



KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH JAWA TENGAH
RESOR PEKALONGAN KOTA
Jl. P. Diponegoro 19 Pekalongan 51116

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

PENGADUAN MASYARAKAT



SATPAS
Polres Pekalongan Kota
2020

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI SATPAS PEKALONGAN KOTA

I. PENDAHULUAN.

A. Latar Belakang

1. Dalam rangka menindaklanjuti tuntutan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan prima Polri sebagai bagian dari unsur penyelenggara Negara yang bebas KKN terkait tuntutan masyarakat terhadap Transparansi dan akuntabilitas dan Akuntabilitas Kinerja, maka jajaran Polres Pekalongan Kota telah dan terus melakukan Reformasi Birokrasi di lingkungan Polri baik menyangkut aspek instrumental, Struktural dan kultural, agar kedepan Polri lebih dapat meningkatkan kinerjanya secara optimal dan profesional, proaktif, peka dan peduli serta dinamis, sehingga Polri diharapkan dapat memberikan pelayanan Prima secara berhasil dan berdaya guna ;
2. Terkait peran Sie propam sebagai salah satu unsur pembantu pimpinan yang berada dibawah Kapolres yang bertugas menyelenggarakan pengawasan / pemeriksaan disemua unit – unit kerja pada tingkat Polres serta Pelayanan Pengaduan Masyarakat (public complain) tentang adanya penyimpangan tindakan anggota Polri / PNS Polri, maka Satker saat ini dan kedepan dihadapkan kepada tantangan tugas yang multi kompleks sehingga menambah spektrum beban tugas, antara lain selaku pengawas pelaksanaan tugas unit kerja Polri tingkat Polres, melakukan pemeriksaan terhadap adanya penyimpangan / penyelewengan anggaran dan sebagai penjamin mutu (Quality Assurance) serta pengawas dan monitoring tindak lanjut penyelesaian pengaduan masyarakat ;
3. Bahwa pemberian pelayanan kepada Masyarakat merupakan kewajiban setiap anggota Polri / PNS sebagaimana diamanatkan dalam peraturan perundang – undangan yang pengawasannya diawasi oleh masyarakat dalam rangka mewujudkan akuntabilitas publik menuju Polri yang bersih dan berwibawa serta bersih dari korupsi, kolusi dan nepotisme ;
4. Bahwa hak untuk mendapatkan pelayanan merupakan harapan bagi warga masyarakat atas permasalahan yang disampaikan kepada Polri guna mendapatkan penyelesaian secara tuntas dan mendapatkan kepastian hukum ;
5. Bahwa untuk menindaklanjuti tuntutan aspirasi masyarakat dalam rangka penataan pelayanan Kepolisian kepada masyarakat secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan, maka perlu diatur penataan pelayanan kepada masyarakat terhadap berbagai permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat yang tersusun dalam Standart Operational Prosedur (SOP) Penanganan dan penyelesaian Dumas.

B. Maksud dan Tujuan.....

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Maksud penyusunan Pedoman Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan dan Penyelesaian Dumas adalah :

- a. sebagai dasar dan pedoman implementasi dalam pelaksanaan kegiatan Sentra Pelayanan Polri dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan pengaduan terkait laporan pengaduan yang menyangkut tentang sikap dan perilaku anggota Polri / PNS Polri, secara terpusat dari tingkat Polda sampai kewilayahan, sehingga lebih terkoordinasi efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan ;
- b. untuk menjelaskan prinsip – prinsip dasar dari SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat agar mudah dipahami dalam pelaksanaan tugas.

2. Tujuan

Tujuan penyusunan (SOP) Penanganan dan penyelesaian Dumas ini adalah :

- a. Untuk menjamin pemahaman prinsip – prinsip dasar terhadap SOP sehingga tidak ragu – ragu dalam melakukan tindakan ;
- b. Terselenggaranya pengawasan dan pengendalian yang akuntabel dalam penanganan dan penuntasan Dumas ;
- c. terselesaikannya Dumas secara cepat, tepat, tuntas dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan perundang – undangan .

