

|                                                                                   |                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>SATUAN RESERSE NARKOBA POLRES HSS</b>                                                                                            |
|                                                                                   | <b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ( SOP )<br/>PELAYANAN PENGADUAN / KOMPLIN MASYARAKAT<br/>OLEH SATUAN RESERSE NARKOBA POLRES HSS</b> |

## **1. PENGERTIAN**

- a. Pengaduan / komplin masyarakat, adalah pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat yang datang langsung atau melalui surat, sms, email atau telepon diterima jajaran Satuan Reserse Narkoba Polres HSS, yang sudah diterima laporannya tertuang dalam laporan polisi dan ditandatangani oleh penyidik Polri. (tidak termasuk perkara yang sudah dihentikan penyidikannya, dalam proses sidang pengadilan pidana, atau perkara yang sudah mendapat keputusan / memperoleh kekuatan hukum tetap atau incrah).
- b. Petugas penerima pengaduan / komplin masyarakat, selanjutnya disebut petugas adalah personil Satresnarkoba Polres HSS yang ditunjuk dengan Sprin Kapolres HSS yang ditugaskan untuk menerima, merespon pengaduan / komplin masyarakat.
- c. Pengawas Penyidikan adalah personil Satresnarkoba Polres HSS yg ditunjuk berdasarkan Surat perintah Kapolres HSS yang ditugaskan untuk menindak lanjuti, menangani pengaduan / komplin masyarakat .
- d. Atasan penyidik adalah atasan penyidik secara hirarki pada Satuan Reserse Narkoba Polres HSS
- e. Prosedur pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

- f. Tanggung Jawab petugas pelayanan adalah kejelasan wewenang tanggung jawab petugas dalam menyelenggarakan dan penyelesaian pelayanan.
- g. Kemampuan petugas pelayanan adalah tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan / menyelesaikan permasalahan.
- h. Kecepatan pelayanan adalah target waktu dalam pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
- i. Keadilan mendapatkan pelayanan adalah pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
- j. 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 pelaksanaan pelayanan.

## 2. TUJUAN

Standar operasional prosedur ( SOP ) bertujuan agar masyarakat yang merasa dirugikan kemudian mengadakan masalah atau perkaranya merasa mendapatkan pelayanan secara manusiawi dan dapat ditangani secara cepat tuntas dan mendapatkan kepastian baik ditingkat Polres dan Polsek jajaran .

## 3. KEBIJAKAN PEDOMAN

- a. Undang – undang nomor 8 tahun 1981 tentang Hukum acara Pidana
- b. Undang – undang nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- c. Keputusan Kapolri No. Pol : Kep / 22 / VI / 2004 tentang Perubahan atas keputusan Kapolri No 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 6 Nopember 2006
  - e. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia tentang pedoman penyidikan tindak pidana.
  - f. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No. Pol : 12 Tahun 2009 tentang pengawasan dan pengendalian penanganan perkara pidana dilingkungan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia.
  - g. Program Kerja Bareskrim Polri 100 hari dalam mendukung kabinet Indonesia bersatu II.
  - h. Surat perintah Kapolres HSS Nomor : Sprin /     / VII / 2011 tanggal 13 Juli 2011 tentang pembentukan tim penyusun rencana aksi Reformasi Birokrasi Polri gelombang II.
4. TEMPAT SARANA DAN PERALATAN SERTA PERSONIL YANG MENGAWAKI SEBAGAI PETUGAS PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
- a. Tempat atau ruangan pelayanan pengaduan masyarakat atau komplin masyarakat.
  - 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 mengawaki telah ditunjuk dengan sprin Kapolres HSS yg bertugas khusus melakukan pelayanan / pengaduan komplin masyarakat sesuai mekanisme penerimaan pengaduan.
5. MEKANISME PENERIMAAN PENGADUAN / KOMPLIN MASYARAKAT DAN PENANGANANYA

