



**PERATURAN KEPALA KORPS LALU LINTAS
KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA**

NOMOR 1 TAHUN 2015

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN
NATIONAL TRAFFIC MANAGEMENT CENTER (NTMC) POLRI**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

**KEPALA KORPS LALU LINTAS
KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA**

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, maka setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
 - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan, maka diperlukan standar pelayanan untuk jenis standar pelayanan pada National Traffic Management Center (NTMC) Polri;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Kepala Korps Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia tentang Standar Pelayanan National Traffic Management Center (NTMC) Polri.

Mengingat

- 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. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5052);
3. Peraturan Presiden Nomor 52 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Negara Republik Indonesia;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 749).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN KEPALA KORPS LALU LINTAS KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TENTANG STANDAR PELAYANAN NATIONAL TRAFFIC MANAGEMENT CENTER (NTMC) POLRI.**

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Kepolisian Negara Republik Indonesia yang selanjutnya disingkat Polri adalah alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat,

menegakkan

menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri.

2. Korps Lalu Lintas Polri yang selanjutnya disingkat Korlantas Polri adalah unsur pelaksana tugas pokok Polri bidang keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas pada tingkat Mabes Polri yang berada di bawah Kapolri.
3. National Traffic Management Center Polri yang selanjutnya disingkat NTMC Polri adalah Pusat kendali sistem informasi dan komunikasi Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Terpadu, yang berfungsi sebagai pusat koordinasi, komunikasi, pengumpulan dan pengolahan data dan informasi terpadu, pelayanan masyarakat, serta pelayanan informasi lalu lintas yang menyangkut pelanggaran dan kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan untuk penegakan hukum.
4. Pelayanan NTMC Polri adalah menyediakan dan melayani permintaan informasi secara cepat, tepat waktu kepada publik tentang situasi Kamseltibcar Lantas, SSB, Hiltem, Turjagwali, pengendalian pergerakan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; dan pemberian informasi tentang kondisi Jalan.
5. Standar Pelayanan NTMC Polri adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan teratur.
6. Operator NTMC Polri adalah personel Polantas atau PNS yang bertugas sebagai operator pelayanan dan bertanggung jawab terhadap pelaksanaan operasional pelayanan tersebut di lingkungan NTMC Polri.

Pasal 2

Tujuan peraturan ini:

- a. sebagai pedoman bagi para operator dalam tugasnya memberikan pelayanan sesuai dengan fungsi dan peranan NTMC di bidang sistem komunikasi dan informasi lalu lintas dan angkutan jalan terpadu;
- b. terwujudnya standar kinerja dan pelayanan operator NTMC yang dapat meningkatkan kualitas, produktivitas, efisiensi, dan efektivitas operator dalam melayani masyarakat pengguna jalan.

Pasal 3

Prinsip-prinsip peraturan ini:

- a. profesional, yaitu dalam melaksanakan tugas sehari-hari sesuai dengan kompetensi yang mengacu pada kebijakan mutu, sasaran mutu, dan memahami kebutuhan pelanggan;
- b. prosedural, yaitu dalam pelaksanaan fungsi, tugas dan tanggung jawab sehari-hari berdasarkan mekanisme kerja yang telah ditetapkan; dan
- c. akuntabel, yaitu dalam melaksanakan fungsi, tugas dan tanggung jawab sehari-hari memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan dan dapat dipertanggungjawabkan.

BAB II**STANDAR PELAYANAN NTMC POLRI****Pasal 4**

NTMC Polri diselenggarakan dengan tujuan untuk mewujudkan pelayanan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang aman, selamat, tertib, lancar dan terpadu.

Pasal 5

NTMC Polri melaksanakan kegiatan yang meliputi:

- a. pelayanan kebutuhan data, informasi dan komunikasi tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
- b. dukungan tindakan cepat terhadap pelanggaran, kemacetan, dan kecelakaan serta kejadian lain yang berdampak terhadap Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
- c. analisis, evaluasi terhadap pelanggaran, kemacetan dan kecelakaan Lalu Lintas;
- d. dukungan penegakan hukum dengan alat elektronik dan secara langsung;
- e. dukungan pelayanan Surat Izin Mengemudi, Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, dan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor;
- f. pemberian informasi hilang temu Kendaraan Bermotor;
- g. pemberian informasi kualitas baku mutu udara;
- h. dukungan pengendalian Lalu Lintas dengan pengaturan, penjagaan, pengawalan, dan patroli;
- i. dukungan pengendalian pergerakan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; dan
- j. pemberian informasi tentang kondisi jalan dan pelayanan publik.

Pasal 6

(1) Dalam melaksanakan kegiatannya, NTMC Polri menyelenggarakan pelayanan yang meliputi:

- a. call Center NTMC Polri (021 – 500669);
- b. jejaring Sosial NTMC Polri (Twitter dan Facebook);
- c. website

- c. website NTMC Polri;
- d. SMS Center 9119 NTMC Polri;
- e. Regident Ranmor Online NTMC Polri;
- f. Regident Pengemudi On Line NTMC Polri;
- g. GIS (Geographic Information System) NTMC Polri;
- h. GPS (Global Positioning System) NTMC Polri;
- i. CCTV (Closed Circuit Sistem) NTMC Polri;
- j. HT (Handy Talky);
- k. TV NTMC Polri;
- l. on Air Radio NTMC Polri; dan
- m. kecelakaan dan pelanggaran Lalu Lintas On Line NTMC Polri.

- (2) Pelayanan NTMC Polri, dilaksanakan oleh Operator NTMC Polri.

Pasal 7

- (1) Untuk memelihara, dan meningkatkan kualitas dan kinerja operator dalam penyelenggaraan pelayanan NTMC Polri, maka disusun standar pelayanan NTMC Polri.
- (2) Standar pelayanan NTMC Polri sebagaimana tercantum dalam lampiran yang tidak terpisahkan dari peraturan ini.

Pasal 8

Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pasal 5 ayat (2), wajib dipedomani oleh operator NTMC Polri.

BAB III

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 9

Peraturan Kakorlantas Polri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 16 September 2015

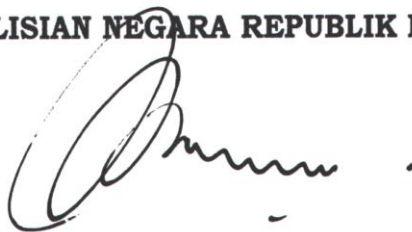
KEPALA KORPS LALU LINTAS POLRI,



CONDRO KIRONO

Disahkan di Jakarta
pada tanggal 23 September 2015

KEPALA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA,



BADRODIN HAITI

REGISTRASI SETUM POLRI NOMOR 10 TAHUN 2015

DAFTAR LAMPIRAN

- A. STANDAR PELAYANAN OPERATOR CALL CENTER NTMC POLRI**
- B. STANDAR PELAYANAN OPERATOR JEJARING SOSIAL NTMC POLRI (TWITTER DAN FACEBOOK)**
- C. STANDAR PELAYANAN OPERATOR WEBSITE NTMC POLRI**
- D. STANDAR PELAYANAN OPERATOR SMS CENTER NTMC POLRI**
- E. STANDAR PELAYANAN OPERATOR REGIDENT RANMOR ONLINE NTMC POLRI**
- F. STANDAR PELAYANAN OPERATOR REGIDENT PENGEMUDI ONLINE NTMC POLRI**
- G. STANDAR PELAYANAN OPERATOR GEOGRAPHIC INFORMATION SYSTEM (GIS) NTMC POLRI**
- H. STANDAR PELAYANAN OPERATOR GLOBAL POSITIONING SYSTEM (GPS) NTMC POLRI**
- I. STANDAR PELAYANAN OPERATOR CLOSED CIRCUIT SYSTEM (CCTV) NTMC POLRI**
- J. STANDAR PELAYANAN OPERATOR HANDY TALKY (HT) NTMC POLRI**
- K. STANDAR PELAYANAN PRESENTER TV NTMC POLRI**
- L. STANDAR PELAYANAN OPERATOR ON AIR RADIO NTMC POLRI**
- M. STANDAR PELAYANAN OPERATOR KECELAKAAN DAN PELANGGARAN ONLINE NTMC POLRI**



LAMPIRAN

**PERATURAN KEPALA KORPS LALU LINTAS
KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA**

NOMOR 10 TAHUN 2015

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN
NATIONAL TRAFFIC MANAGEMENT CENTER (NTMC) POLRI**

A. STANDAR PELAYANAN OPERATOR CALL CENTER NTMC POLRI.

1. Dasar Hukum

- a. 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);
- b. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);
- c. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
- d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
- e. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- f. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
- g. Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang Penyusunan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 749);
- i. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 297);
- j. Peraturan

- j. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Organisasi pada Tingkat Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- k. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 272, Tambahan Berita Negara Nomor 1).

2. Persyaratan Pelayanan

- a. Persyaratan Pelayanan dari pihak operator call center NTMC Polri:
 - 1) persiapan diri dan persiapan perlengkapan (*jenis peralatan lihat poin 7*) sebelum memulai tugas pelayanan sebagai operator *call center* NTMC Polri;
 - 2) melakukan *log-in* pada sistem aplikasi di awal tugas dan wajib selalu melakukan *log-out* setelah selesai bertugas;
 - 3) mendata/mendokumentasikan informasi/pertanyaan dari setiap telepon yang masuk ke nomor *call center*, serta jawaban/tindakan sebagai respons terhadap telepon yang diterima selama durasi penugasan setiap operator;
 - 4) mencatat lalu melaporkan informasi/kejadian menonjol kepada Kanit NTMC Polri yang bertugas (contoh: kecelakaan yang menyebabkan korban MD 5 orang atau lebih, teror bom, kecelakaan yang melibatkan pejabat publik, dan lain-lain);
 - 5) berkoordinasi dengan operator lainnya atau dengan Kanit NTMC Polri, untuk menindaklanjuti pertanyaan ataupun masalah yang sulit yang ditanyakan penelepon, dan bila memerlukan atensi pimpinan, maka Kanit NTMC Polri akan melaporkan dan meminta petunjuk dari Wakil Koordinator dan/atau Koordinator NTMC Polri;
 - 6) membuat

- 6) membuat Laporan Rekapitulasi yang berisi: jumlah penelepon yang masuk, informasi/pertanyaan yang memerlukan atensi atasan, informasi/kejadian yang menonjol dan respons/tindak lanjut dari operator *call center*, Kanit NTMC, Wakil Koordinator dan/atau Koordinator NTMC Polri;
- 7) operator *call center* NTMC Polri bukan berasal dari anggota Korlantas Polri melainkan berasal dari tenaga *outsourcing* yang dikontrak berdasarkan tender yang dilakukan Korlantas Polri;
- 8) jumlah operator *call center* NTMC Polri minimal untuk durasi pelayanan selama 24 jam adalah 15 orang dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a) 14 (empat belas) orang operator dan 1 (satu) orang Pengawas (*Supervisor*), dengan jumlah jam kerja masing-masing operator adalah 8 (delapan) jam kerja;
 - b) shift A: pukul 06:00 WIB (pagi)– 14:00 WIB : 4 operator, pria dan wanita;
 - c) shift B: pukul 14:00 WIB (siang) – 22:00 WIB : 4 operator, pria dan wanita;
 - d) shift C: pukul. 22:00 WIB (malam) – 06:00 WIB : 2 operator, hanya pria saja;
 - e) 4 (empat) orang cadangan, untuk menggantikan operator yang sakit dan/atau berhalangan (izin);
 - f) setiap operator memiliki 1 (satu) hari *day-off* setelah 5 (lima) hari kerja, namun pengaturan jadwal *day-off* ditentukan sedemikian sehingga jumlah operator yang bertugas tetap sesuai dengan datum a), b) dan c);
 - g) hari libur umum merupakan hari *day-off* tambahan bagi operator *call center*, namun jadwalnya tetap diatur sedemikian sehingga jumlah operator yang bertugas tetap sesuai dengan datum a), b) dan c);
 - h) jam istirahat

- h) jam istirahat : 3 (tiga) kali sehari, selama 1 (satu) jam perorang berganti-gantian:
- (1) shift A : pukul 09:30 – 13:30 WIB;
 - (2) shift B : pukul 17:30 – 21:30 WIB;
 - (3) shift C : pukul. 01:30 – 02:30 WIB : dengan ketentuan khusus yakni setelah bertugas selama *tidak kurang dari* 3,5 jam, baru istirahat diizinkan;
 - (4) bila keadaan darurat misalnya adanya banjir, gempa bumi, dan lain-lain yang membutuhkan intensitas layanan Operator *Call Center* yang tinggi, maka jam istirahat ditiadakan;
 - (5) pengawas (*supervisor*) *call center* NTMC Polri wajib memenuhi dan memelihara ketentuan minimal jumlah operator pada datum (ii), (iii) dan (iv) dalam segala keadaan dan kondisi, sehingga bila dalam kondisi khusus kedua orang cadangan masih belum dapat memenuhi jumlah operator minimal maka Pengawas wajib terlibat sebagai operator dan bila masih kurang, maka Pengawas wajib mencari operator pengganti.

b. Persyaratan Pelayanan dari pihak pengguna layanan (masyarakat):

- 1) pengguna layanan menelepon ke call center NTMC, dengan menyebutkan identitas yang jelas (nama, nomor telepon yang dapat dihubungi dan alamat) sebagai dokumentasi data pelapor dan digunakan bila terdapat tindak lanjut masukan/pertanyaan yang memerlukan konfirmasi/pemberitahuan kembali kepada penelepon;
- 2) persyaratan informasi yang diberikan: lokasi kejadian, kronologis singkat, waktu kejadian;

3) persyaratan

- 3) persyaratan pertanyaan/saran/kritik/keluhan yang diberikan: jelas, detail dan spesifik (*to the point*), mengenai lokasi kemacetan dan alternatif solusinya, kejadian kecelakaan (lokasi kejadian, kronologis singkat, waktu kejadian), kinerja petugas Polri, proses pengurusan SIM/STNK/BPKB/pembayaran PKB, lokasi bencana alam yang sedang terjadi dan solusi berupa rute alternatifnya.
- c. Persyaratan pelayanan aplikasi *call center* NTMC Polri:
- 1) sistem *call center* NTMC Polri *minimal* menggunakan *auto-answer*, sehingga operator tidak perlu tekan tombol untuk menjawab telepon masyarakat yang masuk. Penggunaan sistem *auto-answer* menghubungkan *line* telepon ke *head-set* yang digunakan operator sehingga secara otomatis telepon akan tersambung bila operator berbicara meresponi telepon yang masuk;
 - 2) pada menu aplikasi *call center*, wajib terdapat menu “anda tidak menekan nomor apapun, maka anda akan dihubungkan ke operator *call center* NTMC Polri”. Hal ini untuk mengantisipasi berbagai latar belakang pendidikan masyarakat sehingga menu pesan pada *call center* NTMC Polri dapat dimengerti oleh seluruh lapisan masyarakat;
 - 3) durasi layanan *call* minimum adalah 20 (dua puluh) detik. Durasi layanan *call* maksimum tidak ditetapkan karena adanya salah satu bentuk respons operator *call center* yakni memandu masyarakat mencari jalan alternatif dan/atau menunjukkan jalan yang akan ditempuh dengan menggunakan *google-map* atau mencari data yang dibutuhkan masyarakat yang berasal dari operator lain seperti operator Kecelakaan Lalulintas, operator Resident Ranmor/pengemudi, dan lain-lain.

3. Sistem, mekanisme dan prosedur

- a. operator *call center* NTMC Polri melakukan persiapan diri yakni berupa persiapan data/informasi dari operator yang bertugas sebelumnya, maupun membaca laporan hasil kerja sehingga memiliki wawasan akan informasi/kejadian terkini situasi terkait lalu lintas (*up-to-date*);
- b. operator *call center* NTMC Polri mengecek kelengkapan Sarpras/fasilitas terkait operasional *call center* NTMC Polri (*jenis Sarpras/fasilitas lihat komponen no.7*), khususnya aplikasi *call center* NTMC Polri;
- c. operator *call center* NTMC Polri meresponi telepon yang masuk ke nomor telepon *call center* yakni, dengan jumlah maksimal tiga kali dering. Bila sistem aplikasi *call center* menggunakan *auto-aswer*, maka operator *call center* wajib segera menjawab telepon yang masuk;
- d. durasi layanan *call* minimum adalah 20 (dua puluh) detik. Durasi layanan *call* maksimal tidak boleh dibatasi karena adanya bentuk respons operator *call center* yakni memandu masyarakat mencari jalan alternatif dan/atau menunjukkan jalan yang akan ditempuh dengan menggunakan *google-map* atau mencari data yang dibutuhkan masyarakat yang berasal dari operator lain seperti operator Kecelakaan Lalulintas, Operator Regident Ranmor/Pengemudi, dan lain-lain;
- e. jumlah operator *call center* minimal untuk durasi pelayanan selama 24 jam adalah 15 (lima belas) orang dengan ketentuan sebagai berikut:
 - 1) 14 (empat belas) orang Operator dan 1 (satu) orang pengawas (*supervisor*), dengan jumlah jam kerja masing-masing operator adalah 8 (delapan) jam;
 - 2) shift A : pukul 06:00 WIB (pagi) – 14:00 WIB : 4 operator, pria dan wanita;
 - 3) shift B : pukul 14:00 WIB (siang) – 22:00 WIB : 4 operator, pria dan wanita;
 - 4) shift C

- 4) shift C: pukul 22:00 WIB (malam) – 06:00 WIB : 2 operator, hanya pria saja;
 - 5) 4 (empat) orang cadangan untuk menggantikan operator yang sakit dan/atau berhalangan (izin).
- f. operator *call center* NTMC Polri mengucapkan Salam Pembuka “Selamat pagi/siang/sore NTMC Polri dengan (nama petugas) bisa saya bantu pak/bu?”;
 - g. menanyakan dan mencatat identitas penelepon (nama, nomor telepon yang dapat dihubungi dan alamat) pada aplikasi *call center* NTMC Polri;
 - h. mencatat informasi (lokasi kejadian, kronologis singkat, waktu kejadian) dan/atau pertanyaan sedetail mungkin saran dan/atau kritik/keluhan dari masyarakat pada aplikasi *call center* NTMC Polri;
 - i. memberi jawaban kepada penelepon yang bertanya dengan cepat, benar dan dapat dipertanggungjawabkan yang didukung data yang akurat, Laporan Polisi maupun informasi yang dikonfirmasi dari Koordinator/Wakil Koordinator/Kanit NTMC Polri;
 - j. berkoordinasi dengan operator lainnya atau dengan Kanit NTMC Polri, Koordinator dan Wakil Koordinator NTMC Polri untuk menindaklanjuti pertanyaan ataupun masalah yang sulit yang ditanyakan penelepon. Contoh: meminta informasi lalu lintas kepada operator CCTV atas pertanyaan penelepon mengenai situasi lalu lintas di titik tertentu;
 - k. mencatat lalu melaporkan setiap informasi kejadian menonjol yang diterima dari penelepon dan dilaporkan kepada Koordinator atau Wakil Koordinator NTMC Polri (contoh: kecelakaan yang menyebabkan korban MD 5 orang atau lebih, teror bom, kecelakaan yang melibatkan pejabat publik, dan lain-lain);
 - l. menanyakan kembali kepada penelepon apakah masih ada pertanyaan. Bila penelepon masih ada pertanyaan/ Pernyataan maka respons diulang dari poin (7);
 - m. bila tidak ada lagi pertanyaan/komentar maka operator mengucapkan salam penutup, “Terima kasih telah menghubungi NTMC Polri, selamat pagi/siang/sore/malam pak/bu”.
 - n. membuat

- n. membuat rekapitulasi laporan pelaksanaan tugas sebagai operator *call center* NTMC Polri dan ditandatangani oleh petugas operator dan Kanit NTMC Polri
- di akhir tugas. Laporan rekapitulasi ini memuat antara lain jumlah penelepon yang masuk, informasi/pertanyaan yang memerlukan atensi atasan yang diterima, informasi/kejadian yang menonjol serta jawaban/tindak lanjut operator *call center*/Kanit yang bertugas ataupun Koordinator/Wakil Koordinator NTMC Polri.
4. Jangka waktu penyelesaian
- a. telepon yang masuk segera direspons dengan *delay* respons atas telepon yang masuk tidak melebihi 3 kali dering;
 - b. bila sistem aplikasi *call center* menggunakan *auto-aswer*, maka operator *call center* wajib segera menjawab telepon yang masuk;
 - c. durasi layanan *call* minimal 20 (dua puluh) detik. Durasi layanan *call* maksimal tidak boleh dibatasi karena adanya bentuk respons operator *call center* yakni memandu masyarakat mencari jalan alternatif dan/atau menunjukkan jalan yang akan ditempuh dengan menggunakan *google-map* atau mencari data yang dibutuhkan masyarakat yang berasal dari operator lain seperti operator Kecelakaan Lalulintas, operator Regident Ranmor/Pengemudi, dan lain-lain.
5. Biaya/tarif (tidak dipungut biaya)
6. Produk pelayanan
- a. data, informasi, jawaban pertanyaan, rekomendasi solusi atas masalah yang disampaikan penelepon, atensi atasan, tindak lanjut di lapangan untuk penanganan masalah yang diterima melalui *call center* NTMC Polri;
 - b. data jumlah *call* yang masuk secara harian, bulanan dan tahunan;
 - c. data jumlah *call* yang menanyakan informasi, yang menyampaikan pengaduan dan yang meminta keterangan/petunjuk dari Operator;
 - d. data jumlah

- d. data jumlah *call* yang terabaikan dan alasannya: secara harian, bulanan dan tahunan;
- e. data jumlah *call* yang efektif (> 20 detik) dan yang tidak efektif (< 20 detik) dan yang *iseng*: secara harian, bulanan dan tahunan.

7. Sarana, prasarana dan/fasilitas

- a. perangkat Desktop Komputer;
- b. perangkat Pesawat Telepon;
- c. perangkat Earphone dan Microphone;
- d. sistem Aplikasi *call center*;
- e. data dan Informasi: laporan Polisi dan dokumen terkait lainnya;
- f. disposisi.

8. Kompetensi pelaksana

- a. menguasai kejadian terkait lalu lintas terkini yang menonjol, maupun yang umum;
- b. menguasai jaringan-jaringan rawan macet, rawan kecelakaan/kejahatan lalu lintas di wilayah tugas serta jaringan alternatif penanganannya;
- c. menguasai Data dan Informasi yang diperkirakan akan diperlukan saat bertugas;
- d. mampu mengidentifikasi, mengumpulkan dan menyajikan data dan informasi dengan cepat dan tepat;
- e. mampu memberi respons yang tepat, lugas dan tepat kepada penelpon;
- f. penggunaan bahasa Indonesia yang formal dengan struktur tata bahasa yang benar dan baku, tidak menggunakan bahasa pasaran maupun bahasa *gaul*;
- g. tidak terpancing emosi, tetap ramah, santun, namun tegas dan tepat sasaran dalam mengakomodir masukan penelepon.

9. Pengawasan internal

9. Pengawasan internal

- a. dilakukan oleh Atasan Langsung (Kanit NTMC yang bertugas) dan dalam kondisi tertentu oleh Wakil Koordinator dan/atau Koordinator NTMC Polri;
- b. Sifat pengawasan: konsisten dan rutin (terus-menerus) maupun secara insidental (sidak) memeriksa Laporan Hasil Kerja Operator yang bertugas (Pasal 5 ayat 2 Perkap Nomor 16 Tahun 2011 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Polri dengan Sistem Manajemen Kinerja);
- c. konsisten dalam memberikan teguran, sanksi maupun reward.

10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

- a. NTMC Polri wajib membuat menu “kotak saran *on-line*” pada website NTMC Polri ([www.lantas .polri.go.id](http://www.lantas.polri.go.id)) sehingga masyarakat dapat memasukkan pengaduan/kritik/saran/keluhan atas kinerja layanan operator serta kinerja sistem aplikasi yang digunakan NTMC Polri;
- b. tiap minggu dan/atau 2 minggu dan/atau bulanan, masukan pengaduan/keluhan/saran masyarakat pada menu “kotak saran” *on-line* ini ditabulasi secara statistik menurut setiap jenis pelayanan NTMC Polri yang selanjutnya dilaporkan secara tertulis kepada Kanit NTMC Polri, sebagai pedoman untuk memperbaiki kinerja operator NTMC Polri, maupun perbaikan kinerja operasional pelayanan NTMC Polri;
- c. yang mentabulasi masukan pengaduan/keluhan/saran masyarakat pada menu “kotak saran” *on-line* ini adalah operator Website NTMC Polri.

11. Jumlah pelaksana

- a. jumlah operator *call center* minimal untuk durasi pelayanan selama 24 jam adalah 15 orang dengan ketentuan sebagai berikut:

1) 14 (empat belas)

- 1) 14 (empat belas) orang Operator dan 1 (satu) orang Pengawas (*supervisor*), dengan jumlah jam kerja masing-masing Operator adalah 8 (delapan) jam;
- 2) shift A: pukul 06:00 WIB (pagi) – 14:00 WIB : 4 operator, pria dan wanita;
- 3) shift B: pukul 14:00 WIB (siang) – 22:00 WIB : 4 operator, pria dan wanita;
- 4) shift C: pukul 22:00 WIB (malam) – 06:00 WIB : 2 operator, hanya pria saja;
- 5) 4 (empat) orang cadangan, untuk menggantikan operator yang sakit dan/atau berhalangan (izin);
- 6) setiap operator memiliki 1 (satu) hari *day-off* setelah 5 (lima) hari kerja, namun pengaturan jadwal *day-off* ditentukan sedemikian sehingga jumlah operator yang bertugas tetap sesuai dengan datum b), c) dan d);
- 7) hari libur umum merupakan hari *day-off* tambahan bagi operator call center, namun jadwalnya tetap diatur sedemikian sehingga jumlah operator yang bertugas tetap sesuai dengan datum b), c) dan d);
- 8) jam istirahat : 3 (tiga) kali sehari, selama 1 (satu) jam per orang berganti-gantian:
 - a) shift A: pukul 09:30 – 13:30 WIB;
 - b) shift B: pukul 17:30 – 21:30 WIB;
 - c) Shift C: pukul 01:30 – 02:30 WIB : dengan ketentuan khusus yakni setelah bertugas selama *tidak kurang dari 3,5 jam*, baru istirahat diizinkan;
 - d) bila keadaan darurat misalnya adanya banjir, gempa bumi, dan lain-lain yang membutuhkan intensitas layanan operator *call center* yang tinggi, maka jam istirahat ditiadakan;
- 9) pengawas

- 9) pengawas (*supervisor*) *call center* NTMC Polri wajib memenuhi dan memelihara ketentuan minimal jumlah operator pada datum b), c) dan d) dalam segala keadaan dan kondisi, sehingga bila dalam kondisi khusus kedua orang cadangan masih belum dapat memenuhi jumlah operator minimal maka Pengawas wajib terlibat sebagai operator dan bila masih kurang, maka Pengawas wajib mencari operator pengganti.

12. Jaminan pelayanan

- a. keakuratan data dan informasi yang disampaikan Operator *Call Center* kepada penelepon;
- b. ketepatan solusi masalah dan jawaban atas pertanyaan yang disampaikan penelepon, serta ketepatan serta pelaksanaan solusi tindak lanjut di lapangan atas pengaduan/keluhan/saran penelepon;
- c. membuat Standar Pelayanan (SP) Operator GPS NTMC Polri;
- d. melaksanakan pelayanan sesuai SP yang ditetapkan;
- e. jaminan pelayanan diwujudkan dalam bentuk Maklumat Pelayanan (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, Bab IV Lembar Kerja-10 Bagian F) yang merupakan pernyataan deklarasi dari pihak pelaksana/penyelenggara NTMC Polri kepada masyarakat yakni berupa pernyataan janji kesanggupan dan kewajiban penyelenggara/pelaksana NTMC Polri untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
- f. selain itu, Maklumat Pelayanan juga berisi pernyataan bahwa bila pelaksana/penyelenggara tidak menepati janji tersebut, maka pelaksana/penyelenggara NTMC Polri siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

13. Jaminan

13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.

- a. operator hanya memberikan informasi umum bila menyangkut identitas orang dan kendaraan. Misalnya: seorang pria, usia sekitar 40 tahun mengendarai sepeda motor Honda Revo merah;
- b. operator tidak dibenarkan memberikan identitas orang (nama, alamat, nomor telepon) dan identitas khusus ranmor (nomor plat dan nomor rangka/mesin kendaraan) atas informasi/keluhan yang disampaikan penelepon untuk mencegah penipuan bermotivasi uang/nama baik yang disalahgunakan oleh penelepon;
- c. software: Sistem Aplikasi Online NTMC Polri (*Service Provider System*) agar memiliki Sistem Pengamanan Jaringan dan Database NTMC Polri terhadap *cyber-crime* yakni dalam bentuk sistem anti-retas software (*hacker* dan *crack*);
- d. pelaksana/penyelenggara pelayanan NTMC Polri:
 - 1) perlu dilengkapi dengan pengetahuan/keterampilan untuk mengantisipasi *cyber-crime* (*hacker* dan *crack*) sehingga perlu pengadaan pelatihan *anti cyber-crime*;
 - 2) perlu dilengkapi dengan pengetahuan/ keterampilan dalam strategi mendeteksi keberadaan pelapor kejahatan/kecelakaan/pelanggaran lalu lintas serta isu sosial palsu yang disampaikan melalui aplikasi NTMC Polri.

14. Evaluasi kinerja pelaksana.

- a. data jumlah penelepon yang diterima, jumlah telepon yang direspons dengan efektif (≥ 20 detik) dan yang tidak efektif (<20 detik), jumlah telepon yang *iseng*, dan jumlah telepon yang memerlukan tindak lanjut/atensi atasan serta jumlah aksi tindak lanjut yang telah dilakukan menurut fungsi waktu penugasan operator;
- b. rekapitulasi Laporan Hasil Penugasan operator *call center* NTMC Polri;
- c. bentuk

- c. bentuk/jumlah keluhan/pengaduan/saran atas kinerja operator *call center* NTMC Polri yang masuk melalui “Kotak Saran *on-line*” pada website NTMC Polri.

Catatan: Poin a, b dan c ini menunjukkan kemampuan dan kecepatan operator dalam mengakomodir penelepon yang masuk dengan metoda solusi/jawaban/tindak lanjut yang benar dan tepat sasaran.

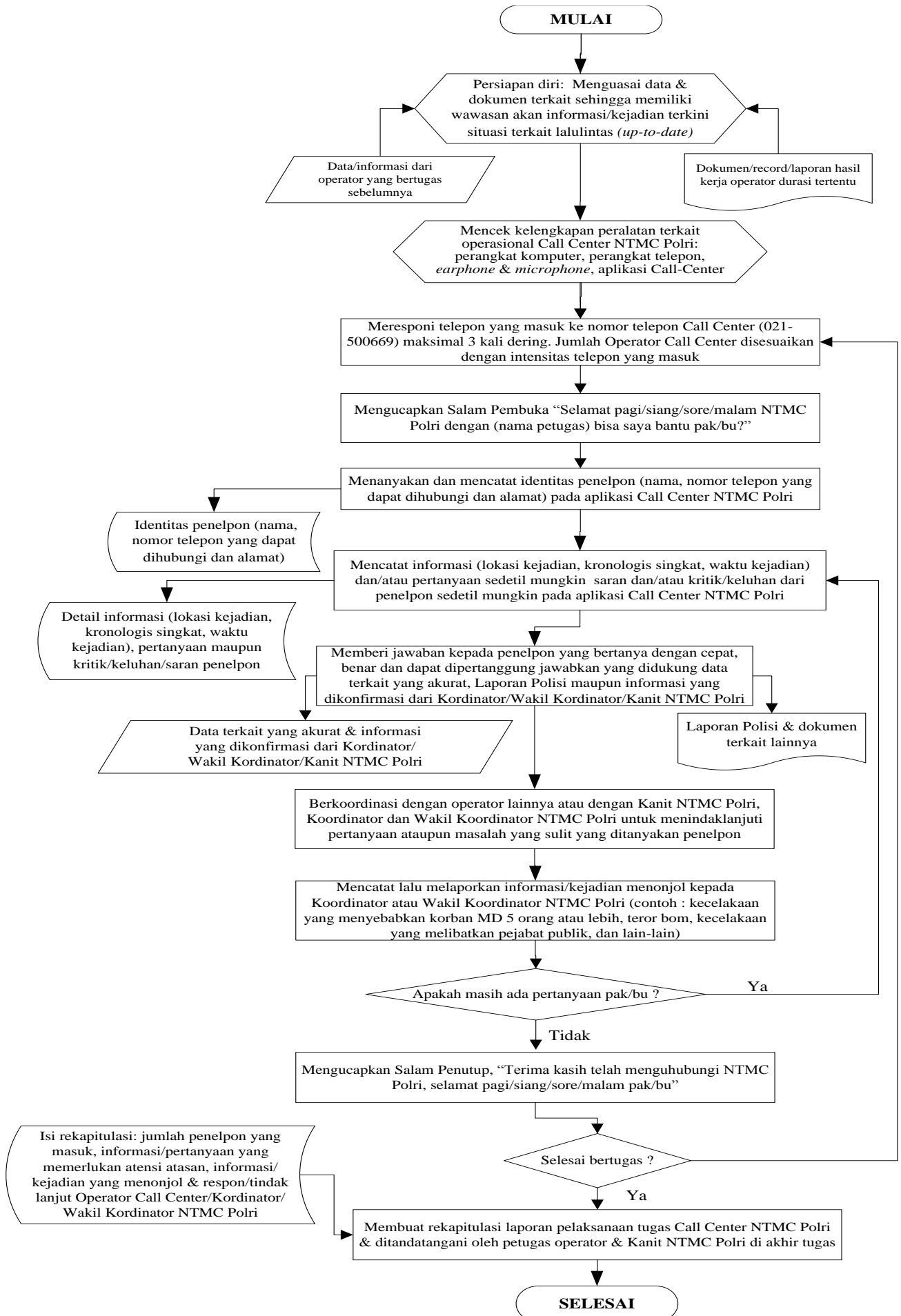
- d. parameter yang termaktub pada 10 aspek generik dan 5 aspek spesifik yang disesuaikan dengan jenis penugasan dan terkait pelaksanaan Tupoksi, yang dirinci dan didefinisikan pada Formulir Penilaian Kinerja

Pelaksana NTMC Polri berdasarkan pasal 7 Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia (Perkap) Nomor 16 Tahun 2011 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Polri dengan Sistem Manajemen Kinerja.

Catatan:

- 1) aspek generik parameter penilaian kinerja pelaksana NTMC Polri adalah: aspek Kepemimpinan, Jaringan Sosial, Komunikasi, Pengendalian Emosi, Agen Perubahan, Integritas, Empati, Pengelolaan Administrasi, Kreativitas dan Kemandirian (*bobot penilaian 35%*);
- 2) 5 aspek spesifik terkait pelaksanaan Tupoksi yang merupakan parameter penilaian kinerja pelaksana NTMC Polri adalah: Penguasaan Materi Penugasan, Kemampuan Kordinasi Internal dan Eksternal Polri, Konsistensi Kehadiran selama durasi penugasan, Pelaksanaan Eskalasi Kegiatan dan Penilaian Harian Hasil Penugasan, Pelaksanaan Evaluasi dan Pelaporan Harian kepada Pimpinan (*bobot penilaian 65%*);
- 3) tata cara penilaian diatur pada Perkap Nomor 16 Tahun 2011 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Polri dengan Sistem Manajemen Kinerja.

PROSEDUR PELAYANAN OPERATOR CALL CENTER NTMC POLRI



B. STANDAR PELAYANAN OPERATOR JEJARING SOSIAL NTMC POLRI.

1. Dasar Hukum

- a. 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);
- b. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);
- c. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
- d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
- e. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- f. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
- g. Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang Penyusunan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;

h. Peraturan

- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 749);
- i. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 297);
- j. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Organisasi pada Tingkat Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- k. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 272, Tambahan Berita Negara Nomor 1).

