

**MARKAS BESAR  
KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
DIVISI PROFESI DAN PENGAMANAN**

Nomor SOP	: SOP/ 20 /III/2017/Divpropam
Tanggal Pembuatan	: 17 Maret 2017
Tanggal Revisi	: -
Tanggal Pengesahan	: 20 Maret 2017
Disahkan Oleh	: Kepala Divisi Profesi dan Pengamanan Polri
	 <u>Drs. Idham Azis, M.Si.</u> Inspektur Jenderal Polisi
Nama SOP	: Pelayanan penerimaan dan penanganan laporan pengaduan masyarakat.

**Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
2. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Pembangunan jangka panjang nasional tahun 2005-2025;
3. Undang-undang nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik;
4. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik;
5. Intruksi presiden nomor I tahun 1989 tentang pedoman pengawasan melekat;
6. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 70 tahun 2002 tentang organisasi dan tata kerja kepolisian Reuplik Indonesia;
7. PP Nomor 1 Tahun 2003 tentang pemberhentian Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia;
8. PP Nomor 2 Tahun 2003 tentang Peraturan Disiplin Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia;
9. PP Nomor 3 Tahun 2003 tentang pelaksanaan teknis institusional pradilan umum bagi anggota polri;
10. Peraturan Presiden Nomor 52 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Negara Republik Indonesia.
11. Peraturan kapolri nomor 14 Tahun 2011 tentang Kode Etik Profesi Kepolisian Negara Republik Indonesia;
12. Peraturan kapolri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Komisi Kode Etik Polri;
13. Kep Kapolri No.Pol: Kep/42/IX/2004 tentang Atasan yang berhak menjatuhkan Hukuman disiplin dilingkungan Polri;
14. Kep Kapolri No.Pol: Kep/43/IX/2004 tentang Tata cara penyelesaian pelanggaran Disiplin anggota Polri;
15. Kep Kapolri No.Pol: Kep/44/IX/2004 tentang Tata cara Sidang Disiplin bagi anggota Polri;
16. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

**Kualifikasi Pelaksana**

1. Anggota Polri dan atau PNS Polri yang mampu menerima laporan pengaduan dari masyarakat;
2. Memahami teknik dan tata cara penerimaan pengaduan;
3. Mampu mengoperasikan komputer dan paham internet/website.

<b>Keterkaitan</b>	<b>Peralatan/Perlengkapan</b>
Peraturan Kapolri Nomor: 2 tahun 2012 tentang tata cara penanganan pengaduan masyarakat dilingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pelayanan yang memadai;</li> <li>2. Literature/referensi peraturan perundang-undangan;</li> <li>3. Meja kursi;</li> <li>4. ATK dan Formulir pengaduan;</li> <li>5. komputer, laptop, OHP, printer, mesin fotocopy, jaringan intranet dan internet;</li> <li>6. Kamera dan Handycam;</li> <li>7. Blangko/formulir Kuisisioner rasa kepuasan pengadu/pelapor terhadap pelayanan Sentra Pelayanan Propam.</li> <li>8. Toilet.</li> </ol>
<b>Peringatan</b>	<b>Pencatatan dan Pendataan</b>
<p>Peraturan Kapolri Nomor 2 Tahun 2012 tentang tata cara penanganan pengaduan masyarakat dilingkungan Kepolisian Republik Indonesia;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Yang wajib dilaksanakan oleh penerima laporan:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima dan memberikan konsultasi kepada pengadu/pelapor;</li> <li>2. Melakukan pelayanan pengaduan dengan baik, bersikap ramah, sopan santun serta menanyakan kepentingan pengadu/pelapor dan telapor;</li> <li>3. Menerima laporan dan mendengarkan keluhan pengadu/pelapor dengan baik;</li> <li>4. Melakukan penerimaan laporan/pengaduan sesuai prosedur yang berlaku;</li> <li>5. Mempermudah pengadu/pelapor dalam pembuatan laporan baik langsung maupun tidak langsung;</li> <li>6. Menjalankan tugas secara profesional, proporsional dan procedural.</li> </ol> </li> <li>- Yang tidak boleh dilakukan oleh penerima laporan:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak boleh mengarahkan pengadu/pelapor untuk menentukan yang akan dilaporkan;</li> <li>2. Tidak boleh meminta sesuatu atau imbalan dari pengadu/pelapor;</li> <li>3. Tidak boleh menolak laporan/pengaduan kecuali laporan pengaduan yang prosesnya bukan merupakan kewenangan Propam Polri;</li> <li>4. Tidak boleh diskriminasi dalam penerimaan laporan/pengaduan;</li> <li>5. Tidak boleh mempersulit pengadu/pelapor dalam melakukan pengaduan/laporan;</li> <li>6. Dilarang berpihak dalam perkara yang dilaporkan;</li> <li>7. Dilarang menyalahgunaan wewenang.</li> </ol> </li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Agenda Surat Masuk dan Keluar;</li> <li>2. Surat Penerimaan Surat Pengaduan Propam (SPSP2);</li> <li>3. Buku Ekspedisi;</li> <li>4. Register pengaduan.</li> </ol>

