MARKAS BESAR
KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
STAF PERENCANAAN UMUM DAN ANGGARAN
Jalan Trunojoyo 3, Kebayoran Baru, Jakarta 12110

Jakarta, 3 April 2017

Nomor : B/ 249 /IV/2017/Srena
Klasifikasi: BIASA
Lampiran : satu eksemplar
Perihal : permohonan koreksi, saran dan masukan *draft* Pedoman survei Pelayanan Publik Penegakan Hukum Bidang Tipidkor Bareskrim Polri.

Kepada:
Yth. KEPALA BADAN RESERSE KRIMINAL POLRI
di
Jakarta

u.p. Direktur Tindak Pidana Korupsi

1. Rujukan:
   a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas (ZI) Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) Instansi Pemerintah;
   b. Surat Perintah Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor: Sprin/481/II/2017 tanggal 28 Februari 2016 tentang penunjukan Tim Pokja Pembangunan Zona Integritas (ZI) Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) di lingkungan Polri;
   c. Surat Kepala Badan Reserse Kriminal Polri Nomor: B/8459/XII/2016/Bareskrim tanggal 30 Desember 2016 perihal usulan sebagai Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK).
2. Sehubungan dengan rujukan tersebut di atas, bersama ini dikirimkan kepada Ka/Dir. *draft* Pedoman survei Pelayanan Publik Penegakan Hukum bidang Tindak Pidana Korupsi dalam rangka tindak lanjut usulan Satker Dittipidkor Bareskrim Polri sebagai Zona Integritas (ZI) Menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) tahun 2017.
3. Berkaitan dengan hal tersebut di atas, dimohon bantuan Ka/Dir. menugaskan pejabat yang membidangi untuk memberikan koreksi, saran dan masukan terhadap *draft* Pedoman survei Pelayanan Publik Penegakan Hukum bidang Tindak Pidana Korups dimaksud, dan hasilnya mohon dikirimkan kembali kepada Asrena Kapolri u.p Karo RBP Srena Polri pada kesempatan pertama.
4. Demikian untuk menjadi maklum.

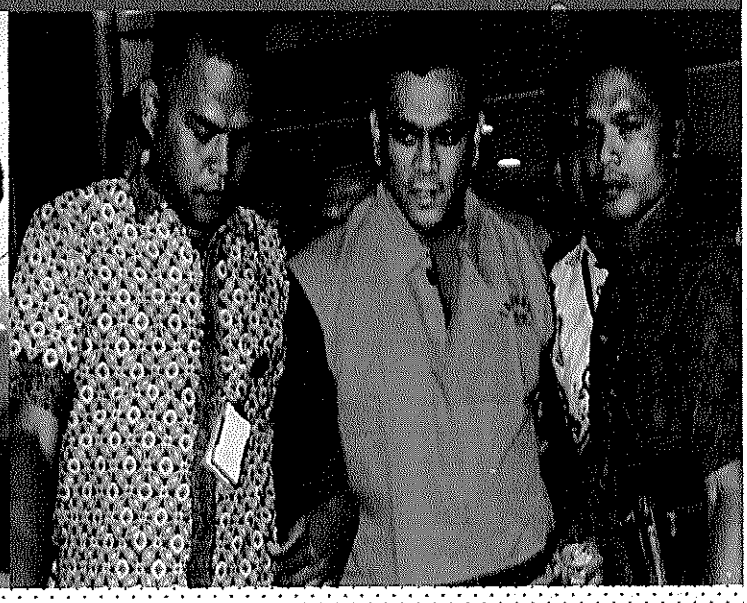
a.n. ASISTEN KAPOLRI
BIDANG PERENCANAAN UMUM DAN ANGGARAN
SELAKU
KETUA UNIT PEMBANGUNAN ZI
KARO RBP

Drs. ADHI PRAWOTO, S.H.
BRIGADIR JENDERAL POLISI

Tembusan:
1. Kabareskrim Polri
2. Asrena Kapolri.