2. Persyaratan Pelayanan

- a. persyaratan pelayanan dari pihak Operator Jejaring Sosial NTMC Polri:
 - 1) persiapan diri dan memastikan ketersediaan semua informasi, Sarpras/fasilitas/aplikasi yang dibutuhkan sebelum memulai tugas pelayanan sebagai Operator Jejaring Sosial NTMC Polri;
 - 2) jenis Sarpras/fasilitas/aplikasi untuk lihat komponen Nomor 7;
 - 3) melaporkan informasi kejadian yang bersifat menonjol kepada Koordinator/Wakil Koordinator/Kanit NTMC Polri yang bertugas;
 - 4) melakukan *log-in* pada sistem aplikasi di awal tugas dan wajib selalu melakukan *log-out* setelah selesai bertugas;
 - 5) setiap operator jejaring sosial melakukan *log-in* di situs twitter NTMC Polri dan sekaligus di situs facebook (FB) NTMC Polri selama 24 jam durasi kerja;

6) operator

- 6) operator merupakan anggota Korlantas Polri dan bukan *outsourcing* atau PHL (Pegawai Harian Lepas);
 - 7) jumlah operator Jejaring Sosial NTMC Polri minimal 3 (tiga) orang dengan rincian sebagai berikut:
 - a) penanganan dibagi dalam bentuk 3 shift kerja, yang diatur pengantiannya sehingga pelayanan siap selama 24 jam secara terus-menerus;
 - b) pengaturan lama (durasi) kerja tiap shift diatur lebih lanjut dengan jadwal yang dibuat oleh Kabidtekinfokom Korlantas Polri dengan mempedomani ketentuan jam kerja minimal serta memperhatikan situasi kesatuan;
 - 8) bila salah satu operator berhalangan, karena sakit atau izin, maka operator berikutnya wajib menggantikan operator yang berhalangan;
 - 9) namun setelah operator yang berhalangan tersebut bertugas kembali, maka operator tersebut wajib menggantikan jumlah hari absen yang dilakukannya secara terkoordinasi dengan Kanit NTMC yang bertugas. Hal ini bertujuan agar setiap operator tetap disiplin mengenai absensi serta komitmen terhadap tugasnya.
- b. persyaratan pelayanan dari pihak pengguna layanan (masyarakat):
- 1) mendaftar menjadi *follower* pada Twitter NTMC Polri dengan cara masuk ke halaman twitter NTMC Polri dari akun twitter pribadi lalu meng-klik tombol "*Follow*" maka NTMC Polri akan merespons dengan mengklik tombol "*follow*" sehingga NTMC Polri dan pengguna layanan dapat saling mengirim dan menerima berita/masukan/pertanyaan melalui fasilitas Twitter;

2) mendaftar

- 2) mendaftar menjadi "*friend*" pada facebook NTMC Polri dengan cara masuk ke laman facebook NTMC Polri dari akun facebook pribadi lalu meng-klik tombol "*add friend*". NTMC Polri akan merespons "*confirm*" atas *friend request* dari pengguna layanan sehingga NTMC Polri dan pengguna layanan dapat saling mengirim dan menerima berita/masukan/pertanyaan melalui fasilitas facebook;
- 3) pengguna layanan memasukkan informasi/pertanyaan/saran ke twitter NTMC Polri dengan *username@ntmclantaspolri* dan/atau ke facebook NTMC Polri dengan *username* NTMC Polri;
- 4) persyaratan informasi yang diberikan: lokasi kejadian, kronologis singkat, waktu kejadian;
- 5) persyaratan pertanyaan/saran/kritik/keluhan yang diberikan: jelas, detil dan spesifik (*to the point*), mengenai lokasi kemacetan dan alternatif solusinya, kejadian kecelakaan (lokasi kejadian, kronologis singkat, waktu kejadian), kinerja petugas Polri, proses pengurusan SIM/STNK/BPKB/pembayaran PKB, lokasi bencana alam yang sedang terjadi dan solusi berupa rute alternatifnya.

c. persyaratan pelayanan aplikasi jejaring sosial NTMC Polri

- 1) akun twitter dan facebook NTMC Polri dapat dioperasikan pada saat yang bersamaan oleh operator;
- 2) *server internet* tidak *down*, sehingga *posting* berita pada akun twitter dan facebook NTMC Polri tidak tertunda (*delay*).

3. Sistem Mekanisme dan Prosedur.

- a. operator jejaring sosial NTMC Polri melakukan persiapan diri yakni berupa persiapan data/informasi yang diperkirakan akan dibutuhkan selama tugas pelayanan sebagai operator jejaring sosial NTMC Polri;

b. operator

- b. operator jejaring sosial NTMC Polri memeriksa kelengkapan Sarpras/fasilitas/aplikasi terkait operasional jejaring sosial NTMC Polri (*jenis Sarpras/fasilitas lihat komponen nomor 7*);
- c. operator jejaring sosial NTMC Polri melakukan *log-in* untuk aplikasi twitter (<https://twitter.com/NTMCLantasPolri>) dan Facebook NTMC Polri (<https://id-id.facebook.com/NTMCPOLRI>) secara simultan;
- d. operator jejaring sosial NTMC Polri memasukkan informasi arus lalu lintas, imbauan dan berita terkini terkait lalu lintas dengan mengetikkannya pada kolom “Tweet” (*untuk jaringan media sosial Twitter*) dan “Post” (*untuk jaringan media sosial Facebook*);
- e. format pengetikan adalah (jam: menit) spasi (isi berita), contoh: “10:15 Arus lalu lintas Jl. Jend. Sudirman ramai lancar”;
- f. tekan tombol “Tweet” untuk akun twitter atau “Enter” untuk akun facebook;
- g. petugas wajib menjawab pertanyaan masyarakat yang masuk ke akun twitter dan facebook NTMC Polri yang bertugas;
- h. pertanyaan harus segera dijawab dengan benar dengan tidak melebihi 3 menit *delay* dengan respons/jawaban yang dapat dipertanggungjawabkan yang didukung data yang akurat, Laporan Polisi maupun informasi yang dikonfirmasi dari Kanit NTMC Polri;
- i. berkoordinasi dengan operator lainnya atau dengan Kanit NTMC Polri untuk menindaklanjuti pertanyaan ataupun masalah yang sulit dan tidak dapat dijawab yang masuk melalui akun twitter dan facebook NTMC Polri;
- j. mencatat lalu melaporkan setiap informasi kejadian menonjol yang diterima dari penelepon dan dilaporkan kepada Kanit yang bertugas, lalu selanjutnya Kanit NTMC Polri yang bertugas melaporkan kepada Koordinator atau Wakil Koordinator NTMC Polri (contoh: kecelakaan yang menyebabkan korban MD 5 orang atau lebih, teror bom, kecelakaan yang melibatkan pejabat publik, dan lain-lain);
- k. melakukan *log-out* pada akun twitter dan facebook NTMC Polri setiap kali operator selesai bertugas;

l. membuat

- l. membuat rekapitulasi laporan pelaksanaan tugas sebagai operator jejaring sosial NTMC Polri dan ditandatangani oleh petugas operator dan Kanit NTMC Polri di akhir tugas. Laporan rekapitulasi ini memuat antara lain jumlah pengguna akun twitter dan facebook NTMC Polri yang diterima, informasi/pertanyaan yang memerlukan atensi atasan, informasi/kejadian yang menonjol serta jawaban/tindak lanjut operator jejaring sosial/Kanit yang bertugas ataupun Koordinator/Wakil Koordinator NTMC Polri.

4. Jangka Penyelesaian Tarif

Pertanyaan yang masuk ke akun twitter dan facebook NTMC Polri wajib segera direspons dengan maksimal *delay* 3 menit.

5. Biaya/Tarif

Tidak dipungut biaya.

6. Produk Pelayanan.

- a. data, informasi, jawaban pertanyaan, rekomendasi solusi atas masalah yang disampaikan masyarakat, atensi atasan, tindak lanjut di lapangan untuk penanganan masalah yang diterima melalui jejaring sosial NTMC Polri;
- b. data jumlah berita/masukan/pertanyaan yang ke akun twitter dan facebook NTMC Polri secara harian, bulanan dan tahunan;
- c. data jumlah pengguna layanan akun twitter dan facebook NTMC Polri secara harian, bulanan dan tahunan berdasarkan data demografi yakni gender, usia dan asal daerah. Hal ini berguna sebagai petunjuk apakah penggunaan layanan jejaring sosial NTMC Polri telah tersosialisasi dengan baik kepada seluruh lapisan masyarakat;
- d. data jumlah pertanyaan yang terabaikan dan alasannya: secara harian, bulanan dan tahunan.

7. Sarana

7. Sarana, Prasarana dan atau fasilitas.
 - a. perangkat desktop komputer atau notebook;
 - b. aplikasi Sosial Media;
 - c. data dan Informasi terkait yang diperkirakan akan diperlukan.

8. Kompetensi Pelaksana
 - a. menguasai kejadian terkait lalu lintas terkini yang menonjol, maupun yang umum;
 - b. menguasai jalur-jalur jalan rawan macet, rawan kecelakaan/kejahatan lalu lintas di wilayah tugas serta jaringan alternatif penanganannya;
 - c. menguasai data dan informasi yang diperkirakan akan diperlukan saat bertugas;
 - d. mampu mengidentifikasi, mengumpulkan dan menyajikan data dan informasi dengan cepat dan tepat;
 - e. mampu memberi respons yang tepat, lugas dan tepat sasaran atas pertanyaan/permasalahan yang masuk ke akun media sosial twitter dan facebook NTMC Polri;
 - f. penggunaan bahasa Indonesia yang formal/baku dan singkat, tidak menggunakan bahasa pasaran maupun bahasa *gaul*;
 - g. tidak terpancing emosi, tetap ramah, santun, namun tegas dan tepat sasaran dalam mengakomodir semua masukan masyarakat yang masuk ke akun Twitter dan Facebook.

9. Pengawasan Internal.
 - a. dilakukan oleh atasan langsung (Kanit NTMC yang bertugas) dan dalam kondisi tertentu oleh Wakil Koordinator dan/atau Koordinator NTMC Polri;
 - b. sifat pengawasan: konsisten dan rutin (terus-menerus) maupun secara insidental (*sidak*) memeriksa laporan hasil kerja operator yang bertugas (*Pasal 5 ayat 2 Perkap Nomor 16 Tahun 2011 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Polri dengan Sistem Manajemen Kinerja*);
 - c. konsisten

- c. konsisten dalam memberikan teguran, sanksi maupun reward.
10. Penanganan, Pengaduan, Saran dan masukan.
- a. NTMC Polri wajib membuat menu “kotak saran *on-line*” pada website NTMC Polri (www.lantas.polri.go.id) sehingga masyarakat dapat memasukkan pengaduan/kritik/saran/keluhan atas kinerja layanan operator serta kinerja sistem aplikasi yang digunakan NTMC Polri;
 - b. tiap minggu dan/atau 2 minggu dan/atau bulanan, masukan pengaduan/keluhan/saran masyarakat pada menu “kotak saran” *on-line* ini ditabulasi secara statistik menurut setiap jenis pelayanan NTMC Polri yang selanjutnya dilaporkan secara tertulis kepada Kanit NTMC Polri, sebagai pedoman untuk memperbaiki kinerja operator NTMC Polri, maupun perbaikan kinerja operasional pelayanan NTMC Polri;
 - c. yang mentabulasi masukan pengaduan/keluhan/saran masyarakat pada menu “kotak saran” *on-line* ini adalah operator website NTMC Polri.
11. Jumlah Pelaksana
- a. operator merupakan anggota Korlantas Polri dan bukan *outsourcing* atau PHL (Pegawai Harian Lepas);
 - b. jumlah operator jejaring sosial NTMC Polri minimal 3 (tiga) orang dengan rincian sebagai berikut:
 - 1) penanganan dibagi dalam bentuk 3 shift kerja, yang diatur pengantiannya sehingga pelayanan siap selama 24 jam secara terus-menerus;
 - 2) pengaturan lama (durasi) kerja tiap shift diatur lebih lanjut dengan jadwal yang dibuat oleh Kabidtekinfokom Korlantas Polri dengan mempedomani ketentuan jam kerja minimal serta memperhatikan situasi kesatuan;
 - c. bila

- c. bila salah satu operator berhalangan, karena sakit atau izin, maka operator berikutnya wajib menggantikan operator yang berhalangan;
- d. setelah operator yang berhalangan tersebut bertugas kembali, maka operator tersebut wajib menggantikan jumlah hari absen yang dilakukannya secara terkoordinasi dengan Kanit NTMC yang bertugas. Hal ini bertujuan agar setiap operator tidak semena-mena absen karena tetap wajib menggantikan hari absennya tersebut.

12. Jaminan Pelayanan.

- a. keakuratan data dan informasi yang disampaikan operator jejaring sosial kepada masyarakat pengguna akun twitter dan facebook NTMC Polri;
- b. ketepatan solusi masalah dan jawaban atas pertanyaan yang disampaikan masyarakat, serta ketepatan serta pelaksanaan solusi tindak lanjut di lapangan atas pengaduan/keluhan/saran masyarakat pengguna akun Twitter dan Facebook NTMC Polri;
- c. membuat Standar Pelayanan (SP) operator twitter dan facebook;
- d. melaksanakan pelayanan sesuai SP yang ditetapkan;
- e. jaminan pelayanan diwujudkan dalam bentuk Maklumat Pelayanan (lihat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, Bab IV Lembar Kerja-10 Bagian F) yang merupakan pernyataan deklarasi dari pihak pelaksana/penyelenggara NTMC Polri kepada masyarakat yakni berupa pernyataan janji kesanggupan dan kewajiban penyelenggara/pelaksana NTMC Polri untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
- f. selain itu, Maklumat Pelayanan juga berisi pernyataan bahwa bila pelaksana/penyelenggara tidak menepati janji tersebut, maka pelaksana/penyelenggara NTMC Polri siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.

- a. operator hanya memberikan informasi umum bila menyangkut identitas orang dan kendaraan. Misalnya: seorang pria, usia sekitar 40 tahun mengendarai sepeda motor Honda Revo merah;
- b. operator tidak dibenarkan memberikan identitas orang (nama, alamat, nomor telepon) dan identitas khusus Ranmor (nomor plat dan nomor rangka/mesin kendaraan) atas informasi/keluhan yang disampaikan penelepon untuk mencegah penipuan bermotivasi uang/nama baik yang disalahgunakan masyarakat pengguna akun twitter dan facebook NTMC Polri;
- c. software: sistem aplikasi on line NTMC Polri (*Service Provider System*) agar memiliki sistem pengamanan jaringan dan database NTMC Polri terhadap *cyber-crime* yakni dalam bentuk sistem anti-retas software (*hacker* dan *crack*);
- d. Pelaksana/penyelenggara pelayanan NTMC Polri:
 - 1) perlu diperlengkapi dengan pengetahuan/keterampilan untuk mengantisipasi *cyber-crime* (*hacker* dan *crack*) sehingga perlu pengadaan pelatihan *anti cyber-crime*;
 - 2) perlu diperlengkapi dengan pengetahuan/keterampilan dalam strategi mendeteksi keberadaan pelapor kejahatan/kecelakaan/pelanggaran lalu lintas serta isu sosial palsu yang disampaikan melalui aplikasi NTMC Polri.

14. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

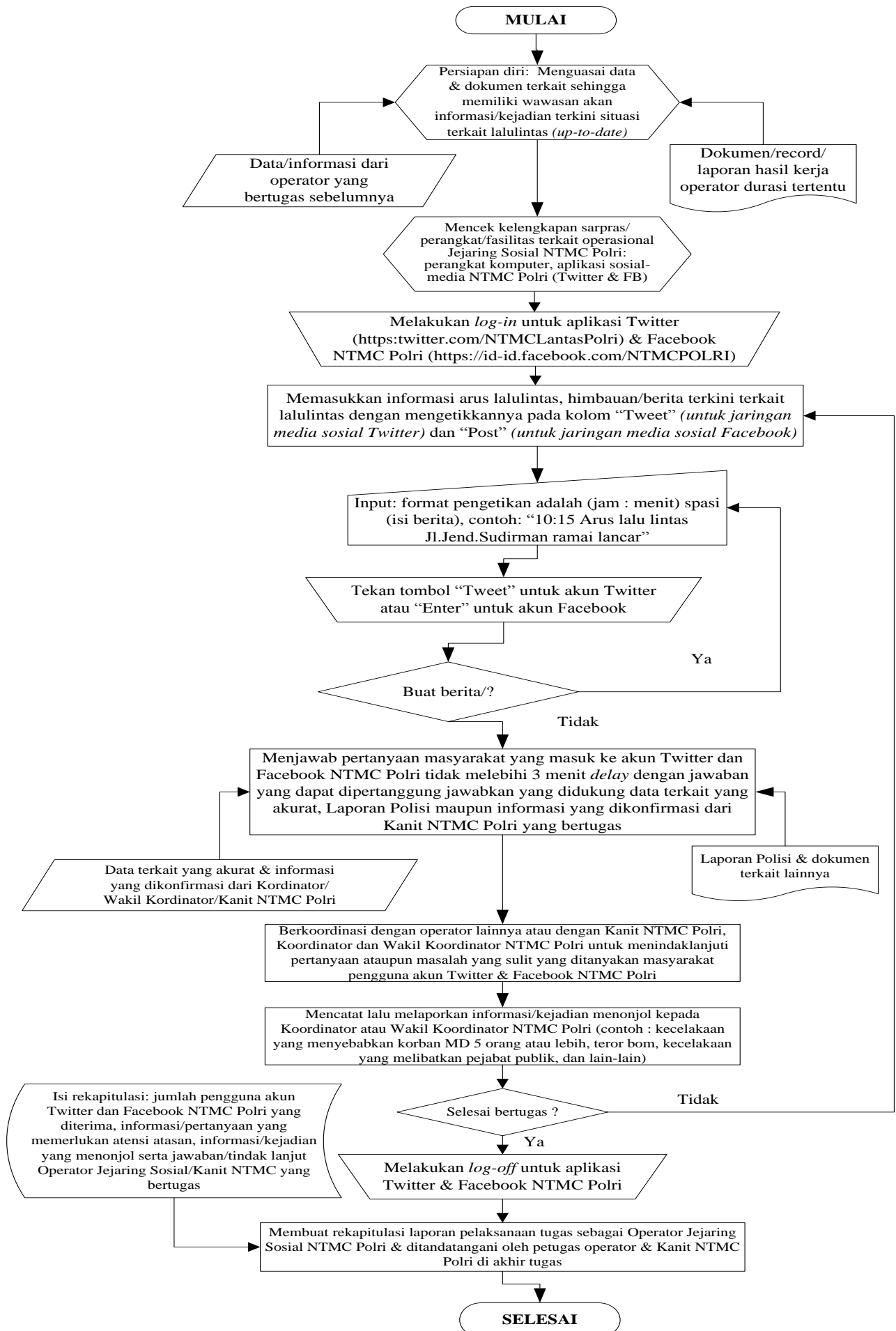
- a. data jumlah berita/imbauan yang didiseminasi dan jumlah pertanyaan/masukan/permasalahan yang diakomodir dengan tepat dan akurat dan yang ditindaklanjuti oleh operator jejaring sosial NTMC Polri dan/atau Kanit NTMC Polri yang bertugas;
- b. rekapitulasi laporan hasil penugasan operator jejaring sosial NTMC Polri;
- c. bentuk

- c. bentuk/jumlah keluhan/pengaduan/saran atas kinerja operator jejaring sosial NTMC Polri yang masuk melalui “Kotak Saran” *on-line* pada website NTMC Polri.

catatan: Poin a, b dan c ini menunjukkan kemampuan dan kecepatan Operator Jejaring Sosial NTMC Polri dalam mengakomodir pertanyaan/masukan masyarakat yang masuk dengan metode solusi/jawaban/tindak lanjut yang benar dan tepat sasaran.

- 1) parameter yang termaktub pada 10 aspek generik dan 5 aspek spesifik yang disesuaikan dengan jenis penugasan dan terkait pelaksanaan Tupoksi, yang dirinci dan didefinisikan pada Formulir Penilaian Kinerja Pelaksana NTMC Polri berdasarkan pasal 7 Perkap Nomor 16 Tahun 2011 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Polri dengan Sistem Manajemen Kinerja.
- 2) 10 aspek generik parameter penilaian kinerja pelaksana NTMC Polri adalah: aspek Kepemimpinan, Jaringan Sosial, Komunikasi, Pengendalian Emosi, Agen Perubahan, Integritas, Empati, Pengelolaan Administrasi, Kreatifitas dan Kemandirian (*bobot penilaian 35%*);
- 3) 5 aspek spesifik terkait pelaksanaan Tupoksi yang merupakan parameter penilaian kinerja pelaksana NTMC Polri adalah: Penguasaan Materi Penugasan, Kemampuan Koordinasi Internal dan Eksternal Polri, Konsistensi Kehadiran selama durasi penugasan, Pelaksanaan Eskalasi Kegiatan dan Penilaian Harian Hasil Penugasan, Pelaksanaan Evaluasi dan Pelaporan Harian kepada Pimpinan (*bobot penilaian 65%*);
- 4) tata cara penilaian diatur pada Perkap Nomor 16 Tahun 2011 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Polri dengan Sistem Manajemen Kinerja.

PROSEDUR PELAYANAN OPERATOR JEJARING SOSIAL (TWITTER DAN FACEBOOK)



C. STANDAR PELAYANAN OPERATOR WEBSITE NTMC POLRI

1. Dasar Hukum

- a. 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);
- b. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);
- c. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
- d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
- e. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- f. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
- g. Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang Penyusunan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;

h. Peraturan

- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 749);
- i. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 297);
- j. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Organisasi pada Tingkat Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- k. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 272, Tambahan Berita Negara Nomor 1).

2. Persyaratan Pelayanan

- a. persyaratan Pelayanan dari pihak Operator Website NTMC Polri:
 - 1) menerima dan mempelajari masukan topik berita dari pelaksana NTMC Polri atau dari narasumber atau mencari informasi dan data untuk dijadikan bahan materi pembuatan berita di Website NTMC Polri;
 - 2) melakukan wawancara terhadap narasumber dan pengambilan gambar (foto) pada saat peliputan kegiatan Korlantas Polri;
 - 3) mencatat identitas narasumber (nama, pekerjaan, jabatan dan alamat) pada saat peliputan atau wawancara suatu kegiatan;
 - 4) mencatat

- 4) mencatat informasi maupun pernyataan narasumber sedetail mungkin (lokasi/waktu kejadian, kronologis singkat);
- 5) persiapan diri dan memastikan ketersediaan semua informasi, Sarpras/fasilitas/aplikasi yang dibutuhkan sebelum memulai tugas pelayanan sebagai operator Jejaring Sosial NTMC Polri;
- 6) jenis Sarpras/fasilitas/ aplikasi untuk lihat komponen nomor 7;
- 7) melaporkan informasi kejadian yang bersifat menonjol kepada Kanit NTMC Polri yang bertugas;
- 8) melakukan *log-in* pada sistem aplikasi di awal tugas dan wajib selalu melakukan *log-out* setelah selesai bertugas;
- 9) mendokumentasikan semua saran/kritik dari masyarakat yang masuk pada kolom "*comment*" pada website NTMC Polri atas berita yang dimuat Operator Website NTMC Polri (www.lantas.polri.go.id);
- 10) operator Website NTMC Polri merupakan anggota Korlantas Polri dan bukan *outsourcing* atau PHL (Pegawai Harian Lepas);
- 11) Jumlah operator Website NTMC Polri minimal 3 (tiga) orang dengan rincian sebagai berikut :
 - a) penugasan dibagi dalam bentuk 3 (tiga) sift kerja yang diatur penggantianannya sehingga pelayanan siap selama 24 jam terus-menerus;
 - b) pengaturan lama (durasi) kerja tiap shift diatur lebih lanjut dengan jadwal yang dibuat oleh Kabid Tekinfokom Korlantas Polri dengan mempedomani ketentuan jam kerja minimal serta memperhatikan situasi kesatuan;

12) bila

- 12) bila salah satu operator berhalangan, karena sakit atau izin, maka operator berikutnya wajib menggantikan operator yang berhalangan;
 - 13) namun setelah operator yang berhalangan tersebut bertugas kembali, maka operator tersebut wajib menggantikan jumlah hari absen yang dilakukannya secara terkoordinasi dengan Kanit NTMC yang bertugas. Hal ini bertujuan agar setiap operator tetap disiplin mengenai absensi serta komitmen terhadap tugasnya.
- b. persyaratan Pelayanan dari pihak pengguna layanan (masyarakat):
- 1) melakukan *log-in* pada website NTMC Polri (www.lantas.polri.go.id), untuk dapat membaca berita-berita yang dimuat pada Website NTMC Polri;
 - 2) dapat memasukkan komentar berupa saran/kritik pada kolom "*comment*" di website NTMC Polri atas berita-berita yang dimuat pada website NTMC Polri;
- c. persyaratan sistem aplikasi Website NTMC Polri:
- 1) website NTMC Polri dioperasikan oleh operator dengan data dan informasi aktual dan terpercaya;
 - 2) server internet tidak down, sehingga posting berita pada website NTMC Polri tidak tertunda (delay).
3. Sistem, mekanisme dan prosedur
- a. operator website NTMC Polri menerima masukan topik berita dari tim pelaksana pembuat materi beita NTMC Polri atau narasumber atau mencari informasi dan data untuk dijadikan bahan materi pembuatan berita di website NTMC Polri;
 - b. melakukan

- b. melakukan wawancara terhadap narasumber dan pengambilan gambar (foto) pada saat peliputan kegiatan Korlantas Polri;
- c. mencatat identitas narasumber (nama, pekerjaan, jabatan dan alamat) pada saat peliputan atau wawancara suatu kegiatan;
- d. mencatat informasi maupun pernyataan narasumber sedetail mungkin (lokasi/waktu kejadian, kronologis singkat);
- e. login untuk membuat berita di website NTMC Polri (www.lantas.polri.go.id);
- f. isi berita wajib menggunakan bahasa Indonesia yang baku (EYD). Bentuk berita dapat berupa sosialisasi, edukasi, imbauan keselamatan berkendara, peraturan lalu lintas, maupun acara-acara internal yang telah dilakukan Korlantas Mabes Polri;
- g. gaya bahasa pada penulisan berita tidak dibenarkan bersifat hiperbola maupun istilah yang menjatuhkan wibawa Kepolisian;
- h. menjawab pertanyaan masyarakat yang masuk ke website dengan lugas, tepat sasaran dan dapat dipertanggungjawabkan dan bila perlu didukung oleh data atau pernyataan narasumber dan dokumen terkait berupa LP, statistik, dokumen instansi eksternal (rumah sakit, Jasa Raharja, dan lain-lain);
- i. mencatat/mendokumentasikan saran dan kritik/keluhan masyarakat yang masuk ke kolom "*comment*" pada website NTMC Polri dan melakukan eskalasi bagi saran/kritik yang memerlukan penanganan lanjut ataupun atensi pimpinan;
- j. berkoordinasi dengan operator lainnya atau dengan Kanit NTMC Polri untuk menindaklanjuti pertanyaan ataupun masalah yang sulit dan tidak dapat dijawab yang masuk melalui website NTMC Polri;
- k. mencatat

- k. mencatat lalu melaporkan setiap informasi kejadian menonjol yang diterima dari penelepon dan dilaporkan kepada Kanit yang bertugas (contoh: kecelakaan yang menyebabkan korban MD 5 orang atau lebih, teror bom, kecelakaan yang melibatkan pejabat publik, dan lain-lain);
 - l. melakukan *log-out* pada website NTMC Polri setiap kali operator selesai bertugas;
 - m. membuat rekapitulasi laporan pelaksanaan tugas sebagai operator website NTMC Polridan ditandatangani oleh petugas operator dan Kanit NTMC Polri di akhir tugas. Laporan rekapitulasi ini memuat antara lain jumlah berita yang dipublikasi di website NTMC Polri, jumlah pengunjung Website pada hari bertugas, respons/komentar/kritik/saran pengunjung Website dan ditandatangani oleh petugas dan Kanit NTMC Polri di akhir tugas.
4. Jangka waktu penyelesaian
Pertanyaan yang masuk ke Website NTMC Polri wajib segera direspons dengan maksimal *delay* 3 menit.
5. Biaya/tarif
Tidak dipungut biaya.
6. Produk Pelayanan
- a. data, informasi, hasil wawancara narasumber, jawaban pertanyaan dan rekomendasi solusi atas masalah yang disampaikan pengunjung website, atensi atasan, tindak lanjut di lapangan untuk penanganan masalah yang diterima dari pengunjung website NTMC Polri;
 - b. data jumlah

- b. data jumlah berita yang dimuat ke website NTMC Polri secara harian, bulanan dan tahunan berdasarkan sumber berita, yakni yang bersumber dari internal dan eksternal Korlantas Polri;
 - c. data jumlah dan jenis berita yang menerima tanggapan (*comment*) paling banyak dan paling sedikit dari masyarakat dan dari instansi Polri yang dimasukkan masyarakat/Polri pada website NTMC Polri: secara harian, bulanan dan tahunan. Hal ini berguna untuk dijadikan pedoman akan jenis berita dan strategi penulisan berita yang paling banyak menyerap atensi masyarakat dan Polri.
7. Sarana, prasarana dan /atau fasilitas
- a. perangkat Desktop Komputer atau Notebook;
 - b. aplikasi Website NTMC Polri;
 - c. hasil wawancara terhadap narasumber berita;
 - d. data dan Informasi terkait yang diperkirakan akan diperlukan.
8. Kompetensi Pelaksana
- a. mampu mengidentifikasi dan melihat sisi penting suatu topik berita, mampu mengumpulkan dan menyajikan data dan informasi dengan cepat dan tepat untuk membuat berita dan menentukan narasumber yang tepat dan mewawancarai narasumber dengan pertanyaan-pertanyaan yang tepat sasaran;
 - b. mampu mengolah data dan hasil wawancara menjadi suatu berita yang menarik;
 - c. mampu memberi respons yang tepat, lugas dan tepat sasaran atas pertanyaan/permasalahan yang diajukan pengunjung website NTMC Polri;
 - d. mampu

- d. mampu menggunakan bahasa Indonesia yang formal/baku, tidak menggunakan bahasa pasaran maupun bahasa *gaul* atau istilah yang menjatuhkan wibawa Kepolisian;
- e. tidak terpancing emosi, tetap ramah, santun, namun tegas dan tepat sasaran dalam mengakomodir semua masukan pengunjung website NTMC Polri.

9. Pengawasan Internal

- a. dilakukan oleh Atasan Langsung yakni Kanit NTMC yang bertugas;
- b. konsisten dan rutin (terus-menerus) maupun secara insidental (sidak) memeriksa Laporan Hasil Kerja Operator yang bertugas (Pasal 5 ayat 2 Perkap Nomor 16 Tahun 2011 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Polri dengan Sistem Manajemen Kinerja);
- c. konsisten dalam memberikan teguran, sanksi maupun reward.

10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

- a. NTMC Polri wajib membuat menu “kotak saran *on-line*” pada website NTMC Polri ([www.lantas .polri.go.id](http://www.lantas.polri.go.id)) sehingga masyarakat dapat memasukkan pengaduan/kritik/saran/keluhan atas kinerja layanan operator serta kinerja sistem aplikasi yang digunakan NTMC Polri;
- b. tiap minggu dan/atau 2 minggu dan/atau bulanan, masukan pengaduan/keluhan/saran masyarakat pada menu “kotak saran” *on-line* ini ditabulasi secara statistik menurut setiap jenis pelayanan NTMC Polri yang selanjutnya dilaporkan secara

tertulis

tertulis kepada Kanit NTMC Polri, sebagai pedoman untuk memperbaiki kinerja operator NTMC Polri, maupun perbaikan kinerja operasional pelayanan NTMC Polri;

- c. yang mentabulasi masukan pengaduan/keluhan/saran masyarakat pada menu “kotak saran” *on-line* ini adalah Operator Website NTMC Polri.

11. Jumlah Pelaksana

- a. operator Website NTMC Polri merupakan anggota Korlantas Polri dan bukan *outsourcing* atau PHL (Pegawai Harian Lepas);
- b. jumlah operator Website NTMC Polri minimal 3 (tiga) orang dengan rincian sebagai berikut:
 - 1) penugasan dibagi dalam bentuk 3 (tiga) shift kerja yang diatur pengantiannya sehingga pelayanan siap selama 24 jam secara terus-menerus;
 - 2) pengaturan lama (durasi) kerja tiap shift diatur lebih lanjut dengan jadwal yang dibuat oleh Kabidtekinfokom Korlantas Polri dengan mempedomani ketentuan jam kerja minimal serta memperhatikan situasi kesatuan;
 - 3) bila salah satu operator berhalangan, karena sakit atau izin, maka operator berikutnya wajib menggantikan operator yang berhalangan;
 - 4) namun setelah operator yang berhalangan tersebut bertugas kembali, maka operator tersebut wajib menggantikan jumlah hari absen yang dilakukannya secara terkoordinasi dengan kanit NTMC yang bertugas. Hal ini bertujuan agar setiap operator tetap disiplin mengenai absensi serta komitmen terhadap tugasnya.

12. Jaminan

12. Jaminan Pelayanan

- a. keakuratan data dan informasi yang disampaikan Operator Website kepada pengunjung Website NTMC Polri;
- b. ketepatan solusi masalah dan jawaban atas pertanyaan yang disampaikan pengunjung, serta ketepatan serta pelaksanaan solusi tindak lanjut di lapangan atas pengaduan/keluhan/saran pengunjung website NTMC Polri;
- c. membuat Standar Pelayanan (SP) operator website NTMC Polri;
- d. melaksanakan pelayanan sesuai SP yang ditetapkan;
- e. jaminan pelayanan diwujudkan dalam bentuk Maklumat Pelayanan (lihat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, Bab IV Lembar Kerja-10 Bagian F) yang merupakan pernyataan deklarasi dari pihak pelaksana/penyelenggara NTMC Polri kepada masyarakat yakni berupa pernyataan janji kesanggupan dan kewajiban penyelenggara/pelaksana NTMC Polri untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
- f. selain itu, Maklumat Pelayanan juga berisi pernyataan bahwa bila pelaksana/penyelenggara tidak menepati janji tersebut, maka pelaksana/penyelenggara NTMC Polri siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

- a. operator hanya memberikan informasi umum bila menyangkut identitas orang dan kendaraan. Misalnya: seorang pria, usia sekitar 40 tahun mengendarai sepeda motor Honda Revo merah;

b. operator

- b. operator tidak dibenarkan memberikan identitas orang (nama, alamat, nomor telepon) dan identitas khusus Ranmor (nomor plat dan nomor rangka/mesin kendaraan) atas informasi/keluhan yang disampaikan penelpon untuk mencegah penipuan bermotivasi uang/nama baik yang disalahgunakan pengunjung Website NTMC Polri;
- c. software: Sistem Aplikasi Online NTMC Polri (*Service Provider System*) agar memiliki Sistem Pengamanan Jaringan dan Database NTMC Polri terhadap *cyber-crime* yakni dalam bentuk sistem anti-retas software (*hacker* dan *crack*);
- d. pelaksana/penyelenggara pelayanan NTMC Polri:
 - 1) perlu diperlengkapi dengan pengetahuan/keterampilan untuk mengantisipasi *cyber-crime* (*hacker* dan *crack*) sehingga perlu pengadaan pelatihan *anti cyber-crime*;
 - 2) perlu diperlengkapi dengan pengetahuan/keterampilan dalam strategi mendeteksi keberadaan pelapor kejahatan/kecelakaan/ pelanggaran lalulintas serta isu sosial palsu yang disampaikan melalui aplikasi NTMC Polri.

