



**PERATURAN KEPALA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA**

**NO. POL. : 9 TAHUN 2005**

**TENTANG**

**LAYANAN PENERIMAAN SMS MELALUI NOMOR 1120**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**KEPALA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang :
- a. bahwa dengan semakin tingginya tuntutan masyarakat kepada pemerintah dalam pemberian perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat secara cepat, obyektif dan tidak diskriminatif, menuntut institusi Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai salah satu lembaga yang bertanggung jawab memelihara kamtibmas demi terwujudnya keamanan dalam negeri untuk lebih membuka diri didalam menerima masukan dari berbagai komponen masyarakat, baik sifatnya saran ataupun kritik ;
  - b. bahwa salah satu kebutuhan mendasar masyarakat pada tatanan transparansi publik, tidak lain berkaitan erat dengan terwujudnya rasa keamanan, kenyamanan, ketertiban dan atau keteraturan ;
  - c. bahwa untuk memenuhi keinginan masyarakat dalam upaya mewujudkan kondisi keamanan dan ketertiban masyarakat yang terkendali dan sekaligus menciptakan Pemerintahan

/ yang .....

yang baik dan bersih di jajaran Kepolisian Negara Republik Indonesia, perlu disiapkan sarana dan prasarana komunikasi yang berfungsi untuk membuka akses layanan publik melalui Short Message Service di Nomer 1120 ;

- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf d, perlu menetapkan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia ;

- Mengingat :
1. Undang - Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4168) ;
  2. Keputusan Kapolri No. Pol. : Kep/53/X/2002 tanggal 17 Oktober 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Satuan-satuan Organisasi pada tingkat Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia dan perubahannya ;
  3. Keputusan Kapolri No. Pol. : Kep/54/X/2002 tanggal 17 Oktober 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Satuan-satuan Organisasi pada tingkat Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah (Polda) dan perubahannya ;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN KEPALA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TENTANG LAYANAN PENERIMAAN "SMS" MELALUI NOMOR 1120.

## BAB I

### KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan :

1. Short Message Service yang selanjutnya disebut SMS adalah layanan singkat melalui telepon seluler.
2. SMS 1120 adalah Layanan Pengaduan dan Informasi masyarakat melalui fasilitas SMS yang direspon langsung oleh Polri selama 24 jam dengan cara mengirim pesan ke nomor 1120 untuk semua jenis penyedia jasa komunikasi telepon seluler.
3. Informasi yaitu keterangan, pemberitahuan, kabar atau berita yang berkaitan dengan dinamika tugas pokok, fungsi dan peran Polri sebagai Pelindung, Pengayom dan Pelayan masyarakat.
4. Laporan adalah pemberitahuan yang disampaikan oleh seseorang karena hak dan atau kewajiban setiap warga Negara berdasarkan Undang-Undang, kepada pejabat yang berwenang telah, sedang dan atau diduga akan terjadinya suatu peristiwa.
5. Pengaduan adalah pemberitahuan yang disertai permintaan dari pihak yang berkepentingan kepada pejabat Kepolisian, untuk ditindaklanjutinya materi pengaduan sesuai mekanisme dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
6. Kritik yaitu suatu kecaman atau tanggapan yang disertai dengan uraian / analisa / pengkajian tentang kinerja dan atau hasil karya perseorangan / satuan / kelembagaan.
7. Saran yaitu masukan yang sifatnya pendapat berupa usul, anjuran, solusi yang dikemukakan untuk memberikan koreksi, peningkatan dan percepatan suatu proses kegiatan.

8. Petugas operator SMS Police Center adalah anggota Pegawai Negeri Sipil Polri yang telah dididik dan dilatih untuk melaksanakan tugas sebagai operator pada layanan penerimaan SMS Polri Nomor 1120.
9. Petugas khusus adalah anggota Polri atau Pegawai Negeri Sipil Polri yang ditunjuk oleh satuan fungsi maupun satuan kewilayahan masing-masing untuk melaksanakan tugas sebagai operator layanan SMS.

## **BAB II.**

### **PELAKSANAAN**

#### **Bagian Kesatu Mekanisme Penanganan SMS**

#### **Pasal 2**

1. Proses penerimaan SMS diawali dengan adanya informasi, laporan maupun pengaduan tentang pelayanan atau kinerja Polri dari masyarakat atau sumber lain baik yang berasal dari Instansi Pemerintah atau Swasta, Organisasi Kemasyarakatan, Lembaga Swadaya Masyarakat, Jurnalis serta elemen/komponen masyarakat lainnya yang mempunyai komitmen di dalam keikutsertaannya membantu Polri.
2. SMS yang diterima dalam bentuk informasi, petugas segera menyampaikan jawaban "TERIMA KASIH SMS ANDA TELAH DITERIMA". Selanjutnya isi SMS diteruskan kepada fungsi terkait, baik untuk satuan kerja dilingkungan Mabes Polri maupun Kewilayahan untuk ditindaklanjuti.
3. Setiap Informasi yang membutuhkan kehadiran anggota Polri di lapangan, secara cepat, petugas operator segera melaporkan kepada fungsi terkait melalui Divhumas Polri.

