





KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN SELATAN RESOR BALANGAN		
	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN PENGADUAN / KOMPLIN MASYARAKAT	
NOMOR DOKUMEN SOP – YANDUMAS – 01	NOMOR REVISI 01	HALAMAN 1 / 10
TANGGAL TERBIT : 02April 2020		
DibuatOleh KASAT RESNARKOBA POLRESBALANGAN <u>HAIRUL ILMI, S.H.</u> IPTU NRP 79050039	DiperiksaOleh WAKAPOLRES BALANGAN  <u>H.M. TUKIMAN, S.H., M.H.</u> KOMPOL NRP 69050179	DisahkanOleh KAPOLRESBALANGAN  <u>NUR KHAMID, S.H., S.I.K, M.M.</u> AKBP NRP 76090977

I. PENGERTIAN

- a. Tanggung Jawab petugas pelayanan adalah kejelasan wewenang tanggung jawab petugas dalam menyelenggarakan dan penyelesaian pelayanan.
- b. Kemampuan petugas pelayanan adalah tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan / menyelesaikan permasalahan.
- c. Kecepatan pelayanan adalah target waktu dalam pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh Unit penyelenggara pelayanan .
- d. Keadilan mendapatkan pelayanan adalah pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
- e. Keamanan pelayanan adalah terjaminnya tingkat pelayanan lingkungan untuk penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang dipergunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksana pelayanan.

KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN SELATAN
RESOR BALANGAN



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN PENGADUAN / KOMPLAIN
MASYARAKAT



NO. DOKUMEN
SOP – YANDUMAS - 01

HALAMAN
2 / 10

TANGGAL TERBIT : 02April 2020

II. TUJUAN

Standar Operasional prosedur (SOP) bertujuan agar masyarakat yang merasa dirugikan kemudian mengadukan masalah atau perkaranya merasa mendapatkan pelayanan secara manusiawi dan dapat ditangani secara cepat tuntas dan mendapatkan kepastian baik ditingkat polres (Resnarkoba Polres Balangan) maupun polsek jajaran Polres Balangan.

III. KEBIJAKAN PEDOMAN

- a. Undang-Undang No. 8 Thn 1981 tentang Hukum Acara Pidana;
- b. Undang –Undang No.02 Thn 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- c. Keputusan Kapolri No.Pol : Kep / 22 / VI / 2004 Tentang Perubahan atas Keputusan Kapolri Np Pol : Kep / 30 / VI / 2003 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Satuan – Satuan Organisasi pada tingkat Mabes Polri;
- d. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No.Pol : 15 Tahun 2006 tentang kode etik profesi penyidik Kepolisian Negara Republik Indonesia tanggal 06 Nopember 2006;
- e. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia tentang pedoman penyidik tindak pidana;
- f. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Indonesia No Pol : 12 Tahun 2009 tentang pengawasan dan pengendalian penanganan perkara pidana dilingkungan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia.

KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN SELATAN
RESOR BALANGAN



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN PENGADUAN / KOMPLAIN
MASYARAKAT



NO. DOKUMEN
SOP – YANDUMAS - 01

HALAMAN
3 / 10

TANGGAL TERBIT : 02April 2020

IV. TEMPAT SARANA DAN PERALATAN SERTA PERSONIL YANG MEWAKILI SEBAGAI PETUGAS PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

- a. Tempat atau ruangan pelayanan pengaduan masyarakat atau komplain berkedudukan digedung utama Reserse Narkoba Polres Balangan dan telah disiapkan 1 ruangan khusus (Ruang Yandumas) beserta petugas yang mewakilinya.
- b. Ruangan pelayanan yang nyaman bersih dan enak dipandang berikut dengan peralatan meja,kursi kerja dan kursi tamu serta alat tulis.
- c. Komputer dan perangkat penunjang lainnya yang berfungsi dengan baik.
- d. Petugas yang mewakili telah ditunjuk dengan sprin Kapolres Balangan berpangkat AIPTU dan bertugas khusus melakukan pelayanan / pengaduan komplain masyarakat sesuai mekanisme penerimaan pengaduan.