14. Evaluasi kinerja pelaksana

- a. jumlah berita/imbauan yang didiseminasi dan jumlah pertanyaan/masukan/permasalahan yang diakomodir dengan tepat dan akurat dan yang ditindaklanjuti oleh operator Website NTMC Polri;
- b. rekapitulasi Laporan Hasil Penugasan operator website NTMC Polri;

c. bentuk/jumlah

- c. bentuk/jumlah keluhan/pengaduan/saran atas kinerja operator website NTMC Polri yang masuk melalui “Kotak Saran” *on-line* pada website NTMC Polri;
catatan: Poin a, b dan c ini menunjukkan kemampuan dan kecepatan operator website NTMC Polri dalam mengakomodir pertanyaan/masukan masyarakat yang masuk dengan metoda solusi/jawaban/tindak lanjut yang benar dan tepat sasaran;
- d. parameter yang termaktub pada 10 aspek generik dan 5 aspek spesifik yang disesuaikan dengan jenis penugasan dan terkait pelaksanaan tupoksi, yang dirinci dan didefenisikan pada Formulir Penilaian Kinerja.

Pelaksana NTMC Polri berdasarkan pasal 7 Perkap Nomor 16 Tahun 2011 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Polri dengan Sistem Manajemen Kinerja.

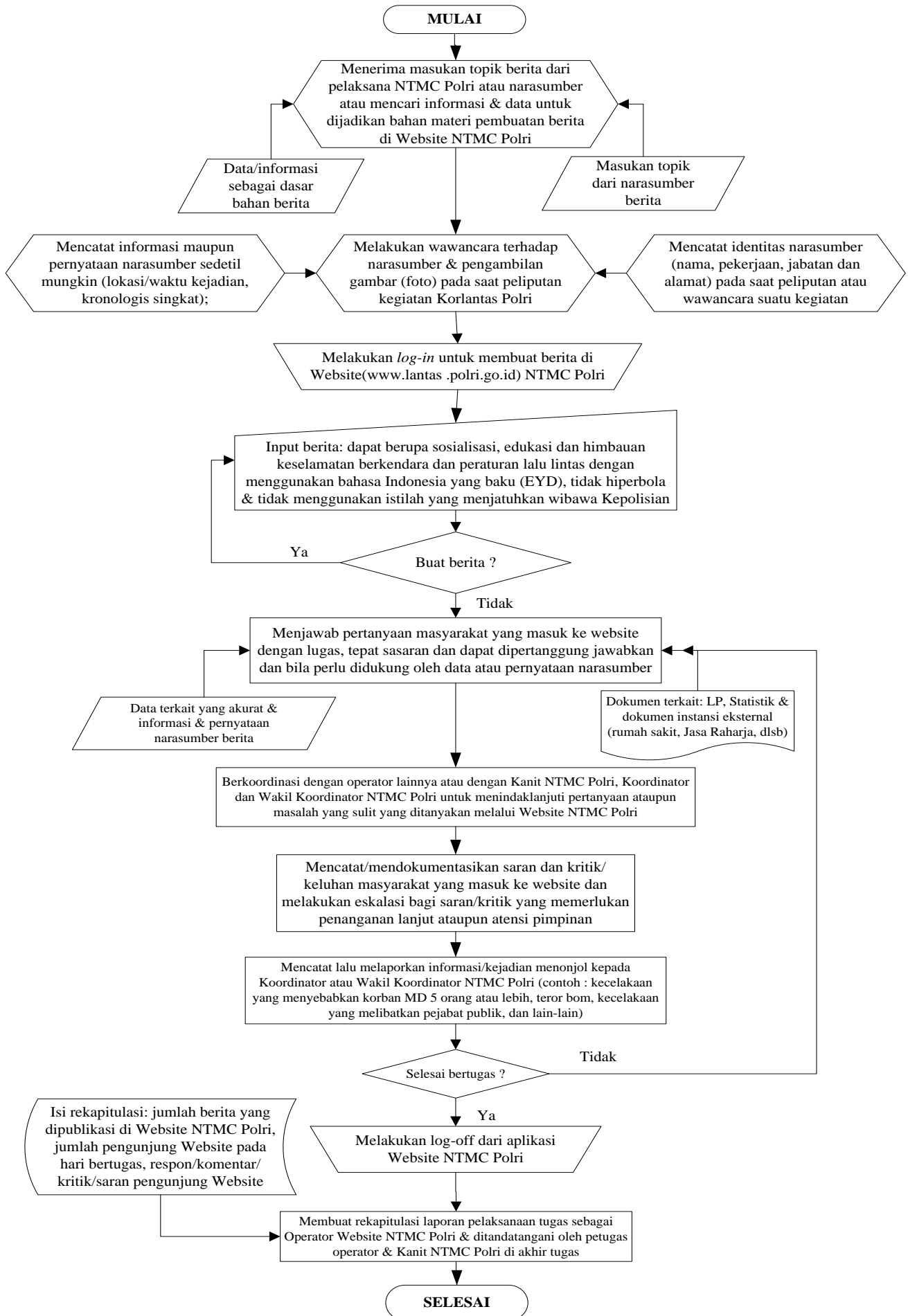
Catatan:

- 1) 10 aspek generik parameter penilaian kinerja pelaksana NTMC Polri adalah: aspek Kepemimpinan, Jaringan Sosial, Komunikasi, Pengendalian Emosi, Agen Perubahan, Integritas, Empati, Pengelolaan Administrasi, Kreatifitas dan Kemandirian (*bobot penilaian 35%*);
- 2) 5 aspek spesifik terkait pelaksanaan tupoksi yang merupakan parameter penilaian kinerja pelaksana NTMC Polri adalah: Penguasaan Materi Penugasan, Kemampuan Koordinasi Internal dan Eksternal Polri, Konsistensi Kehadiran selama durasi penugasan, Pelaksanaan Eskalasi Kegiatan dan Penilaian Harian Hasil Penugasan, Pelaksanaan Evaluasi dan Pelaporan Harian kepada Pimpinan (*bobot penilaian 65%*);

3) tata cara

- 3) tata cara penilaian diatur pada Perkap Nomor 16 Tahun 2011 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Polri dengan Sistem Manajemen Kinerja.

PROSEDUR PELAYANAN OPERATOR WEBSITE NTMC POLRI



D. STANDAR PELAYANAN OPERATOR SMS CENTER NTMC POLRI

1. Dasar Hukum

- a. 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);
- b. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);
- c. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
- d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
- e. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- f. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
- g. Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang Penyusunan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
- h. Peraturan

- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 749);
- i. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 297);
- j. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Organisasi pada Tingkat Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- k. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 272, Tambahan Berita Negara Nomor 1).

2. Persyaratan Pelayanan

- a. persyaratan pelayanan dari Pihak operator SMS center NTMC Polri:
 - 1) persiapan diri dan persiapan perlengkapan (*jenis peralatan lihat poin 7*) sebelum memulai tugas pelayanan sebagai operator SMS center NTMC Polri;
 - 2) melakukan *log-in* pada sistem aplikasi di awal tugas dan wajib selalu melakukan *log-out* setelah selesai bertugas;
 - 3) mendata/mendokumentasikan informasi/pertanyaan dari setiap SMS yang masuk ke nomor SMS center NTMC Polri, serta jawaban/tindakan sebagai respons terhadap telepon yang diterima selama durasi penugasan setiap operator;
 - 4) mencatat lalu melaporkan informasi/kejadian menonjol kepada Kanit NTMC Polri yang bertugas (contoh: kecelakaan yang menyebabkan korban MD 5 orang atau lebih, teror bom, kecelakaan yang melibatkan pejabat publik, dan lain-lain);

5) berkoordinasi

- 5) berkoordinasi dengan operator lainnya atau dengan Kanit NTMC Polri, untuk menindaklanjuti pertanyaan ataupun masalah yang sulit yang ditanyakan penelepon, dan bila memerlukan atensi pimpinan, maka Kanit NTMC Polri akan melaporkan dan meminta petunjuk dari Wakil Koordinator dan/atau Koordinator NTMC Polri;
- 6) membuat laporan rekapitulasi yang berisi: jumlah penelepon yang masuk, informasi/pertanyaan yang memerlukan atensi atasan, informasi/kejadian yang menonjol dan respons/tindak lanjut dari operator SMS center, Kanit NTMC, Wakil Koordinator dan/atau Koordinator NTMC Polri;
- 7) operator SMS center NTMC Polri merupakan anggota Korlantas Polri dan bukan *outsourcing* atau PHL (Pegawai Harian Lepas);
- 8) jumlah operator SMS center NTMC Polri minimal 3 (tiga) orang dengan rincian sebagai berikut:
 - a) penanganan dibagi dalam bentuk 3 shift kerja, yang diatur pengantiannya sehingga pelayanan siap selama 24 jam secara terus-menerus;
 - b) pengaturan lama (durasi) kerja tiap shift diatur lebih lanjut dengan jadwal yang dibuat oleh Kabidtekinfokom Korlantas Polri dengan mempedomani ketentuan jam kerja minimal serta memperhatikan situasi kesatuan.
- 9) bila salah satu operator berhalangan, karena sakit atau izin, maka operator berikutnya wajib menggantikan operator yang berhalangan;
- 10) namun setelah operator yang berhalangan tersebut bertugas kembali, maka operator tersebut wajib menggantikan jumlah hari absen yang dilakukannya secara terkoordinasi dengan Kanit NTMC yang bertugas. Hal ini bertujuan agar setiap operator tetap disiplin mengenai absensi serta komitmen terhadap tugasnya.

b. persyaratan.....

- b. persyaratan pelayanan dari pihak pengguna layanan (masyarakat):
- 1) pengguna layanan SMS center NTMC Polri mengirim SMS, dengan menyebutkan identitas yang jelas (nama dan alamat) sebagai dokumentasi data pelapor dan digunakan bila terdapat tindak lanjut masukan/pertanyaan yang memerlukan konfirmasi/pemberitahuan kembali kepada penelepon;
 - 2) persyaratan informasi yang diberikan: lokasi kejadian, kronologis singkat, waktu kejadian;
 - 3) persyaratan pertanyaan/saran/kritik/keluhan yang diberikan: jelas, detil dan spesifik (*to the point*), mengenai lokasi kemacetan dan alternatif solusinya, kejadian kecelakaan (lokasi kejadian, kronologis singkat, waktu kejadian), kinerja petugas Polri, proses pengurusan SIM/STNK/BPKB/pembayaran PKB, lokasi bencana alam yang sedang terjadi dan solusi berupa rute alternatifnya.
- c. persyaratan pelayanan aplikasi SMS center NTMC Polri:
- 1) *server internet* tidak *down*, sehingga *posting* berita pada website NTMC Polri tidak tertunda (*delay*);
 - 2) durasi layanan SMS tidak boleh ditetapkan karena adanya salah satu bentuk respons operator SMS center yakni memandu masyarakat mencari jalan alternatif dan/atau menunjukkan jalan yang akan ditempuh dengan menggunakan *google-map* atau mencari data yang dibutuhkan masyarakat yang berasal dari operator lain seperti operator Kecelakaan Lalu Lintas, operator Regident Ranmor/Pengemudi, dan lain-lain.

b. operator

3. Sistem Mekanisme dan Prosedur.

- a. operator SMS center NTMC Polri melakukan persiapan diri yakni berupa persiapan data/informasi yang diperkirakan akan diperlukan saat bertugas, maupun membaca laporan hasil kerja beberapa operator sebelumnya sehingga memiliki wawasan akan informasi/kejadian terkini situasi terkait lalu lintas (*up-to-date*);
- b. operator SMS center NTMC Polri mengecek kelengkapan Sarpras/fasilitas terkait operasional SMS center NTMC Polri (*jenis Sarpras/fasilitas lihat komponen nomor 7*);
- c. operator SMS center NTMC Polri melakukan *log-in* pada sistem aplikasi SMS center NTMC Polri;
- d. operator SMS center NTMC Polri merespons SMS yang masuk, dengan *delay* (tundaan) jawaban tidak melebihi 3 menit.
- e. memberi jawaban atas SMS yang masuk dengan segera (*delay* jawaban tidak melebihi 3 menit), dan dengan benar serta dapat dipertanggungjawabkan yang didukung data yang akurat, Laporan Polisi maupun informasi yang dikonfirmasi dari Koordinator/Wakil Koordinator/Kanit NTMC Polri;
- f. mencatat informasi, pertanyaan sedetail mungkin (lokasi kejadian, kronologis singkat, waktu kejadian), serta saran dan/atau kritik/keluhan yang disampaikan masyarakat melalui SMS center NTMC Polri;
- g. jika ada informasi atau data yang masuk melalui SMS kurang lengkap, maka operator segera menanyakan kembali kejelasan pertanyaan/informasi kepada pengirim SMS untuk dapat ditindaklanjuti;
- h. berkoordinasi dengan operator lainnya atau dengan Kanit NTMC Polri yang bertugas untuk menindaklanjuti pertanyaan ataupun masalah yang sulit yang ditanyakan pengirim SMS. Contoh: meminta informasi lalu lintas kepada operator CCTV atas pertanyaan pengirim SMS mengenai situasi lalu lintas di titik tertentu;
- i. memberi

- i. memberi jawaban dengan bahasa Indonesia yang baku dan formal, bukan dengan bahasa pasaran atau bahasa *gaul*, dan bila pengirim SMS masih belum puas dengan jawaban operator lalu kembali menanyakan pertanyaan selanjutnya, maka operator tetap wajib membalas SMS tersebut;
- j. mengupayakan untuk memberikan sosialisasi, edukasi dan imbauan keselamatan berkendara dan peraturan lalu lintas pada saat membalas SMS;
- k. mencatat lalu melaporkan setiap informasi kejadian menonjol yang diterima dari pengirim SMS dan dilaporkan kepada Kanit NTMC Polri (contoh: kecelakaan yang menyebabkan korban MD 5 orang atau lebih, teror bom, kecelakaan yang melibatkan pejabat publik, dan lain-lain);
- l. operator mengkonfirmasi kepada pengirim SMS center apakah pertanyaan sudah terjawab seperti yang dimaksudkan pengirim, dan operator juga wajib menanyakan apakah ada pertanyaan lainnya. Konfirmasi dari pengirim SMS center bahwa pertanyaan sudah terjawab dan bahwa tidak ada pertanyaan lain, dapat digunakan sebagai rujukan penilaian kualitas kinerja operator SMS center NTMC Polri;
- m. bila selesai bertugas, maka operator SMS center NTMC Polri melakukan *log-off* pada sistem aplikasi SMS center NTMC Polri;
- n. operator SMS center NTMC Polri membuat rekapitulasi laporan pelaksanaan tugas sebagai operator SMS center NTMC Polri dan ditandatangani oleh petugas operator dan Kanit NTMC Polri di akhir tugas. Laporan rekapitulasi ini memuat antara lain jumlah SMS yang masuk, informasi/pertanyaan yang memerlukan atensi atasan yang diterima, informasi/kejadian yang menonjol serta jawaban/tindak lanjut yang telah dilakukan operator SMS center/Kanit yang bertugas ataupun Koordinator/Wakil Koordinator NTMC Polri.

4. Jangka Penyelesaian
 - a. SMS yang masuk segera direspons dengan *delay* jawaban tidak melebihi 3 menit;
 - b. durasi layanan SMS tidak boleh dibatasi karena adanya bentuk respons operator SMS center yakni memandu masyarakat mencari jalan alternatif dan/atau menunjukkan jalan yang akan ditempuh dengan menggunakan *google-map* atau mencari data yang dibutuhkan masyarakat yang berasal dari operator lain seperti operator kecelakaan Lalu Lintas, operator Regident Ranmor/Pengemudi, dan lain-lain.

5. Biaya/ Tarif
Tidak dipungut biaya.

6. Produk Pelayanan.
 - a. data, informasi, jawaban pertanyaan, rekomendasi solusi atas masalah yang disampaikan penelepon, atensi atasan, tindak lanjut di lapangan untuk penanganan masalah yang diterima melalui SMS center NTMC Polri;
 - b. data jumlah SMS yang diterima melalui SMS center NTMC Polri secara harian, bulanan dan tahunan berdasarkan jenis masukan, pengaduan dan kritik;
 - c. data jumlah pengirim SMS yang puas akan jawaban yang diberikan operator dan yang tidak puas beserta alasannya: secara harian, bulanan dan tahunan. Hal ini berguna untuk dijadikan pedoman untuk evaluasi diri bagi operator SMS center NTMC Polri.

7. Sarana, Prasarana dan atau fasilitas.
 - a. perangkat desktop komputer;
 - b. perangkat aplikasi SMS center;
 - c. data dan informasi;
 - d. disposisi.

8. Kompetensi

8. Kompetensi Pelaksana

- a. menguasai kejadian terkait lalu lintas terkini yang menonjol, maupun yang umum;
- b. menguasai jalur-jalur jalan rawan macet, rawan kecelakaan/kejahatan lalu lintas di wilayah tugas serta jaringan alternatif penanganannya;
- c. menguasai data dan informasi yang diperkirakan akan diperlukan saat bertugas;
- d. mampu mengidentifikasi, mengumpulkan dan menyajikan data dan informasi dengan cepat dan tepat;
- e. mampu memberi respons yang tepat, lugas dan tepat sasaran kepada pengirim SMS;
- f. penggunaan bahasa Indonesia yang formal dengan struktur tata bahasa yang benar dan baku, singkat, padat, tidak menggunakan bahasa pasaran maupun bahasa *gaul*;
- g. tidak terpancing emosi, tetap ramah, santun, namun tegas dan tepat sasaran dalam mengakomodir SMS yang masuk.

9. Pengawasan Internal.

- a. dilakukan oleh atasan langsung yakni Kanit NTMC yang bertugas;
- b. konsisten dan rutin (terus-menerus) maupun secara insidental (*sidak*) memeriksa laporan hasil kerja operator yang bertugas (*Pasal 5 ayat 2 Perkap Nomor 16 Tahun 2011 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Polri dengan Sistem Manajemen Kinerja*);
- c. konsisten dalam memberikan teguran, sanksi maupun reward.

10. Penanganan, Pengaduan, Saran dan masukan.

- a. NTMC Polri wajib membuat menu “kotak saran *on-line*” pada website NTMC Polri (www.lantas.polri.go.id) sehingga masyarakat dapat memasukkan pengaduan/kritik/saran/keluhan atas kinerja layanan operator serta kinerja sistem aplikasi yang digunakan NTMC Polri;

b. tiap

- b. tiap minggu dan/atau 2 minggu dan/atau bulanan, masukan pengaduan/keluhan/saran masyarakat pada menu “kotak saran” *on-line* ini ditabulasi secara statistik menurut setiap jenis pelayanan NTMC Polri yang selanjutnya dilaporkan secara tertulis kepada Kanit NTMC Polri, sebagai pedoman untuk memperbaiki kinerja operator NTMC Polri, maupun perbaikan kinerja operasional pelayanan NTMC Polri;
- c. yang mentabulasi masukan pengaduan/keluhan/saran masyarakat pada menu “kotak saran” *on-line* ini adalah operator website NTMC Polri.

11. Jumlah Pelaksana

- a. operator merupakan anggota Korlantas Polri dan bukan *outsourcing* atau PHL (Pegawai Harian Lepas);
- b. jumlah operator SMS center NTMC Polri minimal 3 (tiga) orang dengan rincian sebagai berikut:
 - 1) penanganan dibagi dalam bentuk 3 shift kerja, yang diatur pengantiannya sehingga pelayanan siap selama 24 jam secara terus- menerus;
 - 2) pengaturan lama (durasi) kerja tiap shift diatur lebih lanjut dengan jadwal yang dibuat oleh Kabidtekinfokom Korlantas Polri dengan mempedomani ketentuan jam kerja minimal serta memperhatikan situasi kesatuan;
- c. bila salah satu operator berhalangan, karena sakit atau izin, maka operator berikutnya wajib menggantikan operator yang berhalangan;
- d. namun setelah operator yang berhalangan tersebut bertugas kembali, maka operator tersebut wajib menggantikan jumlah hari absen yang dilakukannya secara terkoordinasi dengan Kanit NTMC yang bertugas. Hal ini bertujuan agar setiap operator tetap disiplin mengenai absensi serta komitmen terhadap tugasnya.

12. Jaminan Pelayanan.

- a. keakuratan data dan informasi yang disampaikan operator SMS center kepada penelepon;
- b. ketepatan solusi masalah dan jawaban atas pertanyaan yang disampaikan penelepon, serta ketepatan serta pelaksanaan solusi tindak lanjut di lapangan atas pengaduan/keluhan/saran pengirim SMS;
- c. membuat Standar Pelayanan (SP) operator SMS center NTMC Polri;
- d. melaksanakan pelayanan sesuai SP yang ditetapkan;
- e. jaminan pelayanan diwujudkan dalam bentuk Maklumat Pelayanan (lihat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, Bab IV Lembar Kerja-10 Bagian F) yang merupakan pernyataan deklarasi dari pihak pelaksana/penyelenggara NTMC Polri kepada masyarakat yakni berupa pernyataan janji kesanggupan dan kewajiban penyelenggara/pelaksana NTMC Polri untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
- f. selain itu, Maklumat Pelayanan juga berisi pernyataan bahwa bila pelaksana/penyelenggara tidak menepati janji tersebut, maka pelaksana/penyelenggara NTMC Polri siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.

- a. operator hanya memberikan informasi umum bila menyangkut identitas orang dan kendaraan. Misalnya: seorang pria, usia sekitar 40 tahun mengendarai sepeda motor Honda Revo merah;
- b. operator tidak dibenarkan memberikan identitas orang (nama, alamat, nomor telepon) dan identitas khusus Ranmor (nomor plat dan nomor rangka/mesin kendaraan) atas informasi/keluhan yang disampaikan penelepon untuk mencegah penipuan bermotivasi uang/nama baik yang disalahgunakan oleh penelepon;
- c. software

- c. software: sistem aplikasi on line NTMC Polri (*Service Provider System*) agar memiliki sistem pengamanan jaringan dan database NTMC Polri terhadap *cyber-crime* yakni dalam bentuk sistem anti-retas software (*hacker* dan *crack*);
- d. pelaksana/penyelenggara pelayanan NTMC Polri:
 - 1) perlu diperlengkapi dengan pengetahuan/keterampilan untuk mengantisipasi *cyber-crime* (*hacker* dan *crack*) sehingga perlu pengadaan pelatihan *anti cyber-crime*;
 - 2) perlu diperlengkapi dengan pengetahuan/keterampilan dalam strategi mendeteksi keberadaan pelapor kejahatan/kecelakaan/pelanggaran lalu lintas serta isu sosial palsu yang disampaikan melalui aplikasi NTMC Polri.

14. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

- a. jumlah SMS yang diterima, yang direspons, dan yang ditindaklanjuti menurut fungsi waktu penugasan operator;
- b. rekapitulasi laporan hasil penugasan operator SMS center NTMC Polri;
- c. bentuk/jumlah keluhan/pengaduan/saran atas kinerja operator SMS center NTMC Polri yang masuk melalui “Kotak Saran” *on-line* pada website NTMC Polri.

catatan:

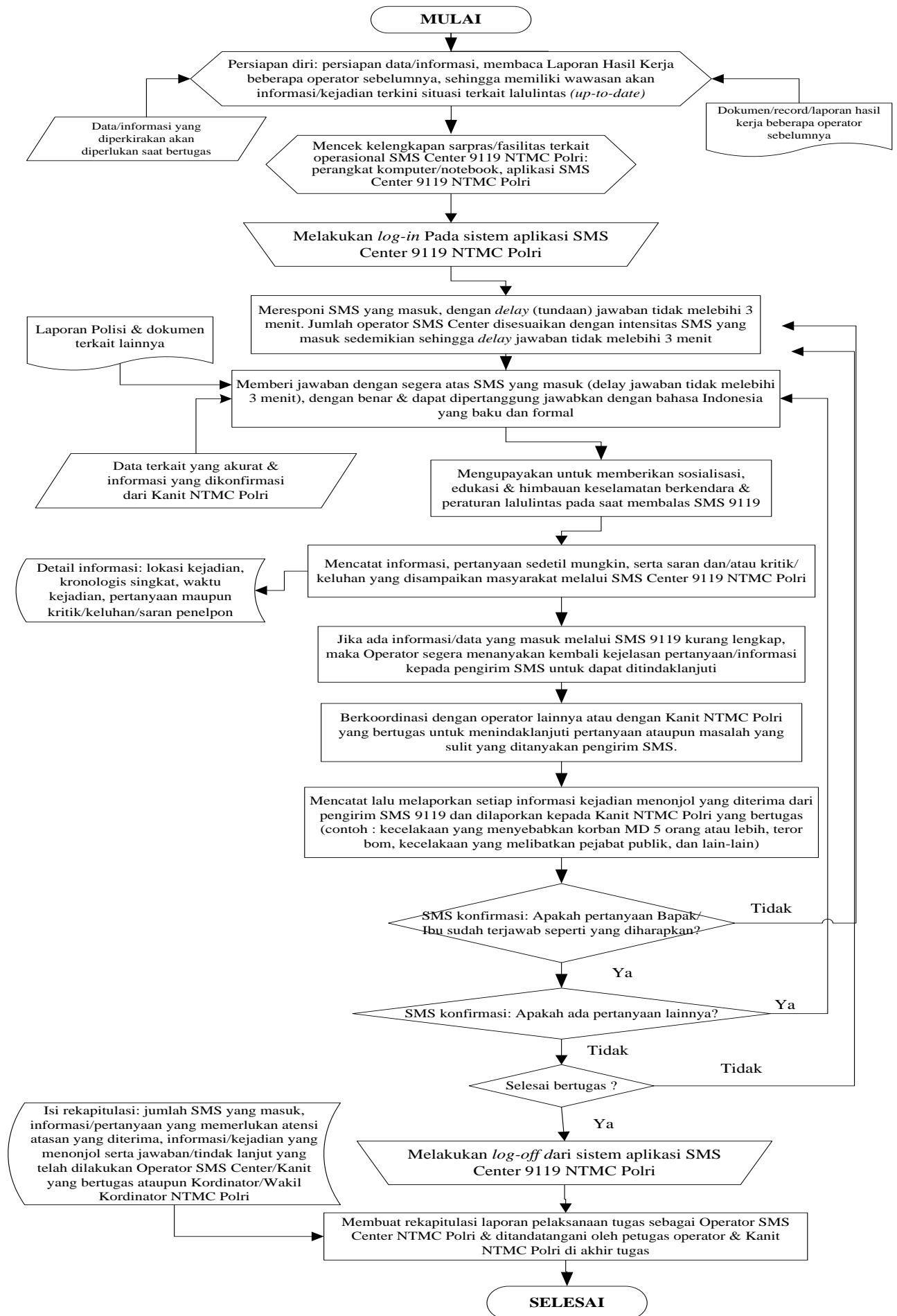
poin a, b dan c ini menunjukkan kemampuan dan kecepatan operator dalam mengakomodir SMS yang masuk dengan metode solusi/jawaban/tindak lanjut yang benar dan tepat sasaran.

- 1) parameter yang termaktub pada 10 aspek generik dan 5 aspek spesifik yang disesuaikan dengan jenis penugasan dan terkait pelaksanaan Tupoksi, yang dirinci dan didefinisikan pada Formulir Penilaian Kinerja Pelaksana NTMC Polri berdasarkan pasal 7 Perkap Nomor 16 Tahun 2011 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Polri dengan Sistem Manajemen Kinerja.

2) 10 aspek

- 2) 10 aspek generik parameter penilaian kinerja pelaksana NTMC Polri adalah: aspek Kepemimpinan, Jaringan Sosial, Komunikasi, Pengendalian Emosi, Agen Perubahan, Integritas, Empati, Pengelolaan Administrasi, Kreatifitas dan Kemandirian (*bobot penilaian 35%*);
- 3) 5 aspek spesifik terkait pelaksanaan Tupoksi yang merupakan parameter penilaian kinerja pelaksana NTMC Polri adalah: Penguasaan Materi Penugasan, Kemampuan Koordinasi Internal dan Eksternal Polri, Konsistensi Kehadiran selama durasi penugasan, Pelaksanaan Eskalasi Kegiatan dan Penilaian Harian Hasil Penugasan, Pelaksanaan Evaluasi dan Pelaporan Harian kepada Pimpinan (*bobot penilaian 65%*);
- 4) tata cara penilaian diatur pada Perkap Nomor 16 Tahun 2011 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Polri dengan Sistem Manajemen Kinerja.

PROSEDUR PELAYANAN PERATOR SMS CENTER 9119 NTMC POLRI



E. STANDAR PELAYANAN OPERATOR REGIDENT RANMOR ON LINE NTMC
POLRI

1. Dasar Hukum

- a. 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);
- b. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);
- c. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
- d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
- e. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- f. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
- g. Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang Penyusunan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
- h. Peraturan

- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 749);
- i. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 297);
- j. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Organisasi pada Tingkat Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- k. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 272, Tambahan Berita Negara Nomor 1).

2. Persyaratan Pelayanan

- a. persyaratan pelayanan dari pihak operator Regident Ranmor on line NTMC Polri:
 - 1) persiapan diri dan persiapan perlengkapan (*jenis peralatan lihat poin 7*) sebelum memulai tugas pelayanan sebagai operator Regident Ranmor on line NTMC Polri;
 - 2) melakukan *log-in* pada sistem aplikasi di awal tugas dan wajib selalu melakukan *log-out* setelah selesai bertugas;
 - 3) menjawab pertanyaan serta mendafta/mendokumentasikan informasi/pertanyaan tentang Regident Ranmor yang disampaikan oleh operator *call center*, operator SMS center dan operator jejaring sosial NTMC Polri;
 - 4) tidak dibenarkan memberikan data lengkap untuk keperluan lain kecuali dalam rangka kepentingan penyidikan;
 - 5) mencatat.....

- 5) mencatat lalu melaporkan informasi/kejadian menonjol kepada Kanit NTMC Polri yang bertugas (contoh: kecelakaan yang menyebabkan korban MD 5 orang atau lebih, teror bom, kecelakaan yang melibatkan pejabat publik, dan lain-lain);
- 6) berkoordinasi dengan operator lainnya atau dengan Kanit NTMC Polri, untuk menindaklanjuti pertanyaan ataupun masalah yang sulit yang ditanyakan penelepon, dan bila memerlukan atensi pimpinan, maka Kanit NTMC Polri akan melaporkan dan meminta petunjuk dari Wakil Koordinator dan/atau Koordinator NTMC Polri;
- 7) membuat laporan rekapitulasi yang berisi: jumlah penelepon yang masuk, informasi/pertanyaan yang memerlukan atensi atasan, informasi/kejadian yang menonjol dan respons/tindak lanjut dari operator SMS center, Kanit NTMC, Wakil Koordinator dan/atau Koordinator NTMC Polri;
- 8) operator Regident Ranmor on line NTMC Polri merupakan anggota Korlantas Polri dan bukan *outsourcing* atau PHL (Pegawai Harian Lepas);
- 9) jumlah operator Regident on line NTMC Polri minimal 3 (tiga) orang dengan rincian sebagai berikut:
 - a) penanganan dibagi dalam bentuk 3 shift kerja, yang diatur pengantiannya sehingga pelayanan siap selama 24 jam secara terus-menerus;
 - b) pengaturan lama (durasi) kerja tiap shift diatur lebih lanjut dengan jadwal yang dibuat oleh Kabidtekinfokom Korlantas Polri dengan mempedomani ketentuan jam kerja minimal serta memperhatikan situasi kesatuan;
- 10) bila salah satu operator berhalangan, karena sakit atau izin, maka operator berikutnya wajib menggantikan operator yang berhalangan.

11). namun.....

- 11) namun setelah operator yang berhalangan tersebut bertugas kembali, maka operator tersebut wajib menggantikan jumlah hari absen yang dilakukannya secara terkoordinasi dengan Kanit NTMC yang bertugas. Hal ini bertujuan agar setiap operator tetap disiplin mengenai absensi serta komitmen terhadap tugasnya.
- b. persyaratan pelayanan dari pihak pengguna layanan (masyarakat):
- 1) pengguna layanan yang memerlukan jasa layanan Regident Ranmor on line NTMC Polri dapat mengirim pertanyaan/masukan/kritisi melalui SMS center atau menghubungi *call center* atau melalui jejaring sosial NTMC Polri yakni akun twitter dan/atau facebook NTMC Polri, dengan menyebutkan identitas yang jelas (nama, nomor telepon dan alamat) sebagai dokumentasi data pelapor dan digunakan bila terdapat tindak lanjut berupa informasi, pengaduan, masukan/pertanyaan yang memerlukan konfirmasi/pemberitahuan kembali kepada penelepon;
 - 2) bila pertanyaan mengenai perpanjangan STNK/TNKB, atau pengurusan SIM/BPKB, maka pengguna layanan wajib mampu menyebutkan nomor plat Polisi Ranmor yang akan ditanyakan, agar operator Regident Ranmor on-line NTMC Polri dapat memberi data awal yang bersifat umum yakni merek, jenis, warna kendaraan, masa berlaku pajak atau STNK, atau posisi tahapan pengurusannya di Samsat/Satpas;
 - 3) pengguna layanan Regident Ranmor on line NTMC Polri tidak dibenarkan meminta data Ranmor berupa: nomor plat Polisi, nomor rangka mesin, nama/alamat pelaku/korban/pemilik Ranmor. Hal ini untuk mencegah penyalahgunaan informasi yang bermotifkan uang (penipuan) maupun pencemaran nama baik.
- c. persyaratan

- c. persyaratan pelayanan aplikasi Regident Ranmor on line NTMC Polri:
 - 1) *server internet* tidak *down*, sehingga pencarian data terkait Regident Ranmor tidak tertunda (*delay*);
 - 2) durasi layanan Regident Ranmor on line NTMC Polri maksimalnya adalah 5 (lima) menit dihitung sejak operator Regident Ranmor on line menerima pertanyaan dari operator lainnya terkait Regident Ranmor.
3. Sistem Mekanisme dan Prosedur.
 - a. operator Regident Ranmor on line NTMC Polri melakukan persiapan diri yakni berupa persiapan data/informasi yang diperkirakan akan diperlukan saat bertugas, maupun membaca laporan hasil kerja beberapa operator sebelumnya sehingga memiliki wawasan akan informasi/kejadian terkini situasi terkait Regident Ranmor (*up-to-date*);
 - b. operator Regident Ranmor on line NTMC Polri mengecek dan memastikan kelengkapan Sarpras/fasilitas terkait operasional Regident Ranmor on line NTMC Polri (*jenis Sarpras/fasilitas lihat komponen nomor 7*);
 - c. melakukan *log-in* pada aplikasi Regident Ranmor on line NTMC Polri;
 - d. menjawab pertanyaan dengan segera (*delay respon* tidak lebih dari 3 menit) mengenai Registrasi dan Identifikasi (pengecekan Identitas Nomor Polisi Kendaraan Bermotor) yang masuk melalui aplikasi layanan SMS center atau call center atau jejaring sosial dengan mencari data yang akurat melalui aplikasi Regident Ranmor on line;
 - e. bila pertanyaan mengenai perpanjangan STNK/TNKB, atau pengurusan SIM/BPKB, jika dan hanya jika penanya yang menyebutkan nomor plat Polisi Ranmor yang akan ditanyakan, maka operator Regident Ranmor on-line NTMC Polri dibenarkan untuk memberi data awal yang bersifat umum yakni merek, jenis, warna kendaraan, masa berlaku pajak atau STNK, atau posisi tahapan pengurusannya di Samsat/Satpas;
 - f. bila

- f. bila pertanyaan mengenai ciri-ciri Ranmor yang terlibat kecelakaan/pelanggaran/kejahatan lalu lintas, maka operator Regident Ranmor on-line NTMC Polri hanya dibenarkan memberi ciri-ciri umum Ranmor seperti: merk, warna, jenis Ranmor, lokasi TKP, jumlah korban, kronologis, gender pelaku/korban. Data Ranmor yang tidak dibenarkan didiseminasi adalah: nomor plat Polisi, nomor rangka mesin, nama/alamat pelaku/korban/pemilik Ranmor. Hal ini untuk mencegah penyalahgunaan informasi yang bermotifkan uang (penipuan) maupun pencemaran nama baik;
- g. tidak dibenarkan memberikan data lengkap untuk keperluan lain kecuali dalam rangka kepentingan penyidikan;
- h. apabila penyidik/petugas/perwakilan institusi (*pemohon*) datang meminta data lengkap kendaraan ke NTMC Polri, maka pemohon wajib mengisi buku mutasi permintaan data Regident dan operator Regident Ranmor NTMC Polri wajib meminta identitas (KTA) petugas, surat perintah/nota dinas untuk dikopi sebagai bahan dokumentasi;
- i. mencatat dan mengkoordinasikan jadwal layanan STNK keliling sesuai format laporan setiap pukul 18.00 WIB (H-1) dan pukul 05.00 WIB (Hari H Pelaksanaan) untuk memastikan tidak ada perubahan lokasi dan gangguan teknis;
- j. mencatat lalu melaporkan setiap informasi kejadian menonjol yang diterima dari operator SMS center dan/atau dari operator *call center* dan/atau dari operator jejaring sosial dan dilaporkan kepada Kanit NTMC Polri yang bertugas (contoh: kecelakaan yang menyebabkan korban MD 5 orang atau lebih, teror bom, kecelakaan yang melibatkan pejabat publik, dan lain-lain);
- k. bila selesai bertugas sebagai operator Regident Ranmor on line NTMC Polri, maka operator melakukan *log-off* dari aplikasi Regident Pengemudi on line NTMC Polri;

l. membuat

- l. membuat rekapitulasi laporan pelaksanaan tugas sebagai operator Regident Ranmor on line NTMC Polri dan ditandatangani oleh petugas operator dan Kanit NTMC Polri di akhir tugas. Laporan rekapitulasi ini memuat antara lain jumlah pertanyaan yang masuk dan yang mampu dijawab/diakomodir, informasi/pertanyaan yang memerlukan atensi atasan, informasi/kejadian yang menonjol serta jawaban/tindak lanjut yang telah dilakukan operator Regident Ranmor on line/Kanit yang bertugas ataupun Koordinator/Wakil Koordinator NTMC Polri.