C. Dasar.

1. Undang – Undang nomor 28 tahun 1999 tentang penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) ;
2. Undang – Undang nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia ;
3. Undang – Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ;
4. Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 2003 tentang pemberhentian anggota Polri ;
5. Peraturan Pemerintah No. 2 tahun 2003 tentang Peraturan Disiplin Anggota Polri ;

6. Peraturan

6. Peraturan Pemerintah No. 3 tahun 2003 tentang Pelaksanaan teknis Instiusional Peradilan Umum bagi Anggota Polri ;
7. Peraturan Kapolri No. 7 tahun 2006 tentang Kode Etik Profesi Polri ;
8. Peraturan Kapolri No. 14 tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Komisi Kode Etik Profesi Polri
9. Peraturan Kapolri nomor 22 tahun 2011 tentang susunan organisasi dan tata kerja satuan organisasi tingkat Polda ;
10. Peraturan Kapolri nomor 2 tahun 2012 tanggal 15 Januari 2012 tentang tata cara penanganan pengaduan masyarakat dilingkungan Polri.

D. Ruang Lingkup.

Adapun Ruang Lingkup penyusunan SOP Penanganan dan penyelesaian Dumas ini meliputi :

1. Pelaksanaan tugas pokok Fungsi dan peran Sie Propam khususnya dalam penanganan laporan / pengaduan masyarakat atas penyimpangan yang dilakukan oleh anggota Polri / PNS Polri ;
2. Standar Kinerja Sie Propam secara berhasil dan berdaya guna.

II. PELAKSANAAN TUGAS

1. Tata Cara penanganan dan penyelesaian Dumas :
 - a. Petugas pelayanan pengaduan atau sie propam bertugas menerima dan melakukan pencatatan pengaduan langsung maupun secara tidak yang diterima dari :
 1. Pengaduan secara langsung
 2. Telepon, atau SMS
 3. Media Massa dan jejaring sosial
 - b. Dumas yang telah catat melalui buku register maupun di input kedalam komputer kemudian dilakukan Analisa berdasarkan bobot permasalahan yang diajukan kemudian Meneruskan atau menyalurkan disertai dengan arahan kepada petugas ;
 - c. Dalam hal penanganan pengaduan Masyarakat petugas pelayanan atau sie propam dapat melaksanakan pengecekan / investigasi dan pemeriksaan secara langsung setelah dilakukan penelaahan dan pengelompokan atas Dumas yang berkadar Pengawasan dan perkara / kasus yang bersifat khusus ;
 - d. Membuat

- d. Membuat laporan hasil pengecekan / investigasi dan pemeriksaan dan kemudian melaporkan hasilnya kepada Kasatker dan diteruskan kepada Kapolres ;
- e. penyelesaian Dumas secara tidak langsung maupun langsung yang diterima petugas pelayanan atau sie propam setelah menerima tanggapan dari Kasatker dan setelah dilakukan pengecekan / investigasi dan pemeriksaan secara langsung, oleh petugas pelayanan atau sie propam melakukan :

1. Terhadap terlapor (anggota Polri) :

- a. setelah menerima tanggapan dari Kasatker dan setelah dilakukan pengecekan / investigasi dan pemeriksaan secara langsung tidak mengandung kebenaran dan atau tidak ditemukan bukti , kemudian membuat surat / arahan kepada Kasatker untuk segera mengembalikan nama baik terlapor ;
 - b. hasil tanggapan dan pengecekan / investigasi dan pemeriksaan ditemukan bukti dan mengandung kebenaran meminta kepada Kasatker untuk melakukan proses hukum yang berlaku di lingkungan Polri maupun ketentuan perundang – undangan lainnya
2. Apabila dari hasil pemeriksaan / penyidikan sie propam yang dilaporkan tidak terbukti sie propam dapat meminta kepada Kasatker untuk menghentikan proses pemeriksaan / penyidikan dan menginformasikan kepada pengadu / pelapor.
3. Dalam jangka waktu 20 hari setelah diterimanya pengaduan dari masyarakat dan pelimpahan tidak terpenuhi, Sie propam selaku penanggung jawab penanganan pada tingkat Polres dapat meminta pertanggung jawaban secara tertulis disertai dengan alasan yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan dari Kasatker untuk diteruskan ke Kapolres.