PEDOMAN

SURVEY PELAYANAN PUBLIK BIDANG PENEGAKAN HUKUM TINDAK PIDANA KORUPSI



MARKAS BESAR
KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA

Jakarta, Maret 2017

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
MARKAS BESAR

PENDAHULUAN

TUJUAN REFORMASI BIROKRASI POLRI (RBP) adalah menciptakan birokrasi Polri yang profesional bermoral dan terpercaya (PROMOTER) yang berintegritas, berkinerja tinggi , bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme, mampu melayani publik dengan berorientasi pada 7 prinsip Tata kelola Kepolisian yang baik yaitu kompetensi, keadilan, perilaku, efektif, transparansi, responsif dan akuntabilitas. Untuk memenuhi tujuan RBP yaitu terwujudnya Birokrasi Polri yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme dan meningkatnya pelayanan publik terhadap masyarakat tidak dapat dilaksanakan dengan serta merta merubah seluruh Birokrasi di lingkungan Polri namun secara bertahap sebagaimana sudah diatur dalam Permenpan Nomor 52 tahun 2014 tentang pelaksanaan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani dengan menetapkan zona-zona/satker menjadi wilayah bebas dari korupsi dengan ukuran keberhasilan peningkatan pelayanan dan mewujudkan kepuasan masyarakat sesuai tupoksi Polri selaku *Core Bussines* dalam memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat, memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat serta menegakan hukum.

Guna mengevaluasi kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Polri, Kemenpan-RB telah menyelenggarakan survei pelayanan publik terhadap 3 Polres yaitu Polresta Sidoarjo, Polres Gresik dan Polres Jember yang selanjutnya ditetapkan sebagai wilayah bebas dari korupsi dengan indikator kualitas pelayanan publik, perilaku korupsi dan rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan publik

Tahun 2017 Polri akan mengusulkan penetapan Dittipidkor Bareskrim Polri sebagai Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi, diperlukan pedoman survei pelayanan publik bidang penegakan hukum tindak pidana korupsi yang diharapkan mampu memberikan pedoman dalam pelaksanaan survei pelayanan publik.

MAKSUD DAN TUJUAN

Teridentifikasinya aspek kualitas pelayanan bidang penegakan hukum tindak pidana korupsi dan harapan masyarakat terhadap kinerja Dittipikor Bareskrim Polri dengan hasil yang dapat memenuhi kriteria keberhasilan tugas dengan ukuran Indeks Pelayanan Publik (IPP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

Sebagai pertimbangan kriteria keberhasilan dari 3 Polres yang telah memenuhi kriteria sebagai Zona Integritas Menuju Wilayah bebas dari Korupsi khususnya ukuran Indeks Pelayanan Publik (IPP) dan Indeks Persepsi Korupsi (IPAK) dengan survey pelayanan publik.

KRITERIA SURVEI PELAYANAN PUBLIK
BIDANG PENEGAKAN HUKUM TINDAK PIDANA KORUPSI

Mengacu pada Permenpan-RB Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembanqunan ZI Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah yang meliputi 12 indikator yaitu:

1. PERSYARATAN PELAYANAN adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. PROSEDUR PELAYANAN adalah tata cara pelayanan yang di bakukan bagi penerima pelayanan;
3. WAKTU PELAYANAN adalah jangka waktu yang di perlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan;
4. BIAYA ATAU TARIF adalah tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan;
5. PRODUK/JASA SPESIFIKASI PELAYANAN adalah hasil pelayanan yang di berikan dan di terima sesuai dengan ketentuan;
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN adalah mekanisme penanganan dan tindak lanjut terhadap pengaduan, saran dan masukan;
7. KEJELASAN PETUGAS/PELAKSANA adalah keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan;
8. KOMPETENSI PELAKSANA adalah kemempuan yang harus dimiliki oleh pelaksanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
9. PERILAKU PELAKSANA adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
10. MAKLUMAT PELAYANAN adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan;
11. KEAMANAN DAN KENYAMANAN SARANA PRASARANA PELAYANAN yaitu terjaminnya tingkat keamanan dan kenyamanan saranan dan prasarana pelayanan;
12. KOMITMEN PENYELENGGARA LAYANAN DALAM PELAYANAN PUBLIK.

