

**PEDOMAN
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TENTANG
SENTRA PELAYANAN PENGADUAN**

**BAB I
PENDAHULUAN**

1. Latar belakang

- a. Bahwa Institusi Polri tidak pernah terlepas dari sorotan Publik karena memiliki tugas pokok, fungsi, peran dan wewenang, sebagai salah satu bagian dari fungsi Pemerintahan Negara dibidang pemeliharaan keamanan dalam Negeri /Kamtibmas, Aparatur Penegak Hukum, Pelindung, Pengayom, Pelayan kepada masyarakat. Karenanya Kinerja Polri tidak pernah luput dari penilaian masyarakat khususnya menyangkut complain dari Masyarakat atau Instansi Pemerintah terhadap Kinerja Polri terutama menyangkut sikap Perilaku Anggota Polri/ASN Polri dilapangan yang diduga menyalahgunakan Wewenang, melanggar Disiplin dan Kode Etik Kepolisian, KKN atau perbuatan Tindak Pidana, yang implikasinya bermuara pada citra Polri yang negatif diantaranya dalam bentuk complain yang tertuang dalam Laporan Pengaduan;
- b. Dalam 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 Kinerja, maka Jajaran Polri 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 kedepan diharapkan dapat memberikan Pelayanan secara berhasil dan berdaya guna;

- c. Peran Strategis Propam Polri sebagai salah satu Unsur pelaksanaan staff khusus Polri yang berada dibawah Kapolri yang bertugas pokok membina dan menyelenggarakan fungsi pertanggungjawaban Profesi, Pengamanan Internal, termasuk Penegakkan Disiplin dan Kode Etik Profesi Kepolisian serta Pelayanan Pengaduan Masyarakat (public complain) tentang adanya penyimpangan tindakan Anggota Polri/ASN Polri. Maka Propam Polri saat ini dan kedepan dihadapkan kepada tantangan tugas yang semakin multi kompleks sehingga menambah spektrum beban tugas Polri kedepan, antara lain menyangkut peran Propam sebagai pengawal Reformasi dan pengaman Kebijakan Pimpinan Polri secara umum termasuk aspek gugus kendali mutu dan efektifitas penyelenggaraan fungsi kontrol/pengawasan internal terhadap Kinerja;
- d. Propam Polri saat ini dan kedepan harus mulai melakukan inventarisasi, pemetaan, mengkaji, meneliti secara holistik dan komprehensif terhadap berbagai perangkat Instrumen Organisasi Polri, terutama menyangkut Pedoman Standar Pelayanan Prima Propam Polri, apakah masih sesuai/relevan dengan situasi kondisi saat ini untuk dapat dilakukan penyusunan penyempurnaan, revisi dan pembaruan sehingga dapat dijadikan pedoman/acuan atau kerangka kerja bagi Propam Polri dalam rangka mengeliminir potensi Pelanggaran Disiplin dan KEPP Anggota/ASN Polri;
- e. Dalam rangka kesamaan Visi persepsi dan pola tindak yang sama terhadap implementasi penyelenggaraan Pelayanan Prima Propam Polri melalui Sentra Pelayanan Pengaduan, maka dipandang perlu membuat "Pedoman tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Sentra Pelayanan Pengaduan" yang mengatur secara tegas dan jelas reaktualisasi kegiatan unsur Pelayanan Propam Polri melalui Sentra Pelayanan Pengaduan secara terpadu, tertib dan terkoordinasi mulai dari Tingkat Mabes Polri sampai dengan Kewilayahan;

- f. Penyusunan SOP Pelayanan Pengaduan dimaksud adalah merupakan Pedoman Dasar, acuan/kerangka kerja bagi Unsur Pelaksana Pelayanan Prima terhadap Laporan Pengaduan dilingkungan Propam Polri, dan diharapkan akan dapat dinilai tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan tugas Propam Polri yang output dan outcomenya dapat dirasakan serta dapat dinilai, diterima oleh masyarakat, disamping untuk meningkatkan proses pelayanan Propam Polri secara terintegrasi.

2. Dasar

- a. Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- b. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- c. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman umum Penanganan Dumas bagi Instansi Pemerintah;
- e. Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara Reformasi Birikrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang pedoman kerja unit penyelenggaraan pelayanan Publik;
- f. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tentang tatacara Penanganan Pengaduan Masyarakat dilingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia ;
- g. Maklumat Sentra Pelayanan Propam;
- h. Keputusan Kepala Divisi Profesi dan Pengamanan Polri Nomor 48 Tahun 2019 tentang Standar Pelayan Publik di Bidang Pengaduan Masyarakat;

3. Maksud Dan Tujuan

- a. Maksud
Maksud Penyusunan Pedoman Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan pada Sentra Pelayanan Propam Polri adalah :