4. Jangka Penyelesaian

durasi layanan Regident Ranmor on line NTMC Polri tidak lebih dari 5 (lima) menit (maksimal) terhitung sejak operator Regident Ranmor on line menerima pertanyaan dari operator lainnya terkait Regident Ranmor.operator lainnya tersebut adalah operator SMS center dan/atau operator call center dan/atau operator jejaring sosial NTMC Polri.

5. Biaya/ Tarif

Tidak dipungut biaya.

6. Produk Pelayanan.

- a. data, informasi, jawaban pertanyaan, rekomendasi solusi dan tindak lanjut untuk penanganan masalah yang diterima operator Regident Ranmor on line melalui operator SMS center dan/atau operator call center dan/atau operator jejaring sosial NTMC Polri serta atensi atasan;
- b. data jumlah pertanyaan yang diterima secara harian, bulanan dan tahunan yang dikelompokkan berdasarkan pertanyaan mengenai SIM, STNK, BPKB, terkait kecelakaan lalu lintas;
- c. data jumlah pertanyaan yang dapat diakomodir dalam durasi tidak lebih dari 5 (lima) menit dan yang lebih dari 5 (lima) menit untuk dapat dijadikan pedoman evaluasi dan peningkatan kapasitas operator Regident Ranmor on line NTMC Polri.

7. Sarana, Prasarana dan atau fasilitas.
 - a. perangkat desktop komputer/ notebook;
 - b. perangkat aplikasi regident ranmor on line;
 - c. data dan informasi;
 - d. disposisi/ surat perintah.

8. Kompetensi Pelaksana
 - a. mampu mengidentifikasi, mengumpulkan dan menyajikan data dan informasi terkait Regident Ranmor dengan cepat dan tepat;
 - b. mampu memberi respons yang tepat, lugas dan tepat sasaran atas pertanyaan/permintaan data Regident Ranmor yang masuk;
 - c. menguasai batasan-batasan data terkait Regident Ranmor yang dibenarkan dan yang tidak dibenarkan untuk didiseminasi kepada penanya/pemohon data.

9. Pengawasan Internal.
 - a. dilakukan oleh atasan langsung yakni Kanit NTMC yang bertugas;
 - b. konsisten dan rutin (terus-menerus) maupun secara insidental (*sidak*) memeriksa laporan hasil kerja operator yang bertugas (*Pasal 5 ayat 2 Perkap Nomor 16 Tahun 2011 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Polri dengan Sistem Manajemen Kinerja*);
 - c. konsisten dalam memberikan teguran, sanksi maupun reward.

10. Penanganan, Pengaduan, Saran dan masukan.
 - a. NTMC Polri wajib membuat menu “kotak saran *on-line*” pada website NTMC Polri (www.lantas.polri.go.id) sehingga masyarakat dapat memasukkan pengaduan/kritik/saran/keluhan atas kinerja layanan operator serta kinerja sistem aplikasi yang digunakan NTMC Polri;

b. tiap

- b. tiap minggu dan/atau 2 minggu dan/atau bulanan, masukan pengaduan/keluhan/saran masyarakat pada menu “kotak saran” *on-line* ini ditabulasi secara statistik menurut setiap jenis pelayanan NTMC Polri yang selanjutnya dilaporkan secara tertulis kepada Kanit NTMC Polri, sebagai pedoman untuk memperbaiki kinerja operator NTMC Polri, maupun perbaikan kinerja operasional pelayanan NTMC Polri;
- c. yang mentabulasi masukan pengaduan/keluhan/saran masyarakat pada menu “kotak saran” *on-line* ini adalah operator website NTMC Polri.

11. Jumlah Pelaksana

- a. operator Regident Ranmor on line merupakan anggota Korlantas Polri dan bukan *outsourcing* atau PHL (Pegawai Harian Lepas);
- b. jumlah operator Regident Ranmor on line NTMC Polri minimal 3 (tiga) orang dengan rincian sebagai berikut:
 - 1) penanganan dibagi dalam bentuk 3 shift kerja, yang diatur pengantiannya sehingga pelayanan siap selama 24 jam secara terus- menerus;
 - 2) pengaturan lama (durasi) kerja tiap shift diatur lebih lanjut dengan jadwal yang dibuat oleh Kabidtekinfokom Korlantas Polri dengan mempedomani ketentuan jam kerja minimal serta memperhatikan situasi kesatuan.
- c. bila salah satu operator berhalangan, karena sakit atau izin, maka operator berikutnya wajib menggantikan operator yang berhalangan;
- d. namun setelah operator yang berhalangan tersebut bertugas kembali, maka operator tersebut wajib menggantikan jumlah hari absen yang dilakukannya secara terkordinasi dengan Kanit NTMC yang bertugas. Hal ini bertujuan agar setiap operator tetap disiplin mengenai absensi serta komitmen terhadap tugasnya.

12. Jaminan Pelayanan.

- a. keakuratan data dan informasi yang disampaikan operator Regident Ranmor on line kepada penanya;
- b. ketepatan solusi masalah dan jawaban atas pertanyaan yang masuk, serta ketepatan serta pelaksanaan solusi tindak lanjut di lapangan atas pengaduan/keluhan/saran masyarakat terkait regident Ranmor;
- c. membuat Standar Pelayanan (SP) operator Regident Ranmor on line NTMC Polri;
- d. melaksanakan pelayanan sesuai SP yang ditetapkan;
- e. jaminan pelayanan diwujudkan dalam bentuk Maklumat Pelayanan (lihat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, Bab IV Lembar Kerja-10 Bagian F) yang merupakan pernyataan deklarasi dari pihak pelaksana/penyelenggara NTMC Polri kepada masyarakat yakni berupa pernyataan janji kesanggupan dan kewajiban penyelenggara/pelaksana NTMC Polri untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
- f. selain itu, Maklumat Pelayanan juga berisi pernyataan bahwa bila pelaksana/penyelenggara tidak menepati janji tersebut, maka pelaksana/penyelenggara NTMC Polri siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.

- a. bila pertanyaan mengenai perpanjangan STNK/TNKB, atau pengurusan SIM/BPKB, hanya jika penanya yang menyebutkan nomor plat Polisi Ranmor yang ingin ditanyakan, maka operator Regident Ranmor on-line NTMC Polri dibenarkan untuk memberi data awal yang bersifat umum yakni merek, jenis, warna kendaraan, masa berlaku pajak atau STNK, atau posisi tahapan pengurusannya di Samsat;

b. bila

- b. bila pertanyaan mengenai ciri-ciri Ranmor yang terlibat kecelakaan/pelanggaran/kejahatan lalu lintas, maka operator Regident Ranmor on-line NTMC Polri hanya dibenarkan memberi ciri-ciri umum Ranmor seperti: merk, warna, jenis ranmor, lokasi TKP, jumlah korban, kronologis, gender pelaku/korban. Data Ranmor yang tidak dibenarkan didiseminasi adalah: nomor plat Polisi, nomor mesin, nama/alamat pelaku/korban/pemilik Ranmor. Hal ini untuk mencegah penyalahgunaan informasi yang bermotifkan uang (penipuan) maupun pencemaran nama baik;
- c. tidak dibenarkan memberikan data lengkap untuk keperluan lain kecuali dalam rangka kepentingan penyidikan;
- d. apabila penyidik/petugas/perwakilan institusi (*pemohon*) datang meminta data lengkap kendaraan ke NTMC Polri, maka pemohon wajib mengisi buku mutasi permintaan data Regident dan operator Regident Ranmor NTMC Polri wajib meminta identitas (KTA) petugas, surat perintah/nota dinas untuk dikopi sebagai bahan dokumentasi;
- e. software: sistem aplikasi on line NTMC Polri (*Service Provider System*) agar memiliki sistem pengamanan jaringan dan database NTMC Polri terhadap *cyber-crime* yakni dalam bentuk sistem anti-retas software (*hacker* dan *crack*);
- f. pelaksana/penyelenggara pelayanan NTMC Polri:
 - 1) perlu diperlengkapi dengan pengetahuan/keterampilan untuk mengantisipasi *cyber-crime* (*hacker* dan *crack*) sehingga perlu pengadaan pelatihan *anti cyber-crime*;
 - 2) perlu diperlengkapi dengan pengetahuan/keterampilan dalam strategi mendeteksi keberadaan pelapor kejahatan/kecelakaan/pelanggaran lalu lintas serta isu sosial palsu yang disampaikan melalui aplikasi NTMC Polri.

14. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

- a. jumlah pertanyaan yang masuk Regident Ranmor , jumlah yang mampu direspons/diakomodir dengan tepat/benar dan yang ditindaklanjuti menurut fungsi waktu penugasan operator;
- b. rekapitulasi laporan hasil penugasan operator Regident Ranmor on line NTMC Polri;
- c. bentuk/jumlah keluhan/pengaduan/saran atas kinerja operator Regident Ranmor on line NTMC Polri yang masuk melalui “Kotak Saran” *on-line* pada website NTMC Polri.

catatan:

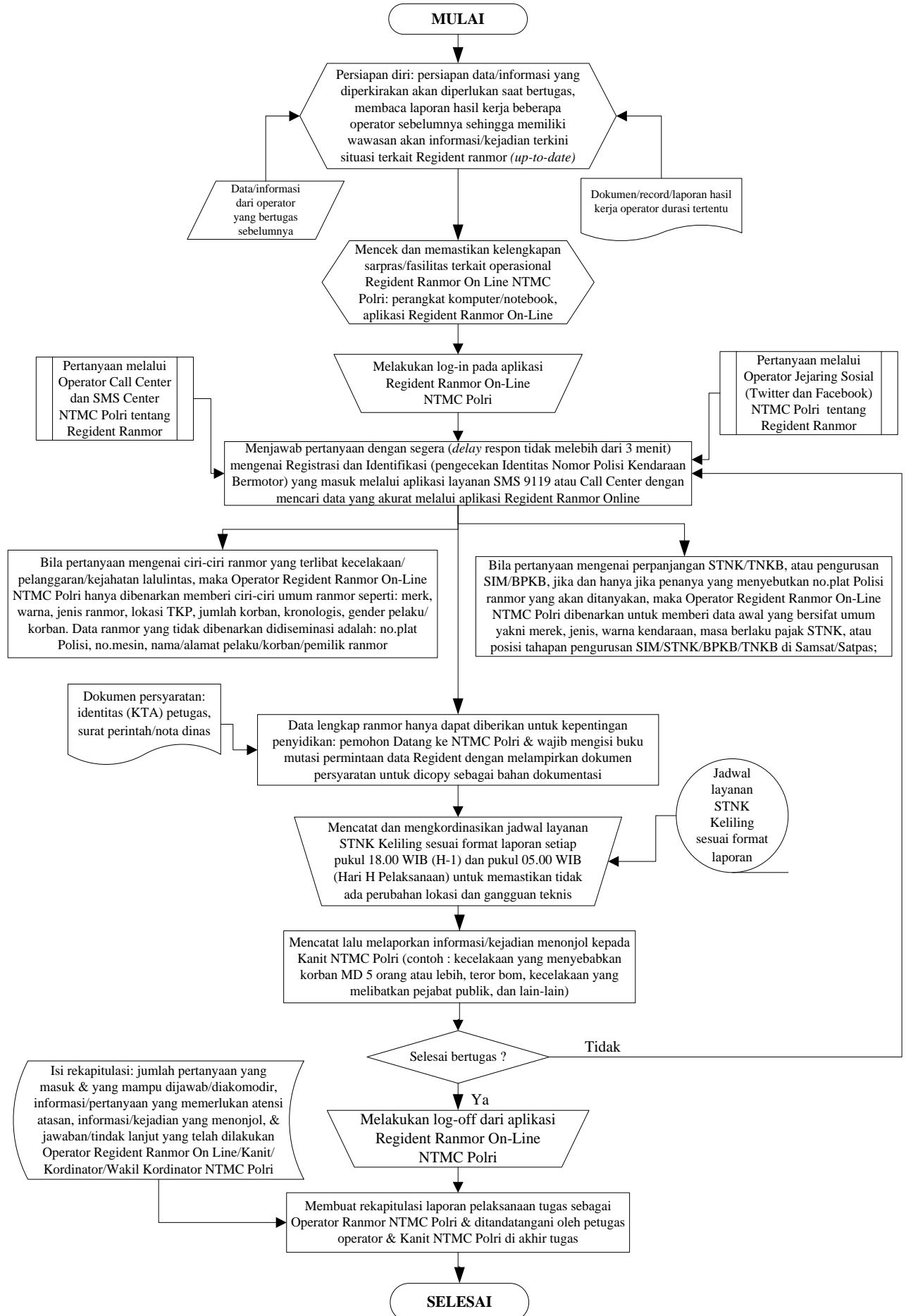
poin a, b dan c ini menunjukkan kemampuan dan kecepatan operator dalam mengakomodir pertanyaan terkait Regident Ranmor on line yang masuk dengan metoda solusi/jawaban/tindak lanjut yang benar dan tepat sasaran.

- 1) parameter yang termaktub pada 10 aspek generik dan 5 aspek spesifik yang disesuaikan dengan jenis penugasan dan terkait pelaksanaan Tupoksi, yang dirinci dan didefinisikan pada Formulir Penilaian Kinerja Pelaksana NTMC Polri berdasarkan pasal 7 Perkap Nomor 16 Tahun 2011 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Polri dengan Sistem Manajemen Kinerja.
- 2) 10 aspek generik parameter penilaian kinerja pelaksana NTMC Polri adalah: aspek Kepemimpinan, Jaringan Sosial, Komunikasi, Pengendalian Emosi, Agen Perubahan, Integritas, Empati, Pengelolaan Administrasi, Kreatifitas dan Kemandirian (*bobot penilaian 35%*);

3) 5 aspek

- 3) 5 aspek spesifik terkait pelaksanaan tupoksi yang merupakan parameter penilaian kinerja pelaksana NTMC Polri adalah: Penguasaan Materi Penugasan, Kemampuan Kordinasi Internal dan Eksternal Polri, Konsistensi Kehadiran selama durasi penugasan, Pelaksanaan Eskalasi Kegiatan dan Penilaian Harian Hasil Penugasan, Pelaksanaan Evaluasi dan Pelaporan Harian kepada Pimpinan (*bobot penilaian 65%*);
- 3) tata cara penilaian diatur pada Perkap Nomor 16 Tahun 2011 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Polri dengan Sistem Manajemen Kinerja.

PROSEDUR PELAYANAN OPERATOR REGIDENT RANMOR ON LINE NTMC POLRI



F. STANDAR PELAYANAN OPERATOR REGIDENT PENGEMUDI ON LINE
NTMC POLRI

1. Dasar Hukum

- a. 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);
- b. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);
- c. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
- d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
- e. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- f. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
- g. Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang Penyusunan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 749);
- i. Peraturan

- i. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 297);
- j. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Organisasi pada Tingkat Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- k. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 272, Tambahan Berita Negara Nomor 1).

2. Persyaratan Pelayanan

- a. persyaratan pelayanan dari Pihak operator Regident pengemudi on line NTMC Polri:
 - 1) persiapan diri dan persiapan perlengkapan (*jenis peralatan lihat poin 7*) sebelum memulai tugas pelayanan sebagai operator regident pengemudi on line NTMC Polri;
 - 2) melakukan *log-in* pada sistem aplikasi di awal tugas dan wajib selalu melakukan *log-out* setelah selesai bertugas;
 - 3) menjawab pertanyaan serta mendata/mendokumentasikan informasi/pertanyaan tentang Regident pengemudi yang disampaikan oleh operator *call center*, operator SMS center dan operator jejaring sosial NTMC Polri;
 - 4) tidak dibenarkan memberikan data lengkap untuk keperluan lain kecuali dalam rangka kepentingan penyidikan;
 - 5) mencatat lalu melaporkan informasi/kejadian menonjol kepada Kanit NTMC Polri yang bertugas (contoh: kecelakaan yang menyebabkan korban MD 5 orang atau lebih, teror bom, kecelakaan yang melibatkan pejabat publik, dan lain-lain);
 - 6) berkoordinasi

- 6) berkoordinasi dengan operator lainnya atau dengan Kanit NTMC Polri, untuk menindaklanjuti pertanyaan ataupun masalah yang sulit yang ditanyakan penelpon, dan bila memerlukan atensi pimpinan, maka Kanit NTMC Polri akan melaporkan dan meminta petunjuk dari Wakil Koordinator dan/atau Koordinator NTMC Polri;
- 7) membuat laporan rekapitulasi yang berisi: jumlah pertanyaan yang masuk, informasi/pertanyaan yang memerlukan atensi atasan, informasi/kejadian yang menonjol dan respons/tindak lanjut dari operator SMS center, Kanit NTMC, Wakil Koordinator dan/atau Koordinator NTMC Polri;
- 8) operator Regident pengemudi on line NTMC Polri merupakan anggota Korlantas Polri dan bukan *outsourcing* atau PHL (Pegawai Harian Lepas);
- 9) jumlah operator Regident pengemudi on line NTMC Polri minimal 3 (tiga) orang dengan rincian sebagai berikut:
 - a) penanganan dibagi dalam bentuk 3 shift kerja, yang diatur pengantiannya sehingga pelayanan siap selama 24 jam secara terus-menerus;
 - b) pengaturan lama (durasi) kerja kerja tiap shift diatur lebih lanjut dengan jadwal yang dibuat oleh Kabidtekinfokom Korlantas Polri dengan mempedomani ketentuan jam kerja minimal serta memperhatikan situasi kesatuan.
- 10) bila salah satu operator berhalangan, karena sakit atau izin, maka operator berikutnya wajib menggantikan operator yang berhalangan;
- 11) namun setelah operator yang berhalangan tersebut bertugas kembali, maka operator tersebut wajib menggantikan jumlah hari absen yang dilakukannya secara terkoordinasi dengan Kanit NTMC yang bertugas. Hal ini bertujuan agar setiap operator tetap disiplin mengenai absensi serta komitmen terhadap tugasnya.

b. persyaratan

- b. persyaratan pelayanan dari pihak pengguna layanan (masyarakat):
- 1) pengguna layanan yang memerlukan jasa layanan Regident pengemudi on line NTMC Polri dapat mengirim pertanyaan/masukan/kritisi melalui SMS center atau menghubungi *call center* atau melalui jejaring sosial NTMC Polri yakni akun twitter dan/atau facebook NTMC Polri, dengan menyebutkan identitas yang jelas (nama, nomor telepon dan alamat) sebagai dokumentasi data pelapor dan digunakan bila terdapat tindak lanjut masukan/pertanyaan yang memerlukan konfirmasi/pemberitahuan kembali kepada penelepon;
 - 2) bila pertanyaan mengenai perpanjangan atau pengurusan SIM, maka pengguna layanan wajib mampu menyebutkan nomor SIM yang akan ditanyakan, agar operator Regident pengemudi on line NTMC Polri dapat memberi data awal yang bersifat umum yakni jenis, masa berlaku, atau posisi tahapan pengurusannya di Satpas;
 - 3) pengguna layanan Regident pengemudi on line NTMC Polri tidak dibenarkan meminta data lengkap identitas pemilik SIM kecuali untuk pemilik SIM yang bersangkutan. Hal ini untuk mencegah penyalahgunaan informasi yang bermotifkan uang (penipuan) maupun pencemaran nama baik;
- c. persyaratan pelayanan aplikasi Regident pengemudi on line NTMC Polri:
- 1) *server internet* tidak *down*, sehingga pencarian data terkait Regident pengemudi tidak tertunda (*delay*);
 - 2) durasi layanan Regident pengemudi on line NTMC Polri maksimalnya adalah 5 (lima) menit terhitung sejak operator Regident pengemudi on line menerima pertanyaan dari operator lainnya terkait Regident pengemudi.

3. Sistem Mekanisme dan Prosedur.

- a. operator Regident pengemudi on line NTMC Polri melakukan persiapan diri yakni berupa persiapan data/informasi yang diperkirakan akan diperlukan saat bertugas, maupun membaca laporan hasil kerja beberapa operator sebelumnya sehingga memiliki wawasan akan informasi/kejadian terkini situasi terkait Regident Pengemudi (*up-to-date*);
- b. operator Regident pengemudi on line NTMC Polri mengecek dan memastikan kelengkapan Sarpras/fasilitas terkait operasional Regident Pengemudi on line NTMC Polri (*jenis Sarpras/fasilitas lihat komponen nomor 7*);
- c. melakukan *log-in* pada aplikasi Regident pengemudi on line NTMC Polri;
- d. menjawab pertanyaan dengan segera (*delay* respons tidak melebihi dari 3 menit) mengenai registrasi dan identifikasi (pengecekan data SIM) yang masuk melalui aplikasi layanan SMS center dan/atau dari operator call center dan/atau jejaring sosial dengan mencari data yang akurat melalui aplikasi Regident pengemudi on line;
- e. data pemilik SIM yang diberikan kepada penanya hanyalah data awal berisi: nama dan masa berlaku SIM;
- f. tidak dibenarkan memberikan data lengkap untuk keperluan lain kecuali dalam rangka kepentingan penyidikan;
- g. apabila penyidik/petugas/perwakilan institusi (*pemohon*) datang meminta data lengkap pengemudi ke NTMC Polri, maka pemohon wajib mengisi buku mutasi permintaan data Regident Pengemudi dan operator Regident Pengemudi NTMC Polri wajib meminta identitas (KTA) petugas, surat perintah/nota dinas untuk dikopi sebagai bahan dokumentasi;
- h. mencatat dan mengkoordinasikan jadwal layanan SIM Keliling sesuai format laporan setiap pukul 18.00 WIB (H-1) dan pukul 05.00 WIB (Hari H Pelaksanaan) untuk memastikan tidak ada perubahan lokasi dan gangguan teknis;
- i. mencatat

- i. mencatat lalu melaporkan setiap informasi kejadian menonjol yang diterima dari pengirim SMS dan dilaporkan kepada Kanit NTMC Polri (contoh: kecelakaan yang menyebabkan korban MD 5 orang atau lebih, teror bom, kecelakaan yang melibatkan pejabat publik, dan lain-lain);
 - j. bila selesai bertugas sebagai operator Regident pengemudi NTMC Polri, maka operator melakukan *log-off* dari aplikasi Regident pengemudi on line NTMC Polri;
 - k. membuat rekapitulasi laporan pelaksanaan tugas sebagai operator Regident pengemudi on line NTMC Polri dan ditandatangani oleh petugas operator dan Kanit NTMC Polri di akhir tugas. Laporan rekapitulasi ini memuat antara lain jumlah pertanyaan yang masuk dan yang mampu dijawab/diakomodir, informasi/pertanyaan yang memerlukan atensi atasan, informasi/kejadian yang menonjol serta jawaban/tindak lanjut yang telah dilakukan operator Regident pengemudi on line/Kanit yang bertugas ataupun Koordinator/Wakil Koordinator NTMC Polri.
4. Jangka Penyelesaian
- a. durasi layanan Regident pengemudi on line NTMC Polri tidak lebih dari 5 (lima) menit dihitung sejak operator Regident pengemudi on line menerima pertanyaan dari operator lainnya terkait Regident pengemudi. Operator lainnya tersebut adalah operator SMS center dan/atau operator call center dan/atau operator jejaring sosial NTMC Polri.
5. Biaya/ Tarif
- Tidak dipungut biaya.
6. Produk Pelayanan.
- a. data, informasi, jawaban pertanyaan, rekomendasi solusi dan tindak lanjut untuk penanganan masalah yang diterima operator Regident pengemudi on line melalui operator SMS center dan/atau operator call center dan/atau operator jejaring sosial NTMC Polri serta atensi atasan;

b. data

- b. data jumlah pertanyaan yang diterima secara harian, bulanan dan tahunan yang dikelompokkan berdasarkan pertanyaan mengenai SIM, STNK, BPKB, terkait kecelakaan lalu lintas;
 - c. data jumlah pertanyaan yang dapat diakomodir dalam durasi tidak lebih dari 5 (lima) menit dan yang lebih dari 5 (lima) menit untuk dapat dijadikan pedoman evaluasi dan peningkatan kapasitas operator pengemudi on line NTMC Polri.
7. Sarana, Prasarana dan atau fasilitas.
- a. perangkat desktop komputer/ notebook;
 - b. perangkat aplikasi regident pengemudi on line;
 - c. data dan informasi;
 - d. disposisi/ Surat Perintah.
8. Kompetensi Pelaksana
- a. mampu mengidentifikasi, mengumpulkan dan menyajikan data dan informasi terkait Regident Pengemudi dengan cepat dan tepat;
 - b. mampu memberi respons yang tepat, lugas dan tepat sasaran atas pertanyaan/permintaan data Regident Pengemudi yang masuk;
 - c. menguasai batasan-batasan data terkait Regident Pengemudi yang dibenarkan dan yang tidak dibenarkan untuk didiseminasi kepada penanya/pemohon data.
9. Pengawasan Internal.
- a. dilakukan oleh atasan langsung yakni Kanit NTMC yang bertugas;
 - b. konsisten dan rutin (terus-menerus) maupun secara insidental (*sidak*) memeriksa laporan hasil kerja operator yang bertugas (*Pasal 5 ayat 2 Perkap Nomor 16 Tahun 2011 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Polri dengan Sistem Manajemen Kinerja*);
 - c. konsisten dalam memberikan teguran, sanksi maupun reward.

10. Penanganan, Pengaduan, Saran dan masukan.
 - a. menjawab pertanyaan serta mendata/mendokumentasikan informasi/pertanyaan tentang Regident Pengemudi yang disampaikan oleh operator *call center*, operator SMS center dan operator jejaring sosial NTMC Polri;
 - b. tidak dibenarkan memberikan data lengkap untuk keperluan lain kecuali dalam rangka kepentingan penyidikan;
 - c. NTMC Polri wajib membuat menu “kotak saran *on-line*” pada website NTMC Polri (www.lantas.polri.go.id) sehingga masyarakat dapat memasukkan pengaduan/kritik/saran/keluhan atas kinerja layanan operator serta kinerja sistem aplikasi yang digunakan NTMC Polri;
 - d. tiap minggu dan/atau 2 minggu dan/atau bulanan, masukan pengaduan/keluhan/saran masyarakat pada menu “kotak saran” *on-line* ini ditabulasi secara statistik menurut setiap jenis pelayanan NTMC Polri yang selanjutnya dilaporkan secara tertulis kepada Kanit NTMC Polri, sebagai pedoman untuk memperbaiki kinerja operator NTMC Polri, maupun perbaikan kinerja operasional pelayanan NTMC Polri;
 - e. yang mentabulasi masukan pengaduan/keluhan/saran masyarakat pada menu “kotak saran” *on-line* ini adalah operator website NTMC Polri.

11. Jumlah Pelaksana
 - a. operator regident pengemudi on line merupakan anggota Korlantas Polri dan bukan *outsourcing* atau PHL (Pegawai Harian Lepas);
 - b. jumlah operator regident pengemudi on line NTMC Polri minimal 3 (tiga) orang dengan rincian sebagai berikut:
 - 1) penanganan dibagi dalam bentuk 3 shift kerja, yang diatur pengantiannya sehingga pelayanan siap selama 24 jam secara terus- menerus;
 - 2) pengaturan

- 2) pengaturan lama (durasi) kerja tiap shift diatur lebih lanjut dengan jadwal yang dibuat oleh Kabidtekinfokom Korlantas Polri dengan mempedomani ketentuan jam kerja minimal serta memperhatikan situasi kesatuan;
- c. bila salah satu operator berhalangan, karena sakit atau izin, maka operator berikutnya wajib menggantikan operator yang berhalangan;
- d. namun setelah operator yang berhalangan tersebut bertugas kembali, maka operator tersebut wajib menggantikan jumlah hari absen yang dilakukannya secara terkoordinasi dengan Kanit NTMC yang bertugas. Hal ini bertujuan agar setiap operator tetap disiplin mengenai absensi serta komitmen terhadap tugasnya.

12. Jaminan Pelayanan.

- a. keakuratan data dan informasi yang disampaikan operator Regident pengemudi on line kepada penanya;
- b. ketepatan solusi masalah dan jawaban atas pertanyaan yang masuk, serta ketepatan serta pelaksanaan solusi tindak lanjut di lapangan atas pengaduan/keluhan/saranmasyarakat terkait Regident Pengemudi;
- c. membuat Standar Pelayanan (SP) operator Regident pengemudi on line NTMC Polri;
- d. melaksanakan pelayanan sesuai SP yang ditetapkan;
- e. jaminan pelayanan diwujudkan dalam bentuk Maklumat Pelayanan (lihat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, Bab IV Lembar Kerja-10 Bagian F) yang merupakan pernyataan deklarasi dari pihak pelaksana/penyelenggara NTMC Polri kepada masyarakat yakni berupa pernyataan janji kesanggupan dan kewajiban penyelenggara/pelaksana NTMC Polri untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;

f. selain

- f. selain itu, Maklumat Pelayanan juga berisi pernyataan bahwa bila pelaksana/penyelenggara tidak menepati janji tersebut, maka pelaksana/penyelenggara NTMC Polri siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.
- a. data pemilik SIM yang diberikan kepada penanya hanyalah data awal berisi: nama dan masa berlaku SIM;
 - b. tidak dibenarkan memberikan data lengkap untuk keperluan lain kecuali dalam rangka kepentingan penyidikan;
 - c. apabila penyidik/petugas/perwakilan institusi (*pemohon*) datang meminta data lengkap kendaraan ke NTMC Polri, maka pemohon wajib mengisi buku mutasi permintaan data Regident dan operator Regident Pengemudi on line NTMC Polri wajib meminta identitas (KTA) petugas, surat perintah/nota dinas untuk dikopi sebagai bahan dokumentasi;
 - d. software: sistem aplikasi on line NTMC Polri (*Service Provider System*) agar memiliki sistem pengamanan jaringan dan database NTMC Polri terhadap *cyber-crime* yakni dalam bentuk sistem anti-retas software (*hacker* dan *crack*);
 - e. pelaksana/penyelenggara pelayanan NTMC Polri:
 - 1) perlu diperlengkapi dengan pengetahuan/keterampilan untuk mengantisipasi *cyber-crime* (*hacker* dan *crack*) sehingga perlu pengadaan pelatihan *anti cyber-crime*;
 - 2) perlu diperlengkapi dengan pengetahuan/keterampilan dalam strategi mendeteksi keberadaan pelapor kejahatan/kecelakaan/pelanggaran lalu lintas serta isu sosial palsu yang disampaikan melalui aplikasi NTMC Polri.

14. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

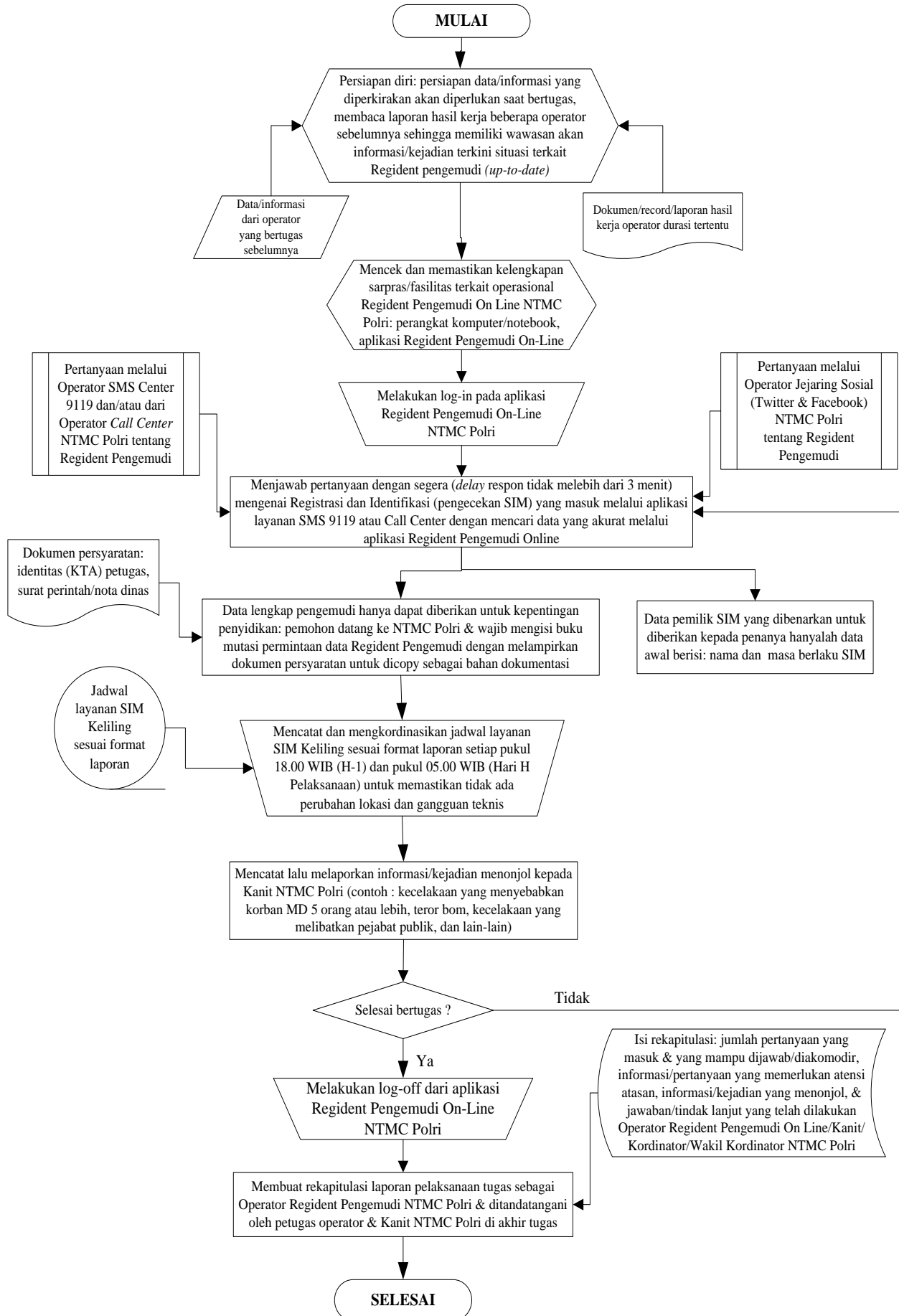
- a. jumlah pertanyaan yang masuk Regident pengemudi , jumlah yang mampu direspons/ diakomodir dengan tepat /benar dan yang ditindaklanjuti menurut fungsi waktu penugasan operator;
- b. rekapitulasi laporan hasil penugasan operator Regident pengemudi on line NTMC Polri;
- c. bentuk/jumlah keluhan/pengaduan/saran atas kinerja operator regident pengemudi on line NTMC Polri yang masuk melalui “Kotak Saran” *on-line* pada website NTMC Polri.

catatan: Poin a, b dan c ini menunjukkan kemampuan dan kecepatan operator dalam mengakomodir pertanyaan terkait Regident pengemudi on line yang masuk dengan metode solusi/jawaban/tindak lanjut yang benar dan tepat sasaran.