- a. Pada prinsipnya pengaduan atau komplain masyarakat yang diterima dari masyarakat baik datang langsung maupun melalui instansi, badan, lembaga diluar Polri.
- b. Pengaduan atau komplain masyarakat meliputi 2 jenis yaitu datang langsung ke Satresnarkoba Polres HSS dan kesatuan kewilayahan Polsek Jajaran ataupun melalui surat dari berbagai sumber ( Sms, Email , Telepon, Media Cetak ) sebagai berikut :
  - 1 ) Datang langsung ke Satuan Reserse Narkoba Polres HSS.
    - a) Pengaduan atau Komplain masyarakat yang datang langsung ke Satresnarkoba diterima oleh petugas penerima pengaduan masyarakat di ruang Yandumas, kemudian setelah bisa diidentifikasi permasalahannya segera disampaikan kepada Kabag Wasidik atau pengawas penyidik selanjutnya diklarifikasi kepada penyidik – penyidik Pembantu yang menangani kasusnya, selanjutnya dibuatkan rekomendasi kepada Dir Resnarkoba Polda Kalsel melalui Kabag Wasidik atau Kapolres / Ta melalui pengawas penyidik berupa :
      - ( 1 ) Perlu Klarifikasi atau pendalaman, mengecek langsung kepada penyidik perkara dijembatani oleh Kabag Wasiddik atau pengawas penyidik
      - ( 2 ) Dimintakan laporan Kemajuan Perkembangan penanganan perkara.
      - ( 3 ) Perlu waktu untuk dilaksanakan gelar perkara.
    - b) Hasil tindak lanjut
      - ( 1 ) Dilaporkan kepada Kabareskrim Polri melalui Karo Wasiddik bareskrim Polri.
      - ( 2 ) Dibuat surat balasan atau jawaban kepada instansi atau badan, lembaga sesuai masalah yang diadukan.
      - ( 3 ) Disampaikan SP2HP dari penyidik kepada pengadu atau pelapor ( SP2HP ditanda tangani oleh atasan penyidik ).

- 2) Pengaduan Komplin melalui surat dari berbagai sumber ( masyarakat, lembaga / Istansi / Depertemen ) antara lain :
- a ) Dari masyarakat ( perorangan, perseroan, kuasa hukum atau adfokat, LSM )
  - b) Dari masyarakat kepada presiden, Depertemen / kementrian ( Setneg RI, Seskab, Polhukam, Depdagri, Depkumham, dst )
  - c) Dari masyarakat kepada institusi / badan / lembaga Non Depertemen ( DPR RI, Komnas Ham, Umbudsmen, MK, Kopolnas, dst )
  - d) Dari masyarakat kepada satuan kerja lingkup mabes Polri ( Irwasum Polri, Divisi Binkum Polri, Divisi Propam Polri, dst ) selanjutnya disalurkan dan diterima oleh Satuan Reserse Narkoba Polres HSS serta ditindak lanjuti sebagaimana petunjuk atau arahan sesuai disposisi dari Kapolres HSS , selanjutnya ditindak lanjuti sesuai prosedur sebagai berikut :
    - ( 1 ) Ditunjuk Perwira Wassidik untuk dipelajari, menganalisis, menangani dan mengkoordinasikan dengan penyidik Satresnarkoba .
    - ( 2 ) Dilakukan gelar perkara di Satresnarkoba.
    - ( 3 ) Dilakukan supervisi dan atau gelar perkara disatuan Kewilayahan.
    - ( 4 ) Diminta laporan kemajuan penanganan perkara.
    - ( 5 ) Menanggapi Komplin dengan membuat surat sebagai jawaban.
    - ( 6 ) Bila Bobot perkara yang diadukan komplin cukup untuk direspon oleh satuan kewilayahan, maka surat pengaduan komplin dilimpahkan ke satuwan kewilayahan untuk direspon dan ditindaklanjuti.
- c) Hasil tindak lanjut :
- ( 1 ) Dilaporkan kepada Kapolres HSS.

- ( 2 ) Dilaporkan kepada Kapolda / Wakapolda /Dirresnarkoba Polda Kalsel ( bila dianggap perlu sebagai bahan pengambilan kebijaksanaan).
- ( 3 ) Disampaikan penjelasan kepada instansi / lembaga / badan / Departemen 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.

3) Pengaduan komplin melalui sms, email dan telepon :

a) Penerimaan pengaduan komplin melalui sms dan email.