NO		RINCIAN PERTANYAAN	KUALITAS PELAYANAN				HARAPAN KONSUMEN				CATATAN
			SANGAT SETUJU	SETUJU	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU	SANGAT PENTING	PENTING	TIDAK PENTING	SANGAT TIDAK PENTING	
1		2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
A		**PERSYARATAN PELAYANAN** adalah syarat yang harus di penuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif									
	1	Persyaratan Pelayanan Pengaduan Masyarakat terbuka dan Jelas									
	2	Persyaratan Pelayanan SPDP terbuka dan Jelas									

1	2		3	4	5	6	7	8	9	10	11
	3	Persyaratan Pelayanan SP2HP terbuka dan Jelas									
	4	Persyaratan Penetapan Tersangka terbuka dan Jelas									
	5	Persyaratan Pemeriksaan (Saksi, Tersangka dan Saksi Ahli) terbuka dan Jelas									
	6	Persyaratan Pengeledahan terbuka dan Jelas									
	7	Persyaratan Penyitaan terbuka dan Jelas									
	8	Persyaratan Penangkapan terbuka dan Jelas									
	9	Persyaratan Penahanan terbuka dan Jelas									
	10	Persyaratan untuk mendapatkan akses keadilan (bantuan hukum) mudah dipenuhi									
B	**PROSEDUR PELAYANAN** adalah tata cara pelayanan yang di bakukan bagi penerima pelayanan										
	11	Prosedur Pelayanan Pengaduan Masyarakat terbuka dan Jelas									
	12	Prosedur Pelayanan SPDP terbuka dan Jelas									
	13	Prosedur Pelayanan SP2HP terbuka dan Jelas									
	14	Prosedur Penetapan Tersangka terbuka dan Jelas									
	15	Prosedur Pemeriksaan (Saksi, Tersangka dan Saksi Ahli) terbuka dan Jelas									
	16	Prosedur Pengeledahan terbuka dan Jelas									
	17	Prosedur Penyitaan terbuka dan Jelas									
	18	Prosedur Penangkapan terbuka dan Jelas									
	19	Prosedur Penahanan terbuka dan Jelas									
	20	Prosedur untuk mendapatkan akses keadilan (bantuan hukum) mudah dipenuhi									
C	**WAKTU PELAYANAN** adalah jangka waktu yang di perlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan										
	21	Waktu Pelayanan Pengaduan Masyarakat Jelas									
	22	Waktu Pelayanan SPDP Jelas									
	23	Waktu Pelayanan SP2HP Jelas									
	24	Waktu Pemeriksaan (Saksi, Tersangka dan Saksi Ahli) Jelas									
	25	Waktu Penahanan Jelas									

1	2		3	4	5	6	7	8	9	10	11
D	**BIAYA ATAU TARIF** adalah tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan / atau memperoleh pelayanan										
	26	Biaya Pelayanan Pengaduan Masyarakat jelas dan terbuka (gratis)									
	27	Biaya Pelayanan SPDP terbuka dan Jelas jelas dan terbuka (gratis)									
	28	Biaya Pelayanan SP2HP jelas dan terbuka (gratis)									
	29	Biaya Penetapan Tersangka jelas dan terbuka (gratis)									
E	**PRODUK/JASA SPESIFIKASI PELAYANAN** adalah hasil pelayanan yang di berikan dan di terima sesuai dengan ketentuan										
	30	Informasi SPDP, SP2HP dan Penetapan Tersangka dapat diakses secara terbatas									
	31	SPDP, SP2HP dan Penetapan Tersangka dapat diakses secara terbatas									
F	**PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN** adalah mekanisme penanganan dan tindak lanjut terhadap pengaduan, saran dan masukan										
	32	Sarana pengaduan/keluhan pelayanan publik tersedia									
	33	Sarana pengaduan KKN tersedia (whistleblower)									
	34	Penanggung jawab/pengelola penanganan pengaduan/keluhan jelas									
	35	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/keluhan pelayanan publik jelas									
	36	Kepastian tindak lanjut penanganan penagaduan KKN									
G	**KEJELASAN PETUGAS/PELAKSANA** adalah keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan										
	37	Keberadaan Penyidik untuk melakukan Pemeriksaan (sebagai Saksi atau Tersangka)									
	38	Keberadaan Petugas Pelayanan SPDP dan SP2HP jelas									
H	KOMPETENSI PELAKSANA adalah kemempuan yang harus dimiliki oleh pelaksanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman										
	39	Penyidik sigap dan cekatan									
	40	Penyidik memiliki pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman teknis yang memadai									
	41	Penyidik memiliki pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai									