- 1) Sebagai dasar dan pedoman implementasi bagi unsur Pelayanan Propam Polri dalam pelaksanaan kegiatan Sentra Pelayanan Pengaduan terkait Laporan Pengaduan yang menyangkut tentang sikap dan perilaku Anggota Polri/ASN Polri, secara terpusat dari Tingkat Mabes Polri sampai dengan Kewilayahan, sehingga lebih terkoordinasi efektif efisien dan dapat dipertanggungjawabkan kepada Masyarakat;
- 2) Untuk menjelaskan prinsip-prinsip dasar dari SOP Sentra Pelayanan Pengaduan agar mudah dipahami oleh seluruh unsur Pelayanan Propam Polri dari tingkat terendah sampai yang tertinggi dalam pelaksanaan tugas Kepropaman di seluruh Wilayah Indonesia.

b. Tujuan

Tujuan Penyusunan Pedoman Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan pada Sentra Pelayanan Propam Polri adalah :

- 1) Untuk menjamin pemahaman prinsip-prinsip dasar terhadap SOP Pelayanan Pengaduan pada Sentra Pelayanan Propam Polri, sehingga tidak ragu-ragu dalam melakukan tindakan;
- 2) Untuk memastikan penerapan Prinsip dan Standar (SOP) guna terwujudnya persamaan Visi, Persepsi, Kesatuan Tindak dan Keseragaman dalam memberikan Pelayanan pengaduan kepada Publik, sehingga tercapai standarisasi mutu kegiatan, materi dan sasaran serta memudahkan dalam pelaksanaannya;
- 3) Sebagai Pedoman atau kerangka kerja bagi Unsur Pelayanan pada Sentra Pelayanan Propam Polri agar selalu mendasari prinsip-prinsip yang terkandung di dalam Buku "Pedoman Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan pada Sentra Pelayanan Propam" dalam melaksanakan kegiatan tugas pokok fungsi dan perannya;

- 4) Untuk mengintegrasikan semua pelayanan yang diberikan oleh Propam Polri sehingga masyarakat atau pelapor lainnya menjadi semakin mudah dan nyaman dalam berinteraksi dengan pelayanan Pengaduan pada Sentra Pelayanan Propam Polri pada saat menyampaikan Laporan Pengaduannya.

4. Ruang Lingkup

Adapun Ruang Lingkup Penyusunan Naskah Pedoman Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan meliputi:

- a. Pelaksanaan Tugas Pokok Fungsi dan Peran unsur-unsur Pelayanan Pengaduan secara terpadu pada Sentra Pelayanan Propam dalam penanganan Laporan/Pengaduan perkara Pelanggaran Disiplin dan KEPP yang dilakukan oleh Anggota Polri/ASN Polri di Tingkat Pusat dan Kewilayahan;
- b. Standar Kinerja Sentra Pelayanan pengaduan pada Propam Polri secara berhasil dan berdaya guna ditingkat Pusat dan Kewilayahan.

5. Sistematika

Sistematika Penyusunan Pedoman Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan pada Sentra Pelayanan Propam adalah sebagai berikut :

- I. PENDAHULUAN
- II. KETENTUAN UMUM
- III. TUGAS POKOK
- IV. PELAKSANAAN
- V. ADMINISTRASI, LOGISTIK DAN ANGGARAN
- VI. PENUTUP

BAB II

KETENTUAN UMUM

Ketentuan kewajiban dan larangan yang harus dipedomani :

a. Prinsip-Prinsip Dasar Penanganan Laporan Pengaduan :

- 1) ***Prinsip Penerimaan satu pintu*** dimaksudkan bahwa seluruh Laporan Pengaduan yang diterima oleh Propam terdatakan pada Bag/Sie Yanduan Propam;
- 2) ***Prinsip Obyektivitas*** dimaksudkan bahwa penanganan Laporan pengaduan dilakukan berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu/yang telah ditentukan dalam perundang-undangan yang ada;
- 3) ***Prinsip Efektif, Efisien dan Ekonomis*** dimaksudkan agar penanganan Laporan Pengaduan dilakukan secara tepat sasaran, hemat dari segi sumber daya, tenaga biaya dan tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- 4) ***Prinsip Akuntabilitas dan Transparan*** dimaksudkan bahwa proses penanganan Laporan Pengaduan dan tindaklanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku;
- 5) ***Prinsip Kerahasiaan*** dimaksudkan bahwa penanganan Laporan Pengaduan dilakukan secara hati-hati dengan menjaga kerahasiaan identitas pelapor serta kerahasiaan materi laporan. Selain untuk perlindungan terhadap pelapor prinsip ini diterapkan juga untuk menghormati asas praduga tak bersalah terhadap terlapor, oleh karena itu surat-menyurat dan arsip dalam penanganan Laporan Pengaduan adalah bersifat rahasia;

- 6) ***Prinsip Adil dan Seimbang*** dimaksudkan bahwa dalam penanganan Laporan Pengaduan baik pelapor maupun terlapor memiliki hak dan diberi kesempatan sama untuk didengar keterangannya serta dilakukan proses pencarian fakta secara menyeluruh;
- 7) ***Prinsip Koordinasi*** dimaksudkan bahwa dalam penanganan Laporan Pengaduan harus dilakukan dengan kerjasama yang baik, antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme dan tata kerja serta prosedur yang berlaku sehingga masalahnya dapat diselesaikan sebagaimana mestinya;
- 8) ***Prinsip Integritas*** dimaksudkan bahwa dalam penanganan Laporan Pengaduan senantiasa harus bertindak dengan prinsip moral dan kejujuran untuk kepentingan terbaik organisasi yang merupakan kualitas yang melekat pada diri setiap Anggota dan organisasi.