- 1) parameter yang termaktub pada 10 aspek generik dan 5 aspek spesifik yang disesuaikan dengan jenis penugasan dan terkait pelaksanaan Tupoksi, yang dirinci dan didefinisikan pada Formulir Penilaian Kinerja Pelaksana NTMC Polri berdasarkan pasal 7 Perkap Nomor 16 Tahun 2011 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Polri dengan Sistem Manajemen Kinerja;
- 2) 10 aspek generik parameter penilaian kinerja pelaksana NTMC Polri adalah: aspek Kepemimpinan, Jaringan Sosial, Komunikasi, Pengendalian Emosi, Agen Perubahan, Integritas, Empati, Pengelolaan Administrasi, Kreatifitas dan Kemandirian (*bobot penilaian 35%*);
- 3) 5 aspek spesifik terkait pelaksanaan Tupoksi yang merupakan parameter penilaian kinerja pelaksana NTMC Polri adalah: Penguasaan Materi Penugasan, Kemampuan Koordinasi Internal dan Eksternal Polri, Konsistensi Kehadiran selama durasi penugasan, Pelaksanaan Eskalasi Kegiatan dan Penilaian Harian Hasil Penugasan, Pelaksanaan Evaluasi dan Pelaporan Harian kepada Pimpinan (*bobot penilaian 65%*);

- 4) tata cara penilaian diatur pada Perkap Nomor 16 Tahun 2011 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Polri dengan Sistem Manajemen Kinerja.

**PROSEDUR PELAYANAN OPERATOR REGIDENT PENGEMUDI ON LINE
NTMC POLRI**



G. STANDAR PELAYANAN OPERATOR GEOGRAPHIC INFORMATION SYSTEM (GPS) NTMC POLRI

1. Dasar Hukum

- a. 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);
- b. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);
- c. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
- d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
- e. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- f. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
- g. Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang Penyusunan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;

h. Peraturan

- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 749);
- i. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 297);
- j. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Organisasi pada Tingkat Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- k. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 272, Tambahan Berita Negara Nomor 1).

2. Persyaratan Pelayanan

- a. persyaratan pelayanan dari pihak operator GIS NTMC Polri:
 - 1) operator GIS NTMC Polri melakukan pengecekan kesiapan perangkat komputer, aplikasi GIS NTMC Polri dan seluruh informasi terkait. data/informasi terkait GIS yakni berupa: jadwal rencana kegiatan plotting penugasan personel PJR (Patroli Jalan Raya) Korlantas Polri dan data/informasi mengenai lokasi plotting penugasan: lokasi kemacetan, akibat banjir, jalan rusak, kepadatan volume kendaraan, unjuk rasa, perjalanan VVIP, gangguan APIL;
 - 2) pengumpulan data terkait titik-titik lokasi rawan dari operator jejaring sosial (twitter/facebook), operator call center, operator SMS center, operator HT dan operator CCTV sebagai masukan adanya perubahan lokasi plotting penugasan;

3) memperbarui

- 3) memperbarui data lokasi kemacetan, akibat banjir, jalan rusak, kepadatan volume kendaraan, unjuk rasa, perjalanan VVIP, gangguan APIL berdasarkan informasi/data yang didapat dari operator jejaring sosial (twitter/facebook), operator call center, operator SMS center, operator HT dan operator CCTV;
- 4) berkoordinasi dengan staf-staf Induk PJR untuk memastikan ada tidaknya perubahan plotting penugasan personel PJR Korlantas Polri;
- 5) melakukan *log-in* pada sistem aplikasi di awal tugas dan wajib selalu melakukan *log-out* setelah selesai bertugas;
- 6) mencatat lalu melaporkan informasi/kejadian menonjol kepada Kanit NTMC Polri yang bertugas (contoh: kecelakaan yang menyebabkan korban MD 5 orang atau lebih, teror bom, kecelakaan yang melibatkan pejabat publik dan lain-lain);
- 7) membuat rekapitulasi laporan pelaksanaan tugas sebagai operator GIS NTMC Polri dan ditandatangani oleh petugas operator dan Kanit NTMC Polri di akhir tugas;
- 8) operator GIS NTMC Polri merupakan anggota Korlantas Polri dan bukan *outsourcing* atau PHL (Pegawai Harian Lepas);
- 9) jumlah operator GIS NTMC Polri minimal 3 (tiga) orang dengan rincian sebagai berikut:
 - a) penanganan dibagi dalam bentuk 3 shift kerja, yang diatur pengantiannya sehingga pelayanan siap selama 24 jam secara terus-menerus;
 - b) pengaturan lama (durasi) kerja kerja tiap shift diatur lebih lanjut dengan jadwal yang dibuat oleh Kabidtekinfokom Korlantas Polri dengan mempedomani ketentuan jam kerja minimal serta memperhatikan situasi kesatuan;
- 10) bila salah satu operator berhalangan, karena sakit atau izin, maka operator berikutnya wajib menggantikan operator yang berhalangan;

11) namun setelah operator yang berhalangan tersebut bertugas kembali, maka operator tersebut wajib menggantikan jumlah hari absen yang dilakukannya secara terkoordinasi dengan Kanit NTMC yang bertugas. Hal ini bertujuan agar setiap operator tetap disiplin mengenai absensi serta komitmen terhadap tugasnya.

b. persyaratan pelayanan dari pihak pengguna layanan (masyarakat):

pengguna layanan dapat memberikan informasi mengenai lokasi kemacetan, banjir, jalan rusak, kepadatan volume kendaraan, unjuk rasa, perjalanan VVIP, gangguan APIL dan kecelakaan lalu lintas melalui SMS center atau menghubungi *call center* atau melalui jejaring sosial NTMC Polri yakni akun twitter dan/atau facebook NTMC Polri, dengan menyebutkan identitas yang jelas (nama, nomor telepon dan alamat) sebagai dokumentasi data pelapor dan digunakan bila terdapat tindak lanjut masukan/pertanyaan yang memerlukan konfirmasi/pemberitahuan kembali kepada penelepon.

c. persyaratan pelayanan aplikasi GIS NTMC Polri:

- 1) *server internet* tidak *down*, sehingga plotting penugasan personel PJR serta lokasi penugasannya tidak tertunda (*delay*);
- 2) data plotting penugasan personel PJR serta data lokasi penugasannya telah diperbarui oleh operator GIS NTMC Polri sebelum melakukan *log-in* pada sistem aplikasi.

3. Sistem Mekanisme dan Prosedur.

- a. operator GIS NTMC Polri melakukan pengecekan kesiapan perangkat komputer, aplikasi GIS NTMC Polri dan seluruh informasi terkait. Data/informasi terkait GIS yakni berupa: jadwal rencana kegiatan plotting penugasan personel PJR (Patroli Jalan Raya) Korlantas Polri dan data/informasi mengenai lokasi plotting penugasan: lokasi kemacetan, akibat banjir, jalan rusak, kepadatan volume kendaraan, unjuk rasa, perjalanan VVIP, gangguan APIL;
- b. pengumpulan data terkait titik-titik lokasi rawan dari operator jejaring sosial (twitter/FB), operator call center, operator SMS center, operator HT dan operator CCTV sebagai masukan adanya perubahan lokasi plotting penugasan;
- c. memperbarui data lokasi kemacetan, akibat banjir, jalan rusak, kepadatan volume kendaraan, unjuk rasa, perjalanan VVIP, gangguan APIL berdasarkan informasi/data yang didapat dari operator jejaring sosial (twitter/FB), operator call center, operator HT dan operator CCTV;
- d. berkordinasi dengan staf-staf Induk PJR untuk memastikan ada tidaknya perubahan plotting penugasan personel PJR Korlantas Polri dan Ditlantas Polda;
- e. melakukan *log-in* ke aplikasi GIS NTMC Polri;
- f. input data: plotting penugasan personel PJR dan lokasi penugasannya ke aplikasi GIS NTMC Polri;
- g. berkoordinasi dengan operator HT untuk mengumpulkan informasi/keterangan dari staf-staf Induk PJR di lapangan akan adanya kelemahan dalam plotting penugasan personel PJR dan kendala-kendala yang dihadapi personel PJR saat penugasan;
- h. mencatat lalu melaporkan informasi/kejadian menonjol kepada Koordinator atau Wakil Koordinator NTMC Polri (contoh: kecelakaan yang menyebabkan korban MD 5 orang atau lebih, teror bom, kecelakaan yang melibatkan pejabat publik, dan lain-lain)
- i. melakukan

- i. melakukan *log-off* dari aplikasi GIS NTMC Polri setiap kali operator GIS NTMC Polri selesai bertugas;
- j. membuat rekapitulasi laporan pelaksanaan tugas sebagai operator GIS NTMC Polri dan ditandatangani oleh petugas operator dan Kanit NTMC Polri di akhir tugas. Laporan rekapitulasi ini memuat antara lain perubahan lokasi penugasan, perubahan jadwal penugasan personel PJR, kejadian/informasi yang menonjol, kelemahan/kendala di lapangan terkait plotting penugasan personel PJR sehingga menjadi pedoman perbaikan plotting penugasan personel PJR selanjutnya.

4. Jangka Penyelesaian

Sebelum memulai tugas sebagai operator GIS NTMC Polri, petugas operator harus sudah memperbarui data plotting penugasan personel serta data lokasi penugasannya. Untuk itu, 1 jam sebelum operator GIS NTMC Polri bertugas yakni sebelum *log-in* pada aplikasi GIS NTMC Polri, maka operator GIS NTMC Polri sudah melakukan:

- a. pengumpulan data plotting penugasan personel PJR serta lokasi penugasannya yakni lokasi kemacetan, akibat banjir, jalan rusak, kepadatan volume kendaraan, unjuk rasa, perjalanan VVIP, gangguan APIL;
- b. pengumpulan data terkait titik-titik lokasi rawan dari operator jejaring sosial (twitter/FB), operator call center, operator HT dan operator CCTV sebagai masukan adanya perubahan lokasi plotting penugasan;
- c. memperbarui data lokasi kemacetan, akibat banjir, jalan rusak, kepadatan volume kendaraan, unjuk rasa, perjalanan VVIP, gangguan APIL berdasarkan informasi/data yang didapat dari operator jejaring sosial (twitter/FB), operator call center, operator HT dan operator CCTV.

5. Biaya/Tarif

5. Biaya/ Tarif
Tidak dipungut biaya.
6. Produk Pelayanan.
 - a. data/informasi tentang jadwal rencana kegiatan plotting penugasan personel PJR (Patroli Jalan Raya) Korlantas Polri;
 - b. data/informasi mengenai lokasi plotting penugasan: lokasi kemacetan, banjir, jalan rusak, kepadatan volume kendaraan, unjuk rasa, perjalanan VVIP, gangguan APIL dan kecelakaan lalu lintas.
7. Sarana, Prasarana dan atau fasilitas.
 - a. perangkat desktop komputer atau notebook;
 - b. aplikasi GIS NTMC Polri;
 - c. data/informasi terkait.
8. Kompetensi Pelaksana
 - a. mampu melakukan koordinasi dengan operator jejaring sosial (twitter/facebook), operator call center, operator SMS center, operator HT dan operator CCTV untuk mendapatkan data/informasi titik-titik lokasi rawan sebagai masukan lokasi plotting penugasan;
 - b. mampu berkoordinasi dengan operator HT untuk mengumpulkan informasi/keterangan dari staf-staf Induk PJR di lapangan akan adanya kelemahan dalam plotting penugasan personel PJR dan kendala-kendala yang dihadapi personel PJR saat penugasan serta mampu memberikan saran solusi bagi perbaikan strategi plotting penugasan personel PJR.

9. Pengawasan Internal.
 - a. dilakukan oleh atasan langsung yakni Kanit NTMC yang bertugas;
 - b. konsisten dan rutin (terus-menerus) maupun secara insidental (*sidak*) memeriksa laporan hasil kerja operator yang bertugas (*Pasal 5 ayat 2 Perkap Nomor 16 Tahun 2011 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Polri dengan Sistem Manajemen Kinerja*);
 - c. konsisten dalam memberikan teguran, sanksi maupun reward.

10. Penanganan, Pengaduan, Saran dan masukan.
 - a. NTMC Polri wajib membuat menu “kotak saran *on-line*” pada website NTMC Polri (www.lantas.polri.go.id) sehingga masyarakat dapat memasukkan pengaduan/kritik/saran/keluhan atas kinerja layanan operator serta kinerja sistem aplikasi yang digunakan NTMC Polri;
 - b. tiap minggu dan/atau 2 minggu dan/atau bulanan, masukan pengaduan/keluhan/saran masyarakat pada menu “kotak saran” *on-line* ini ditabulasi secara statistik menurut setiap jenis pelayanan NTMC Polri yang selanjutnya dilaporkan secara tertulis kepada Kanit NTMC Polri, sebagai pedoman untuk memperbaiki kinerja operator NTMC Polri, maupun perbaikan kinerja operasional pelayanan NTMC Polri;
 - c. yang mentabulasi masukan pengaduan/keluhan/saran masyarakat pada menu “kotak saran” *on-line* ini adalah operator website NTMC Polri.

11. Jumlah Pelaksana
 - a. operator GIS NTMC Polri merupakan anggota Korlantas Polri dan bukan *outsourcing* atau PHL (Pegawai Harian Lepas);

- b. jumlah operator GIS NTMC Polri minimal 3 (tiga) orang dengan rincian sebagai berikut:
- a) penanganan dibagi dalam bentuk 3 shift kerja, yang diatur pengantiannya sehingga pelayanan siap selama 24 jam secara terus-menerus;
 - b) pengaturan lama (durasi) kerja tiap shift diatur lebih lanjut dengan jadwal yang dibuat oleh Kabidteknifokom Korlantas Polri dengan mempedomani ketentuan jam kerja minimal serta memperhatikan situasi kesatuan;
 - 3) bila salah satu operator berhalangan, karena sakit atau izin, maka operator berikutnya wajib menggantikan operator yang berhalangan;
 - 4) namun setelah operator yang berhalangan tersebut bertugas kembali, maka operator tersebut wajib menggantikan jumlah hari absen yang dilakukannya secara terkoordinasi dengan Kanit NTMC yang bertugas. Hal ini bertujuan agar setiap operator tetap disiplin mengenai absensi serta komitmen terhadap tugasnya.

12. Jaminan Pelayanan.

- a. keakuratan strategi plotting (distribusi) penugasan personel PJR terhadap lokasi titik-titik rawan kecelakaan/kejahatan/pelanggaran lalu lintas yang terjadi di lapangan yang dinamik menurut kebutuhan di lapangan;
- b. ketepatan solusi penanganan atas masalah/kendala/kelemahan yang dihadapi personel PJR di lapangan atas strategi plotting;
- c. membuat Standar Pelayanan (SP) operator GIS NTMC Polri;
- d. melaksanakan pelayanan sesuai SP yang ditetapkan;

e. jaminan

- e. jaminan pelayanan diwujudkan dalam bentuk Maklumat Pelayanan (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, Bab IV Lembar Kerja-10 Bagian F) yang merupakan pernyataan deklarasi dari pihak pelaksana/penyelenggara NTMC Polri kepada masyarakat yakni berupa pernyataan janji kesanggupan dan kewajiban penyelenggara/pelaksana NTMC Polri untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
- f. selain itu, Maklumat Pelayanan juga berisi pernyataan bahwa bila pelaksana/penyelenggara tidak menepati janji tersebut, maka pelaksana/penyelenggara NTMC Polri siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Keakuratan data dan informasi yang disampaikan operator regident pengemudi on line kepada penanya.

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.

- a. mengarahkan personel PJR tambahan ke lokasi rawan;
- b. melakukan koordinasi secara kontinu dengan operator jejaring sosial (twitter/facebook), operator call center, operator HT dan operator CCTV untuk mendapatkan data/informasi titik-titik lokasi rawan yang baru, kendala yang dihadapi personel PJR di lapangan;
- c. melakukan perubahan strategi plotting secara dinamik sesuai dengan kebutuhan di lapangan sehingga permasalahan pada lokasi-lokasi rawan dapat ditangani oleh personel PJR dengan baik;
- d. software: sistem aplikasi on line NTMC Polri (*Service Provider System*) agar memiliki sistem pengamanan jaringan dan database NTMC Polri terhadap *cyber-crime* yakni dalam bentuk sistem anti-retas software (*hacker* dan *crack*);
- e. pelaksana/penyelenggara pelayanan NTMC Polri:
 - 1) perlu diperlengkapi dengan pengetahuan/keterampilan untuk mengantisipasi *cyber-crime* (*hacker* dan *crack*) sehingga perlu pengadaan pelatihan *anti cyber-crime*;

2) perlu

- 2) perlu diperlengkapi dengan pengetahuan/keterampilan dalam strategi untuk mengetahui, mendeteksi keberadaan pelapor kejahatan/kecelakaan/pelanggaran lalu lintas serta isu sosial palsu yang disampaikan melalui aplikasi NTMC Polri.

14. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

- a. penentuan strategi plotting penugasan personel PJR Korlantas Polri dan Ditlantas Polda terhadap lokasi titik-titik rawan kecelakaan/kejahatan/pelanggaran lalu lintas yang mengandung perubahan yang dinamik menurut fungsi waktu penugasan operator GIS NTMC Polri;
- b. rekapitulasi laporan hasil penugasan operator GIS NTMC Polri.

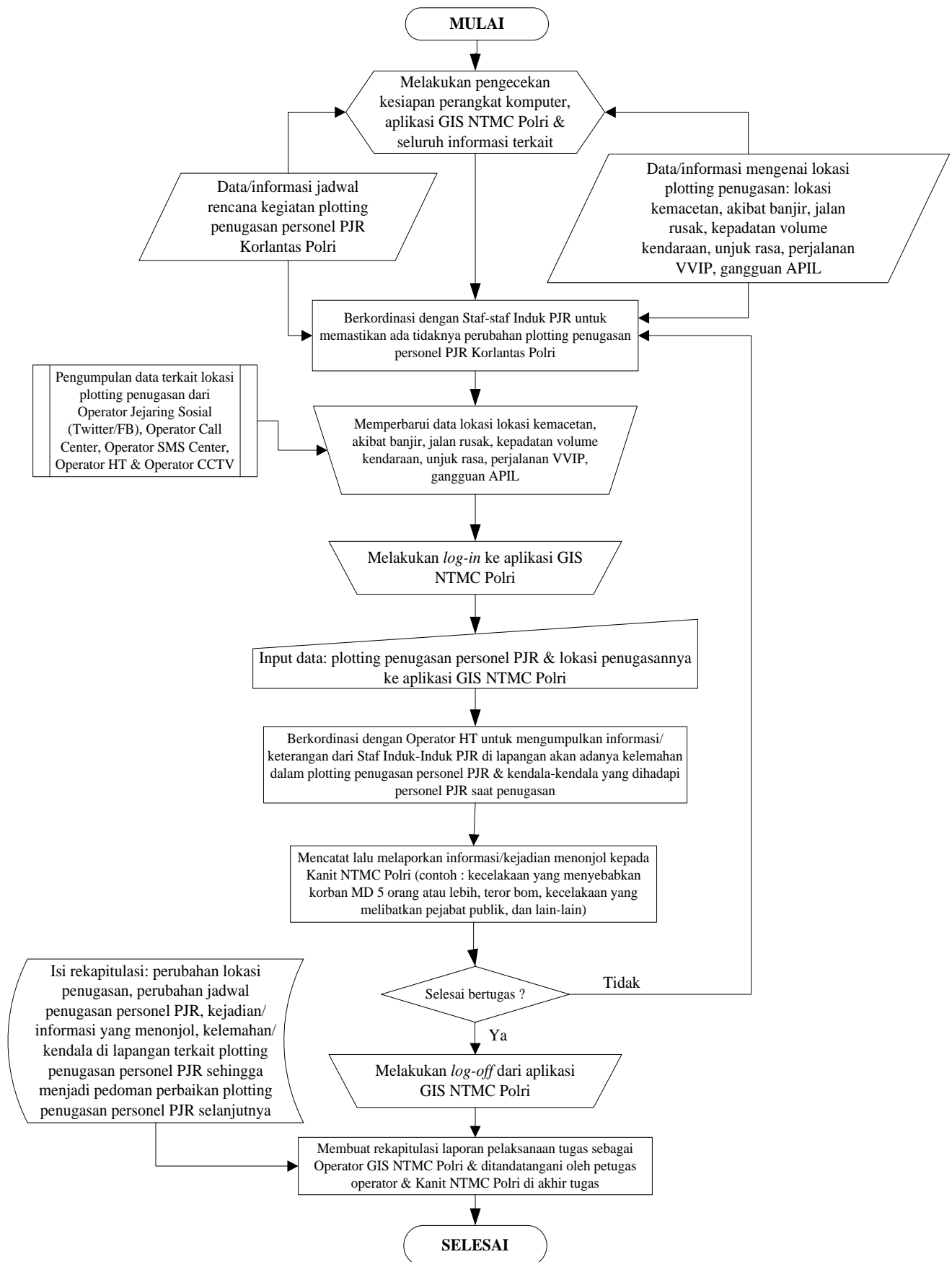
catatan: Poin a dan b ini menunjukkan kemampuan dan kecepatan operator GIS NTMC Polri mengidentifikasi kelemahan/kendala yang terjadi di lapangan akibat strategi plotting penugasan yang kurang tepat serta menunjukkan kemampuan operator GIS NTMC Polri dalam menentukan perubahan metode strategi plotting sebagai solusi penanganan masalah yang terjadi di lapangan.

- 1) parameter yang termaktub pada 10 aspek generik dan 5 aspek spesifik yang disesuaikan dengan jenis penugasan dan terkait pelaksanaan tupoksi, yang dirinci dan didefinisikan pada Formulir Penilaian Kinerja Pelaksana NTMC Polri berdasarkan pasal 7 Perkap Nomor 16 Tahun 2011 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Polri dengan Sistem Manajemen Kinerja.
- 2) 10 aspek generik parameter penilaian kinerja pelaksana NTMC Polri adalah: aspek Kepemimpinan, Jaringan Sosial, Komunikasi, Pengendalian Emosi, Agen Perubahan, Integritas, Empati, Pengelolaan Administrasi, Kreatifitas dan Kemandirian (*bobot penilaian 35%*);

3) 5 Aspek.....

- 3) 5 aspek spesifik terkait pelaksanaan tupoksi yang merupakan parameter penilaian kinerja pelaksana NTMC Polri adalah: Penguasaan Materi Penugasan, Kemampuan Koordinasi Internal dan Eksternal Polri, Konsistensi Kehadiran selama durasi penugasan, Pelaksanaan Eskalasi Kegiatan dan Penilaian Harian Hasil Penugasan, Pelaksanaan Evaluasi dan Pelaporan Harian kepada Pimpinan (*bobot penilaian 65%*);
- 4) tata cara penilaian diatur pada Perkap Nomor 16 Tahun 2011 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Polri dengan Sistem Manajemen Kinerja.

PROSEDUR PELAYANAN OPERATOR GEOGRAPHIC INFORMATION SYSTEM
(GIS) NTMC POLRI



H. STANDAR PELAYANAN OPERATOR GLOBAL POSITIONING SYSTEM (GPS) NTMC POLRI

1. Dasar Hukum

- a. 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);
- b. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);
- c. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
- d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
- e. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- f. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
- g. Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang Penyusunan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 749);
 - i. Peraturan

- i. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 297);
- j. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Organisasi pada Tingkat Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- k. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 272, Tambahan Berita Negara Nomor 1).

2. Persyaratan Pelayanan

- a. persyaratan pelayanan dari pihakoperator GPS NTMC Polri:
 - 1) operator GPS NTMC Polri melakukan pengecekan kesiapan perangkat komputer, aplikasi GPS NTMC Polri dan seluruh informasi terkait;
 - 2) berkoordinasi dengan operator jejaring sosial (twitter/facebook), operator call center, operator HT, operator CCTV dan operator SMS center, mengenai data terakhir terkait titik-titik lokasi rawan lalu lintas sebagai masukan adanya perubahan *range* koordinat GPS penugasan mobil PJR;
 - 3) melakukan *log-in* pada sistem aplikasi di awal tugas dan wajib selalu melakukan *log-out* setelah selesai bertugas;
 - 4) melakukan input data: plotting *range* koordinat GPS penugasan mobil PJR ke aplikasi GPS NTMC Polri sehingga lokasi setiap mobil PJR yang memiliki GPS terlihat di monitor peta elektronik GPS NTMC Polri;
 - 5) melakukan pemantauan posisi mobil PJR setiap 15 menit pada aplikasi GPS NTMC Polri;
 - 6) mencatat dan melaporkan setiap kejadian khusus *incidental (unforeseen)* pada Buku Mutasi Kerja penugasan untuk keadaan darurat, kecelakaan lalu lintas, tindak kriminal beserta nomor kendaraan patroli yang dihubungi dan menindaklanjutinya;

7) mencatat

- 7) mencatat dan melaporkan mobil PJR ke Perwira Siaga yang keluar tanpa alasan dari plotting *range* koordinat GPS yang ditugaskan serta melaporkan ada/tidak adanya tindak lanjut yang dilakukan atas permasalahan yang sulit yang ditemukan di lapangan;
- 8) mencatat lalu melaporkan informasi/kejadian menonjol kepada Kanit NTMC Polri yang bertugas (contoh: kecelakaan yang menyebabkan korban MD 5 orang atau lebih, teror bom, kecelakaan yang melibatkan pejabat publik, dan lain-lain);
- 9) membuat rekapitulasi laporan pelaksanaan tugas sebagai operator GPS NTMC Polri dan ditandatangani oleh petugas operator dan Kanit NTMC Polri di akhir tugas;
- 10) operator GPSNTMC Polri merupakan anggota Korlantas Polri dan bukan *outsourcing* atau PHL (Pegawai Harian Lepas);
- 11) jumlah operator GPS NTMC Polri minimal 3 (tiga) orang dengan rincian sebagai berikut:
 - a) penanganan dibagi dalam bentuk 3 shift kerja, yang diatur pengantiannya sehingga pelayanan siap selama 24 jam secara terus-menerus;
 - b) pengaturan lama (durasi) kerja tiap shift diatur lebih lanjut dengan jadwal yang dibuat oleh Kabidtekinfokom Korlantas Polri dengan mempedomani ketentuan jam kerja minimal serta memperhatikan situasi kesatuan;
 - c) bila salah satu operator berhalangan, karena sakit atau izin, maka operator berikutnya wajib menggantikan operator yang berhalangan;
 - d) namun setelah operator yang berhalangan tersebut bertugas kembali, maka operator tersebut wajib menggantikan jumlah hari absen yang dilakukannya secara terkoordinasi dengan Kanit NTMC yang bertugas. Hal ini bertujuan agar setiap operator tetap disiplin mengenai absensi serta komitmen terhadap tugasnya.

- b. persyaratan pelayanan dari pihak pengguna layanan (masyarakat):
 pengguna layanan dapat memberikan informasi mengenai lokasi kemacetan, banjir, jalan rusak, kepadatan volume kendaraan, unjuk rasa, perjalanan VVIP, gangguan APIL dan kecelakaan lalu lintas melalui SMS center ke nomor atau menghubungi *call center* atau melalui jejaring sosial
 NTMC Polri yakni akun twitter dan/atau facebook NTMC Polri, dengan menyebutkan identitas yang jelas (nama, nomor telepon dan alamat) sebagai dokumentasi data pelapor dan digunakan bila terdapat tindak lanjut masukan/pertanyaan yang memerlukan konfirmasi/pemberitahuan kembali kepada penelepon.
- c. persyaratan pelayanan aplikasi GPS NTMC Polri:
- 1) *server internet* tidak *down*, sehingga plotting *range* koordinat GPS penugasan mobil PJR ke aplikasi GPS NTMC Polri dapat terlihat dan dipantau di monitor peta elektronik GPS NTMC Polri;
 - 2) data plotting penugasan personel PJR serta data lokasi penugasannya telah diperbarui oleh operator GPS NTMC Polri sebelum melakukan *log-in* pada sistem aplikasi.

3. Sistem Mekanisme dan Prosedur.

- a. operator GPS NTMC Polri melakukan pengecekan kesiapan perangkat komputer, aplikasi GPS NTMC Polri dan seluruh informasi terkait. Data/informasi terkait GPS yakni berupa: data plotting kordinat GPS (dalam bentuk range koordinat) untuk lokasi penugasan seluruh mobil PJR (Patroli Jalan Raya) se-Jabodetabek khususnya di lokasi 7 jalan tol (JT) yakni: Bogor *ringroad*, Jagorawi, Cipularang, Cikampek, Bitung, Serang, BSD;
- b. berkoordinasi dengan operator jejaring sosial (twitter/facebook), operator call center, operator HT, operator CCTV dan operator SMS center, mengenai data terakhir terkait titik-titik lokasi rawan

lalulintas

- lalulintas sebagai masukan adanya perubahan *range* koordinat GPS penugasan mobil PJR;
- c. melakukan *log-in* pada aplikasi GPS NTMC Polri;
 - d. input data: plotting *range* koordinat GPS penugasan mobil PJR ke aplikasi GPS NTMC Polri sehingga lokasi setiap mobil PJR yang memiliki GPS terlihat di monitor peta elektronik GPS NTMC Polri;
 - e. melakukan pemantauan posisi mobil PJR setiap 15 menit pada aplikasi GPS NTMC Polri. Pemantauan tidak melebihi durasi per-15 menit-an untuk mencegah/memperkecil peluang mobil PJR untuk keluar dari *range* koordinat yang ditugaskan. Sistem alat GPS pada mobil PJR diset sedemikian sehingga hanya bisa dimatikan dari sistem kendali pusat di NTMC Polri;
 - f. apabila ada mobil PJR yang keluar dari koordinat penugasan yang telah ditetapkan, wajib segera melaporkan ke Perwira Siaga untuk klarifikasi alasan keluar dari *range* koordinat penugasan. Bila alasan tidak laik diterima, maka mobil PJR yang keluar dari *range* koordinat penugasan diperintahkan melalui HT untuk kembali ke posisi tugas yang telah ditetapkan;
 - g. selama bertugas, terus berkoordinasi dengan operator jejaring sosial (twitter/facebook), operator call center, operator HT, operator CCTV dan operator SMS center, untuk memperbarui data lokasi titik-titik rawan lalu lintas (lokasi kemacetan, akibat banjir, jalan rusak, kepadatan volume kendaraan, unjuk rasa, gangguan APIL, kecelakaan lalu lintas) untuk mengirimkan petugas PJR terdekat sesuai kebutuhan masyarakat atau permintaan pimpinan sehingga penugasan mobil PJR bersifat dinamik sesuai dengan kebutuhan di lapangan;
 - h. mencatat dan melaporkan setiap kejadian khusus *incidental (unforeseen)*. Contoh: mencatat pada Buku Mutasi Kerja penugasan untuk keadaan darurat, kecelakaan lalu lintas, tindak kriminal beserta nomor kendaraan patroli yang dihubungi dan menindaklanjutinya;
 - i. mencatat dan melaporkan mobil PJR ke Perwira Siaga yang keluar tanpa alasan dari plotting *range* koordinat GPS yang ditugaskan

serta melaporkan ada/tidak adanya tindak lanjut yang dilakukan atas permasalahan yang sulit yang ditemukan di lapangan.

- j. mencatat lalu melaporkan informasi/kejadian menonjol kepada Kanit NTMC Polri yang bertugas (contoh: kecelakaan yang menyebabkan korban MD 5 orang atau lebih, teror bom, kecelakaan yang melibatkan pejabat publik, dan lain-lain);
- k. melakukan *log-off* dari aplikasi GPS NTMC Polri setiap kali operator GPS NTMC Polri selesai bertugas;
- l. membuat rekapitulasi laporan pelaksanaan tugas sebagai operator GPS NTMC Polri dan ditandatangani oleh petugas operator dan Kanit NTMC Polri di akhir tugas. Laporan rekapitulasi ini memuat antara lain kejadian khusus *incidental (unforseen)*, kejadian/informasi yang menonjol, ada/tidak adanya tindak lanjut/*outcomes* (hasil)/kendala tindak lanjut yang telah dilakukan Pimpinan/petugas PJR atas masalah sulit yang terjadi terkait pelayanan GPS NTMC Polri, mobil PJR yang keluar dari *range* koordinat dengan baik dengan alasan yang dapat diterima maupun yang tidak dapat diterima, kelemahan/kendala di lapangan terkait strategi plotting *range* koordinat penugasan mobil PJR sehingga menjadi pedoman perbaikan plotting *range* koordinat penugasan mobil PJR selanjutnya.

4. Jangka Penyelesaian

Sebelum memulai tugas sebagai operator GPS NTMC Polri, petugas operator harus sudah mendapatkan data terbaru tentang plotting *range* koordinat penugasan seluruh mobil PJR Korlantas yang memiliki alat GPS. Untuk itu, 1 jam sebelum operator GPS NTMC Polri bertugas yakni sebelum *log-in* pada aplikasi GPS NTMC Polri, maka operator GPS NTMC Polri sudah melakukan:

- a. berkoordinasi dengan Kepala Detasemen Pengawalan (Kadenwal) PJR untuk mendapatkan data plotting *range* koordinat GPS untuk penugasan seluruh mobil PJR yang memiliki alat GPS;
- b. berkoordinasi dengan operator jejaring sosial (twitter/FB), operator call center, operator HT dan operator CCTV mengenai data terakhir

terkait

terkait titik-titik lokasi rawan lalu lintas sebagai masukan adanya perubahan *range* koordinat GPS penugasan mobil PJR;

- c. selama bertugas, terus berkoordinasi dengan operator jejaring sosial (twitter/facebook), operator call center, operator SMS center, operator HT dan operator CCTV untuk memperbarui data lokasi titik-titik rawan lalu lintas (lokasi kemacetan, banjir, jalan rusak, kepadatan volume kendaraan, unjuk rasa, perjalanan VVIP, gangguan APIL dan kecelakaan lalu lintas) sehingga penugasan mobil PJR bersifat dinamik sesuai dengan kebutuhan di lapangan;
 - d. wajib melakukan pemantauan posisi mobil PJR setiap 15 menit pada aplikasi GPS NTMC Polri. Pemantauan tidak melebihi durasi per-15 menit-an untuk mencegah/memperkecil peluang mobil PJR untuk keluar dari *range* koordinat yang ditugaskan;
 - e. sistem alat GPS pada mobil PJR diset sedemikian sehingga hanya bisa dimatikan dari sistem kendali pusat di NTMC Polri.
5. Biaya/ Tarif
Tidak dipungut biaya.
 6. Produk Pelayanan.
 - a. peta elektronik *range* kordinat GPS setiap mobil PJR yang memiliki alat GPS pada kendaraannya;
 - b. data lokasi titik-titik rawan lalu lintas yang bersifat *real-time* dan dinamik sebagai pedoman untuk penentuan distribusi mobil PJR sesuai intensitas kebutuhan di TKP.
 7. Sarana, Prasarana dan atau fasilitas.
 - a. perangkat desktop komputer atau notebook;
 - b. aplikasi GPS NTMC Polri;
 - c. data/informasi terkait.