1	2		3	4	5	6	7	8	9	10	11
I	**PERILAKU PELAKSANA** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan										
	42	Sikap dan prilaku penyidik baik									
	43	Penyidik disiplin dalam menyelesaikan Pelayanan Pengaduan Masyarakat									
	44	Penyidik disiplin dalam menyelesaikan Pelayanan SPDP									
	45	Penyidik disiplin dalam menyelesaikan Pelayanan SP2HP									
	46	Penyidik disiplin dalam menyelesaikan Penetapan Tersangka									
	47	Penyidik disiplin dalam menyelesaikan Pemeriksaan (Saksi, Tersangka dan Saksi Ahli)									
	48	Penyidik disiplin dalam menyelesaikan Pengeledahan									
	49	Penyidik disiplin dalam menyelesaikan Penyitaan									
	50	Penyidik disiplin dalam menyelesaikan Penangkapan									
	51	Penyidik disiplin dalam menyelesaikan Penahanan									
	52	Penyidik bertanggung jawab dalam memberikan Pelayanan Pengaduan Masyarakat									
	53	Penyidik bertanggung jawab dalam Pelayanan SPDP									
	54	Penyidik bertanggung jawab dalam Pelayanan SP2HP									
	55	Penyidik bertanggung jawab dalam Penetapan Tersangka									
	56	Penyidik bertanggung jawab dalam Pemeriksaan (Saksi, Tersangka dan Saksi Ahli)									
	57	Penyidik disiplin dalam menyelesaikan Pengeledahan									
	58	Penyidik bertanggung jawab dalam menyelesaikan Penyitaan									
	59	Penyidik bertanggung jawab dalam menyelesaikan Penangkapan									
	60	Penyidik bertanggung jawab dalam menyelesaikan Penahanan									
	61	Terdapat kesamaan perlakuan pelayanan pada Pelayanan Pengaduan Masyarakat									
	62	Terdapat kesamaan perlakuan pelayanan pada Pelayanan SPDP									
	63	Terdapat kesamaan perlakuan pada Pelayanan SP2HP									
	64	Terdapat kesamaan perlakuan pelayanan Penetapan Tersangka									

1	2		3	4	5	6	7	8	9	10	11
	65	Terdapat kesamaan perlakuan pelayanan pada Pemeriksaan (Saksi, Tersangka dan Saksi Ahli)									
	66	Terdapat kesamaan perlakuan pelayanan Pengeledahan									
	67	Terdapat kesamaan perlakuan pelayanan Penyitaan									
	68	Terdapat kesamaan perlakuan pelayanan Penangkapan									
	69	Terdapat kesamaan perlakuan pelayanan Penahanan									
J	**MAKLUMAT PELAYANAN** adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan										
	70	Maklumat/janji pelayanan jelas									
	71	Pelaksanaan pelayanan sesuai dengan maklumat/janJi pelayanan									
K	**KEAMANAN DAN KENYAMANAN SARANA PRASARANA PELAYANAN** yaitu terjaminnya tingkat keamanan dan kenyamanan saranan dan prasarana pelayanan										
	72	Lingkungan pelayanan Aman									
	73	Sarana dan prasarana pelayanan bersih, rapi dan nyaman									
	74	Sarana dan prasarana pelayanan lengkap dan layak digunakan									
	75	Tersedia sarana untuk masyarakat berkebutuhan khusus yang memadai									
	76	Mudah berkomunikasi dengan petugas melalui telepon/Faksimile/email									
L	**KOMITMEN PENYELENGGARA LAYANAN DALAM PELAYANAN PUBLIK**										
	77	Instansi ini merupakan lembaga yang menuju bebas korupsi									
	78	Pelayanan publik pada instansi ini sudah berjalan dengan baik									