b. Materi Laporan Pengaduan

- 1) Materi Laporan Pengaduan tentang sikap perilaku penyimpangan Anggota/ASN Polri yang merupakan Pelanggaran Disiplin dan atau Pelanggaran Kode Etik Profesi Polri;
- 3) Materi Laporan Pengaduan tentang Tindak Pidana yang berarti sekaligus merupakan Pelanggaran Disiplin dan atau Pelanggaran Kode Etik Profesi Polri yang dilakukan oleh Anggota/ASN Polri.

c. Kriteria Penanganan Laporan Pengaduan

- 1) Pengaduan disampaikan oleh pelapor atau pengadu secara tertulis baik dengan mengirim surat Laporan Pengaduan atau datang langsung membuat Laporan Pengaduan maupun melalui website;
- 2) Pengaduan yang disampaikan jelas untuk mempermudah tindak lanjut terhadap pengaduan dimana harus mencantumkan :

- a) Identitas Anggota yang diadukan termasuk jabatan dan instansi mana yang bersangkutan bertugas;
 - b) Uraian perbuatan yang diadukan dengan menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan jelas upayakan memasukkan keterangan mengenai perbuatan atau kejadian secara lengkap termasuk waktu dan tempat kejadian;
 - c) Cantumkan keterangan atau bukti yang dapat mendukung Laporan Pengaduan termasuk pihak-pihak yang dapat dimintai keterangan berkaitan Laporan Pengaduan yang disampaikan.
- 3) Laporan Pengaduan yang prosesnya bukan merupakan kewenangan Propam Polri adalah sebagai berikut :
- a) Terlapor tidak lagi berkerja sebagai Aparat Polri;
 - b) Laporan Pengaduan terhadap aparat diluar aparat Polri misalnya Kejaksaan, TNI, Kehakiman, Advokat, dll;
 - c) Laporan Pengaduan yang secara jelas memuat unsur Tindak Pidana, akan disarankan dan diarahkan untuk dilaporkan secara langsung oleh pelapor kepada Instansi yang berwenang yaitu Bareskrim, Ditreskrim, Satreskrim, atau KPK;
 - d) Materi Laporan Pengaduan mengenai keberatan dalam ruang lingkup Praperadilan.
- 4) Hak-hak Pelapor dan Terlapor :
- a) Pelapor berhak mendapat perlindungan untuk memberikan keterangan secara bebas tanpa paksaan dari pihak manapun;
 - b) Pelapor berhak mendapatkan informasi mengenai tahapan Laporan Pengaduan yang didaftarkannya;
 - c) Pelapor dan Terlapor memiliki hak yang setara untuk didengar keterangannya dihadapan petugas/tim pemeriksa.

- d. Larangan-larangan bagi pelapor dan terlapor :
- 1) Dilarang membawa senjata tajam (sajam), senjata api (senpi) maupun barang-barang lain yang membahayakan;
 - 2) Dilarang membawa hewan peliharaan;
 - 3) Dilarang mengganggu ketenangan atau melakukan keributan diruang Sentra Pelayanan Pengaduan (SPP);
 - 4) Dilarang memberikan imbalan apapun kepada petugas.
- e. Persyaratan Pelayanan Pengaduan :
- 1) Bagi pelapor/pengadu (kuasa Hukum) yang datang langsung dengan maksud membuat laporan/pengaduan maupun mencari informasi perkembangan tentang laporan/pengaduan sebelumnya :
 - a) Menunjukkan kartu identitas asli (KTP, SIM, KTA, KTM, PASPORT, Surat Kuasa dll);
 - b) Memberikan No. HP/Telp bilamana ada dan berkenan;
 - c) Menyampaikan kepada petugas tentang Laporan Pengaduan/ keluhannya yang selanjutnya melakukan :
 - (1) Dialog/Konsultasi;
 - (2) Diagnosa masalah;
 - (3) Identifikasi masalah.
 - d) Membawa dan menunjukan alat bukti permulaan yang cukup/bukti yang cukup (bilamana ada);
 - e) Bilamana kedatangannya ingin memperoleh informasi perkembangan tentang Laporan Polisi/surat pengaduan dengan persyaratan sebagaimana tersebut butir a), b), c) diatas dan disertai dengan menunjukan SPSP2 bila sebelumnya pernah mengirimkan surat pengaduan, atau STPL bila sebelumnya pernah membuat Laporan Polisi.
 - 2) Bagi pelapor atau pengadu (kuasa Hukum) maupun terlapor/terperiksa (kuasa Hukum) dan masyarakat yang ingin meminta informasi melalui telepon atau email/website tentang perkembangan laporan/pengaduan

yang pernah dilaporkan serta meminta informasi lain tentang Kepropaman :

