



**KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH JAWA TENGAH
RESOR SEMARANG**

Nomor SOP : SOP-5/IX/2026/Reskrim

Tanggal Pembuatan : 10 September 2026

Tanggal Revisi : -

Tanggal Pengesahan : 10 September 2026

Disahkan oleh : KEPALA KEPOLISIAN RESOR SEMARANG POLDA JATENG



Ditandatangani secara elektronik oleh:

HERU DWI PURNOMO, S.I.K., M.Si.
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 84031664

Nama SOP	: Standar Operasional Prosedur Penerimaan Laporan dan Pengaduan Masyarakat bagi Kelompok Rentan (Penyanggah Disabilitas Sensorik) pada Satuan Reserse Kriminal Polres Semarang
Dasar Hukum :	Kualifikasi Pelaksana :
a Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2026; b Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas; d Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2025 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana; e Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan; f Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2019 tentang Penyidikan Tindak Pidana; g Peraturan Kepala Badan Reserse Kriminal Polri Nomor 1 Tahun 2022 tentang Standar Operasional Prosedur Penyelidikan dan Penyidikan Tindak Pidana; h Keputusan Kepala Kepolisian Resor Semarang tentang Standar Pelayanan Laporan atau Pengaduan Masyarakat bagi Kelompok Rentan Terkait Tindak Pidana.	a. Kasatreskrim/KBO (Wassidik) Polres Semarang b. Kanit/Panit pada Satreskrim Polres Semarang, termasuk Unit PPA untuk kasus yang relevan c. Ka SPKT, Pamapta, dan Banit SPKT Polres Semarang d. Memiliki sertifikat pelatihan bahasa isyarat dan peningkatan kemampuan terkait sensitivitas disabilitas e. Memiliki sertifikat pelatihan bahasa isyarat aktif dan penggunaan alat bantu komunikasi disabilitas sensorik
Keterkaitan :	Peralatan/Perlengkapan :
	a. Literatur/referensi peraturan perundang-undangan b. Alat Tulis Kantor c. Komputer, printer, dan jaringan internet (termasuk Aplikasi DORS/e-MP) d. Kursi tunggu prioritas dan kartu antrian prioritas e. Hearing aid, kaca pembesar, panduan huruf Braille, dan aplikasi bantu dengar/text-to-speech (mis. Hear Me)
Peringatan :	Pencatatan dan Pendataan :
a Dalam pelayanan kepada kelompok rentan utamakan senyum, salam, sapa (S3)	a. Disimpan dalam bentuk dokumen atau elektronik



- b Laporan Polisi/Pengaduan (LP) dan Kelompok Rentan diantar sampai ke Kanit Sidik Satreskrim yang menangani
- c Setiap pengiriman Laporan Polisi/Pengaduan (LP) menggunakan buku ekspedisi
- d Bagi korban anak dan/atau korban kekerasan berbasis gender, laporan dikoordinasikan dengan Unit PPA paling lambat 1x24 jam

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana						Kelengkapan	Waktu	Output
		Pengguna Layanan	Petugas Front Office	Petugas Pendamping	Piket SPKT	Pamapta	Kanit Sidik Satreskrim			
1	Pengguna Layanan (Penyandang Disabilitas Sensorik) yang membawa kendaraan pribadi memarkirkan kendaraannya di Parkir Khusus							Petunjuk Arah (Sign)	5 Menit	Layanan Penerimaan Kedatangan
2	Petugas Front Office/Piket menerapkan 5S dan menanyakan keperluan pengguna layanan							-	2 Menit	Layanan Prioritas
3	Petugas Pendamping menanyakan bentuk pendampingan yang diinginkan oleh pengguna layanan prioritas (Penyandang Disabilitas Sensorik), menjelaskan fasilitas yang ada, dan memberikan nomor antrian prioritas							Nomor Antrian Prioritas, alat bantu mobilitas, alat bantu komunikasi (hearing aid, kaca pembesar, panduan Braille, aplikasi Hear Me), dan Ruang Tunggu Prioritas	2 Menit	Identifikasi bentuk pendampingan dan nomor antrian
4	Petugas Pendamping mengarahkan pengguna layanan prioritas menuju ruang tunggu prioritas untuk mengisi formulir							Sarana prasarana sesuai kebutuhan	2 Menit	Layanan Prioritas
5	Pengguna Layanan mengisi blanko formulir pengaduan masyarakat (didampingi petugas pendamping)							Kelengkapan formulir	3 Menit	Form pengaduan
6	Analisa pengaduan masyarakat untuk menentukan termasuk tindak pidana atau bukan							Checklist kelengkapan administrasi	2 Menit	Klasifikasi pidana/bukan
7	Bila cukup bukti, dibuatkan Laporan Polisi (LP) dan STTLP							Checklist kelengkapan administrasi	2 Menit	LP dan STTLP
8	LP diserahkan kepada pelapor untuk diperiksa (didampingi petugas pendamping) dan ditandatangani							ATK	5 Menit	Konsep LP
9	LP diserahkan kepada Pamapta untuk ditandatangani, sekaligus diteruskan kepada Kanit Sidik Satreskrim untuk penetapan rencana penyelidikan							Konsep surat	2 Menit	LP diteliti dan diteruskan ke Satreskrim

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana						Kelengkapan	Waktu	Output
		Pengguna Layanan	Petugas Front Office	Petugas Pendamping	Piket SPKT	Pamapta	Kanit Sidik Satreskrim			
10	Bila tidak cukup bukti, dijelaskan kepada pelapor bahwa laporannya belum memenuhi unsur pidana							ATK	2 Menit	Pelapor memahami status laporannya
11	Mencatat dalam buku registrasi Laporan Polisi dan mengunggah ke Pusiknas							LP	2 Menit	LP tercatat
12	STTLP diserahkan kepada pelapor, selanjutnya mengisi survei kepuasan pelayanan (didampingi petugas pendamping)							LP dan form survei	2 Menit	STTLP dan hasil survei kepuasan
13	Kanit Sidik Satreskrim menerima LP, menetapkan penyidik dan rencana penyelidikan, serta menyiapkan ruang pemeriksaan khusus dan pendampingan sesuai kebutuhan kelompok rentan							LP, ruang khusus/ruang tenang	2 Menit	Rencana penyelidikan dan kesiapan akomodasi khusus
14	Petugas Pendamping mengantarkan pengguna layanan prioritas (Penyandang Disabilitas Sensorik) menuju tempat parkir khusus							-	2 Menit	Layanan Prioritas selesai

KETERANGAN SIMBOL

	= Mulai Giat		= Giat (kegiatan)		= Lanjutan Halaman		= Akhir Giat
---	--------------	---	-------------------	---	--------------------	---	--------------