V. MEKANISME PENERIMAAN PENGADUAN / KOMPLAIN MASYARAKAT DAN PENANGANANNYA

- a. Pada prinsipnya pengaduan atau komplain masyarakat yang diterima dari masyarakat baik datang langsung maupun melalui instansi,badan,lembaga diluar Polri disalurkan dari Kapolres Balangan,Wakapolres,Sat Resnarkoba atau satuan kerja dalam lingkup Polres Balangan guna menindak lanjuti penanganannya dan Koordinir oleh Kasiwas pada tingkat Polres Balangan dan Pengawas penyidik pada tingkat polres / polsek jajaran Polres Balangan.
- b. Pengaduan atau komplain masyarakat yang datang Ke Sat Resnarkoba Polres Balangan dan Kesatuan Polsek jajaran Polres Balangan ataupun melalui surat dari berbagai sumber (Sms, Email,Telpon ,Media Cetak) sebagai berikut :

KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN SELATAN
RESOR BALANGAN



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN PENGADUAN / KOMPLAIN
MASYARAKAT



NO. DOKUMEN
SOP – YANDUMAS - 01

HALAMAN
4 / 10

TANGGAL TERBIT : 02April 2020

1. Datang Langsung Ke Sat Resnarkoba Polres Balangan

a) Pengaduan atau komplain masyarakat yang datang langsung Ke Sat Res Narkoba Polres Balangan atau polsek Jajaran Polsek Polres Balangan diterima oleh petugas penerima pengaduan masyarakat diruang Yandumas , kemudian setelah bisa diidentifikasi permasalahannya segera disampaikan kepada Kasiwas Polres Balangan atau pengawas penyidik selanjutnya di Klarifikasi kepada penyidik – penyidik pembantu yang menangani kasusnya,selanjutnya dibuatkan rekomendasi kepada Sat Resnarkoba Polres Balangan melalui Kasiwas Polres Balangan atau Kapolres Balangan melalui Kasiwas Polres Balangan atau Kapolres Balangan melalui pengawas penyidik berupa :

- 1) Perlu Klarifikasi atau pendalaman,mengecek langsung kepada penyidik perkara dijembatani oleh Kasiwas atau pengawas penyidik.
- 2) Dimintakan laporan Kemajuan Perkembangan penanganan perkara.
- 3) Perlu waktu untuk dilaksanakan gelar perkara.

b) Hasil Tindak Lanjut

- 1) Dilaporkan kepada Sat Resnarkoba Polres Balangan melalui Kasiwas Polres Balangan.
- 2) Dibuat Surat balasan atau jawaban kepada instansi atau badan lembaga sesuai masalah yang diadakan.
- 3) Disampaikan SP2HP dari penyidik kepada pengadu atau pelapor (SP2HP di tandatangi oleh penyidik atau atasan penyidik)

KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN SELATAN
RESOR BALANGAN



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN PENGADUAN / KOMPLAIN
MASYARAKAT



NO. DOKUMEN
SOP – YANDUMAS - 01

HALAMAN
5 / 10

TANGGAL TERBIT : 02April 2020

- c) Apabila pengadu atau komplain mengadukan perkaranya yang ditangani oleh Polres Balangan ke Polda Kalsel maka Polda Kalsel berkewajiban merespon dengan meminta laporan kemajuan penanganan perkaranya atau Polda Kalsel mengundang Penyidik Polres Balangan untuk gelar perkara di Direktorat Reserse Narkoba Polda Kalsel atau dilakukan gelar Perkara di Polres Balangan serta akan ditindak lanjuti di sampaikan jawaban kepada mengadu komplain.
2. Pengaduan Komplain melalui surat dari berbagai sumber (masyarakat, lembaga / instansi / Dapertemen dan satuan kerja lingkungan Polres Balangan) antara lain:
 - a) Dari masyakat (Perorangan, Perseroan, Kuasa hukum atau adfokat , LSM)
 - b) Dari Masyarakat kepada presiden, Dapertemen / Kementrian (Setneg RI, Seskab, Polhukam, Depdagri, Depkumham, dst)
 - c) Dari Masyarakat kepada Institusi / Badan / Lembaga Non Dapertemen (DPR RI, Komnas Ham, Umbudsmen, MK, Kopolnas, dst)
 - d) Dari Masyarakat kepada satuan kerja lingkup Polda Kalsel, (Irwasda Polda Kalsel, Bag Binkum Polda Kalsel, Bin Propam Polda Kalsel dst)
 - 1) Ditunjuk Kasiwas, Kasi Propam Polres Balangan untuk mempelajari menganalisis menangani dan mengkoordinasikan dengan penyidik Sat Resnarkoba Polres Balangan atau pengawas penyidik polsek jajaran polres Balangan bila perkaranya ditangani polsek jajaran Polres Balangan.
 - 2) Dilakukan gelar perkara di Kasiwas / Kasi Propam Polres Balangan.
 - 3) Dilakukan supervisi dan atau gelar perkara di polsek jajaran Polres Balangan.

KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN SELATAN
RESOR BALANGAN



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN PENGADUAN / KOMPLAIN
MASYARAKAT



NO. DOKUMEN
SOP – YANDUMAS – 01

HALAMAN
6 / 10

TANGGAL TERBIT : 02April 2020

- 4) Diminta laporan kemajuan penanganan perkara.
 - 5) Menanggapi komplain dengan membuat surat sebagai jawaban.
 - 6) Bila bobot perkara yang diadakan komplain cukup untuk direspon oleh polsek jajaran Polres Balangan maka surat pengaduan komplain dilimpahkann ke Polsek Jajaran Polres Balangan untuk direspon dan ditindaklanjuti.
- e) Hasil tindak lanjut :
- 1) Dilaporkan kepada Sat Resnarkoba Polres Balangan melalui Kasiwas , Kasi Propam Polres Balangan.
 - 2) Dilaporkan kepada Kapolres Balangan / Wakapolres Balangan (Bila dianggap perlu sebagai bahan pengambilan kebijaksanaan)
 - 3) Disampaikan penjelasan kepada instansi / lembaga / badan / Departemen yang mengharapkan informasi sebagai jawaban)
 - 4) Disampaikan SP2HP dari penyidik kepada pelapor / pengadu (SP2HP ditanda tangani oleh atasan penyidik)
 - 5) Disampaikan penjelasan kepada pengadu sebagai jawaban.
3. Pengaduan komplain melalui sms,email dan telepon :
- a) Penerimaan pengaduan komplain melalui sms dan email.

KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN SELATAN
RESOR BALANGAN



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN PENGADUAN / KOMPLAIN
MASYARAKAT



NO. DOKUMEN
SOP – YANDUMAS – 01

HALAMAN
7 / 10

TANGGAL TERBIT : 02April 2020

- 1) Petugas menerima dan membuka sms,email kemudian di print out kemudian dibuatkan pengantar dalam bentuk nota dinas selanjutnya diajukan kepada Satresnarkoba Polres Balangan melalui Kasiwas / Kasi Propam Polres Balangan untuk mendapatkan petunjuk / disposisi.
 - 2) Ditugaskan kepada petugas penerima pengaduan untuk diklarifikasi kepada penyidik / penyidik pembantu yang menangani apabila perkaranya ditangani Sat Resnarkoba Polres Balangan.
 - 3) Ditunjuk pengawas penyidik untuk kroscek atau klarifikasi dengan penyidik yang menangani kasusnya pada Sat Resnarkoba Polres Balangan apabila kasusnya ditangani Polsek Jajaran Polres Balangan.
 - 4) Bila perlu dilakukan gelar perkara.
- b) Penerimaan pengaduan komplain melalui telepon:
- 1) Petugas menerima telepon,mencatat,mengidentifikasi identitas pengadu atau pelapor selanjutnya dibuatkan Nota dinas diajukan kepada Sat Resnarkoba Polres Balangan melalui Kasiwas Polres Balangan untuk mendapatkan petunjuk dan disposisi.
 - 2) Pengaduan Komplain memuat :
 - a. Identitas pengadu komplain (nama lengkap,pekerjaan dan alamat).
 - b. Komplain berhubungan dengan perkara apa,bila perlu ditanyakan STPL nya,ditangani kesatuan kepolisian mana serta siapa penyidik yang menanganinya.
 - c. Yang dikomplain permasalahan apa,hubungannya dengan perkara yang ditangani apa masalahnya.

KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN SELATAN
RESOR BALANGAN



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN PENGADUAN / KOMPLAIN
MASYARAKAT



NO. DOKUMEN
SOP – YANDUMAS – 01

HALAMAN
8 / 10

TANGGAL TERBIT : 02April 2020

- 3) Ditugaskan kepada penerima pengaduan komplain untuk klarifikasi kepada penyidik Sat Resnarkoba Polres Balangan apabila ditangani penyidik Sat Resnarkoba Polres Balangan.
 - 4) Ditunjuk pengawas penyidik kroscek atau klarifikasi kepada penyidik Polsek jajaran polres Balangan apabila penanganannya oleh Polsek jajaran Polres Balangan.
 - 5) Bila perlu dilakukan gelar perkara.
- c) Hasil Tindak Lanjut :
- 1) Dilaporkan kepada Sat Resnarkoba Polres Balangan melalui Kasiwas , Kasi Propam Polres Balangan.
 - 2) Dilaporkan kepada Kapolres / Wakapolres Balangan(Bila dianggap perlu sebagai bahan pengambilan kebijaksanaan).
 - 3) Disampaikan penjelasan kepada instansi / lembaga / badan / Dapertemen yang mengharapakan informasi sebagai jawaban.
 - 4) Disampaikan SP2HP dari penyidik kepada pelapor / pengadu (SP2HP ditanda tangani oleh atasan penyidik).
 - 5) Disampaikan penjelasan kepada pengadu sebagai jawaban.
 - 6) Surat ijin harus dicatat dalam register dalam bentuk surat resmi dan diberikan cap stempel kesatuan.

KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN SELATAN
RESOR BALANGAN



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN PENGADUAN / KOMPLAIN
MASYARAKAT



NO. DOKUMEN
SOP – YANDUMAS – 01

HALAMAN
9 / 10

TANGGAL TERBIT : 02April 2020

VI. PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN

- a. Setiap memberikan respon / menindak lanjuti atau selesai menindaklanjuti pengaduan complin dimasyarakat ,petugas dan atau pengawas penyidikan yang ditunjuk pada Sat Resnarkoba Polres Balangan bertanggung jawab melaporkan secara tertulis kepada Sat Resnarkoba Polres Balangan melalui Kasiwas / Kasi Propam Polres Balangan.
- b. Setiap memberikan respon / menindak lanjuti dan atau selesai menindak lanjuti pengaduan komplin masyarakat petugas dan atau pengawas penyidikan yang ditunjuk oleh Kapolres Balangan bertanggung jawab melaporkan secara tertulis kepada Kapolres Balangan.
- c. Petugas dan Pengawas penyidik membuat rekap setiap bulan sebagai pertanggung jawaban atas pelayanan kepada masyarakat berkaitan dengan penerimaan dan penanganan pengaduan masyarakat serta tindak lanjut.

VII. ADMINISTRASI

- a. Administrasi berkaitan dengan penerimaan pengaduan complin masyarakat,penanganan dan tindak lanjut atau surat jawaban kepada pengaduan komplin mempedomani dan menyesuaikan denganpetunjuk Administrasi Umum Polri atau Administrasi penyidikan polri serta dicatat dalam register pada tingkat Sat Resnarkoba Polres Balangan maupun Polsek Jajaran Polres Balangan.
- b. Kebutuhan sarana prasarana ATK dan dukungan Anggaran Sat Resnarkoba Polres Balangan.

KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN SELATAN
RESOR BALANGAN



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN PENGADUAN / KOMPLAIN
MASYARAKAT



NO. DOKUMEN
SOP – YANDUMAS – 01

HALAMAN
10 / 10

TANGGAL TERBIT : 02April 2020

VIII. PENUTUP

Demikian Standar Operasional Prosedur (SOP) ini dibuat kan oleh petugas Sat Resnarkoba Polres Balangan dan Polsek jajaran Polres Balangan dalam rangka penerimaan dan penanganan pengaduan complin masyarakat / publik complin.