- a) Yang meminta informasi tersebut menyebutkan identitas diri atau nomor, tanggal, identitas yang ada pada SPSP2 / STPL;
 - b) Disarankan yang meminta informasi tersebut untuk datang langsung ke Sentra Pelayanan Propam (SPP) dengan membawa persyaratan seperti tersebut pada butir 1) huruf a), b), c), d) atau huruf e).
- 3) Bagi terlapor/terperiksa maupun kuasa hukum terlapor/terperiksa dan masyarakat yang ingin meminta informasi melalui telepon atau e-mail/ website tentang perkembangan laporan/pengaduan yang pernah dilaporkan serta meminta informasi lain tentang Kepropaman :
- a) Menunjukkan kartu identitas asli (Kartu Tanda Anggota Polri/ASN, surat kuasa dan identitas diri);
 - b) Memberikan Nomor HP/Telp bilamana ada dan berkenan;
 - c) Menunjukkan bukti bahwa yang bersangkutan dinyatakan sebagai *Status Terperiksa* (Surat Panggilan berstatus terperiksa/SKHD/ SP3/SKTB dan Surat pengantar dari Kasatker, surat lainnya yang diperlukan);
- 4) Bagi Petugas yang melayani :
- a) Menggunakan pakaian dinas rapi, bersih yang berlaku pada hari itu;
 - b) Bersikap ramah, sopan, dan santun serta menanyakan kepentingan pelapor/pengadu dan terlapor;
 - c) Mampu memberikan informasi atau penjelasan sesuai kapasitasnya;
 - d) Menguasai bidang tugas yang diembannya.

BAB III

TUGAS POKOK

Bagyanduan merupakan unsur pembantu Pimpinan dan pelaksana staf yang berada dibawah Kadivpropam Polri, menyelenggarakan pelayanan pengaduan atau Laporan masyarakat tentang adanya penyimpangan tindakan Anggota Polri/ASN Polri, sebagai pemantau, pengendali, serta analisis dan evaluasi terhadap penanganan tindak lanjut pengaduan atau laporan masyarakat atau Polri baik di Mabes Polri dan Kewilayahan, yang diselenggarakan secara terkoordinasi, terintegrasi dan efektif selaras dengan kewenangan yang telah ditetapkan sebagaimana tertuang dalam Pedoman Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan pada Sentra Pelayanan Propam sebagai berikut :

- 1. Dalam melaksanakan tugas Bagyanduan menyelenggarakan fungsi :**
 - a. Pelayanan Pengaduan atau laporan dari Masyarakat atau Polri tentang sikap dan perilaku yang menyimpang;
 - b. Melakukan analisa dan evaluasi, pemantauan dan pengendalian terhadap penanganan tindaklanjut proses laporan pengaduan.

- 2. Dalam Pelaksanaan tugasnya Kabagyanduan dibantu oleh:**
 - a. Kepala sub bagian penerimaan laporan (Kasubbagtrimlap) yang bertugas menerima dan mencatat Laporan pengaduan baik dari Masyarakat atau Anggota/ASN Polri yang melaporkan adanya dugaan adanya penyimpangan atau pelanggaran yang dilakukan oleh Anggota/ASN Polri, serta:
 - 1) Menerima pengaduan atau laporan langsung yang dituangkan dalam bentuk laporan Polisi;
 - 2) Menerima dan mencatat laporan pengaduan baik yang disampaikan secara lisan maupun tertulis;
 - 3) Menghimpun pengaduan atau laporan secara terpusat;
 - 4) Menyiapkan administrasi laporan pengaduan;

- 5) Menganalisis dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan penerimaan laporan pengaduan sebagai bahan kebijakan Pimpinan.
- b. Kepala Sub Bagian Monitoring dan evaluasi (kasubbagmonev) yang bertugas melakukan pemantauan dan pengendalian penanganan laporan pengaduan masyarakat serta menganalisa dan mengevaluasi penyelesaian dan tindaklanjut penanganan penyelesaian pelanggaran Anggota/ASN Polri antara lain:
- 1) Menghimpun dan mendatakan hasil penanganan pelayanan laporan pengaduan;
 - 2) Melakukan pemantauan atau pengendalian terhadap hasil penanganan perkara laporan pengaduan;
 - 3) Melakukan analisa dan evaluasi terhadap pelaksanaan penanganan perkara laporan pengaduan;
 - 4) Menyajikan hasil monitoring penanganan perkara laporan pengaduan sebagai bahan kebijakan Pimpinan;
 - 5) Melakukan koordinasi dengan fungsi terkait dalam melaksanakan tugasnya.

BAB IV

PELAKSANAAN

1. Personel yang dilibatkan 11 (sebelas) petugas dengan perincian sebagai berikut :

- a. Satu Pamen/Pama Supervisor Sentra Pelayanan Propam;
- b. Satu Pama/Bintara/PNS Polri sebagai Petugas operator website Propam;
- c. Satu Bintara/PNS Polri Petugas Operator Penerima Laporan;
- d. Satu Bintara/PNS Polri Petugas Operator Monitoring;
- e. Masing-masing satu Pama/Bintara;
 - 1) Petugas operator Rowabprof;
 - 2) Petugas operator Ropaminal;
 - 3) Petugas operator Roprovos.
- f. Satu Pama, Supervisor Petugas pemandu tamu/pelanggan;
- g. Tiga Bintara/PNS Polri Petugas Pemandu Tamu/Pelanggan.