2. Status penyelesaian dikategorikan :

- a. Status dalam proses (P) yaitu penanganan Dumas yang masih dalam proses penanganan ;
- b. Status selesai tidak benar (STB) yaitu penanganan Dumas secara tuntas, namun laporan pengaduan tidak terbukti kebenarannya karena tidak didukung dengan alat bukti yang cukup ;
- c. Status selesai benar (SB) yaitu Dumas yang ditangani secara tuntas :

3. Prinsip – prinsip dalam penanganan dan penyelesaian pengaduan masyarakat yaitu:

a.kepastian

- a. Kepastian hukum yaitu penanganan Dumas yang telah dilaksanakan sesuai prosedur dan hasilnya dapat dipertanggung jawabkan secara yuridis ;
 - b. Transparan yaitu penanganan Dumas yang dilakukan berdasarkan mekanisme secara jelas dan terbuka agar masyarakat dapat mengetahui perkembangan dan tindak lanjutnya ;
 - c. Visibel yaitu informasi tindak lanjut penanganan Dumas disampaikan secara jelas, akurat dan nyata berdasarkan fakta – fakta dan data yang ditemukan ;
 - d. Accessible yaitu tempat penanganan Dumas mudah didatangi dijangkau dan dihubungi masyarakat atau pengadu / pelapor ;
 - e. Koordinasi yaitu hubungan atau kerjasama dalam penanganan Dumas oleh antar pejabat yang berwenang dan terkait, berdasarkan mekanisme dan tata kerja dan prosedur secara sinergi ;
 - f. Efektif dan efisien yaitu penanganan Dumas dilaksanakan tepat sasaran, tepat guna dan tepat manfaat dengan mempertimbangkan tenaga, waktu dan biaya ;
 - g. Akuntabel yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan baik proses maupun tindak lanjutnya ;
 - h. Objektif yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka interpretasi, kepentingan pribadi dan golongan atau kepentingan pihak tertentu ;
 - i. Proporsional yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang.
4. Dalam melakukan pengawasan dan pengendalian tindak lanjut penanganan dan penyelesaian Dumas, Sie Propam dapat melaksanakan kegiatan diantaranya :
- a. Pemantauan atau monitoring tindak lanjut penanganan Dumas;
 - b. Supervisi kesatuan yang menangani Dumas ;
 - c. Meminta laporan hasil penanganan Dumas kepada Satker yang menangani Dumas ;
 - d. Evaluasi data Dumas dan hasil penanganannya ;
 - e. Meminta dilaksanakan gelar perkara atas proses penyidikan perkara ;

f. Klarifikasi.....

- f. Klarifikasi langsung kepada terlapor dengan melakukan pemanggilan melalui surat resmi yang ditujukan keKasatker;
- g. Melaksanakan pengecekan bersama Tim gabungan bersama Sie Propam.

III. ADMINISTRASI

Penyusunan Pedoman Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan dan Penyelesaian Dumas secara umum menggunakan Tata Naskah Tulisan Dinas serta telah disesuaikan dengan ketentuan dalam Peraturan Kapolri Nomor 2 tahun 2012 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat Dilingkungan Polri serta ketentuan – ketentuan lainnya.

IV. PENUTUP

1. Demikianlah penyusunan Pedoman Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan dan Penyelesaian Dumas untuk digunakan dalam mencapai sasaran yang telah ditentukan ;
2. Sebagai pedoman, acuan dan kerangka kerja bagi Subbag Dumas Itwasda dalam rangka penyelenggaraan implementasi penanganan dan penyelesaian Dumas di Polda Jateng dan jajaranya ;
3. Standar Operasional Prosedur (SOP) ini berlaku sejak tanggal dikeluarkan.

Pekalongan, Januari 2020

a.n. KEPALA KEPOLISIAN RESOR PEKALONGAN KOTA
KASAT LANTAS



[Handwritten Signature]
SUTONO, S.H., M.H.

AJUN KOMISARIS POLISI NRP 78080094

**ALUR MEKANISME PENGADUAN
PELAYANAN PENERBITAN SIM
SATPAS POLRES PEKALONGAN KOTA**