8. Kompetensi Pelaksana

- a. menguasai pemetaan koordinat dengan GPS dan menguasai wilayah titik-titik rawan lalu lintas serta jaringan jalan disekitarnya sehingga mampu mengarahkan mobil PJR untuk mengambil rute tercepat menuju lokasi titik rawan lalu lintas;
- b. menguasai jaringan jalan pada wilayah lokasi koordinat GPS penugasan mobil PJR sehingga mampu mengidentifikasi dengan segera, mobil PJR yang mana yang diarahkan ke lokasi rawan yang dibutuhkan berikutnya.

9. Pengawasan Internal.

- a. dilakukan oleh atasan langsung yakni Kanit NTMC yang bertugas;
- b. konsisten dan rutin (terus-menerus) maupun secara insidental (*sidak*) memeriksa laporan hasil kerja operator yang bertugas (*Pasal 5 ayat 2 Perkap Nomor 16 Tahun 2011 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Polri dengan Sistem Manajemen Kinerja*);
- c. konsisten dalam memberikan teguran, sanksi maupun reward.

10. Penanganan, Pengaduan, Saran dan masukan.

- a. mengakomodir kelemahan/kendala atas strategi plotting kordinat GPS penugasan mobil PJR terhadap lokasi titik-titik rawan kecelakaan/kejahatan/pelanggaran lalu lintas yang terjadi di lapangan, mampu memberikan saran penanganannya serta berusaha mengurus tindak lanjut penanganan permasalahan bila diperlukan;
- b. NTMC Polri wajib membuat menu “kotak saran *on-line*” pada website NTMC Polri (www.lantas.polri.go.id) sehingga masyarakat dapat memasukkan pengaduan/kritik/saran/keluhan atas kinerja layanan operator serta kinerja sistem aplikasi yang digunakan NTMC Polri;

c. tiap

- c. tiap minggu dan/atau 2 minggu dan/atau bulanan, masukan pengaduan/keluhan/saran masyarakat pada menu “kotak saran” *on-line* ini ditabulasi secara statistik menurut setiap jenis pelayanan NTMC Polri yang selanjutnya dilaporkan secara tertulis kepada Kanit NTMC Polri, sebagai pedoman untuk memperbaiki kinerja operator NTMC Polri, maupun perbaikan kinerja operasional pelayanan NTMC Polri;
- d. yang mentabulasi masukan pengaduan/keluhan/saran masyarakat pada menu “kotak saran” *on-line* ini adalah operator website NTMC Polri.

11. Jumlah Pelaksana

- a. operator GPS NTMC Polri merupakan anggota Korlantas Polri dan bukan *outsourcing* atau PHL (Pegawai Harian Lepas);
- b. jumlah operator GPS NTMC Polri minimal 3 (tiga) orang dengan rincian sebagai berikut:
 - 1) penanganan dibagi dalam bentuk 3 shift kerja, yang diatur pengantiannya sehingga pelayanan siap selama 24 jam secara terus- menerus;
 - 2) pengaturan lama (durasi) kerja tiap shift diatur lebih lanjut dengan jadwal yang dibuat oleh Kabidtekinfokom Korlantas Polri dengan mempedomani ketentuan jam kerja minimal serta memperhatikan situasi kesatuan;
 - 3) bila salah satu operator berhalangan, karena sakit atau izin, maka operator berikutnya wajib menggantikan operator yang berhalangan;
 - 4) namun setelah operator yang berhalangan tersebut bertugas kembali, maka operator tersebut wajib menggantikan jumlah hari absen yang dilakukannya secara terkoordinasi dengan Kanit NTMC yang bertugas. Hal ini bertujuan agar setiap operator tetap disiplin mengenai absensi serta komitmen terhadap tugasnya.

12) Jaminan

12. Jaminan Pelayanan.

- a. keakuratan strategi plotting *range* koordinat penugasan mobil PJR terhadap lokasi titik-titik rawan kecelakaan/kejahatan/pelanggaran lalu lintas yang terjadi di lapangan yang dinamik menurut kebutuhan di lapangan;
- b. ketepatan solusi penanganan atas masalah/kendala/kelemahan yang dihadapi mobil PJR di lapangan atas strategi plotting.
- c. membuat Standar Pelayanan (SP) operator GPS NTMC Polri;
- d. melaksanakan pelayanan sesuai SP yang ditetapkan;
- e. jaminan pelayanan diwujudkan dalam bentuk Maklumat Pelayanan (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, Bab IV Lembar Kerja-10 Bagian F) yang merupakan pernyataan deklarasi dari pihak pelaksana/penyelenggara NTMC Polri kepada masyarakat yakni berupa pernyataan janji kesanggupan dan kewajiban penyelenggara/pelaksana NTMC Polri untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
- f. selain itu, Maklumat Pelayanan juga berisi pernyataan bahwa bila pelaksana/penyelenggara tidak menepati janji tersebut, maka pelaksana/penyelenggara NTMC Polri siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.

- a. hardware: bahwa GPS yang di-install di mobil PJR dikendalikan dari pusat sistem NTMC Polri, artinya alat GPS tidak dapat dimatikan oleh petugas mobil PJR;
- b. software: sistem aplikasi on line NTMC Polri (*Service Provider System*) agar memiliki sistem pengamanan jaringan dan database NTMC Polri terhadap *cyber-crime* yakni dalam bentuk sistem anti-retas software (*hacker* dan *crack*);

c. operator

- c. operator GPS memantau koordinat setiap mobil PJR dalam durasi 15 menit secara berkesinambungan sehingga mobil PJR tidak dapat keluar dari koordinat yang telah ditentukan;
- d. memperbarui secara dinamik koordinat titik-titik rawan untuk lokasi plotting koordinat dan menguasai sistem jaringan jalan sehingga mampu mengarahkan mobil PJR ke lokasi rawan yang baru atau menambah jumlah mobil PJR ke lokasi yang telah ditentukan;
- e. pelaksana/penyelenggara pelayanan NTMC Polri:
 - 1) perlu dilengkapi dengan pengetahuan/keterampilan untuk mengantisipasi *cyber-crime* (*hacker* dan *crack*) sehingga perlu pengadaan pelatihan *anti cyber-crime*;
 - 2) perlu dilengkapi dengan pengetahuan/keterampilan dalam strategi mendeteksi keberadaan pelapor kejahatan/kecelakaan/pelanggaran lalu lintas serta isu sosial palsu yang disampaikan melalui aplikasi NTMC Polri.

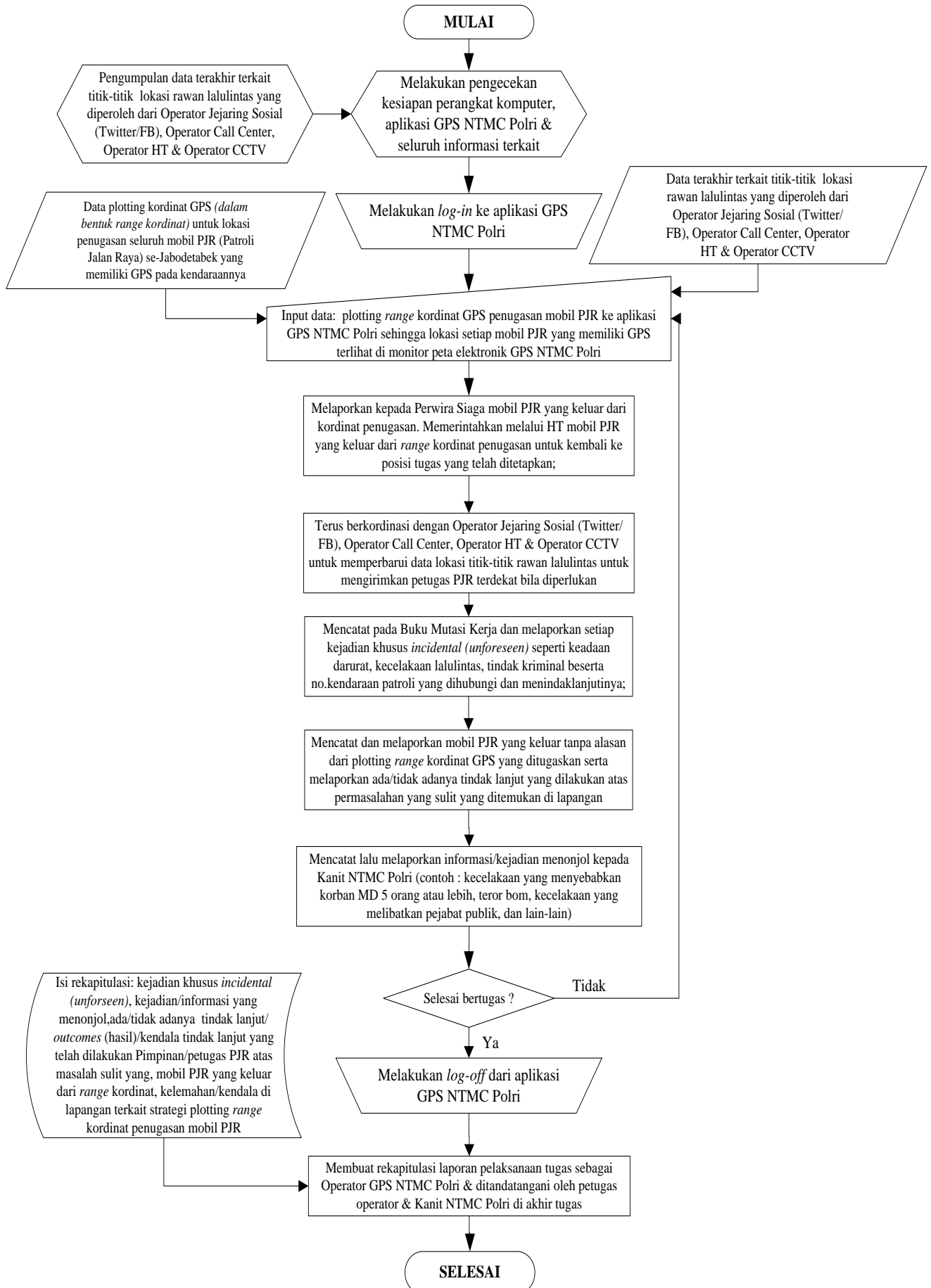
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

- a. penentuan strategi plotting koordinat GPS penugasan mobil PJR terhadap lokasi titik-titik rawan kecelakaan/kejahatan/pelanggaran lalu lintas yang mengandung perubahan yang dinamik menurut fungsi waktu penugasan operator GPS NTMC Polri;
- b. rekapitulasi laporan hasil penugasan operator GPS NTMC Polri.
catatan: Poin a dan b ini menunjukkan kemampuan dan kecepatan operator GPS NTMC Polri mengidentifikasi kelemahan/kendala yang terjadi di lapangan akibat strategi plotting kordinat GPS penugasan yang kurang tepat serta menunjukkan kemampuan operator GPS NTMC Polri dalam menentukan perubahan metode strategi plotting kordinat GPS mobil PJR sebagai solusi penanganan masalah yang terjadi di lapangan.
 - 1) parameter yang termaktub pada 10 aspek generik dan 5 aspek spesifik yang disesuaikan dengan jenis penugasan dan terkait

pelaksanaan Tupoksi, yang dirinci dan didefinisikan pada Formulir Penilaian Kinerja Pelaksana NTMC Polri berdasarkan pasal 7 Perkap Nomor 16 Tahun 2011 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Polri dengan Sistem Manajemen Kinerja;

- 2) 10 aspek generik parameter penilaian kinerja pelaksana NTMC Polri adalah: aspek Kepemimpinan, Jaringan Sosial, Komunikasi, Pengendalian Emosi, Agen Perubahan, Integritas, Empati, Pengelolaan Administrasi, Kreatifitas dan Kemandirian (*bobot penilaian 35%*);
- 3) 5 aspek spesifik terkait pelaksanaan Tupoksi yang merupakan parameter penilaian kinerja pelaksana NTMC Polri adalah: Penguasaan Materi Penugasan, Kemampuan Koordinasi Internal dan Eksternal Polri, Konsistensi Kehadiran selama durasi penugasan, Pelaksanaan Eskalasi Kegiatan dan Penilaian Harian Hasil Penugasan, Pelaksanaan Evaluasi dan Pelaporan Harian kepada Pimpinan (*bobot penilaian 65%*);
- 4) tata cara penilaian diatur pada Perkap Nomor 16 Tahun 2011 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Polri dengan Sistem Manajemen Kinerja.

PROSEDUR PELAYANAN OPERATOR GLOBAL POSITIONING SYSTEM (GPS) NTMC POLRI



I. STANDAR PELAYANAN OPERATOR CLOSED CIRCUIT TELEVISION (CCTV)
NTMC POLRI.

1. Dasar Hukum

- a. 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);
- b. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);
- c. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
- d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
- e. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- f. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
- g. Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang Penyusunan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;

h. Peraturan

- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 749);
 - i. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 297);
 - j. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Organisasi pada Tingkat Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia;
 - k. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 272, Tambahan Berita Negara Nomor 1).
2. Persyaratan Pelayanan
- a. persyaratan pelayanan dari pihak operator CCTV NTMC Polri:
 - 1) operator CCTV NTMC Polri melakukan pengecekan kesiapan perangkat komputer, aplikasi CCTV NTMC Polri dan seluruh informasi terkait;
 - 2) berkoordinasi dengan operator jejaring sosial (twitter/facebook), operator call center, operator SMS center, operator GPS/GIS dan operator HT mengenai data terbaru terkait titik-titik lokasi rawan lalu lintas sebagai dasar setting fokus prioritas pengamatan saat bertugas;
 - 3) melakukan *log-in* pada sistem aplikasi di awal tugas dan wajib selalu melakukan *log-out* setelah selesai bertugas;
 - 4) melakukan pengecekan jumlah CCTV yang aktif dan yang mati (*off*) di setiap server, melaporkan CCTV yang mati kepada Kanit NTMC dan Teknisi CCTV yang bertugas untuk ditangani, mencatat dalam Laporan Hasil Tugas ada tidaknya respons tindak lanjut dari Kanit NTMC, serta *progress* tindak lanjutnya (*harus langsung aksi*);
 - 5) melaporkan

- 5) melaporkan tampilan CCTV yang buram dan/atau perubahan sudut pantau kamera CCTV kepada Kanit NTMC dan teknisi CCTV yang bertugas untuk segera ditangani, lalu mencatat dalam laporan hasil tugas ada tidaknya tindak lanjut yang dilakukan serta progress tindak lanjutnya (harus langsung aksi);
- 6) wajib mengambil *print screen/capture* gambar setiap kejadian menonjol/khusus seperti unjuk rasa, banjir, kemacetan di lokasi yang terpantau CCTV, untuk diberikan kepada operator jejaring sosial dan operator website agar diposting menjadi berita;
- 7) mencatat lalu melaporkan informasi/kejadian menonjol kepada Kanit NTMC Polri yang bertugas (contoh: kecelakaan yang menyebabkan korban MD 5 orang atau lebih, teror bom, kecelakaan yang melibatkan pejabat publik, dan lain-lain);
- 8) membuat rekapitulasi laporan pelaksanaan tugas sebagai operator CCTV NTMC Polri dan ditandatangani oleh petugas operator dan Kanit NTMC Polri di akhir tugas;
- 9) operator CCTV NTMC Polri merupakan anggota Korlantas Polri dan bukan outsourcing atau PHL (Pegawai Harian Lepas);
- 10) jumlah operator CCTV NTMC Polri minimal 3 (tiga) orang dengan rincian sebagai berikut:
 - a) penugasan dibagi dalam bentuk 3 (tiga) shift kerja yang diatur pengantiannya sehingga pelayanan siap selama 24 jam secara terus-menerus;
 - b) pengaturan lama (durasi) kerja tiap shift diatur lebih lanjut dengan jadwal yang dibuat oleh Kabidtekinfokom Korlantas Polri dengan mempedomani ketentuan jam kerja minimal serta memperhatikan situasi kesatuan;
 - c) bila salah satu operator berhalangan, karena sakit atau izin, maka operator berikutnya wajib menggantikan operator yang berhalangan;

d) namun

- d) namun setelah operator yang berhalangan tersebut bertugas kembali, maka operator tersebut wajib menggantikan jumlah hari absen yang dilakukannya secara terkoordinasi dengan Kanit NTMC yang bertugas. Hal ini bertujuan agar setiap operator tetap disiplin mengenai absensi serta komitmen terhadap tugasnya.
- b. persyaratan pelayanan dari pihak pengguna layanan (masyarakat):
- Pengguna layanan dapat memberikan informasi mengenai lokasi kemacetan, banjir, jalan rusak, kepadatan volume kendaraan, unjuk rasa, perjalanan VVIP, gangguan APIL dan kecelakaan lalu lintas melalui SMS center atau menghubungi call center atau melalui jejaring sosial NTMC Polri yakni akun twitter dan/atau facebook NTMC Polri, dengan menyebutkan identitas yang jelas (nama, nomor telepon dan alamat) sebagai dokumentasi data pelapor dan digunakan bila terdapat tindak lanjut masukan/pertanyaan yang memerlukan konfirmasi/pemberitahuan kembali kepada penelepon.
- c. persyaratan pelayanan aplikasi CCTV NTMC Polri:
- 1) server internet tidak down, sehingga situasi lalu lintas di titik-titik rawan dapat dipantau di planar/layar CCTV NTMC Polri;
 - 2) sudut pantau dan radius putar kamera CCTV pada posisi yang tepat sehingga dapat menampilkan situasi dan kondisi lalu lintas dengan maksimal.
3. Sistem mekanisme dan prosedur
- a. operator CCTV NTMC Polri melakukan pengecekan kesiapan perangkat komputer, aplikasi CCTV NTMC Polri dan seluruh informasi terkait. Data/informasi terkait CCTV yakni berupa: data titik-titik kemacetan lalu lintas, rawan pelanggaran/kecelakaan /kejahatan lalu lintas dan isu sosial;
- b. berkoordinasi

- b. berkoordinasi dengan operator jejaring sosial (twitter/facebook), operator call center, operator SMS center, operator GPS/GIS dan operator HT mengenai data terbaru terkait titik-titik lokasi rawan lalu lintas sebagai dasar setting fokus prioritas pengamatan saat bertugas;
- c. melakukan *log-in* pada aplikasi CCTV NTMC Polri;
- d. melakukan pengecekan jumlah CCTV yang aktif dan yang mati (*off*) yang tidak merekam data di setiap server, melaporkan CCTV yang mati dan atau tidak merekam data kepada Kanit NTMC dan Teknisi CCTV yang bertugas untuk ditangani, mencatat dalam Laporan Hasil Tugas ada tidaknya respon tindak lanjut dari Kanit NTMC, serta *progress* tindak lanjutnya (*harus langsung aksi*);
- e. melaporkan tampilan CCTV yang buram dan/atau perubahan sudut pantau kamera CCTV kepada Kanit NTMC dan Teknisi CCTV yang bertugas untuk segera ditangani, lalu mencatat dalam Laporan Hasil Tugas ada tidaknya tindak lanjut yang dilakukan serta *progress* tindak lanjutnya (*harus langsung aksi*);
- f. selama bertugas, terus berkoordinasi dengan operator jejaring sosial (twitter/facebook), operator call center, operator SMS center, operator HT dan operator GPS/GIS untuk memperbarui data lokasi titik-titik rawan lalu lintas (lokasi kemacetan, akibat banjir, jalan rusak, kepadatan volume kendaraan, unjuk rasa, gangguan APIL, perjalanan VVIP, kecelakaan lalu lintas), sehingga operator GPS dan GIS dapat mengirimkan petugas/kendaraan PJR terdekat ke lokasi yang membutuhkan kendaraan PJR;
- g. wajib mengambil *print screen/capture* gambar setiap kejadian menonjol/khusus seperti unjuk rasa, banjir, kemacetan di lokasi yang terpantau CCTV, untuk diberikan kepada operator jejaring sosial dan operator website agar diposting menjadi berita;
- h. mencatat lalu melaporkan informasi/kejadian menonjol kepada Kanit NTMC Polri yang bertugas (contoh: kecelakaan yang menyebabkan korban MD 5 orang atau lebih, teror bom, kecelakaan yang melibatkan pejabat publik, dan lain-lain);
- i. melakukan

- i. melakukan *log-off* dari aplikasi CCTV NTMC Polri setiap kali operator CCTV NTMC Polri selesai bertugas;
 - j. membuat rekapitulasi laporan pelaksanaan tugas sebagai operator CCTV NTMC Polri dan ditandatangani oleh petugas operator dan Kanit NTMC Polri di akhir tugas. Laporan rekapitulasi ini memuat antara lain kondisi CCTV aktif/ yang mati dan/atau tidak merekam data , adanya tindakan perbaikan oleh atasan, progress penanganan, kejadian khusus *incidental (unforseen)*, kejadian/informasi yang menonjol.
4. Jangka waktu penyelesaian
- a. tindakan penanganan langsung atas CCTV yang mati (*off*) di setiap server, operator CCTV melaporkan kepada Kanit NTMC yang bertugas bila Teknisi CCTV tidak melakukan aksi langsung atau tidak berhasil menangani CCTV yang mati;
 - b. aksi penanganan langsung atas tampilan CCTV yang buram (*setting ulang*) dan/atau perubahan sudut pantau kamera CCTV. Operator melaporkan kepada Kanit NTMC yang bertugas bila Teknisi CCTV tidak melakukan aksi langsung atau tidak berhasil menangani tampilan buram dan pergeseran sudut pantau CCTV;
 - c. selama bertugas, terus berkoordinasi dengan operator jejaring sosial (*twitter/FB*), operator call center, operator SMS center, operator HT, operator GIS/GPS dan operator website NTMC Polri memberi informasi lokasi titik-titik rawan lalu lintas (*lokasi kemacetan, akibat banjir, jalan rusak, kepadatan volume kendaraan, unjuk rasa, perjalanan VVIP, gangguan APIL, kecelakaan/pelanggaran/kejahatan lalu lintas*) sehingga informasi dapat efektif sampai kepada masyarakat serta dapat ditangani oleh Polri melalui koordinasi antar operator tersebut;
 - d. memberikan *print screen/capture* gambar setiap kejadian menonjol/khusus seperti unjuk rasa, banjir, kemacetan di lokasi yang terpantau CCTV kepada operator jejaring sosial dan operator website agar diposting menjadi berita.

5. Biaya

5. Biaya / tarif
Tidak dipungut biaya
6. Produk pelayanan
 - a. data lokasi titik-titik rawan lalu lintas yang bersifat *real-time* dan dinamik;
 - b. Data *print screen/capture* gambar setiap kejadian menonjol/khusus seperti unjuk rasa, banjir, kemacetan di lokasi yang terpantau CCTV kepada operator jejaring sosial dan operator website agar diposting menjadi berita.
7. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas
 - a. perangkat Desktop Komputer atau Notebook;
 - b. aplikasi CCTV NTMC Polri;
 - c. data/informasi terkait.
8. Kompetensi Pelaksana

Kemampuan mengidentifikasi permasalahan yang terlihat pada planar CCTV serta keterampilan dan kecepatan/ketepatan melakukan koordinasi dengan internal pelaksana NTMC Polri (operator jejaring sosial (twitter/facebook), operator call center, operator SMS center, operator HT, operator GIS/GPS dan operator website) untuk penanganan masalah.
9. Pengawasan Internal
 - a. dilakukan oleh Atasan Langsung yakni Kanit NTMC yang bertugas;
 - b. konsisten dan rutin (terus-menerus) maupun secara insidental (*sidak*) memeriksa laporan hasil kerja operator yang bertugas (*Pasal 5 ayat 2 Perkap Nomor 16 Tahun 2011 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Polri dengan Sistem Manajemen Kinerja*);
 - c. konsisten dalam memberikan teguran, sanksi maupun reward.

10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

- a. melalui koordinasi dengan internal pelaksana NTMC Polri (operator jejaring sosial (twitter/facebook), operator call center, operator HT, operator GIS/GPS dan operator website) yang ditindaklanjuti oleh teknisi CCTV dan Kanit NTMC yang bertugas;
- b. NTMC Polri wajib membuat menu “kotak saran *on-line*” pada website NTMC Polri (www.lantas.polri.go.id) sehingga masyarakat dapat memasukkan pengaduan/kritik/saran/keluhan atas kinerja layanan operator serta kinerja sistem aplikasi yang digunakan NTMC Polri;
- c. tiap minggu dan/atau 2 minggu dan/atau bulanan, masukan pengaduan/keluhan/saran masyarakat pada menu “kotak saran” *on-line* ini ditabulasi secara statistik menurut setiap jenis pelayanan NTMC Polri yang selanjutnya dilaporkan secara tertulis kepada Kanit NTMC Polri, sebagai pedoman untuk memperbaiki kinerja operator NTMC Polri, maupun perbaikan kinerja operasional pelayanan NTMC Polri;
- d. yang mentabulasi masukan pengaduan/keluhan/saran masyarakat pada menu “kotak saran” *on-line* ini adalah operator Website NTMC Polri.

11. Jumlah Pelaksana

- a. operator CCTV NTMC Polri merupakan anggota Korlantas Polri dan bukan *outsourcing* atau PHL (Pegawai Harian Lepas);
- b. jumlah operator CCTV NTMC Polri minimal 3 (tiga) orang dengan rincian sebagai berikut:
 - 1) penugasan dibagi dalam bentuk 3 (tiga) shift kerja yang diatur pengantiannya sehingga pelayanan siap selama 24 jam secara terus-menerus;
 - 2) pengaturan lama (durasi) kerja tiap shift diatur lebih lanjut dengan jadwal yang dibuat oleh Kabidtekinfokom Korlantas Polri dengan mempedomani ketentuan jam kerja minimal serta memperhatikan situasi kesatuan;
 - 3) bila salah satu operator berhalangan, karena sakit atau izin, maka operator berikutnya wajib menggantikan operator yang berhalangan;
 - 4) namun

- 4) namun setelah operator yang berhalangan tersebut bertugas kembali, maka operator tersebut wajib menggantikan jumlah hari absen yang dilakukannya secara terkoordinasi dengan Kanit NTMC yang bertugas. Hal ini bertujuan agar setiap operator tetap disiplin mengenai absensi serta komitmen terhadap tugasnya.

12. Jaminan Pelayanan

- a. tindakan penanganan langsung atas CCTV yang mati (*off*) di setiap server, tampilan CCTV yang buram dan/atau perubahan sudut pantau kamera CCTV (*setting ulang*);
- b. membuat Standar Pelayanan (SP) operator CCTV NTMC Polri;
- c. melaksanakan pelayanan sesuai SP yang ditetapkan;
- d. jaminan pelayanan diwujudkan dalam bentuk Maklumat Pelayanan (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, Bab IV Lembar Kerja-10 Bagian F) yang merupakan pernyataan deklarasi dari pihak pelaksana/penyelenggara NTMC Polri kepada masyarakat yakni berupa pernyataan janji kesanggupan dan kewajiban penyelenggara/pelaksana NTMC Polri untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
- e. selain itu, Maklumat Pelayanan juga berisi pernyataan bahwa bila pelaksana/penyelenggara tidak menepati janji tersebut, maka pelaksana/penyelenggara NTMC Polri siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

- a. hardware: *setting ulang* tampilan CCTV yang buram dan pergeseran sudut pantau CCTV dan perbaikan CCTV yang mati;
- b. software: Sistem Aplikasi On line NTMC Polri (*Service Provider System*) agar memiliki Sistem Pengamanan Jaringan dan Database NTMC Polri terhadap *cyber-crime* yakni dalam bentuk sistem anti-retas software (*hacker* dan *crack*);
- c. pelaksana

- c. pelaksana/penyelenggara pelayanan NTMC Polri:
- 1) perlu dilengkapi dengan pengetahuan/keterampilan untuk mengantisipasi *cyber-crime* (*hacker* dan *crack*) sehingga perlu pengadaan pelatihan *anti cyber-crime*;
 - 2) perlu dilengkapi dengan pengetahuan/keterampilan dalam strategi mendeteksi keberadaan pelapor kejahatan/kecelakaan/pelanggaran lalu lintas serta isu sosial palsu yang disampaikan melalui aplikasi NTMC Polri.

14. Evaluasi kinerja pelaksana

- a. kemampuan mengidentifikasi permasalahan serta keterampilan dan kecepatan/ketepatan melakukan koordinasi dengan internal pelaksana NTMC Polri (operator jejaring sosial (twitter/FB), operator call center, operator HT, operator GIS/GPS dan operator website) untuk penanganan masalah;
- b. rekapitulasi laporan hasil penugasan operator CCTV NTMC Polri;
- c. parameter yang termaktub pada 10 aspek generik dan 5 aspek spesifik yang disesuaikan dengan jenis penugasan dan terkait pelaksanaan tupoksi, yang dirinci dan didefinisikan pada Formulir Penilaian Kinerja Pelaksana NTMC Polri berdasarkan pasal 7 Perkap Nomor 16 Tahun 2011 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Polri dengan Sistem Manajemen Kinerja.

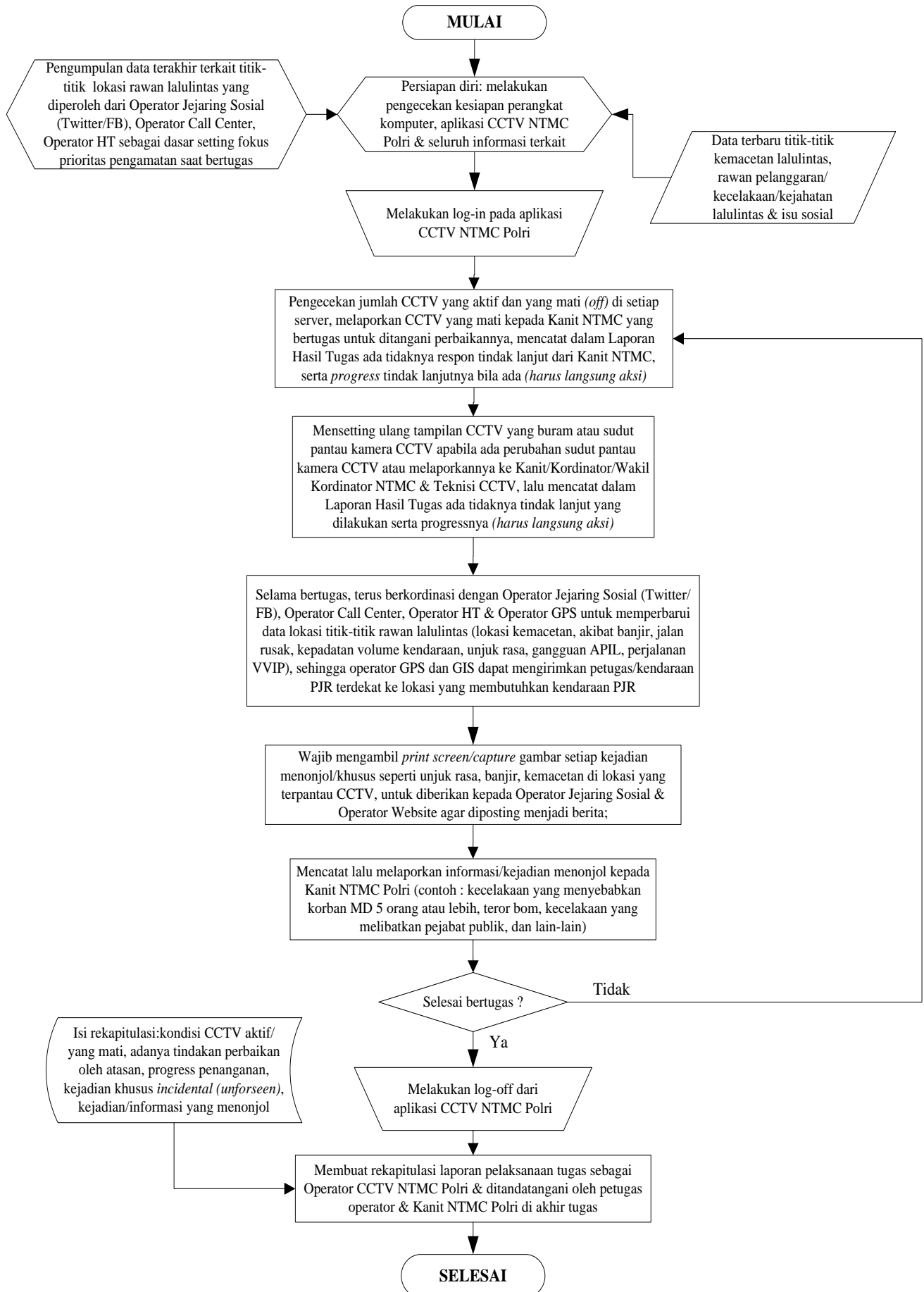
catatan:

- 1) 10 aspek generik parameter penilaian kinerja pelaksana NTMC Polri adalah: aspek Kepemimpinan, Jaringan Sosial, Komunikasi, Pengendalian Emosi, Agen Perubahan, Integritas, Empati, Pengelolaan Administrasi, Kreatifitas dan Kemandirian (*bobot penilaian 35%*);

2) 5 aspek

- 2) 5 aspek spesifik terkait pelaksanaan Tupoksi yang merupakan parameter penilaian kinerja pelaksana NTMC Polri adalah: Penguasaan Materi Penugasan, Kemampuan Koordinasi Internal dan Eksternal Polri, Konsistensi Kehadiran selama durasi penugasan, Pelaksanaan Eskalasi Kegiatan dan Penilaian Harian Hasil Penugasan, Pelaksanaan Evaluasi dan Pelaporan Harian kepada Pimpinan (*bobot penilaian 65%*);
- 3) tata cara penilaian diatur pada Perkap Nomor 16 Tahun 2011 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Polri dengan Sistem Manajemen Kinerja.

PROSEDUR PELAYANAN OPERATOR CLOSED CIRCUIT TELEVISION (CCTV) NTMC POLRI



J. STANDAR PELAYANAN OPERATOR HANDY TALKY (HT) NTMC POLRI

1. Dasar Hukum

- a. 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);
- b. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);
- c. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
- d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
- e. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- f. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
- g. Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang Penyusunan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
- h. Peraturan

- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 749);
- i. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi di lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 297);
- j. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Organisasi pada Tingkat Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- k. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 272, Tambahan Berita Negara Nomor 1).