2. Urutan tindakan :

- a. Bagi pelapor/Pengadu:
 - 1) Datang langsung;
 - 2) Melalui surat;
 - 3) Komunikasi Elektronik.
- b. Pelayanan melalui:
 - 1) Playstore Android;
 - 2) E-mail (bagyanduan divpropam @ polri.go.id);
 - 3) Instagram @layanangepengaduanpropam;
 - 4) Website propam.polri.go.id;
 - 5) Hotline;
 - 6) DMS;
 - 7) Aplikasi (Playstore/Nppstore);
 - 8) WA.

- c. Pelayanan yang diterima melalui:
- 1) Surat e-mail/twitter/facebook/Playchare Android, e-mail (bagyanduan divpropam @ polri.go.id)/Hotline/DMS/Playstore Android/WA/Instagram @layananpengaduanpropam/website propam.polri.go.id yang berisikan pengaduan, permintaan informasi tentang Kepropaman maupun pemberian informasi lainnya :
 - a) Petugas operator penerima e-mail tentang pengaduan dari masyarakat melakukan print out terhadap e-mail tersebut dan mengagendakan;
 - b) Petugas operator meneruskan ke Taud Divpropam untuk diagendakan dan diteruskan/didistribusikan ke Bagyanduan untuk ditindaklanjuti;
 - c) Petugas operator menjawab e-mail, witter, facebook, Instagram, Playstore, Android, WA, Hotline, DMS tersebut sesuai dengan kapasitasnya, bilamana perlu meminta petunjuk dari Pimpinan/Pejabat yang berwenang;
 - d) Bilamana Petugas operator menerima e-mail, twitter, facebook Instagram, Playstore, Android, WA, Hotline, DMS tersebut yang isinya bersifat meminta/memberikan informasi, maka langsung merespon, memberikan jawaban/penjelasan informasi sesuai dengan kapasitasnya, bilamana perlu meminta petunjuk dari Pimpinan/Pejabat yang berwenang.
 - 2) Surat e-mail/twitter/facebook yang berisikan permintaan informasi tentang Perkembangan Hasil Pemeriksaan Propam (SP2HP2) :
 - a) Petugas operator menanyakan identitasnya/surat kuasa Hukum dan Nomor, tanggal, identitas yang ada pada SPSP2/STPL dan mengagendakan;

- b) Petugas operator mengirim penjelasan tentang Perkembangan Hasil Pemeriksaan atas Laporan Polisi/surat pengaduannya berdasarkan data/dokumen yang tersedia;
 - c) Petugas menjawab/menjelaskan informasi lain yang berkaitan dengan Laporan Pengaduan sebelumnya sesuai dengan kapasitasnya, bilamana perlu meminta petunjuk dari Pimpinan/Pejabat yang berwenang.
- d. Pelayanan Call center WA 081384682019 atau telpon 021-7218615, 021-7218743 :
- 1) Telpon yang diterima berisikan pengaduan, permintaan informasi tentang Kepropaman dan pemberian informasi lainnya :
 - a) Petugas operator penerima telpon yang isinya bersifat pengaduan, maka petugas menanyakan identitas penelpon dan mengagendakan kemudian menjelaskan serta menyarankan untuk datang langsung membuat Laporan Polisi atau mengirimkan surat pengaduan atau mengirimkan pengaduan melalui website;
 - b) Bilamana Petugas operator menerima telpon yang isinya bersifat meminta/memberikan informasi, maka langsung merespon, memberikan jawaban/penjelasan informasi sesuai dengan kapasitasnya, bilamana perlu meminta petunjuk dari Pimpinan/Pejabat yang berwenang.
 - 2) Telpon yang diterima berisikan permintaan informasi Perkembangan Hasil Pemeriksaan Propam (SP2HP2) :
 - a) Petugas operator menanyakan identitasnya/surat kuasa Hukum dan nomor, tanggal, identitas yang ada pada SPSP2/STPL;
 - b) Petugas menyampaikan penjelasan tentang Perkembangan Hasil Pemeriksaan atas Laporan Polisi/surat pengaduannya berdasarkan data/dokumen yang tersedia;

- c) Petugas menjawab/menjelaskan informasi lain yang berkaitan dengan Laporan/Pengaduan sebelumnya sesuai dengan kapasitasnya, bilamana perlu meminta petunjuk dari Pimpinan/Pejabat yang berwenang;