4. Khusus untuk SMS yang sifatnya laporan atau pengaduan, petugas segera menyampaikan jawaban “TERIMA KASIH “SMS” ANDA TELAH DITERIMA, TANGGAPAN SERTA TINDAK LANJUT DAPAT DILIHAT PADA WEBSITE POLRI DI <http://www.polri.go.id> dengan nomor register (sesuai dengan nomor yang terdaftar pada operator saat penerimaan SMS)”. Selanjutnya isi SMS diteruskan ke fungsi terkait sesuai jenis laporan yang diterima untuk ditelaah serta ditindak lanjuti.

### **Pasal 3**

1. Setiap SMS yang masuk langsung terdata berdasarkan nomor register maupun nomor counter, untuk mempermudah pengontrolan dan sekaligus pengendalian proses perumusan umpan balik terhadap pelapor.
2. Untuk menjaga konsistensi transformasi informasi timbal balik antara Polri dengan pelapor atau pengadu, system kerja pelayanan SMS dilengkapi dengan konfigurasi, alur kerja dan kata kunci (key words) SMS Center Polri.
3. Setiap Kepala Satuan Kerja fungsi teknis Kepolisian yang terkait dengan pokok bahasan di dalam SMS, wajib merumuskan tanggapan/jawaban pada kesempatan pertama, dan selanjutnya menyampaikan ke Divhumas Polri untuk diteruskan kepada pihak yang melapor/mengadu.

## **Bagian Kedua Operasionalisasi SMS**

### **Pasal 4**

1. Pelayanan penerimaan informasi melalui SMS 1120 dilaksanakan selama 24 (dua puluh empat) jam untuk semua jenis penyediaan jasa, komunikasi telepon seluler.
2. Ruang pelayanan penerimaan SMS berada pada Satker Divisi Humas Polri Lt. 1 Jl. Trunojoyo Nomor 3 Kebayoran Baru Jakarta Selatan 12110 dan Bid Humas Polda untuk tingkat kewilayahan.

3. Apabila Kepolisian Daerah merasa perlu untuk mengembangkan keberadaan unit pelayanan masyarakat melalui jalur penerimaan SMS, nama penempatannya disesuaikan dengan kondisi yang ada.

### Bagian Ketiga Koordinasi

#### **Pasal 5**

1. Dalam hal kualitas materi informasi yang masuk ke Mabes Polri melalui program SMS di nomor 1120, Divhumas Polri ditunjuk sebagai penjurur untuk melaksanakan koordinasi teknis.
2. Dalam hal arah materi SMS berkait dengan penanganan kasus maupun image Polri di tingkat kewilayahan, Petugas mengkoordinasikan dengan satuan kewilayahan.
3. Dalam hal arah materi SMS berkait dengan penanganan kasus yang ditangani Mabes Polri dan/atau pelaksanaan kebijakan strategis Pimpinan Polri, Petugas mengkoordinasikan dengan Satuan Fungsi Teknis Kepolisian di lingkungan Polri.
4. Dalam hal arah materi memerlukan penjelasan dari institusi di luar Kepolisian, Petugas mengkoordinasikan dengan lintas Departemen terkait.
5. Masing-masing fungsi di lingkungan Mabes Polri maupun Satuan kewilayahan menunjuk dan menentukan petugas khusus (kontak person) untuk memudahkan petugas operator SMS Police Center meneruskan materi SMS yang membutuhkan jawaban.

## BAB III

### ADMINISTRASI

#### Pasal 6

1. Untuk memperoleh hasil guna dan daya guna yang maksimal dalam pelaksanaan operasionalisasi sistem aplikasi SMS center Polri, perlu keterpaduan dalam penyiapan personel, ruangan dan peralatan yang berkualitas.
2. Dalam rangka penyiapan personel, ruangan dan peralatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditugaskan pejabat yang ditunjuk yaitu :
  - a. De SDM Kapolri untuk penyiapan personel ;
  - b. Kadivhumas Polri untuk ruangan pelayanan penerimaan SMS ;
  - c. Kadivtelematika Polri untuk operasionalisasi sarana dan prasarana peralatan SMS ;
3. Divisi Humas Polri sebagai Satuan Kerja yang berkompeten melaksanakan pengawasan, pengendalian, dan pengolahan hasil rekaman SMS Center Polri, melakukan :
  - a. Pembuatan laporan singkat tentang informasi-informasi yang menonjol dari pengumpulan data SMS setiap hari pada pukul 08.00 WIB kepada Kapolri dengan tembusan Wakapolri, Irwasum Polri, para Kepala Badan, Deputi, dan Kepala Divisi Polri ;
  - b. Sosialisasi keberadaan SMS Police Center kepada masyarakat luas ;
  - c. Penganalisaan, Pengkajian dan Perumusan berbagai masukan yang dianggap perlu dan relevan untuk kepentingan organisasi dan tugas-tugas Polri kepada Pimpinan ;
  - d. Koordinasi dengan fungsi Teknis Kepolisian terkait, dalam menanggapi informasi yang berkaitan dengan dinamika kegiatan, maupun kinerja Aparat Kepolisian ;

