--|--------------|---|---|---|-------------|-------------|---|
|     |  | Petugas Jaga | Petugas PTSP  | Petugas Pelayanan   | Kelengkapan   | Waktu       | Output      |   |
| 6.  | Petugas PTSP menerima tamu dengan senyum, salam, sapa dan apabila tamu membutuhkan alat bantu tunarungu/tunanetra/huruf braille, maka Petugas PTSP segera meminjamkan alat bantu yang tersedia pada PTSP |              |    |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tablet dengan aplikasi Hear Me dan Braille</li> <li>- Komputer dengan aplikasi TTB</li> <li>- Brailtex</li> <li>- Alat bantu dengar/hearing aid</li> </ul> | 2 - 3 menit |             | Menggunakan bahasa isyarat dan atau bantuan aplikasi IT untuk komunikasi kepada tamu tunarungu/tunawicara |
| 7.  | Petugas PTSP kemudian meminta KTP untuk ditukarkan dengan kartu tamu, dan melakukan registrasi permintaan layanan  |              |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- KTP tamu</li> <li>- Kartu tamu</li> <li>- Informasi keperluan tamu</li> <li>- Komputer</li> <li>- WiFi</li> </ul>  | 2 - 3 menit | Data tamu   | KTP tamu dititipkan pada PTSP dan tamu menge-nakan kartu tamu selama berada di kantor                     |
| 8.  | Petugas PTSP meminta bantuan Petugas Satpam untuk mengantar tamu ke Ruang Pelayanan Publik   |              |  |   |   | 1 - 2 menit |             | Tamu dipersi-lakan menunggu pada kursi/tempat tunggu yang telah disediakan                                |
| 9.  | Petugas PTSP menyampaikan adanya permintaan layanan kepada Petugas Pelayanan   |              |  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplikasi PTSP</li> <li>- Tablet dengan aplikasi Hear Me dan Braille</li> </ul>   | 1 menit     | Konfir-masi |   |
| 10. | Petugas Pelayanan datang ke Ruang Pelayanan Publik   |              |   |  |   | 2 - 3 menit |             |   |
| 11. | Petugas Pelayanan memanggil tamu untuk diberikan pelayanan pada ruang pelayanan khusus prioritas kelompok rentan   |              |   |  |   | < 1 menit   |             |   |

| No. | Kegiatan  | Pelaksana   |              |   | Mutu Baku  |             |             | Ket.  |
|-----|---|---|--------------|---|--|-------------|-------------|---|
|     |   | Petugas Jaga  | Petugas PTSP | Petugas Pelayanan   | Kelengkapan  | Waktu       | Output      |   |
| 12. | Petugas Pelayanan menyampaikan informasi Standar Pelayanan dan memberikan pelayanan sesuai permintaan tamu  |   |              |    |  | 15 ~ menit  | Layanan     |   |
| 13. | Selesai memberikan layanan, Petugas Pelayanan meminta bantuan Petugas Jaga untuk mengantar tamu ke PTSP   |   |              |    |  | 1 menit     |             |   |
| 14. | Petugas Jaga mengantar tamu ke PTSP   |   |              |   |  | 1 - 2 menit |             |   |
| 15. | Petugas PTSP melakukan konfirmasi penerimaan layanan dan menawarkan pengisian survei kepuasan pelayanan publik  |   |              |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Komputer</li> <li>- WiFi</li> </ul>             | 1 - 2 menit | Data survei |   |
| 16. | Jika tamu sebelumnya meminjam alat bantu dengar/ <i>hearing aid</i> , maka Petugas PTSP menerima kembali alat bantu yang telah selesai dipinjam oleh tamu |   |              |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alat bantu dengar/<i>hearing aid</i></li> </ul> | 1 - 2 menit |             | Petugas PTSP menyimpan kembali dengan baik alat bantu dengar/ <i>hearing aid</i> yang telah selesai digunakan/ dipinjam oleh tamu pada PTSP |
| 17. | Petugas PTSP meminta kartu tamu dan mengembalikan KTP tamu  |   |              |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- KTP tamu</li> <li>- Kartu tamu</li> </ul>       | 1 - 2 menit |             |   |
| 18. | Petugas PTSP mempersilakan Petugas Jaga untuk mengantar tamu ke tempat parkir   |  |              |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu Prioritas</li> </ul>               | 2 - 3 menit |             |   |

| No. | Kegiatan  | Pelaksana   |              |                   | Mutu Baku   |             |        | Ket.   |
|-----|---|---|--------------|-------------------|---|-------------|--------|--|
|     |   | Petugas Jaga  | Petugas PTSP | Petugas Pelayanan | Kelengkapan   | Waktu       | Output |  |
| 19. | Jika tamu sebelumnya meminjam alat bantu difabel/ lansia, maka Petugas jaga menerima kembali alat bantu yang telah selesai dipinjam oleh tamu |  |              |                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kursi roda</li> <li>- Tongkat</li> <li>- Kruk</li> </ul> | 1 - 2 menit |        | Petugas Jaga menyimpan kembali dengan baik alat bantu difabel/ lansia yang telah selesai digunakan/ dipinjam oleh tamu pada PTSP |
| 20. | Petugas p e l a y a n a n mempersilakan tamu menuju pintu keluar dengan senyum, salam, sapa   |  |              |                   |   |             |        |  |