- e. Pelayanan penerbitan surat produk TAUD Divpropam Polri yang diberikan kepada kurir pembawa surat pengaduan/Laporan masyarakat berupa SPSP2 :
 - 1) Surat pengaduan masyarakat harus diteliti kebenaran alamat, kelengkapan dan keadaan fisiknya dan apabila tidak sesuai dengan kondisi surat yang diterima, surat tersebut harus dikonsultasikan atau dikembalikan kepada kurir/pembawa surat;
 - 2) Surat pengaduan masyarakat diterima dalam keadaan amplop tertutup, kemudian dipilah/dikelompokkan berdasarkan derajat dan klasifikasi surat dan dicatat selanjutnya dalam waktu delapan jam menerbitkan dan menyerahkan SPSP2 (Surat Penerimaan Surat Pengaduan Propam) kepada kurir pembawa surat pengaduan;

- f. Pelayanan penerbitan surat produk Bagyanduan yang diberikan kepada pengadu / pelapor berupa STPL dan SP2HP2-1 :
 - 1) Pengadu atau pelapor datang langsung ke Sentra Pelayanan Propam dan menyampaikan uraian singkat maksud serta tujuan, permasalahan/kejadian yang akan dilaporkan/diadukan kemudian petugas membuat Laporan Polisi;
 - 2) Pengadu atau pelapor dan petugas menandatangani Laporan Pengaduan / Laporan Polisi (LP);
 - 3) Berikut Petugas menerbitkan Surat Tanda Penerimaan Laporan (STPL) selanjutnya langsung diserahkan kepada Pelapor/Pengadu;
 - 4) Meneruskan pelapor/pengadu, saksi-saksi lainnya beserta alat bukti (bilamana ada) kepada Petugas pemeriksa (Provos/Wabprof) untuk

dilakukan proses pemeriksaan pendahuluan/Berita Acara Pemeriksaan (BAP) selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja;

5) Petugas Yanduan/penerima Laporan kemudian meneliti, menilai permasalahan yang dilaporkan oleh pengadu/pelapor serta BAP pendahuluan berikut bukti-bukti lain yang ada;

a) Penanganan Laporan Pengaduan yang status terlapornya tidak berkaitan dengan masalah proses penyidikan Reskrim:

(1) Laporan Pengaduan/Laporan Polisi dan BAP pendahuluan serta bukti-bukti lain yang ada atas nama Kadivpropam dilimpahkan sesuai dengan kapasitasnya (Rowabprofesi, Ropaminal, Roprovos, Bagrehabpers, Bidpropam Polda, Itwasum, Bareskrim) dengan tembusan kepada Kapolri/Wakapolri, Irwasum, Kasatker;

(2) Menerbitkan Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Pemeriksaan Propam (SP2HP2-1) untuk diteruskan kepada pelapor yang isinya bahwa laporan pengaduannya telah dilimpahkan ke Rowabprofesi, Ropaminal, Roprovos, Bagrehabpers, Bidpropam Polda, Itwasum, Bareskrim.

b) Penanganan Laporan pengaduan yang status terlapornya berkaitan dengan masalah proses penyidikan Reskrim :

(1) Cukup bukti, indikasi kuat adanya dugaan Pelanggaran Disiplin dan atau KEPP;

(a) Selanjutnya menerbitkan surat atas nama Kadivpropam untuk diteruskan kepada Fungsi Reskrim yang berisi tentang saran penyelenggaraan gelar perkara (melibatkan Fungsi Reskrim, Fungsi Propam, Fungsi terkait internal maupun eksternal) dan atau saran untuk pengambilalihan proses penyidikan;

(b) Selanjutnya bilamana hasil gelar perkara yang diselenggarakan oleh Fungsi Reskrim terbukti adanya

- dugaan penyimpangan/Pelanggaran Disiplin dan atau KEPP, maka ditindaklanjuti oleh Fungsi Propam;
- (c) Menerbitkan Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Pemeriksaan Propam (SP2HP2-1) untuk diteruskan kepada pelapor yang isinya bahwa laporan pengaduannya telah dilimpahkan ke Fungsi Reskrim;
- (2) Kurang bukti, indikasi lemah adanya dugaan Pelanggaran Disiplin dan atau KEPP;
- (a) Selanjutnya atas nama Kadivpropam melimpahkan laporan pengaduan tersebut ke Ropaminal untuk ditindaklanjuti dengan kegiatan penyelidikan dan pendalaman;
 - (b) Menerbitkan Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Pemeriksaan Propam (SP2HP2-1) untuk diteruskan kepada pelapor yang isinya bahwa laporan pengaduannya telah dilimpahkan ke Ropaminal;
- (3) Tidak terbukti, tidak ada indikasi adanya dugaan Pelanggaran Disiplin dan atau KEPP selanjutnya diterbitkan Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Pemeriksaan Propam (SP2HP2-1) atas nama Kadivpropam untuk diteruskan kepada pelapor yang isinya bahwa laporan pengaduannya tidak bermuatan adanya dugaan Pelanggaran Disiplin dan atau KEPP;
- (4) Surat tersebut dibuat dengan tembusan kepada Kapolri/ Wakapolri, Irwasum, Kabareskrim/Direskrim dan Atasan Penyidik.
- c) Penerbitan, penyerahan/pengiriman Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Pemeriksaan Propam (SP2HP2-1) kepada pelapor/saksi korban paling lambat 25 (dua puluh lima) hari

terhitung sejak tanggal diterimanya Laporan Polisi/surat pengaduan masyarakat;