## SOP PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DIVPROPAM POLRI

NO	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU					
		Pelapor (surat/datang sendiri/ website)	Petugas trimlap	Kaurmin Yanduan	Kabag Yanduan	Karo: wabprof / paminal / provos Divpropam	Bidpropam Polda	Kelengkapan	Waktu	Output	CHEK LIST	
											Ses uai	Tdk Ses uai
1.	<p>Pengaduan masyarakat terhadap prilaku anggota Polri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat pengaduan didata dan diagendakan Urmin Yanduan pengadu menerima Surat Tanda Penerimaan Surat Pengaduan masyarakat dari (apabila datang langsung / melalui jasa kurir)</li> <li>- Pelapor datang sendiri dan melakukan pengaduan diterima dan dibuat laporan Pengaduan/Laporan Polisinya oleh petugas yanduan serta diberikan Surat Tanda Penerimaan Laporan Polisi (STPL).</li> </ul>						<p>Petugas yanduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menggunakan pakaian bebas rapih, bersih yang berlaku pada hari itu;</li> <li>- Bersikap ramah, sopan dan santun serta menanyakan kepentingan pelapor / pengadu melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dialog/konsultasi</li> <li>- Diagnosa masalah;</li> <li>- Identifikasi masalah</li> </ul> </li> <li>- mempersiapkan Atk dan alsintor;</li> </ul> <p>Pelapor/pengadu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Datang langsung dan menyampaikan lap. Pengaduan</li> <li>- menunjukkan kartu identitas asli (KTP, SIM, KTA, KTM, Pasport, dll)</li> <li>- memberikan no. HP/telp bilamana dan berkenan.</li> <li>- membawa dan menunjukkan alat bukti permulaan yang cukup/bukti yang cukup (bilamana ada)</li> <li>- menandatangani Laporan pengaduan / Laporan Polisi.</li> </ul>	2 hari	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Laporan Polisi(LP)</li> <li>- Surat Tanda Penerimaan Laporan Polisi (STPL)</li> <li>- Surat Tanda Penerimaan Surat Pengaduan (SPSP2)</li> </ul>			
2.	Menilai, menganalisa dan mengevaluasi permasalahan yang dilaporkan dari laporan tersebut						<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Laporan Polisi (LP)</li> <li>- Surat Tanda Penerimaan Laporan Polisi (STPL)</li> <li>- Surat Tanda Penerimaan Surat Pengaduan (SPSP2)</li> </ul>	2 hari	Disposisi			

NO.	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU					
		Pelapor (surat/datang sendiri/ website)	Petugas trimlap	Kaurmin Yanduan	Kabag Yanduan	Karo: wabprof / paminal / provos Divpropam	Bidpropam Polda	Kelengkapan	Waktu	Output	CHEK LIST	
											Ses uai	Tdk Ses uai
3.	Meneruskan Laporan,						- Surat Laporan Polisi (LP) - Alat bukti (bilamana ada).	1 hari	- disposisi - surat ke polda			
4.	Membuat/ menyerahkan surat kepada pelapor Pemberitahuan Penanganan Propam						- Surat Pemberitahuan Penanganan Propam	20 hari	Surat Pemberitahuan Penanganan Propam			
5.	Membuat pemberitahuan tindak lanjut penanganan perkara						- Surat pengantar dr Kabag Yanduan yg berisi penjelasan singkat kasus.	90 hari	-Surat pemberitahuan Perkembangan Hasil riksa Propam (SP2HP2)			

