



KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
DAERAH KALIMANTAN BARAT  
RESOR KOTA PONTIANAK

Nomor SOP : SOP/137/I/HUK.7.1./2022

Tanggal Pembuatan : 19 Januari 2022

Tanggal Revisi : -

Tanggal Pengesahan : 19 Januari 2022

Disahkan Oleh :



Nama SOP : PELAYANAN DAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

**Dasar Hukum**

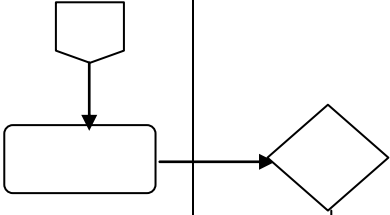

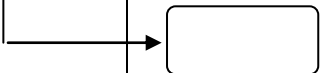
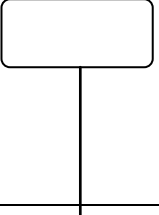
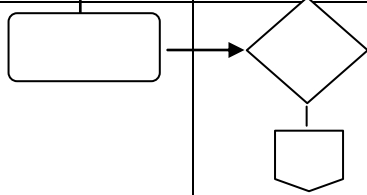
- Undang–Undang Nomor 28 tahun 1999 tentang penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) ;
- Undang–Undang Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia ;
- Undang–Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 1 tahun 2003 tentang pemberhentian anggota Polri;
- Peraturan Pemerintah Nomor 2 tahun 2003 tentang Peraturan Disiplin Anggota Polri ;
- Peraturan Pemerintah Nomor 3 tahun 2003 tentang Pelaksanaan teknis

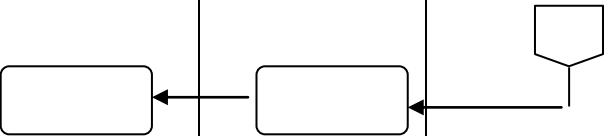
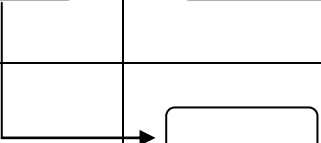
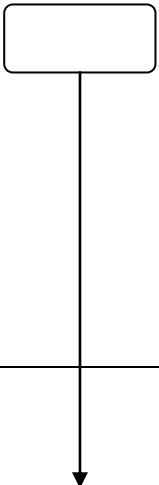
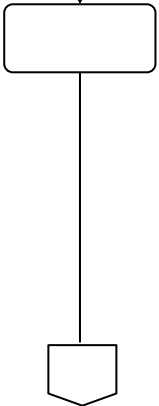
**Kualifikasi Pelaksana**

- untuk menjamin pemahaman prinsip – prinsip dasar terhadap SOP sehingga tidak ragu – ragu dalam melakukan tindakan ;
- terselenggaranya pengawasan, pembinaan dan penegakkan hukum yang akuntabel dalam penanganan dan penuntasan Dumas ;
- terselesaikannya Dumas secara cepat, tepat, tuntas dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan perundang – undangan .

<p>Institusional Peradilan Umum bagi Anggota Polri ;</p> <p>g. Peraturan Pemerintah Nomor 68 tahun 1999 tentang tata cara pelaksanaan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan negara ;</p> <p>h. Peraturan Kepolisian Nomor 2 tahun 2021 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor;</p> <p>i. Peraturan Kapolri Nomor 14 tahun 2011 tentang Kode Etik Profesi Polri;</p> <p>j. Peraturan Kapolri Nomor 22 tahun 2011 tentang susunan organisasi dan tata kerja satuan organisasi tingkat Polda ;</p> <p>k. Peraturan Kapolri Nomor 19 tahun 2012 tentang Susunan Organisasi Tata Komisi Kode Etik Polri;</p> <p>l. Grand Startegi Polri tahun 2004 – 2025 ;</p> <p>m. Peraturan Kapolri Nomor 2 tahun 2012 tentang tata cara penanganan pengaduan masyarakat dilingkungan Polri;</p> <p>n. Peraturan Kapolri Nomor 2 tahun 2016 tentang penyelesaian pelanggaran disiplin anggota Polri.</p>	
<p><b>Keterkaitan</b></p>	<p><b>Peralatan/ Perlengkapan</b></p>
<p>SOP Sipropam Polresta Pontianak</p>	<p>1. Literatur/ Referensi Peraturan Perundang-undangan</p> <p>2. Alat Tulis Kantor</p> <p>3. Komputer, Laptop, Printer</p> <p>4. Meja dan Kursi</p>
<p><b>Peringatan</b></p>	<p><b>Pencatatan dan Pendataan</b></p>
<p>1. Apabila SOP ini tidak dilaksanakan ; maka Pelayanan tidak akan terlaksana dengan maksimal</p> <p>2. Apabila SOP ini dilaksanakan ; maka proses Pelayanan akan terlaksana dan dapat dipertanggung jawabkan</p>	<p>Di simpan sebagai data/ arsip elektronik dan manual</p>