- 6) Selanjutnya Subbagmonev mendatakan, melakukan pemantauan/pengendalian, melakukan anev dan menyajikan hasil memonitoring penanganan perkara laporan pengaduan masyarakat serta melakukan koordinasi dengan fungsi terkait dalam melaksanakan tugasnya;
- 7) Perkara-perkara yang belum ditangani, Subbagmonev mengirimkan surat penagihan tentang perkembangan penanganan Laporan Pengaduan yang telah dilimpahkan dan ditangani oleh Pelaksana (Biro-biro) Divpropam Polri dan Bidpropam Polda sampai dinyatakan selesai (Tidak Terbukti/Terbukti adanya Pelanggaran Disiplin/Kode Etik Profesi /Tindak Pidana).

3. Sarana prasarana yang digunakan :

a. Buku-buku referensi yang diperlukan antara lain :

- 1) Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- 2) Peraturan Pemerintah Nomor 1 Tahun 2003 tentang Pemberhentian Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- 3) Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2003 tentang Peraturan Disiplin Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- 4) Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2003 tentang Pelaksanaan Teknis Institusional Peradilan Umum Bagi Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- 5) Peraturan Kapolri Nomor 14 Tahun 2011 tentang Kode Etik Profesi Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- 6) Peraturan Kapolri Nomor 8 Tahun 2006 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Komisi Kode Etik Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- 7) Peraturan Kapolri Nomor 19 Tahun 2012 tentang tatacara Sidang KKEP
- 8) Keputusan Kapolri No. Pol: Kep/42/IX/2004 tanggal 30 September 2004 tentang Atasan Yang Berhak Menjatuhkan Hukuman Disiplin;

- 9) Keputusan Kapolri No. Pol: Kep/43/IX/2004 tanggal 30 September 2004 tentang Tata Cara Penyelesaian Pelanggaran Disiplin;
- 10) Keputusan Kapolri No. Pol: Kep/44/IX/2004 tanggal 30 September 2004 tentang Tata Cara Sidang Disiplin;
- 11) Pedoman Standar Operasional Prosedur (SOP) Propam Tentang Pelayanan Prima Penerimaan Dan Penanganan Laporan Atau Pengaduan Masyarakat Terkait Pelanggaran Yang Dilakukan Oleh Anggota Atau ASN Polri (Buku I) Keputusan Kadivpropam Polri Nomor 3 Tahun 2010;
- 12) Lampiran Administrasi Pendukung Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Propam Tentang Pelayanan Prima Penerimaan Dan Pelayanan Laporan Pengaduan Terkait Pelanggaran Yang Dilakukan Oleh Anggota Polri / PNS Polri (Buku II);
- 13) Pedoman Standar Operasional Prosedur (SOP) Propam Polri Tentang Sentra Pelayanan Propam (Buku I) ;
- 14) Pedoman Standar Operasional Prosedur (SOP) Propam Polri Tentang Sentra Pelayanan Propam (Buku II)';
- 15) Pedoman Sentra Pelayanan Propam (One Stop Service) Peraturan Kadiv Propam Polri Nomor 18 Tahun 2010;
- 16) Standar Operasional Prosedur (SOP Dan Indikator Kinerja Pelayanan Divisi Profesi Dan Pengamanan Polri;
- 17) Buku Manual Pengelolaan Website : www.propam.polri.go.id
- 18) Panduan Penggunaan Aplikasi Sistem Filling And Recording Quick Wins Propam Polri Untuk Operator;
- 19) Panduan Penggunaan Aplikasi Sistem Filling And Recording Quick Wins Propam Polri TA. 2009 Untuk Instruktur Singkat.
- 20) Surat Keputusan Kapolri No. Pol: Skep/723/IX/2004 tanggal 21 September 2004 tentang Pedoman Administrasi Penanganan Pengaduan Masyarakat (Dumas).

- b. Bagi pelapor/pengadu dan terlapor :
 - 1) Ada ruang/tempat tunggu (meja dan kursi);
 - 2) Ada toilet/WC yang bersih;
 - 3) Ada televisi, buku-buku, majalah/koran (bilamana ada);
 - 4) Dispenser/minuman (bilamana ada);
 - 5) Fasilitas lain yang mendukung.

- c. Bagi Petugas yang melayani :
 - 1) Ruang pelayanan yang memadai;
 - 2) Enam unit komputer lengkap untuk website, Yanduan (terima laporan), monitor untuk operator Rowabprofesi, Ropaminal dan Roprovos;
 - 3) Dua unit pemusnah/penghancur kertas.
 - 4) Meja dan kursi :
 - a) Delapan meja komputer/meja kantor;
 - b) Sepuluh kursi diperuntukkan bagi petugas;
 - c) 14 (empat belas) kursi diperuntukkan bagi pelapor, terlapor, dan saksi;
 - d) Satu Telpon/Faximile.
 - 5) Alat tulis kantor (ATK);
 - 6) Almari :
 - a) Tujuh almari arsip;
 - b) Satu almari untuk penyimpanan Alat Tulis Kantor (ATK);
 - c) Satu almari untuk penyimpanan pakaian petugas.