2. Persyaratan Pelayanan

- a. persyaratan Pelayanan dari pihak Operator CCTV NTMC Polri:
 - 1) operator HT NTMC Polri melakukan pengecekan kesiapan perangkat komputer dan perangkat HT;
 - 2) melakukan pengecekan kekuatan personel di masing-masing satuan, yakni 1 jam sebelum pergantian *shift* personel. Jadi pengecekan pagi hari dilakukan pada pukul 06:00 WIB dan sore pada pukul 18:00 WIB;
 - 3) melakukan *log-in* pada sistem aplikasi di awal tugas dan wajib selalu melakukan *log-out* setelah selesai bertugas;
 - 4) menegur

- 4) menegur dan melaporkan personel ke Kanit NTMC yang bertugas, yakni personel yang mendominasi percakapan HT (*tidak bergantian*), atau tidak menggunakan sandi kepolisian;
- 5) mencatat identitas *call-sign* pemberi informasi;
- 6) menggunakan istilah *call-sign* atau sandi kepolisian yang ditentukan serta berkomunikasi melalui HT dengan jelas, tegas dan sopan;
- 7) mencatat informasi yang diterima melalui HT sedetil mungkin (lokasi kejadian, kronologis singkat, waktu kejadian dan data sementara yang diperoleh);
- 8) memberi jawaban dengan cepat, benar dan dapat dipertanggung jawabkan kepada yang bertanya melalui HT;
- 9) menyampaikan dengan segera kepada operator lainnya setiap informasi dan data yang bersifat umum yang diterima, misalnya: kecelakaan dan kemacetan, agar diproses menjadi berita, seperti operator jejaring sosial (twitter/facebook), operator website, operator GIS/GPS NTMC Polri, operator *call center*, operator SMS center;
- 10) bila selesai bertugas, maka operator HT membuat rekapitulasi laporan pelaksanaan tugas sebagai operator HT NTMC Polri dan ditandatangani oleh petugas operator dan Kanit NTMC Polri di akhir tugas;
- 11) operator HT NTMC Polri merupakan anggota Korlantas Polri dan bukan *outsourcing* atau PHL (Pegawai Harian Lepas);
- 12) jumlah operator HT NTMC Polri minimal 3 (tiga) orang dengan rincian sebagai berikut:
 - a) penanganan dibagi dalam bentuk 3 shift kerja, yang diatur pengantiannya sehingga pelayanan siap selama 24 jam secara terus-menerus;
 - b) pengaturan

- b) pengaturan lama (durasi) kerja kerja tiap shift diatur lebih lanjut dengan jadwal yang dibuat oleh Kabidtekinfokom Korlantas Polri dengan mempedomani ketentuan jam kerja minimal serta memperhatikan situasi kesatuan;
 - c) bila salah satu operator berhalangan, karena sakit atau izin, maka operator berikutnya wajib menggantikan operator yang berhalangan;
 - d) namun setelah operator yang berhalangan tersebut bertugas kembali, maka operator tersebut wajib menggantikan jumlah hari absen yang dilakukannya secara terkoordinasi dengan Kanit NTMC yang bertugas. Hal ini bertujuan agar setiap operator tetap disiplin mengenai absensi serta komitmen terhadap tugasnya.
- b. persyaratan pelayanan dari pihak pengguna layanan (masyarakat):
- Pengguna layanan dapat memberikan informasi mengenai lokasi kemacetan, banjir, jalan rusak, kepadatan volume kendaraan, unjuk rasa, perjalanan VVIP, gangguan APIL dan kecelakaan lalu lintas melalui SMS Center atau menghubungi *call center* atau melalui jejaring sosial NTMC Polri yakni akun Twitter dan/atau Facebook NTMC Polri, dengan menyebutkan identitas yang jelas (nama, nomor telepon dan alamat) sebagai dokumentasi data pelapor dan digunakan bila terdapat tindak lanjut masukan/ pertanyaan yang memerlukan konfirmasi/ pemberitahuan kembali kepada penelepon. Operator NTMC yang menerima informasi dari masyarakat akan menyampaikannya kepada operator HT bila diperlukan.

3. Sistem mekanisme dan prosedur

- a. operator HT NTMC Polri melakukan pengecekan kesiapan perangkat komputer dan perangkat HT;
- b. melakukan pengecekan kekuatan personel di masing-masing satuan, yakni 1 jam sebelum pergantian *shift* personel. Jadi pengecekan pagi hari dilakukan pada pukul 06:00 WIB dan sore pada pukul 18:00 WIB;
- c. melakukan *log-in* pada sistem aplikasi ;
- d. menegur dan melaporkan personel ke Kanit NTMC yang bertugas, yakni personel yang mendominasi percakapan HT (*tidak bergantian*), atau tidak menggunakan sandi Kepolisian;
- e. mencatat identitas *call-sign* pemberi informasi;
- f. menggunakan istilah *call-sign* atau Sandi Kepolisian yang ditentukan serta berkomunikasi melalui HT dengan jelas, tegas dan sopan;
- g. mencatat informasi yang diterima melalui HT sedetil mungkin (lokasi kejadian, kronologis singkat, waktu kejadian dan data sementara yang diperoleh);
- h. memberi jawaban dengan cepat, benar dan dapat dipertanggung jawabkan kepada yang bertanya melalui HT;
- i. menyampaikan dengan segera kepada operator lainnya setiap informasi dan data yang bersifat umum yang diterima, misalnya: kecelakaan dan kemacetan, agar diproses menjadi berita, seperti operator jejaring sosial (twitter/facebook), operator website, operator GIS/GPS NTMC Polri;
- j. bila selesai bertugas, maka operator HT membuat rekapitulasi laporan pelaksanaan tugas sebagai operator HT NTMC Polri dan

ditandatangani

ditandatangani oleh petugas operator dan Kanit NTMC Polri di akhir tugas. Isi rekapitulasi antara lain: informasi khusus yang diterima seperti kecelakaan/kejahatan lalulintas, isu sosial, yang memerlukan tindak lanjut oleh unit operator NTMC lainnya.

4. Jangka waktu penyelesaian

- a. melakukan pengecekan kekuatan personel di masing-masing satuan, yakni 1 jam sebelum pergantian *shift* personel. Jadi pengecekan pagi hari dilakukan pada pukul 06:00 WIB dan sore pada pukul 18:00 WIB;
- b. menyampaikan dengan segera kepada operator lainnya setiap informasi dan data yang bersifat umum yang diterima, misalnya: kecelakaan, kejahatan lalu lintas dan kemacetan, agar diproses menjadi berita atau untuk diinformasikan kepada masyarakat, seperti operator jejaring sosial (twitter/facebook), operator website, operator GIS/GPS NTMC Polri.

5. Biaya/tarif

Tidak dipungut biaya.

6. Produk Pelayanan

Informasi/data lapangan yang disampaikan antar personel HT mengenai lokasi titik-titik rawan lalu lintas yang bersifat *real-time* dan dinamik untuk ditindaklanjuti oleh operator GPS/GIS (mobil/petugas PJR), operator website dan jejaring sosial untuk menjadi berita dan bagian Gakkum bila terkait kecelakaan/pelanggaran lalu lintas dan isu sosial.

7. Sarana,

7. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas
 - a. perangkat Desktop Komputer atau Notebook;
 - b. sistem Aplikasi;
 - c. perangkat HT.

8. Kompetensi Pelaksana
 - a. menguasai *call-sign* atau sandi Kepolisian menggunakan HT dan menggunakan bahasa yang jelas, tegas dan sopan;
 - b. mampu menggalang informasi dan mengarahkan personel HT untuk bertindak dan/atau berkoordinasi dengan operator NTMC lainnya untuk mengatasi masalah kemacetan, pelanggaran, kejahatan lalu lintas.

9. Pengawasan Internal
 - a. dilakukan oleh Atasan Langsung yakni Kanit NTMC yang bertugas;
 - b. konsisten dan rutin (terus-menerus) maupun secara insidental (*sidak*) memeriksa laporan hasil kerja operator yang bertugas (*Pasal 5 ayat 2 Perkap Nomor 16 Tahun 2011 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Polri dengan Sistem Manajemen Kinerja*);
 - c. konsisten dalam memberikan teguran, sanksi maupun reward.

10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
 - a. melalui koordinasi dengan internal pelaksana NTMC Polri (operator jejaring sosial (twitter/facebook), operator call center, operator SMS center, operator GIS/GPS dan operator website) yang ditindaklanjuti oleh Kanit NTMC yang bertugas, Kordinator/Wakor NTMC Polri;
 - b. NTMC

- b. NTMC Polri wajib membuat menu “kotak saran *on-line*” pada website NTMC Polri (www.lantas.polri.go.id) sehingga masyarakat dapat memasukkan pengaduan/kritik/saran/keluhan atas kinerja layanan operator serta kinerja sistem aplikasi yang digunakan NTMC Polri;
- c. tiap minggu dan/atau 2 minggu dan/atau bulanan, masukan pengaduan/keluhan/saran masyarakat pada menu “kotak saran” *on-line* ini ditabulasi secara statistik menurut setiap jenis pelayanan NTMC Polri yang selanjutnya dilaporkan secara tertulis kepada Kanit NTMC Polri, sebagai pedoman untuk memperbaiki kinerja operator NTMC Polri, maupun perbaikan kinerja operasional pelayanan NTMC Polri;
- d. kegiatan mentabulasi masukan pengaduan/keluhan/saran masyarakat pada menu “kotak saran” *on-line* ini adalah operator website NTMC Polri.

11. Jumlah Pelaksana

- a. operator HT NTMC Polri merupakan anggota Korlantas Polri dan bukan *outsourcing* atau PHL (Pegawai Harian Lepas);
- b. jumlah operator HT NTMC Polri minimal 3 (tiga) orang dengan rincian sebagai berikut:
 - 1) penanganan dibagi dalam bentuk 3 shift kerja, yang diatur pengantiannya sehingga pelayanan siap selama 24 jam secara terus-menerus;
 - 2) pengaturan lama (durasi) kerja kerja tiap shift diatur lebih lanjut dengan jadwal yang dibuat oleh Kabidtekinfokom Korlantas Polri dengan mempedomani ketentuan jam kerja minimal serta memperhatikan situasi kesatuan.

3) bila

- 3) bila salah satu operator berhalangan, karena sakit atau izin, maka operator berikutnya wajib menggantikan operator yang berhalangan;
- 4) namun setelah operator yang berhalangan tersebut bertugas kembali, maka operator tersebut wajib menggantikan jumlah hari absen yang dilakukannya secara terkoordinasi dengan Kanit NTMC yang bertugas. Hal ini bertujuan agar setiap operator tetap disiplin mengenai absensi serta komitmen terhadap tugasnya.

12. Jaminan Pelayanan

- a. menyampaikan dengan segera kepada operator lainnya setiap informasi dan data yang bersifat umum yang diterima, misalnya: kecelakaan dan kemacetan, agar diproses menjadi berita, seperti operator jejaring sosial (twitter/facebook), operator website, operator GIS/GPS NTMC Polri;
- b. koordinasi yang kontinu dengan seluruh personel HT di lapangan tentang situasi lalu lintas (kemacetan/pelanggaran/kejahatan lalu lintas) serta menyampaikan informasi kepada operator NTMC lainnya;
- c. membuat Standar Pelayanan (SP) operator HT NTMC Polri;
- d. melaksanakan pelayanan sesuai SP yang ditetapkan;
- e. jaminan pelayanan diwujudkan dalam bentuk Maklumat Pelayanan (*lihat bagian C Lampiran*) yang merupakan pernyataan deklarasi dari pihak pelaksana/penyelenggara NTMC Polri kepada masyarakat yang berupa pernyataan janji kesanggupan dan kewajiban penyelenggara/pelaksana NTMC Polri untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
- f. selain itu

- f. selain itu, Maklumat Pelayanan juga berisi pernyataan bahwa bila pelaksana/penyelenggara tidak menepati janji tersebut, maka pelaksana/penyelenggara NTMC Polri siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

- a. hardware: setting ulang frekuensi HT bila banyak gangguan: cuaca
- b. software: sistem aplikasi online NTMC Polri (*Service Provider System*) agar memiliki sistem pengamanan jaringan dan database NTMC Polri terhadap *cyber-crime* yakni dalam bentuk sistem anti-retas software (*hacker* dan *crack*);
- c. pelaksana/penyelenggara pelayanan NTMC Polri:
 - 1) perlu dilengkapi dengan pengetahuan *call sign* (sandi Kepolisian) untuk menjaga kerahasiaan berita/informasi/data, serta keterampilan berkomunikasi melalui HT;
 - 2) perlu dilengkapi dengan pengetahuan/ketrampilan untuk mengantisipasi *cyber-crime* (*hacker* dan *crack*) sehingga perlu pengadaan pelatihan *anti cyber-crime*;
- d. perlu dilengkapi dengan pengetahuan/keterampilan dalam strategi mendeteksi keberadaan pelapor kejahatan/kecelakaan/pelanggaran lalulintas serta isu sosial palsu yang disampaikan melalui aplikasi NTMC Polri.

14. Evaluasi kinerja pelaksana

- a. pengetahuan *call sign* (sandi Kepolisian) untuk menjaga kerahasiaan berita/informasi/data, serta keterampilan berkomunikasi melalui HT;

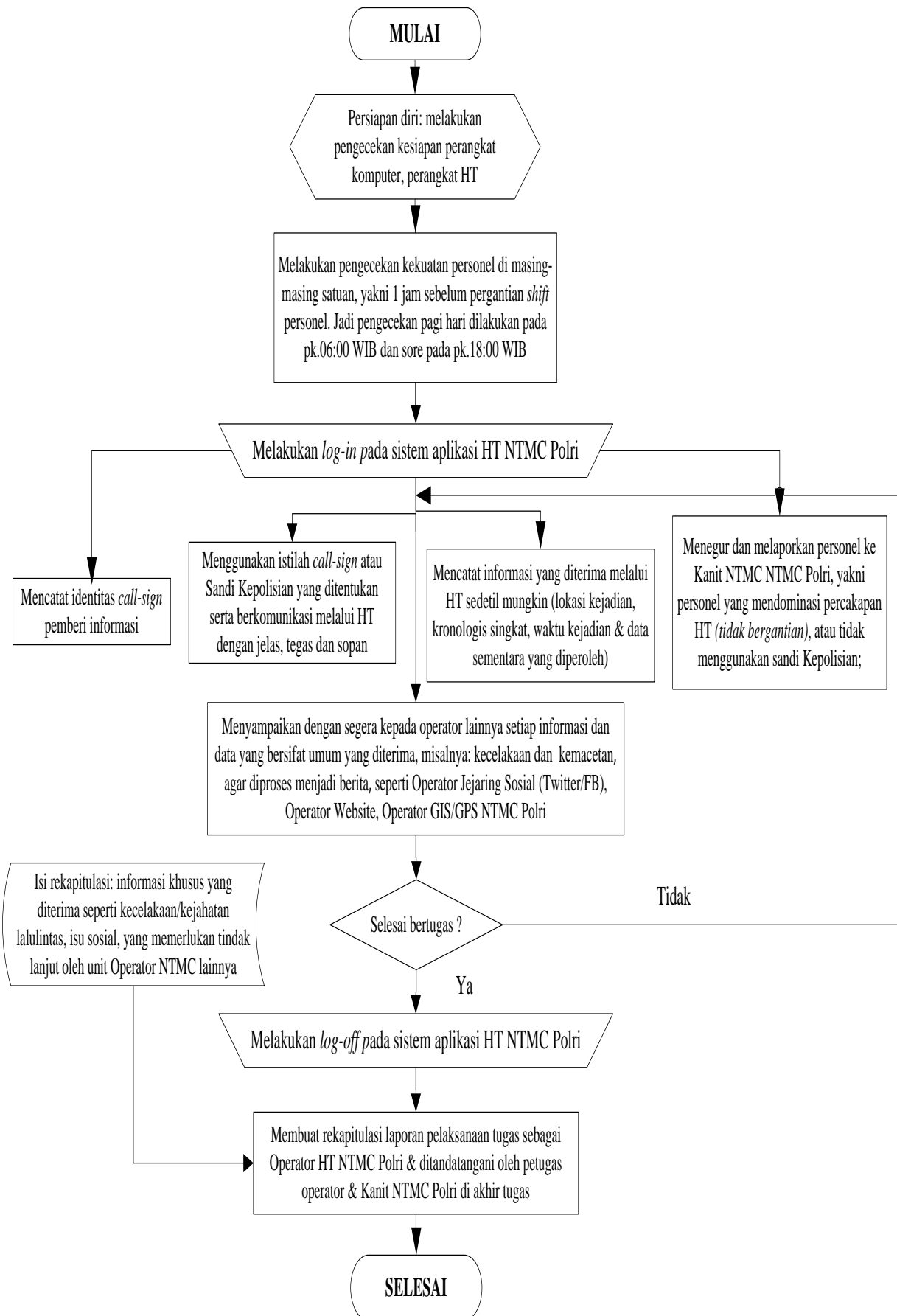
b. rekapitulasi

- b. rekapitulasi laporan hasil penugasan operator HT NTMC Polri;
- c. parameter yang termaktub pada 10 aspek generik dan 5 aspek spesifik yang disesuaikan dengan jenis penugasan dan terkait pelaksanaan Tupoksi, yang dirinci dan didefenisikan pada formulir penilaian kinerja pelaksana NTMC Polri berdasarkan pasal 7 Perkap Nomor 16 Tahun 2011 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Polri dengan Sistem Manajemen Kinerja.

catatan:

- 1) 10 aspek generik parameter penilaian kinerja pelaksana NTMC Polri adalah: aspek Kepemimpinan, Jaringan Sosial, Komunikasi, Pengendalian Emosi, Agen Perubahan, Integritas, Empati, Pengelolaan Administrasi, Kreativitas dan Kemandirian (*bobot penilaian 35%*);
- 2) 5 aspek spesifik terkait pelaksanaan Tupoksi yang merupakan parameter penilaian kinerja pelaksana NTMC Polri adalah: Penguasaan Materi Penugasan, Kemampuan Koordinasi Internal dan Eksternal Polri, Konsistensi Kehadiran selama durasi penugasan, Pelaksanaan Eskalasi Kegiatan dan Penilaian Harian Hasil Penugasan, Pelaksanaan Evaluasi dan Pelaporan Harian kepada Pimpinan (*bobot penilaian 65%*);
- 3) cara penilaian diatur pada Perkap Nomor 16 Tahun 2011 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Polri dengan Sistem Manajemen Kinerja.

PROSEDUR PELAYANAN OPERATOR HANDY TALKI (HT) NTMC POLRI



K. STANDAR PELAYANAN PRESENTER TV NTMC POLRI

1. Dasar Hukum

- a. 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);
- b. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);
- c. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
- d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
- e. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- f. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
- g. Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang Penyusunan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;

h. Peraturan Menteri

- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 749);
- i. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 297);
- j. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Organisasi pada Tingkat Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- k. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 272, Tambahan Berita Negara Nomor 1);

2. Persyaratan Pelayanan

- a. persyaratan Pelayanan dari Presenter TV NTMC Polri:
 - 1) presenter TV NTMC Polri menerima atau mencari informasi dan data dari operator NTMC Polri lainnya untuk dijadikan bahan materi pantauan lalu lintas, yakni dari operator jejaring sosial (twitter/FB), operator website, operator CCTV atau dari Pimpinan;
 - 2) presenter TV NTMC Polri wajib melaporkan dan meminta persetujuan Kanit NTMC yang bertugas atas usulan bahan berita yang akan ditayangkan oleh presenter TV, baik usulan bahan berita yang di-*shooting* di dalam studio NTMC Polri maupun bahan berita yang langsung di-*shooting* di TKP;
 - 3) presenter TV

- 3) presenter TV NTMC Polri tidak hanya menyampaikan berita kepada masyarakat melainkan juga mampu memberikan solusi bagi permasalahan lalu lintas yang sedang diberitakan. Contoh: memberitahukan rute alternatif untuk menghindari kemacetan, banjir, unjuk rasa, dan lain-lain;
 - 4) 1 (satu) jam sebelum berita ditayangkan, maka presenter TV NTMC Polri telah membaca berita yang akan ditayangkan dan berkoordinasi dengan operator NTMC lainnya maupun dengan Kanit NTMC sehingga isi berita juga mengandung alternatif solusi bagi masalah lalu lintas yang akan diberitakan;
 - 5) presenter TV NTMC Polri merupakan anggota Korlantas Polri dan bukan *outsourcing* atau PHL (Pegawai Harian Lepas);
 - 6) jumlah Presenter TV NTMC Polri minimal 10 (sepuluh) orang dengan rincian sebagai berikut:
 - a) jumlah presenter TV minimal di studio NTMC Polri adalah 5 (lima) orang dengan jadwal satu kali dalam 5 (lima) hari, termasuk hari Sabtu, Minggu dan hari-hari besar kalender;
 - b) jumlah minimal presenter yang berfungsi sebagai reporter di lapangan adalah 5 (lima) orang;
 - c) setiap presenter siap untuk ditempatkan sebagai presenter di studio NTMC Polri maupun sebagai reporter di lapangan bila liputan berita terdapat di beberapa lokasi.
- b. persyaratan pelayanan dari pihak pengguna layanan (masyarakat):

Pengguna layanan

Pengguna layanan dapat memberikan informasi mengenai lokasi kemacetan, banjir, jalan rusak, kepadatan volume kendaraan, unjuk rasa, perjalanan VVIP, gangguan APIL dan kecelakaan lalu lintas melalui SMS center atau menghubungi *call center* atau melalui jejaring sosial NTMC Polri yakni akun twitter dan/atau facebook NTMC Polri, dengan menyebutkan identitas yang jelas (nama, nomor telepon dan alamat) sebagai dokumentasi data pelapor dan digunakan bila terdapat tindaklanjut masukan/pertanyaan yang memerlukan konfirmasi/ pemberitahuan kembali kepada penelepon. Operator NTMC yang menerima informasi dari masyarakat akan menyampaikannya kepada presenter TV dan Kanit NTMC yang bertugas untuk dapat dipertimbangkan sebagai bahan berita bagi Presenter TV NTMC Polri.

3. Sistem, mekanisme dan prosedur

- a. presenter TV NTMC Polri menerima atau mencari informasi dan data dari operator NTMC Polri lainnya untuk dijadikan bahan materi pantauan lalulintas, yakni dari operator jejaring sosial (twitter/FB), operator website, operator CCTV atau dari pimpinan;
- b. untuk kegiatan Korlantas Polri yang tidak diliput secara langsung namun ditetapkan sebagai bahan liputan, maka presenter TV NTMC Polri harus mencari hasil dari kegiatan tersebut ke masing-masing staf/Pejabat Polri yang mengikuti kegiatan tersebut;
- c. bila dalam peliputan kegiatan Korlantas Polri terdapat dua kegiatan yang berlangsung pada waktunya bersamaan, penunjukan peliputan diprioritaskan pada kegiatan yang lebih utama berdasarkan penilaian dan persetujuan Kanit NTMC yang bertugas;
- d. presenter TV

- d. presenter TV NTMC Polri wajib melaporkan dan meminta persetujuan Kanit NTMC yang bertugas atas usulan bahan berita yang akan ditayangkan oleh Presenter TV, baik usulan bahan berita yang di *shooting* di dalam studio NTMC Polri maupun bahan berita yang langsung di *shooting* di TKP;
 - e. bahan berita dapat berupa pantauan arus lalu lintas (pantauan dari CCTV atau langsung dari lapangan), informasi yang berhubungan dengan lalu lintas, kegiatan Kakorlantas Polri dan Pejabat Utama Korlantas Polri, serta kejadian menonjol lainnya (contoh: kecelakaan dengan korban MD 5 orang atau lebih, teror bom, kecelakaan yang melibatkan pejabat publik, banjir dan lain sebagainya);
 - f. mengolah seluruh informasi/data yang diterima menjadi *script* berita;
 - g. presenter TV NTMC Polri wajib mengetahui dan memahami materi berita yang diliput;
 - h. setiap melakukan peliputan di lapangan, maka presenter TV NTMC Polri wajib membawa Surat perintah, ID Card atau Kartu Tanda Anggota Kepolisian (KTA);
 - i. bila selesai bertugas maka presenter TV NTMC Polri membuat rekapitulasi laporan pelaksanaan tugas yang ditandatangani oleh presenter TV NTMC Polri dan koordinator NTMC Polri. Rekapitulasi laporan pelaksanaan tugas presenter TV NTMC Polri memuat seluruh kegiatan peliputan berita, kendala-kendala dalam proses dan upaya menyikapinya.
4. Jangka waktu penyelesaian

Pada jangka waktu minimal 1 (satu) jam sebelum berita ditayangkan, maka presenter TV NTMC Polri telah membaca berita yang akan

ditayangkan

ditayangkan dan berkoordinasi dengan operator NTMC lainnya maupun dengan Kanit NTMC sehingga isi berita juga mengandung alternatif solusi bagi masalah lalu lintas yang akan diberitakan;

5. Biaya/tarif

Tidak dipungut biaya.

6. Produk Pelayanan

Script berita pantauan lalu lintas yang telah disetujui oleh Kanit NTMC Polri yang bertugas.

7. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas

- a. data/informasi terkait yang bersumber dari operator jejaring sosial (twitter/facebook), operator website, operator CCTV atau dari pimpinan untuk dijadikan bahan berita pantauan lalu lintas;
- b. kelengkapan perangkat *shooting* untuk penayangan berita studio NTMC Polri maupun di lapangan.

8. Kompetensi Pelaksana

- a. kemampuan untuk melihat peluang bahan berita atas berbagai informasi yang didapatkan dari operator NTMC lainnya;
- b. kemampuan untuk mengolah berbagai informasi yang didapat untuk menjadi suatu *script* berita yang menarik dan perlu;
- c. mampu memberikan solusi alternatif atas pantauan permasalahan lalulintas yang diberitakan.

9. Pengawasan Internal

- a. dilakukan oleh atasan langsung yakni Kanit NTMC yang bertugas;

b. konsisten

- b. konsisten dan rutin (terus-menerus) maupun secara insidental (sidak) memeriksa laporan hasil kerja operator yang bertugas (Pasal 5 ayat 2 Perkap Nomor 16 Tahun 2011 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Polri dengan Sistem Manajemen Kinerja);
- c. konsisten dalam memberikan teguran, sanksi maupun reward.

10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

- a. mengakomodir kebutuhan dan kepentingan masyarakat akan informasi/berita terkait pantauan lalu lintas dan kejadian menonjol lainnya yang bersumber dari NTMC Polri serta memberikan alternatif solusi bagi permasalahan lalu lintas yang diberitakan;
- b. NTMC Polri wajib membuat menu “kotak saran *on-line*” pada website NTMC Polri (www.lantas.polri.go.id) sehingga masyarakat dapat memasukkan pengaduan/kritik/saran/keluhan atas kinerja layanan operator serta kinerja sistem aplikasi yang digunakan NTMC Polri;
- c. tiap minggu dan/atau 2 minggu dan/atau bulanan, masukan pengaduan/keluhan/saran masyarakat pada menu “kotak saran” *on-line* ini ditabulasi secara statistik menurut setiap jenis pelayanan NTMC Polri yang selanjutnya dilaporkan secara tertulis kepada Kanit NTMC Polri, sebagai pedoman untuk memperbaiki kinerja operator NTMC Polri, maupun perbaikan kinerja operasional pelayanan NTMC Polri;
- d. yang mentabulasi masukan pengaduan/keluhan/saran masyarakat pada menu “kotak saran” *on-line* ini adalah Operator Website NTMC Polri.

11. Jumlah Pelaksana

11. Jumlah Pelaksana

- a. presenter TV NTMC Polri merupakan anggota Korlantas Polri dan bukan outsourcing atau PHL (Pegawai Harian Lepas);
- b. jumlah presenter TV NTMC Polri minimal 10 (sepuluh) orang dengan rincian sebagai berikut:
 - 1) jumlah presenter TV minimal di studio NTMC Polri adalah 5 (lima) orang dengan jadwal satu kali dalam 5 (lima) hari, termasuk hari Sabtu, Minggu dan hari-hari besar kalender;
 - 2) jumlah minimal Presenter yang berfungsi sebagai Reporter di lapangan adalah 5 (lima) orang;
 - 3) setiap presenter siap untuk ditempatkan sebagai presenter di studio NTMC Polri maupun sebagai reporter di lapangan bila liputan berita terdapat di beberapa lokasi.

12. Jaminan Pelayanan

- a. bahwa berita yang ditayangkan berasal dari fakta yang terjadi di lapangan yang mengandung solusi alternatif atas permasalahan lalu lintas yang diberitakan;
- b. membuat Standar Pelayanan (SP) presenter TV NTMC Polri;
- c. melaksanakan pelayanan sesuai SP yang ditetapkan;
- d. jaminan pelayanan diwujudkan dalam bentuk Maklumat Pelayanan (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, Bab IV Lembar Kerja-10 Bagian F) yang merupakan pernyataan deklarasi dari pihak pelaksana/penyelenggara NTMC Polri kepada masyarakat yakni berupa pernyataan janji kesanggupan dan kewajiban penyelenggara/pelaksana NTMC Polri untuk

melaksanakan

melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;

- e. selain itu, Maklumat Pelayanan juga berisi pernyataan bahwa bila pelaksana/penyelenggara tidak menepati janji tersebut, maka pelaksana/penyelenggara NTMC Polri siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

- a. hardware berupa perangkat *shooting* dan penayangan berita yang bersumber dari NTMC Polri: sudut fokus pengambilan gambar berita diarahkan sedemikian sehingga intisari/tujuan penyampaian berita dapat ditangkap masyarakat;
- b. 1 (satu) jam sebelum berita ditayangkan, maka Presenter TV NTMC Polri telah membaca berita yang akan ditayangkan dan berkoordinasi dengan Operator NTMC lainnya maupun dengan Kanit NTMC sehingga isi berita juga mengandung alternatif solusi bagi masalah lalu lintas yang akan diberitakan;
- c. masyarakat yang dilayani: menjaga kerahasiaan identitas narasumber yang berasal dari masyarakat untuk berita khusus tertentu, misalnya: berita kejahatan di jalan raya seperti penembakan anggota Polri, dan lain-lain;
- d. software: Sistem Aplikasi Online NTMC Polri (Service Provider System) agar memiliki Sistem Pengamanan Jaringan dan Database NTMC Polri terhadap cyber-crime yakni dalam bentuk sistem anti-retas software (hacker dan crack);
- e. pelaksana/penyelenggara pelayanan NTMC Polri:
 - 1) perlu diperlengkapi dengan pengetahuan call sign (sandi Kepolisian) untuk menjaga kerahasiaan berita/informasi/data, serta ketrampilan berkomunikasi melalui HT;

2) perlu

- 2) perlu diperlengkapi dengan pengetahuan/keterampilan untuk mengantisipasi cyber-crime (hacker dan crack) sehingga perlu pengadaan pelatihan anti cyber-crime;
- f. perlu diperlengkapi dengan pengetahuan/keterampilan dalam strategi mendeteksi keberadaan pelapor.

14. Evaluasi kinerja pelaksana

- a. kemampuan untuk melihat peluang bahan berita atas berbagai informasi yang didapatkan dari operator NTMC lainnya;
- b. kemampuan untuk mengolah berbagai informasi yang didapat untuk menjadi suatu *script* berita yang menarik dan perlu;
- c. kemampuan berkoordinasi dengan operator NTMC lainnya dan Kanit NTMC yang bertugas sehingga berita yang akan ditayangkan juga mengandung alternatif solusi atas permasalahan lalu lintas yang akan diberitakan;
- d. rekapitulasi laporan hasil penugasan presenter TV NTMC Polri;
- e. parameter yang termaktub pada 10 aspek generik dan 5 aspek spesifik yang disesuaikan dengan jenis penugasan dan terkait pelaksanaan Tupoksi, yang dirinci dan didefinisikan pada Formulir Penilaian Kinerja Pelaksana NTMC Polri berdasarkan pasal 7 Perkap Nomor 16 Tahun 2011 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Polri dengan Sistem Manajemen Kinerja.

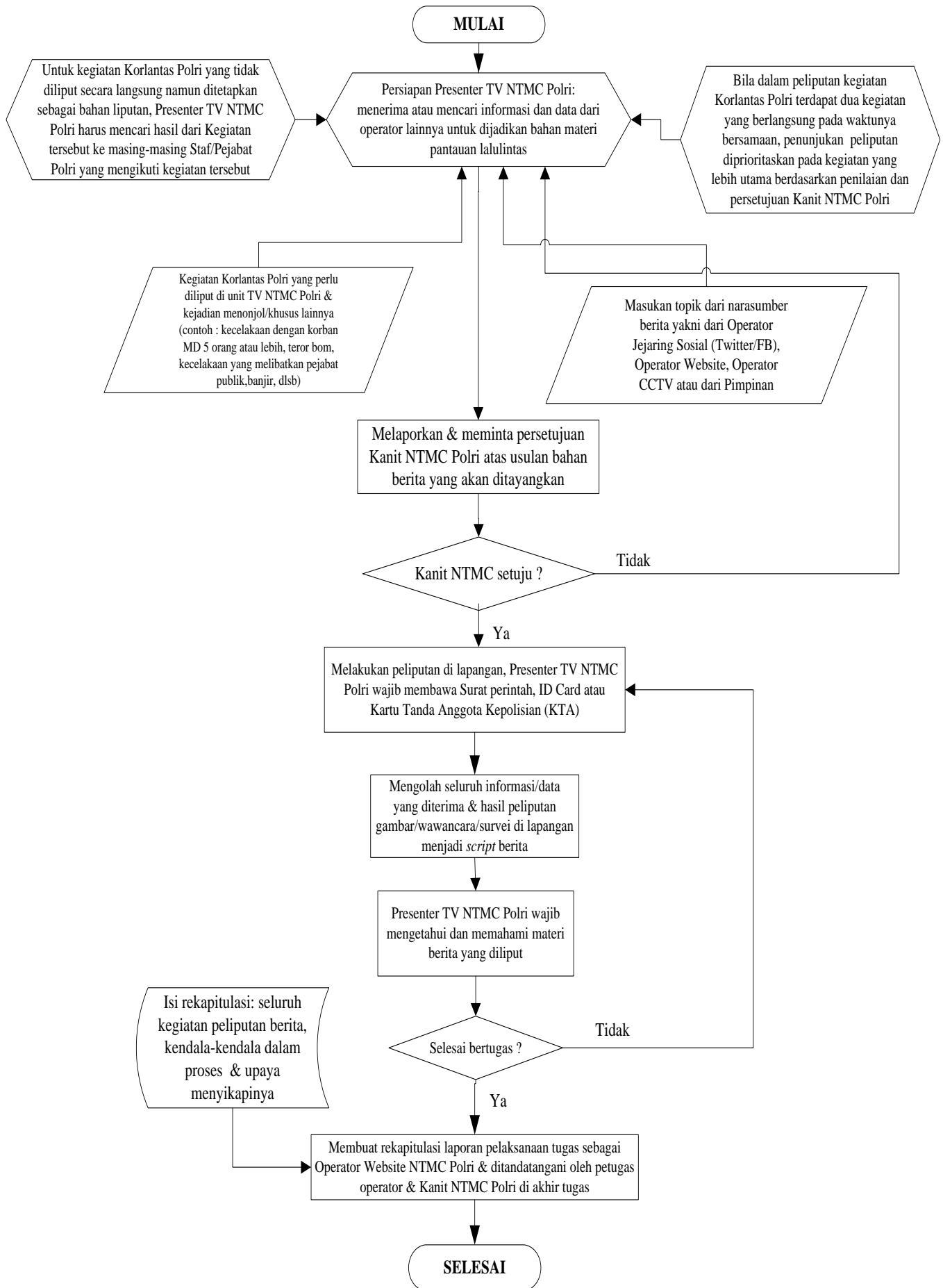
catatan:

- 1) 10 aspek generik parameter penilaian kinerja pelaksana NTMC Polri adalah: aspek Kepemimpinan, Jaringan Sosial, Komunikasi, Pengendalian Emosi, Agen Perubahan, Integritas, Empati, Pengelolaan Administrasi, Kreativitas dan Kemandirian (bobot penilaian 35%);

2) 5 aspek

- 2) 5 aspek spesifik terkait pelaksanaan Tupoksi yang merupakan parameter penilaian kinerja pelaksana NTMC Polri adalah: Penguasaan Materi Penugasan, Kemampuan Koordinasi Internal dan Eksternal Polri, Konsistensi Kehadiran selama durasi penugasan, Pelaksanaan Eskalasi Kegiatan dan Penilaian Harian Hasil Penugasan, Pelaksanaan Evaluasi dan Pelaporan Harian kepada Pimpinan (bobot penilaian 65%);
- 3) tata cara penilaian diatur pada Perkap Nomor 16 Tahun 2011 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Polri dengan Sistem Manajemen Kinerja.