- ( 1 ) Petugas menerima dan membuka sms, email kemudian di print out, kemudian dibuatkan pengantar dalam bentuk nota dinas selanjutnya diajukan kepada Kapolres melalui Perwira Wasiddik untuk mendapatkan petunjuk / disposisi.
- ( 2 ) Ditugaskan kepada petugas penerima pengaduan untuk klarifikasi kepada penyidik / penyidik pembantu yang menangani apabila perkaranya ditangani Satresnarkoba Polres HSS.
- ( 3 ) Ditunjuk pengawas penyidik untuk kroscek atau klarifikasi dengan penyidik yang menangani kasusnya pada sat narkoba Pores / Ta apabila kasusnya ditangani satuan kewilayahan.
- ( 4 ) Bila perlu dilakukan gelar perkara.

b) Penerimaan pengaduan komplin melalui Telepon :

- ( 1 ) Petugas menerima telepon, mencatat, mengidentifikasi identitas pengadu atau pelapor selanjutnya dibuatkan Nota dinas diajukan kepada Kapolres HSS melalui

Perwira Wasiddik untuk mendapatkan petunjuk dan disposisi.

- ( 2 ) Pengaduan Komplin memuat :
  - (a) Identitas pengadu komplin ( nama lengkap, pekerjaan dan alamat )
  - (b) Yang dikomplin permasalahan apa, hubungannya dengan perkara yang ditangani apa masalahnya.
- ( 3 ) Ditugaskan kepada penerima pengaduan komplin untuk klarifikasi kepada penyidik Direktorat Resnarkoba Polda Kalsel apabila ditangani penyidik Direktorat Resnarkoba Polda Kalsel
- ( 4 ) Ditunjuk pengawas penyidik kroscek atau klarifikasi kepada penyidik Pores / Ta apabila penangannya oleh satuan kewilayahan jajaran Polda Kalsel.
- ( 5 ) Bila perlu dilakukan gelar perkara.

c) Hasil Tindak Lanjut :

- ( 1 ) Dilaporkan kepada Kapolres melalui Perwira wasiddik.
- ( 2 ) Dilaporkan kepada Kapolres/Waka ( bila dianggap perlu sebagai bahan pengambilan kebijaksanaan).
- ( 3 ) Disampaikan penjelasan kepada instansi / lembaga / badan / Departemen 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 jawaban harus dicatat dalam regester dalam bentuk surat resmi dan diberikan cap stempel kesatuan.

c. PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN

- a. Setiap memberikan respon / menindak lanjuti atau selesai menindaklanjuti pengaduan komplain dimasyarakat, petugas dan atau pengawas penyidik yang ditunjuk pada Satresnarkoba, bertanggung jawab melaporkan secara tertulis kepada Kapolres.
- b. Setiap memberikan respon / menindak lanjuti dan atau selesai menindak lanjuti pengaduan komplain masyarakat, petugas dan atau pengawas penyidik yang ditunjuk pada Satker, bertanggung jawab melaporkan secara tertulis kepada Kapolres / Ta.
- c. Petugas dan pengawas penyidik membuat rekap setiap bulan sebagai pertanggung jawaban atas pelayanan kepada masyarakat berkaitan dengan penerimaan dan penanganan pengaduan masyarakat serta tindaklanjutnya dilaporkan kepada Kabag Wassidik Ditresnarkoba Polda Kalsel.

d. ADMINISTRASI

- a. Administrasi berkaitan dengan penerimaan pengaduan komplain masyarakat, penanganan dan tindaklanjut atau surat jawaban kepada pengaduan komplain, mempedomani dan menyesuaikan dengan petunjuk Administrasi Umum Polri atau Administrasi penyidikan Polri, serta dicatat dalam register pada tingkat Satuan Reserse Narkoba Polres HSS.
- b. Kebutuhan sarana prasarana, ATK dan dukungan Anggaran Satuan Reserse Narkoba Polres HSS.



e. PENUTUP

Demikian Standar Operasional Prosedur ( SOP ) ini dibuat oleh Satuan Reserse Narkoba Polres HSS dalam rangka penerimaan dan penanganan pengaduan komplin masyarakat / Public Complain.

Sungai Raya, Januari 2025

**KASAT RESNARKOBA POLRES HSS**



**CAHYO SUGIONO, S.H**  
**INSPEKTUR POLISI SATU NRP 71080124**