4. Pengawasan dan pengendalian

Dalam Rangka pelaksanaan implementasi penyelenggaraan Pedoman Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengaduan pada Sentra Pelayanan Propam Polri dikendalikan secara langsung oleh Kabagyanduan, dan pada prinsipnya Pengawasan dan Pengendalian dilaksanakan dalam bentuk kegiatan sebagai berikut :

- a. Sosialisasi dan Supervisi :
- 1) Memberikan sosialisasi/pencerahan tentang SOP dan implementasinya secara terprogram bertahap dan berkesinambungan;
 - 2) Mengunjungi komponen/Instansi yang bersangkutan untuk dapat melihat dan mengetahui secara langsung penyelenggaraan SOP Pelayanan Pengaduan tersebut;
 - 3) Mencatat permasalahan-permasalahan yang timbul guna dibahas dalam Rapat Koordinasi atau Rakernis Propam Polri.
- b. Pengawasan melekat :
- 1) Memberikan arahan, bimbingan pengawasan dan pengendalian terhadap implementasi pedoman SOP agar berjalan efektif;
 - 2) Pengawasan dilakukan oleh Kadivpropam Polri secara berjenjang ke bawah dilakukan oleh Para Karo, Kabag (Tingkat Pusat) dan Kabidpropam Polda (Tingkat Kewilayahan).
- c. Sarana Pengawasan dan Pengendalian :
- Kegiatan pengawasan dan pengendalian terhadap penerapan SOP dilaksanakan dengan sarana pengawasan pengendalian sebagai berikut :
- 1) Laporan Harian;
 - 2) Laporan Anev Pelaksanaan implementasi SOP Pelayanan Pengaduan;
 - 3) Surat menyurat berisi Informasi adanya permasalahan;
 - 4) Anev terhadap penerapan sistem jaringan Informasi K3I Propam Polri dari Tingkat Pusat sampai Kewilayahan;
 - 5) Laporan hasil supervisi.
- d. Ketentuan lain terhadap pengawasan dan pengendalian :
- Bahwa jika ada pengaduan/complain yang masuk ke Sentra Pelayanan Pengaduan dikarenakan pelayanan yang tidak puas dan tidak tuntas oleh Satuan Kewilayahan Polri, maka Petugas wajib memberikan pelayanan dan menindaklanjuti Laporan tersebut sesegera mungkin sebagai bentuk tindakan proaktif dan fungsi kontrol untuk mengeliminir potensi complain Masyarakat.

BAB V

ADMINISTRASI, LOGISTIK DAN ANGGARAN

Dalam rangka mewujudkan efektifitas dan keberhasilan terhadap implementasi Pedoman Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan pada Sentra Pelayanan Propam Polri tersebut agar dapat berjalan secara berhasil dan berdaya guna maka diperlukan 3 (tiga) faktor pendukung yang saling berkaitan dan terintegrasi meliputi hal-hal sebagai berikut :

1. ***Sistem Administrasi*** dan tata naskah penulisan tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan pada Sentra Pelayanan Propam Polri beserta lampiran-lampiran secara umum menggunakan tata naskah penulisan dinas Polri sebagaimana ketentuan yang berlaku di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia;
2. ***Aspek Dukungan logistik*** yang digunakan dalam rangka mendukung efektifitas penyelenggaraan kegiatan Sentra Pelayanan Pengaduan pada Propam Polri secara umum mengacu kepada peraturan/ketentuan tentang pola pengadaan dan pembinaan logistik yang berlaku di lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia;
3. ***Aspek Dukungan Anggaran*** yang digunakan mulai dari tahapan perencanaan, tahapan pengorganisasian, tahapan pelaksanaan, tahapan pengawasan dan pengendalian secara keseluruhan didukung/menggunakan sistem Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

BAB VI

PENUTUP

1. Demikian penyusunan Pedoman Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Tentang Sentra Pelayanan Propam ini dibuat, agar dapat dilaksanakan dilingkungan Bagyanduan Divpropam Polri secara terarah, tertib dan mencapai sasaran yang telah ditentukan;
2. Naskah ini sebagai Pedoman, acuan dan kerangka kerja bagi para unsur pengemban tugas pada Sentra Pelayanan Pengaduan dalam rangka penyelenggaraan implementasi Pelayanan Laporan Pengaduan dalam Perkara Pelanggaran Disiplin dan KEPP dapat dilaksanakan secara terpadu, optimal dan berhasil serta berdayaguna;
3. Pada saat pedoman ini diberlakukan semua pedoman kerja dilingkungan Propam Polri dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan pedoman ini, apabila ada hal-hal yang belum diatur dalam pedoman ini akan diatur kemudian;
4. Pedoman Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Jakarta, Januari 2020

KEPALA DIVISI PROFESI DAN PENGAMANAN POLRI

SIGIT WIDIATMONO
INSPEKTUR JENDERAL POLISI