

**PEDOMAN
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TENTANG
MONITORING DAN EVALUASI
PADA BAGYANDUAN DIVPROPAM POLRI**

**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/ANS 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) Monitoring dan Evaluasi pada Bagyanduan Divpropam Polri" yang mengatur secara tegas dan jelas

memonitor dan mengevaluasi Pelayanan Propam Polri secara terpadu, tertib dan terkoordinasi mulai dari Tingkat Mabes Polri sampai dengan Kewilayahan;

- f. Penyusunan SOP Bagian Monitoring dan Evaluasi pada Bagyanduan Divpropam Polri 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 6 Tahun 2017 tentang SOTK dilingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia ;
- 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 Pelayanan Publik di Bidang Pengaduan Masyarakat;

3. Maksud Dan Tujuan

a. Maksud

Maksud Penyusunan Pedoman Standar Operasional Prosedur (SOP) Monitoring dan Evaluasi Bagyanduan Divpropam Polri adalah :

- 1) Sebagai dasar dan pedoman implementasi bagi unsur Pelayanan Propam Polri dalam Monitoring dan Evaluasi Bagyanduan Divpropam Polri 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 bagian Monitoring dan Evaluasi Bagyanduan Divpropam dari tingkat terendah sampai yang tertinggi dalam pelaksanaan tugas Kepropaman di seluruh Wilayah Indonesia.

b. Tujuan

Tujuan Penyusunan Pedoman Standar Operasional Prosedur (SOP) Monitor dan evaluasi pada Bagyanduan Divpropam Polri adalah :

- 1) Untuk menjamin pemahaman prinsip-prinsip dasar terhadap SOP Monitoring dan Evaluasi Bagyanduan Divpropam 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 Subbag Monitor dan evaluasi agar selalu mendasari prinsip-prinsip yang terkandung di dalam Buku "Pedoman Standar Operasional Prosedur (SOP) Monitoring dan Evaluasi Bagyanduan Divpropam Polri" dalam melaksanakan kegiatan tugas pokok fungsi dan perannya;

4. Ruang Lingkup

Adapun Ruang Lingkup Penyusunan Naskah Pedoman Standar Operasional Prosedur (SOP) Monitoring dan Evaluasi Bagyanduan Divpropam Polri meliputi:

- a. Pelaksanaan Tugas Pokok Fungsi dan Peran memberikan analisa dan evaluasi dalam penanganan Laporan/Pengaduan perkara Pelanggaran Disiplin dan KEPP yang dilakukan oleh Anggota Polri/ASN Polri di Tingkat Pusat dan Kewilayahan;
- b. Standar Kinerja Monitoring dan Evaluasi Bagyanduan Divpropam Polri pada Propam Polri secara berhasil dan berdaya guna ditingkat Pusat dan Kewilayahan.

5. Sistematika

Sistematika Penyusunan Pedoman Standar Operasional Prosedur (SOP) Monitoring dan Evaluasi pada Bagyanduan Divpropam Polri 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 Analisa dan Evaluasi Bagyanduan meliputi :
- 1) Materi Analisa dan Evaluasi terkait Laporan Pengaduan tentang sikap perilaku penyimpangan Anggota/ASN Polri yang merupakan Pelanggaran Disiplin dan atau Pelanggaran Kode Etik Profesi Polri;

- 3) Materi Analisa dan Evaluasi terkait 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 Analisa dan Evaluasi terkait Penanganan Laporan Pengaduan
- 1) Analisa dan Evaluasi Mingguan;
 - 2) Analisa dan Evaluasi Bulanan;
 - 3) Analisa dan Evaluasi Triwulan;
 - 4) Analisa dan Evaluasi Tahunan.

BAB III

TUGAS POKOK

Subbag Monitor dan evaluasi merupakan unsur pembantu Pimpinan dan pelaksana staf yang berada dibawah Kabagyangduan Divpropam Polri, menyelenggarakan pemantauan, 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) Monitoring dan Evaluasi sebagai berikut :

1. Dalam melaksanakan tugas Subbag Monitoring dan Evaluasi:

Melakukan analisa dan evaluasi, pemantauan dan pengendalian terhadap penanganan tindaklanjut proses laporan pengaduan;

2. Dalam Pelaksanaan tugasnya Kasubbag Monev dibantu oleh:

Paur Monev dan Staf Sub Bagian Monitoring dan evaluasi (subbagmonev) 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 mendaftarkan 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 5 (lima) petugas dengan perincian sebagai berikut :**
 - a. Satu Pamen Sebagai Kasubbag Monev Bagyanduan;
 - b. Satu Pama Sebagai Paur Monev Bagyanduan;
 - c. Tiga Bintara/PNS Polri Petugas Monitor dan Evaluasi;

- 2. Urutan tindakan :**
 - 1) Subbagmonev mendaftarkan, melakukan pemantauan/ pengendalian, melakukan anev dan menyajikan hasil memonitoring penanganan perkara laporan pengaduan masyarakat serta melakukan koordinasi dengan fungsi terkait dalam melaksanakan tugasnya;
 - 2) 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 Instusional 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 Petugas yang melayani :
- 1) Ruang pelayanan yang memadai;
 - 2) Lima unit komputer lengkap untuk Monitor dan Evaluasi
 - 3) Meja dan kursi :
 - a) lima meja komputer/meja kantor;
 - b) Sepuluh kursi diperuntukkan bagi petugas;
 - 5) Alat tulis kantor (ATK);
 - 6) Almari :

- a) Satu almari untuk penyimpanan Alat Tulis Kantor (ATK);
- b) Satu almari untuk penyimpanan pakaian petugas.

4. Pengawasan dan pengendalian

Dalam Rangka pelaksanaan implementasi penyelenggaraan Pedoman Standar Operasional Prosedur Bagian Monitoring dan Evaluasi pada Bagyanduan Divpropam Polri dikendalikan secara langsung oleh Kasubbagmonev, 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 Subbag Monev 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 Subbag Monev;
- 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.

BAB V

ADMINISTRASI, LOGISTIK DAN ANGGARAN

Dalam rangka mewujudkan efektifitas dan keberhasilan terhadap implementasi Pedoman Standar Operasional Prosedur (SOP) Satu Pamen/Pama Sebagai Paur Monev Bagyanduan ersebut agar dapat bejalan secara berhasil dan berdaya guna maka diperlukan 3 (tiga) faktor pendukung yang saling berkaitan dan terintegrasi meliputi hal-hal sebagai berikut :

1. ***Sistem Adminstrasi*** dan tata naskah penulisan tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Monitoring dan Evaluasi Pada Bagyanduan Divpropam 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 Monitoring dan Evaluasi Pada Bagyanduan Divpropam Polri secara umum mengacu kepada peraturan/ketentuan tentang pola pengadaan

dan pembinaan logistik yang berlaku dilingkungan 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) Monitoring dan Evaluasi Pada Bagyanduan Divpropam Polri 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 Subbag Monev 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) Monitoring dan Evaluasi Pada Bagyanduan Divpropam Polri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Jakarta, April 2020

KEPALA BAGIAN PELAYANAN DAN PENGADUAN

Drs.EDI CIPTIANTO, M.Si
KOMBESPOL NRP. 67030417