


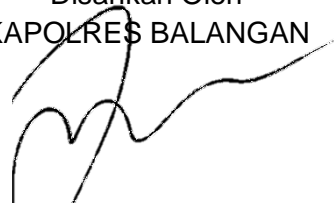




| | | |
|---|--|---|
| KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN SELATAN RESOR BALANGAN | | |
|  | STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) SISTEM PELAYANAN MASYARAKAT |  |
| NOMOR DOKUMEN SOP – SISTEM YANMAS - 05 | NOMOR REVISI 01 | HALAMAN 1 / 4 |
| TANGGAL TERBIT : 02 April 2020 | | |
| Dibuat Oleh KASAT RESNARKOBA POLRES BALANGAN | Diperiksa Oleh WAKAPOLRES BALANGAN | Disahkan Oleh KAPOLRES BALANGAN |
| <u>HAIRUL ILMI, S.H.</u> IPTU NRP 79050039 |  <u>H.M. TUKIMAN, S.H., M.H.</u> KOMPOL NRP 69050179 |  <u>NUR KHAMID, S.H., S.I.K., M.M.</u> AKBP NRP 76090977 |

1. Pengertian



- a. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang di diberikan kepada masyarat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan sesuai denganjenis pelayanannya.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- d. Kedisiplinan petugas pelayananan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam menyelenggarakan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan kepada masyarakat.

| | | |
|---|---|---|
| KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN SELATAN RESOR BALANGAN | | |
|  | STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) SISTEM PELAYANAN MASYARAKAT |  |
| NOMOR DOKUMEN SOP – SISTEM YANMAS - 05 | | HALAMAN 2 / 4 |
| TANGGAL TERBIT : 02 April 2020 | | |

- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu dalam pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- l. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa aman kepada penerima pelayanan.
- m. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang dipergunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

2. Tujuan

- a. Untuk menjadi pedoman dan memudahkan penyidik dan penyelidik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengadakan masalah/perkara yang dihadapi ke Satresnarkoba Polres Balangan.

| | | |
|---|---|---|
| KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN SELATAN RESOR BALANGAN | | |
|  | STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) SISTEM PELAYANAN MASYARAKAT |  |
| NOMOR DOKUMEN SOP – SISTEM YANMAS - 05 | HALAMAN 3 / 4 | |
| TANGGAL TERBIT : 02 April 2020 | | |

- b. Masyarakat sebagai saksi pelapor yang mengadukan masalah/perkara merasa aman terlayani secara manusiawi serta mendapatkan hak asasi serta kepuasan bagi saksi sebagaimana mestinya.

3. Kebijakan Pedoman

- a. Undang-Undang RI Nomor 8 tahun 1981 tentang KUHP
- b. Undang-Undang RI Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara RI
- c. Undang-Undang RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

4. Sarana dan Peralatan di Ruang Pelayanan Kepolisian

- a. Ruang pelayanan yang nyaman serta bersih dan enak dipandang.
- b. Komputer dan perangkat penunjang lainnya yang berfungsi dengan baik.
- c. Ruang/tempat penitipan milik pelapor.

5. Prinsip dasar Standar Prosedur Operasional (SOP) Pelayanan Umum di Lingkungan Satresnarkoba Polres Balangan

- a. Menganalisa sistem dan prosedur kerja, yaitu mengidentifikasi fungsi-fungsi utama dalam pelayanan.
- b. Analisa tugas, yaitu menelaah secara mendalam dan teratur terhadap pelayanan.
- c. Analisa prosedur kerja, yaitu mengidentifikasi urutan langkah-langkah pelayanan.
- d. Prosedur kerja harus sederhana sehingga mengurangi beban pengawasan.
- e. Pelayanan harus mengacu pada pada SOTK, TUPOKSI serta dokumen pendukung.

KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN SELATAN
RESOR BALANGAN



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
SISTEM PELAYANAN MASYARAKAT



NOMOR DOKUMEN
SOP – SISTEM YANMAS - 05

HALAMAN
4 / 4

TANGGAL TERBIT : 02 April 2020

- f. Semua anggota harus bertanggung jawab kepada pelayanan masyarakat.
- g. Pelayanan harus didasarkan atas kebijakan yang ada.
- h. Pelayanan harus bebas dari kesalahan atau penyimpangan.
- i. Pelayanan harus dari awal sampai selesai.
- j. Pelayanan tidak tumpang tindih dengan tugas lain.
- k. Pelayanan harus dikembangkan secara periodik.