NO	PELAKSANAAN					MUTU BAKU			KET
	URAIAN KEGIATAN	SUBJEK PERKARA	PETUGAS	KASI PROPAM	KA/WAKA POLRESTA	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Sipropam Polresta Pontianak Kota bertugas menerima dan melakukan pencatatan pengaduan langsung maupun secara tidak langsung					Laporan/Dumas Bukti / Dokumen Pendukung	Tentatif	Disposisi	
2	Membuat Laporan Polisi dan BAP Awal Terhadap Pelapor					Laporan/Dumas Bukti / Dokumen Pendukung	2 Jam	Laporan Polisi BAP Saksi/Korban	
3	Membuat Administrasi Sprin Riksa					Laporan Polisi BAP Saksi/Korban	30 Menit	Sprin Riksa Siap Untuk di Ajukan ke Pimpinan	
4	Menyampaikan draft Sprin Riksa, Laporan Polisi dan BAP Saksi/Korban					Laporan Polisi BAP Saksi/Korban Draft Sprin Riksa	1 Hari	Sprin Pemeriksaan Sudah Di Tanda Tangani	
5	Membuat Surat Panggilan Pemeriksaan Terhadap Saksi - saksi					Sprin Pemeriksaan Laporan Polisi BAP Saksi/Korban	30 Menit	Terselesaikannya Surat Panggilan	

6	Menyampaikan draft Surat Panggilan Untuk di Tanda Tangan Pimpinan				Sprin Pemeriksaan Laporan Polisi BAP Saksi/Korban dan Draft Surat Panggilan	1 Jam	Surat Panggilan Sudah di Tanda Tangan Pimpinan	
7.	Menyampaikan Surat Panggilan Ke Saksi-saksi				Surat Panggilan	1 Hari	Tersampaikannya Surat Panggilan Kepada Saksi	
8.	Pemeriksaan Terhadap Saksi-saksi				Sprin Pemeriksaan Laporan Polisi BAP Saksi/Korban dan Surat Panggilan	4 Jam	BAP Pemeriksaan Saksi-Saksi	
9.	Membuat Draft Surat Panggilan Terhadap Terduga Pelanggar				Sprin Pemeriksaan Laporan Polisi BAP Saksi/Korban BAP Pemeriksaan Saksi-Saksi	30 Menit	Terselesaikannya Draft Surat Panggilan Terhadap Terduga Pelanggar	
10	Menyampaikan draft Surat Panggilan Terhadap Terduga Pelanggar Untuk di Tanda Tangan Pimpinan				Draft Surat Panggilan Terhadap Terduga Pelanggar	1 Jam	Surat Panggilan Terhadap terduga Pelanggar Sudah di Tanda Tangan	

11	Menyampaikan Surat Panggilan Ke Terduga Pelanggar					Surat Panggilan	1 Hari	Tersampaikannya Surat Panggilan Kepada Terduga Pelanggar	
12	Pemeriksaan Terhadap Terduga Pelanggar					Sprin Pemeriksaan Laporan Polisi BAP Saksi/Korban BAP Pemeriksaan Saksi-Saksi Surat Panggilan Terduga Pelanggar	3 Jam	BAP Pemeriksaan Terhadap Terduga Pelanggar	
13	Membuat Berkas Perkara					Sprin Pemeriksaan Laporan Polisi BAP Saksi/Korban BAP Pemeriksaan Saksi-Saksi BAP Pemeriksaan terduga Pelanggar Surat Panggilan Saksi-saksi dan Terduga Pelanggar	3 Jam	Terselesaikannya Berkas Perkara	

14	Membuat Draft Surat Permintaan PSH ke Bidkum Polda Kalbar					Berkas Perkara dan Draft Surat Permintaan PSH	30 Menit	Terselesaikannya Surat Permintaan PSH ke Bidkum Polda Kalbar	
15	Menyampaikan Draft Surat Permintaan PSH ke Bidkum Polda Kalbar Untuk di Tanda Tangani Pimpinan					Draft Surat Permintaan PSH ke Bidkum Polda Kalbar dan Berkas Perkara	4 Jam	Tersampaiannya Surat Permintaan PSH ke Bidkum Polda Kalbar	
16	Menyampaikan Berkas perkara dan Surat Permintaan PSH ke Bidkum Polda Kalbar					Berkas perkara dan Surat Permintaan PSH ke Bidkum Polda Kalbar	-	Penanganan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Selesai Dilaksanakan	

Keterangan :	
	= kegiatan mulai/ selesai
	= proses/ kegiatan eksekusi
	= pengambilan keputusan
	= arah kegiatan
	= hubungan antar simbol yang berbeda halaman