PROSEDUR PELAYANAN PRESENTER TV NTMC POLRI



L. STANDAR PELAYANAN OPERATOR ON AIR RADIO NTMC POLRI

1. Dasar Hukum

- a. 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);
- b. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);
- c. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
- d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
- e. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- f. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
- g. Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang Penyusunan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
- h. Peraturan Menteri

- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 749);
- i. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi di lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 297);
- j. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Organisasi pada Tingkat Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- k. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 272, Tambahan Berita Negara Nomor 1);

2. Persyaratan Pelayanan

- a. persyaratan pelayanan dari operator on air radio NTMC Polri:
 - 1) operator on air radio NTMC Polri wajib menerima dan melayani permintaan informasi mengenai lalulintas dari radio-radio dengan ramah dan sopan;
 - 2) sebelum memulai on air, operator wajib menyiapkan bahan materi siaran yang akan disampaikan;
 - 3) apabila unit on air radio merencanakan tanya-jawab(*talk-show*), operator wajib menanyakan se jelas mungkin materi pertanyaan yang akan diberikan dan membuat kesepakatan batasan pertanyaan;
 - 4) operator

- 4) operator on air radio wajib melaporkan dan meminta persetujuan Kanit NTMC atas topik siaran yang ditetapkan pihak radio-radio serta bahan materi siaran yang telah disiapkan oleh operator.
- 5) apabila ada permintaan on air radio mendadak, sedangkan bahan atau materi siaran belum siap, maka operator tidak diperkenankan memaksakan on air radio;
- 6) dalam menjawab pertanyaan dari masyarakat saat on air radio, maka jawaban yang diberikan adalah informasi atau datayang bersifat umum, tidak diperkenankan memberikan informasi/data yang merupakan rahasia kepolisian/negara;
- 7) operator on air radio NTMC Polri merupakan anggota Korlantas Polri dan bukan *outsourcing* atau PHL (Pegawai Harian Lepas);
- 8) Jumlah operator on Aar radio NTMC Polri minimal 3 (tiga) orang dengan rincian sebagai berikut:
 - a) penanganan dibagi dalam bentuk 3 sift kerja, yang diatur pengantiannya sehingga pelayanan siap selama 24 jam secara terus-menerus;
 - b) pengaturan lama (durasi) kerja kerja tiap sift diatur lebih lanjut dengan jadwal yang dibuat oleh Kabid Tekinfokom Korlantas Polri dengan mempedomani ketentuan jam kerja minimal serta memperhatikan situasi kesatuan;
 - c) bila salah satu operator berhalangan, karena sakit atau izin, maka operator berikutnya wajib menggantikan operator yang berhalangan;
 - d) namun setelah operator yang berhalangan tersebut bertugas kembali, maka operator tersebut wajib menggantikan jumlah hari absen yang dilakukannya secara terkoordinasi dengan Kanit NTMC yang bertugas.

Hal ini

Hal ini bertujuan agar setiap Operator tetap disiplin mengenai absensi serta komitmen terhadap tugasnya.

- b. persyaratan Pelayanan dari pihak pengguna layanan (masyarakat):
 pengguna layanan dapat memberikan informasi mengenai lokasi kemacetan, banjir, jalan rusak, kepadatan volume kendaraan, unjuk rasa, perjalanan VVIP, gangguan APIL dan kecelakaan lalulintas melalui SMS center atau menghubungi Call Center atau melalui Jejaring Sosial NTMC Polri yakni akun Twitter dan/atau Facebook NTMC Polri, dengan menyebutkan identitas yang jelas (nama, nomor telepon dan alamat) sebagai dokumentasi data pelapor dan digunakan bila terdapat tindak lanjut masukan/pertanyaan yang memerlukan konfirmasi/pemberitahuan kembali kepada penelepon. Operator NTMC yang menerima informasi dari masyarakat akan menyampaikannya kepada operator on air radio dan Kanit NTMC yang bertugas untuk dapat dipertimbangkan sebagai bahan berita bagi operator on air radio NTMC Polri.
3. Sistem, mekanisme dan prosedur
 - a. operator on air radio NTMC Polri wajib menerima dan melayani permintaan informasi mengenai lalulintas dari radio-radio dengan ramah dan sopan;
 - b. sebelum memulai on air, operator wajib menyiapkan bahan materi siaran yang akan disampaikan;
 - c. bahan materi siaran berupa informasi arus lalulintas terkini, informasi kemacetan, kecelakaan yang menyebabkan kepadatan di jalan, kejadian khusus (banjir), pelanggaran/kecelakaan lalu lintas, dlsb;

apabila

- d. apabila unit on air radio merencanakan tanya-jawab (*talk-show*), operator wajib menanyakan se jelas mungkin materi pertanyaan yang akan diberikan dan membuat kesepakatan batasan pertanyaan;
- e. operator on air radio wajib melaporkan dan meminta persetujuan Kanit NTMC yang bertugas atas topik siaran yang ditetapkan pihak radio-radio serta bahan materi siaran yang telah disiapkan oleh operator;
- f. apabila ada permintaan on air radio mendadak, sedangkan bahan atau materi siaran belum siap, maka operator tidak diperkenankan memaksakan on air radio;
- g. dalam menjawab pertanyaan dari masyarakat saat on air radio, maka jawaban yang diberikan adalah informasi atau data yang bersifat umum, tidak diperkenankan memberikan informasi/data yang merupakan rahasia kepolisian/negara;
- h. saat melakukan on air radio wajib menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar, intonasi suara yang jelas, tegas dan menjaga wibawa Polri;
- i. mencatat informasi, saran, kritik/keluhan/pertanyaan dari masyarakat sedetil mungkin (misalnya lokasi kejadian, kronologis singkat, waktu kejadian) untuk disampaikan saat on air radio;
- j. pada saat on air radio agar diupayakan untuk memberikan sosialisasi, edukasi dan himbauan keselamatan berkendara dan peraturan lalulintas;
- k. setelah selesai bertugas, operator on air radio membuat rekapitulasi laporan pelaksanaan tugas on air radio NTMC Polri yang ditandatangani oleh operator dan Kanit NTMC Polri.
Isi rekapitulasi mencakup: jumlah pelaksanaan on air radio yang dilakukan, nama stasiun radio yang menyiarkannya,

pertanyaan/.....

pertanyaan/saran/kritik/tanggapan masyarakat saat siaran on air radio berlangsung serta respon/jawaban dari operator on air radio terhadap seluruh masukan masyarakat tersebut.

4. Jangka waktu penyelesaian

Pada jangka waktu minimal 1 jam sebelum memulai tugas, maka Operator On Air Radio NTMC Polriharus sudah menyiapkan bahan berita pantauan lalu lintas yang bersumber dari operator NTMC Polri lainnya sekaligus meminta persetujuan Kanit NTMC Polri tentang topik dan materi yang akan disiarkan.

5. Biaya/tarif

Tidak dipungut biaya.

6. Produk Pelayanan

Script berita pantauan lalu lintas atau materi talk-show radio terkait lalu lintas.

7. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas

Data/informasi terkait yang bersumber dari operator Jejaring Sosial (Twitter/FB), operator website, operator CCTV atau dari pimpinan untuk dijadikan bahan berita pantauan lalu lintas saat on air radio.

8. Kompetensi Pelaksana

- a. kemampuan untuk mengolah berbagai informasi yang didapat dari operator NTMC lainnya untuk menjadi suatu *script* berita yang menarik dan perlu;
- b. kemampuan mengakomodir pertanyaan, gaya/tutur bahasa yang masyarakat, namun dengan bahasa yang baku dan sopan;

c. penguasaan

- c. Penguasaan proses/materi/kendala/kondisi eksisting keseluruhan unit pelayanan NTMC Polri serta permasalahan lalu lintas dan jaringan jalan di wilayah NTMC Polri serta alternatif solusi-solusi bagi permasalahan tersebut.

9. Pengawasan Internal

- a. dilakukan oleh Atasan Langsung yakni Kanit NTMC yang bertugas;
- b. konsisten dan rutin (terus-menerus) maupun secara insidental (sidak) memeriksa Laporan Hasil Kerja Operator yang bertugas (Pasal 5 ayat 2 Perkap Nomor 16 Tahun 2011 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Polri dengan Sistem Manajemen Kinerja);
- c. konsisten dalam memberikan teguran, sanksi maupun reward.

10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

- a. dalam menjawab pertanyaan dari masyarakat saat On Air Radio, maka jawaban yang diberikan adalah informasi atau datayang bersifat umum, tidak diperkenankan memberikan informasi/data yang merupakan rahasia kepolisian/negara;
- b. NTMC Polri wajib membuat menu “kotak saran*on-line*” pada website NTMC Polri (www.lantas.polri.go.id) sehingga masyarakat dapat memasukkan pengaduan/kritik/saran/keluhan atas kinerja layanan operator serta kinerja sistem aplikasi yang digunakan NTMC Polri;
- c. tiap minggu dan/atau 2 minggu dan/atau bulanan, masukan pengaduan/keluhan/saran masyarakat pada menu “kotak saran” *on-line* ini ditabulasi secara statistik menurut setiap jenis

pelayanan NTMC Polri yang selanjutnya dilaporkan secara tertulis kepada Kanit NTMC Polri, sebagai pedoman untuk memperbaiki kinerja operator NTMC Polri, maupun perbaikan kinerja operasional pelayanan NTMC Polri;

- d. yang mentabulasi masukan pengaduan/keluhan/saran masyarakat pada menu “kotak saran” on-line ini adalah operator website NTMC Polri.

11. Jumlah Pelaksana

- a. operator an air radio NTMC Polri merupakan anggota Korlantas Polri dan bukan *outsourcing* atau PHL (Pegawai Harian Lepas);
- b. Jumlah operator on air radio NTMC Polri minimal 3 (tiga) orang dengan rincian sebagai berikut:
 - 1) penanganan dibagi dalam bentuk 3 sift kerja, yang diatur pengantiannya sehingga pelayanan siap selama 24 jam secara terus menerus;
 - 2) pengaturan lama (durasi) kerja kerja tiap sift diatur lebih lanjut dengan jadwal yang dibuat oleh Kabidtekinfokom Korlantas Polri dengan mempedomani ketentuan jam kerja minimal serta memperhatikan situasi kesatuan;
 - 3) bila salah satu operator berhalangan, karena sakit atau izin, maka operator berikutnya wajib menggantikan operator yang berhalangan;
 - 4) namun setelah operator yang berhalangan tersebut bertugas kembali, maka operator tersebut wajib menggantikan jumlah hari absen yang dilakukannya secara terkordinasi dengan Kanit NTMC yang bertugas. Hal ini bertujuan agar setiap operator tetap disiplin mengenai absensi serta komitmen terhadap tugasnya.

12. Jaminan Pelayanan

12. Jaminan Pelayanan

- a. sebelum memulai on air, operator wajib menyiapkan bahan materi siaran yang akan disampaikan dan meminta persetujuan kepada Kanit NTMC yang bertugas atas materi yang akan diberitakan di radio;
- b. apabila ada permintaan on air radio mendadak, sedangkan bahan atau materi siaran belum siap, maka operator tidak diperkenankan memaksakan on air radio;
- c. dalam menjawab pertanyaan dari masyarakat saat on air radio, maka jawaban yang diberikan adalah informasi atau data yang bersifat umum, tidak diperkenankan memberikan informasi/data yang merupakan rahasia kepolisian/negara;
- d. membuat Standar Pelayanan (SP) operator on air radio NTMC Polri;
- e. melaksanakan pelayanan sesuai SP yang ditetapkan;
- f. jaminan pelayanan diwujudkan dalam bentuk Maklumat Pelayanan (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, Bab IV Lembar Kerja-10 Bagian F) yang merupakan pernyataan deklarasi dari pihak pelaksana/penyelenggara NTMC Polri kepada masyarakat yakni berupa pernyataan janji kesanggupan dan kewajiban penyelenggara/pelaksana NTMC Polri untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
- g. selain itu, Maklumat Pelayanan juga berisi pernyataan bahwa bila pelaksana/penyelenggara tidak menepati janji tersebut, maka pelaksana/penyelenggara NTMC Polri siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

13. Jaminan

13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

- a. pelaksana/penyelenggara pelayanan penayangan berita dari NTMC Polri: tidak memberikan data identitas orang, dan tidak diperkenankan memberikan informasi/data yang merupakan rahasia kepolisian/negara;
- b. masyarakat yang dilayani: menjaga kerahasiaan identitas narasumber yang berasal dari masyarakat untuk berita khusus tertentu;
- c. software: sistem aplikasi Online NTMC Polri (Service Provider System) agar memiliki Sistem Pengamanan Jaringan dan Database NTMC Polri terhadap cyber-crime yakni dalam bentuk sistem anti-retas software (hacker dan crack);
- d. pelaksana/penyelenggara pelayanan NTMC Polri:
 - 1) perlu dilengkapi dengan pengetahuan call sign (sandi Kepolisian) untuk menjaga kerahasiaan berita/informasi/data, serta ketrampilan berkomunikasi melalui HT;
 - 2) perlu dilengkapi dengan pengetahuan/keterampilan untuk mengantisipasi cyber-crime (hacker dan crack) sehingga perlu pengadaan pelatihan anti cyber-crime;
 - 3) perlu dilengkapi dengan pengetahuan/keterampilan dalam strategi mendeteksi keberadaan pelapor kejahatan/kecelakaan/pelanggaran lalu lintas serta isu sosial palsu yang disampaikan melalui aplikasi NTMC Polri.

14. Evaluasi kinerja pelaksana

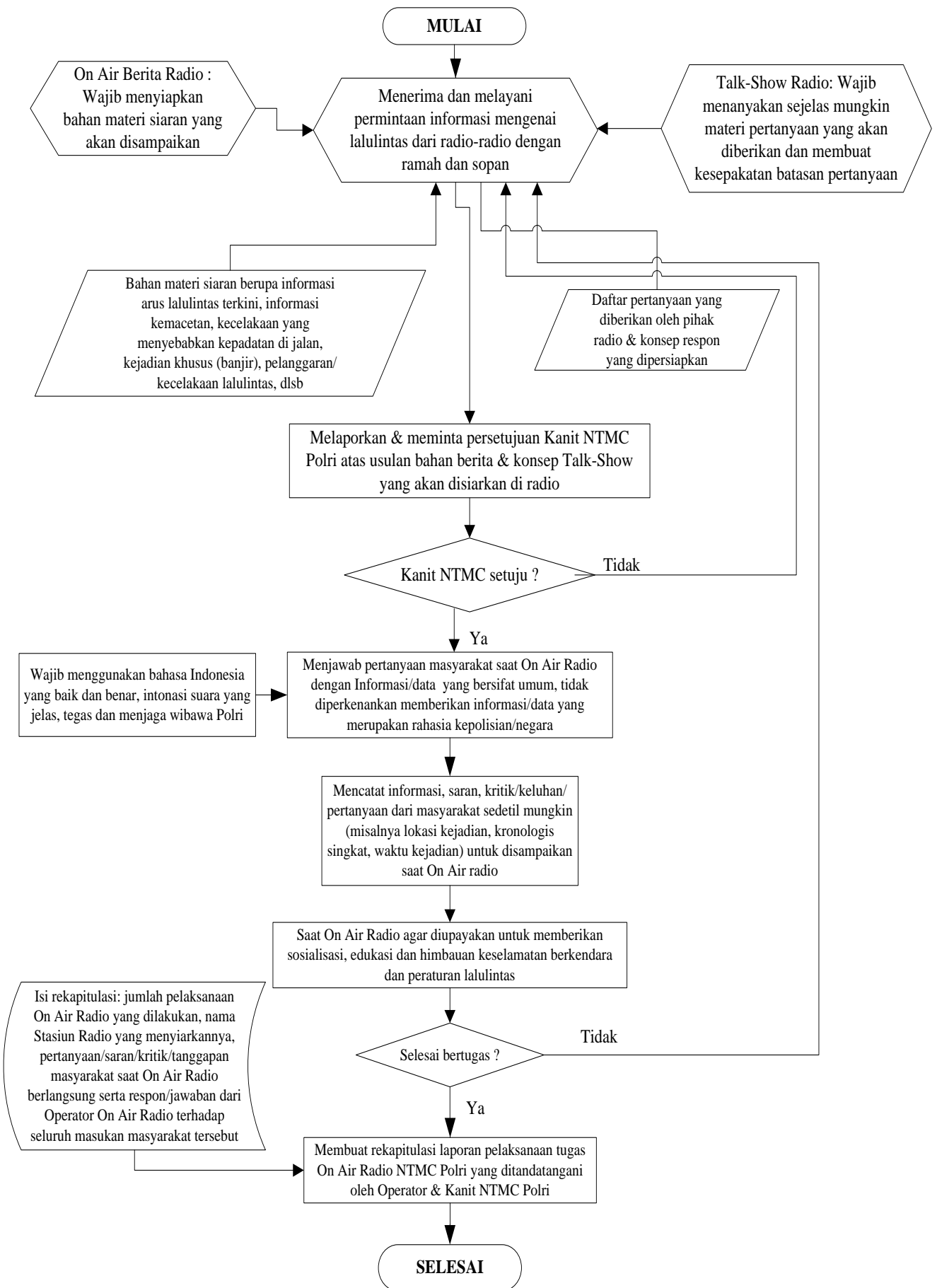
- a. kemampuan untuk mengolah berbagai informasi yang didapat dari operator NTMC lainnya untuk menjadi suatu script berita

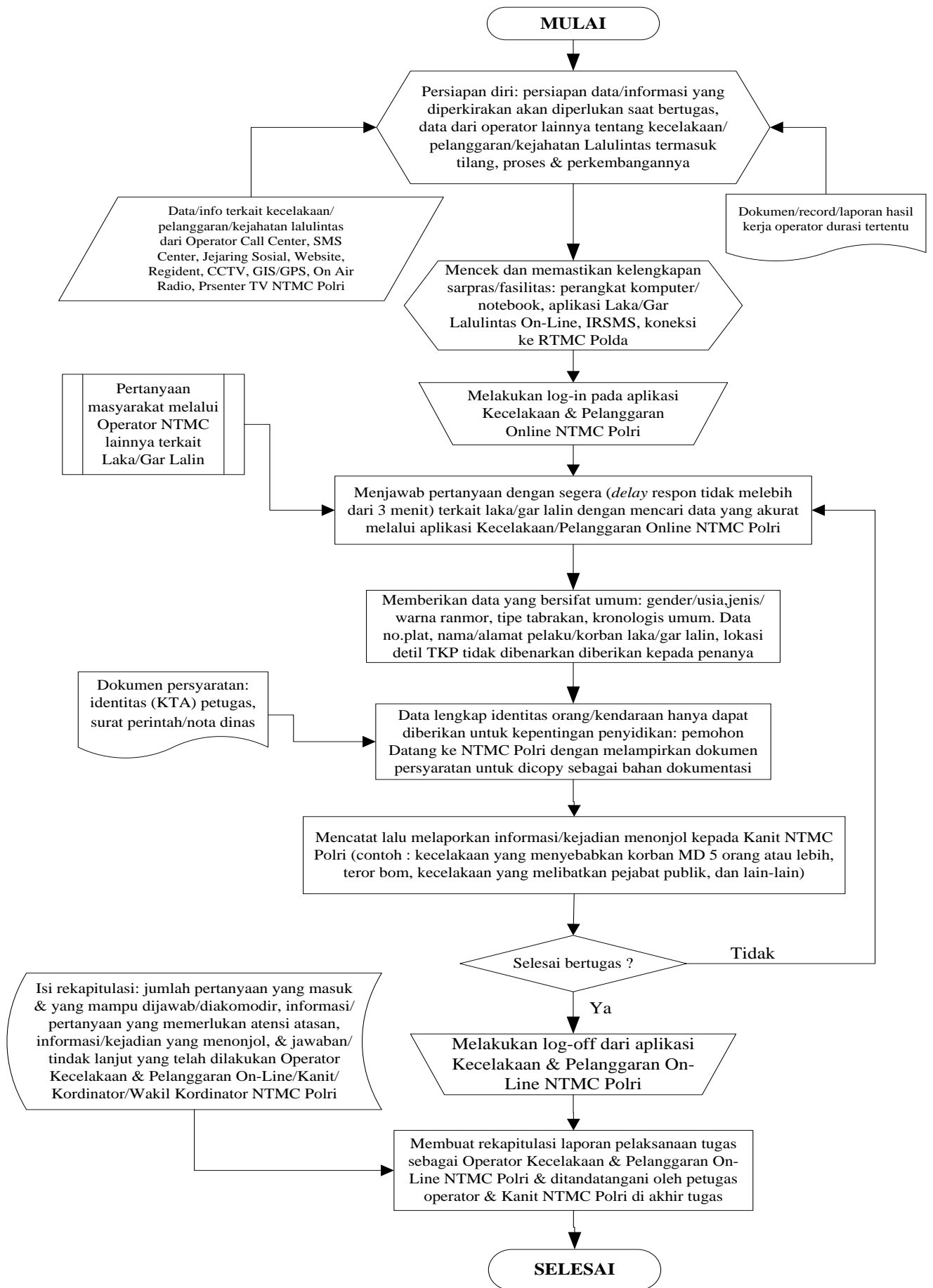
yang

yang menarik dan perlu, kemampuan mengakomodir pertanyaan saat On Air Radio serta penguasaan materi berita;

- b. rekapitulasi laporan hasil penugasan operator on air radio NTMC Polri.
catatan:
 - 1) poin (a) akan merujuk kepada hasil pada poin (b) yang akan menunjukkan kompetensi dan kualitas kinerja operator on air radio NTMC Polri. Parameter yang termaktub pada 10 aspek generik dan 5 aspek spesifik yang disesuaikan dengan jenis penugasan dan terkait pelaksanaan Tupoksi, yang dirinci dan didefenisikan pada Formulir Penilaian Kinerja Pelaksana NTMC Polri berdasarkan pasal 7 Perkap Nomor 16 Tahun 2011 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Polri dengan Sistem Manajemen Kinerja;
 - 2) 10 aspek generik parameter penilaian kinerja pelaksana NTMC Polri adalah: aspek Kepemimpinan, Jaringan Sosial, Komunikasi, Pengendalian Emosi, Agen Perubahan, Integritas, Empati, Pengelolaan Administrasi, Kreativitas dan Kemandirian (*bobot penilaian 35%*);
 - 3) aspek spesifik terkait pelaksanaan Tupoksi yang merupakan parameter penilaian kinerja pelaksana NTMC Polri adalah: Penguasaan Materi Penugasan, Kemampuan Koordinasi Internal dan Eksternal Polri, Konsistensi Kehadiran selama durasi penugasan, Pelaksanaan Eskalasi Kegiatan dan Penilaian Harian Hasil Penugasan, Pelaksanaan Evaluasi dan Pelaporan Harian kepada Pimpinan (*bobot penilaian 65%*);
 - 4) tata cara penilaian diatur pada Perkap Nomor 16 Tahun 2011 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Polri dengan Sistem Manajemen Kinerja.

PROSEDUR PELAYANAN OPERATOR ON AIR RADIO NTMC POLRI





M. STANDAR PELAYANAN OPERATOR KECELAKAAN DAN PELANGGARAN
LALU LINTAS ON LINE NTMC POLRI

1. Dasar Hukum

- a. 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);
- b. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);
- c. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
- d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
- e. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- f. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
- g. Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang Penyusunan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;

h. Peraturan

- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 749);
- i. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 297);
- j. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Organisasi pada Tingkat Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- k. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 272, Tambahan Berita Negara Nomor 1).

2. Persyaratan Pelayanan

- a. persyaratan pelayanan dari operator kecelakaan dan pelanggaran lalu lintas on line NTMC Polri:
 - 1) mempersiapkan data/informasi yang diperkirakan akan diperlukan saat bertugas, data dari operator lainnya tentang kecelakaan/pelanggaran/kejahatan lalu lintas termasuk tilang, proses dan perkembangannya;
 - 2) mengecek dan memastikan kelengkapan Sarpras/fasilitas: perangkat komputer/notebook, aplikasi Laka/Gar lalu lintas on-line, IRSMS, koneksi ke RTMC Polda;
 - 3) melakukan log-in pada sistem aplikasi di awal tugas dan wajib selalu melakukan log-out setelah selesai bertugas;

4) operator

- 4) menjawab pertanyaan dengan segera yakni kurang dari 5 (lima) menit terkait kecelakaan dan pelanggaran lalu lintas dengan mencari data yang akurat melalui aplikasi kecelakaan/pelanggaran on line NTMC Polri;
- 5) memberikan data yang bersifat umum: gender/usia, jenis/warna Ranmor, tipe tabrakan, kronologis umum. Data nomor plat Ranmor, nama/alamat pelaku/korban kecelakaan dan pelanggaran lalu lintas, lokasi detil TKP tidak dibenarkan diberikan kepada penanya;
- 6) operator kecelakaan dan pelanggaran lalu lintas on line NTMC Polri merupakan anggota Korlantas Polri dan bukan *outsourcing* atau PHL (Pegawai Harian Lepas);
- 7) jumlah operator kecelakaan dan pelanggaran lalu lintas on line NTMC Polri minimal 3 (tiga) orang dengan rincian sebagai berikut:
 - a) penanganan dibagi dalam bentuk 3 shift kerja, yang diatur pengantiannya sehingga pelayanan siap selama 24 jam secara terus-menerus;
 - b) pengaturan lama (durasi) kerja kerja tiap shift diatur lebih lanjut dengan jadwal yang dibuat oleh Kabidtekinfokom Korlantas Polri dengan mempedomani ketentuan jam kerja minimal serta memperhatikan situasi kesatuan;
 - c) bila salah satu operator berhalangan, karena sakit atau izin, maka operator berikutnya wajib menggantikan operator yang berhalangan;
 - d) namun setelah operator yang berhalangan tersebut bertugas kembali, maka operator tersebut wajib menggantikan jumlah hari absen yang dilakukannya secara terkoordinasi dengan Kanit NTMC yang bertugas. Hal ini bertujuan agar setiap operator tetap disiplin mengenai absensi serta komitmen terhadap tugasnya.

- b. persyaratan pelayanan dari pihak pengguna layanan (masyarakat):

pengguna layanan dapat memberikan pertanyaan tentang kecelakaan dan pelanggaran dan kejahatan lalu lintas melalui SMS Center atau menghubungi *Call Center* atau melalui Jejaring Sosial NTMC Polri yakni akun Twitter dan/atau Facebook NTMC Polri, dengan menyebutkan identitas yang jelas (nama, nomor telepon dan alamat) sebagai dokumentasi data pelapor dan digunakan bila terdapat tindak lanjut masukan/pertanyaan yang memerlukan konfirmasi/pemberitahuan kembali kepada penelepon. Operator NTMC yang menerima informasi dari masyarakat akan menyampaikannya kepada operator kecelakaan dan pelanggaran lalu lintas on line untuk dicari pada sistem aplikasi kecelakaan dan pelanggaran lalu lintas on line.

- c. persyaratan pelayanan aplikasi kecelakaan dan pelanggaran lalu lintas on line NTMC Polri:

server internet tidak down, sehingga pertanyaan-pertanyaan masyarakat yang masuk tentang kecelakaan dan pelanggaran lalu lintas dapat segera ditemukan informasinya pada sistem aplikasi kecelakaan dan pelanggaran lalu lintas on line NTMC Polri.

3. Sistem, mekanisme dan prosedur

- a. persiapan diri: persiapan data/informasi yang diperkirakan akan diperlukan saat bertugas, data dari operator lainnya tentang kecelakaan/ pelanggaran/kejahatan lalu lintas termasuk tilang, proses dan perkembangannya;
- b. data/info terkait kecelakaan/pelanggaran/kejahatan lalu lintas dari operator call center, SMS center, jejaring sosial, website, regident Ranmor/pengemudi, CCTV, GIS/GPS, on air radio, presenter TV NTMC Polri;

c. mengecek

- c. mengecek dan memastikan kelengkapan Sarpras/fasilitas: perangkat komputer/notebook, aplikasi kecelakaan dan pelanggaran lalu lintas on-line, IRSMS, koneksi ke RTMC Polda;
 - d. melakukan log-in pada aplikasi kecelakaan dan pelanggaran on line NTMC Polri;
 - e. menjawab pertanyaan dengan segera yakni kurang dari 5 (lima) menit terkait kecelakaan dan pelanggaran lalu lintas dengan mencari data yang akurat melalui aplikasi kecelakaan/pelanggaran on line NTMC Polri;
 - f. memberikan data yang bersifat umum: gender/usia,jenis/warna Ranmor, tipe tabrakan, kronologis umum. Data nomor plat, nama/alamat pelaku/korban laka/gar lalin, lokasi detil TKP tidak dibenarkan diberikan kepada penanya;
 - g. data lengkap identitas orang/kendaraan hanya dapat diberikan untuk kepentingan penyidikan: pemohon datang ke NTMC Polri dengan melampirkan dokumen persyaratan untuk dikopi sebagai bahan dokumentasi. Dokumen persyaratan: identitas (KTA) petugas, surat perintah/nota dinas;
 - h. mencatat lalu melaporkan informasi/kejadian menonjol kepada Kanit NTMC Polri (contoh: kecelakaan yang menyebabkan korban MD 5 orang atau lebih, teror bom, kecelakaan yang melibatkan pejabat publik, dan lain-lain);
 - i. bila selesai bertugas, melakukan log-off dari aplikasi kecelakaan dan pelanggaran on line NTMC Polri;
 - j. membuat rekapitulasi laporan pelaksanaan tugas sebagai operator kecelakaan dan pelanggaran on line NTMC Polri dan ditandatangani oleh petugas operator dan Kanit NTMC Polri di akhir tugas.
4. Jangka waktu penyelesaian

Pertanyaan mengenai kecelakaan dan pelanggaran lalu lintas yang masuk melalui aplikasi layanan operator lain segera direspons dengan *delay* jawaban tidak melebihi 5 (lima) menit.

5. Biaya/tarif

Tidak dipungut biaya.

6. Produk Pelayanan

Data, informasi, jawaban pertanyaan, rekomendasi solusi atas masalah yang disampaikan penanya, atensi atasan, tindak lanjut di lapangan untuk penanganan masalah yang masuk terkait kecelakaan dan pelanggaran on line NTMC Polri.

7. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas

- a. perangkat desktop komputer/notebook;
- b. perangkat aplikasi kecelakaan dan pelanggaran on line;
- c. koneksi jaringan server dengan IRSMS dan RTMC Polda dan TMC;
- d. data dan informasi;
- e. disposisi/Surat Perintah.

8. Kompetensi Pelaksana

- a. mampu memberi respons yang tepat, lugas dan tepat sasaran atas pertanyaan/permintaan data kecelakaan dan pelanggaran lalu lintas yang masuk;
- b. menguasai batasan-batasan data terkait kecelakaan dan pelanggaran lalu lintas yang dibenarkan/tidak dibenarkan untuk didiseminasi kepada penanya/pemohon data.

9. Pengawasan Internal

- a. dilakukan oleh atasan langsung yakni Kanit NTMC yang bertugas;
- b. konsisten dan rutin (terus-menerus) maupun secara insidental (sidak) memeriksa Laporan Hasil Kerja operator yang bertugas (Pasal 5 ayat 2 Perkap nomor 16 Tahun 2011 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Polri dengan Sistem Manajemen Kinerja);
- c. konsisten dalam memberikan teguran, sanksi maupun reward.

10. Penanganan

10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

- a. NTMC Polri wajib membuat menu “kotak saran *on-line*” pada website NTMC Polri (www.lantas.polri.go.id) sehingga masyarakat dapat memasukkan pengaduan/kritik/saran/keluhan atas kinerja layanan operator serta kinerja sistem aplikasi yang digunakan NTMC Polri;
- b. tiap minggu dan/atau 2 minggu dan/atau bulanan, masukan pengaduan/keluhan/saran masyarakat pada menu “kotak saran” *on-line* ini ditabulasi secara statistik menurut setiap jenis pelayanan NTMC Polri yang selanjutnya dilaporkan secara tertulis kepada Kanit NTMC Polri, sebagai pedoman untuk memperbaiki kinerja operator NTMC Polri, maupun perbaikan kinerja operasional pelayanan NTMC Polri;
- c. kegiatan mentabulasi masukan pengaduan/keluhan/saran masyarakat pada menu “kotak saran” *on-line* ini adalah operator website NTMC Polri.

11. Jumlah Pelaksana

- a. operator kecelakaan dan pelanggaran lalu lintas *on line* NTMC Polri merupakan anggota Korlantas Polri dan bukan *outsourcing* atau PHL (Pegawai Harian Lepas);
- b. jumlah operator kecelakaan dan pelanggaran lalu lintas *on line* NTMC Polri minimal 3 (tiga) orang dengan rincian sebagai berikut:
 - 1) penanganan dibagi dalam bentuk 3 shift kerja, yang diatur pengantiannya sehingga pelayanan siap selama 24 jam secara terus-menerus;
 - 2) pengaturan lama (durasi) kerja kerja tiap shift diatur lebih lanjut dengan jadwal yang dibuat oleh Kabidtekinfokom Korlantas Polri dengan mempedomani ketentuan jam kerja minimal serta memperhatikan situasi kesatuan;
 - 3) bila salah satu operator berhalangan, karena sakit atau izin, maka operator berikutnya wajib menggantikan operator yang berhalangan;
 - 4) namun

- 4) namun setelah operator yang berhalangan tersebut bertugas kembali, maka operator tersebut wajib menggantikan jumlah hari absen yang dilakukannya secara terkoordinasi dengan Kanit NTMC yang bertugas. Hal ini bertujuan agar setiap operator tetap disiplin mengenai absensi serta komitmen terhadap tugasnya.

12. Jaminan Pelayanan

- a. menjawab pertanyaan dengan segera yakni kurang dari 5 (lima) menit terkait kecelakaan dan pelanggaran lalu lintas dengan mencari data yang akurat melalui aplikasi kecelakaan/pelanggaran on line NTMC Polri;
- b. keakuratan data dan informasi yang disampaikan operator kecelakaan dan pelanggaran lalu lintas on line kepada penanya;
- c. ketepatan solusi masalah dan jawaban atas pertanyaan yang masuk, serta ketepatan dan pelaksanaan solusi tindak lanjut di lapangan atas pengaduan/keluhan/saran masyarakat terkait kecelakaan dan pelanggaran lalu lintas;
- d. membuat Standar Pelayanan (SP) operator kecelakaan dan pelanggaran on line NTMC Polri;
- e. melaksanakan pelayanan sesuai SP yang ditetapkan;
- f. jaminan pelayanan diwujudkan dalam bentuk Maklumat Pelayanan (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, Bab IV Lembar Kerja-10 Bagian F) yang merupakan pernyataan deklarasi dari pihak pelaksana/penyelenggara NTMC Polri kepada masyarakat yakni berupa pernyataan janji kesanggupan dan kewajiban penyelenggara/pelaksana NTMC Polri untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
- g. selain itu, Maklumat Pelayanan juga berisi pernyataan bahwa bila pelaksana/penyelenggara tidak menepati janji tersebut, maka pelaksana/penyelenggara NTMC Polri siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

13. Jaminan

13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

- a. data: memberikan data yang bersifat umum: gender/usia, jenis/warna Ranmor, tipe tabrakan, kronologis umum. Data nomor plat Ranmor, nama/alamat pelaku/korban kecelakaan dan pelanggaran, lokasi detail TKP tidak dibenarkan diberikan kepada penanya;
- b. data/info: data lengkap identitas orang/kendaraan hanya dapat diberikan untuk kepentingan penyidikan;
- c. software: sistem aplikasi on line NTMC Polri (*Service Provider System*) agar memiliki Sistem Pengamanan Jaringan dan Data base NTMC Polri terhadap *cyber-crime* yakni dalam bentuk sistem anti-retas software (*hacker* dan *crack*);
- d. pelaksana/penyelenggara pelayanan NTMC Polri:
 - 1) perlu diperlengkapi dengan pengetahuan/keterampilan untuk mengantisipasi *cyber-crime* (*hacker* dan *crack*) sehingga perlu pengadaan pelatihan *anti cyber-crime*;
 - 2) Perlu diperlengkapi dengan pengetahuan/keterampilan dalam strategi mendeteksi keberadaan pelapor kejahatan/kecelakaan/pelanggaran lalu lintas serta isu sosial palsu yang disampaikan melalui aplikasi NTMC Polri.

14. Evaluasi kinerja pelaksana

- a. jumlah pertanyaan yang masuk aplikasi kecelakaan dan pelanggaran on line, jumlah yang mampu direspons/diakomodir dengan tepat/benar dan yang ditindaklanjuti menurut fungsi waktu penugasan operator;
- b. rekapitulasi Laporan Hasil Penugasan operator kecelakaan dan pelanggaran on line NTMC Polri;
- c. bentuk/jumlah keluhan/pengaduan/saran atas kinerja operator kecelakaan dan pelanggaran on line NTMC Polri yang masuk melalui “Kotak Saran” *on-line* pada website NTMC Polri.

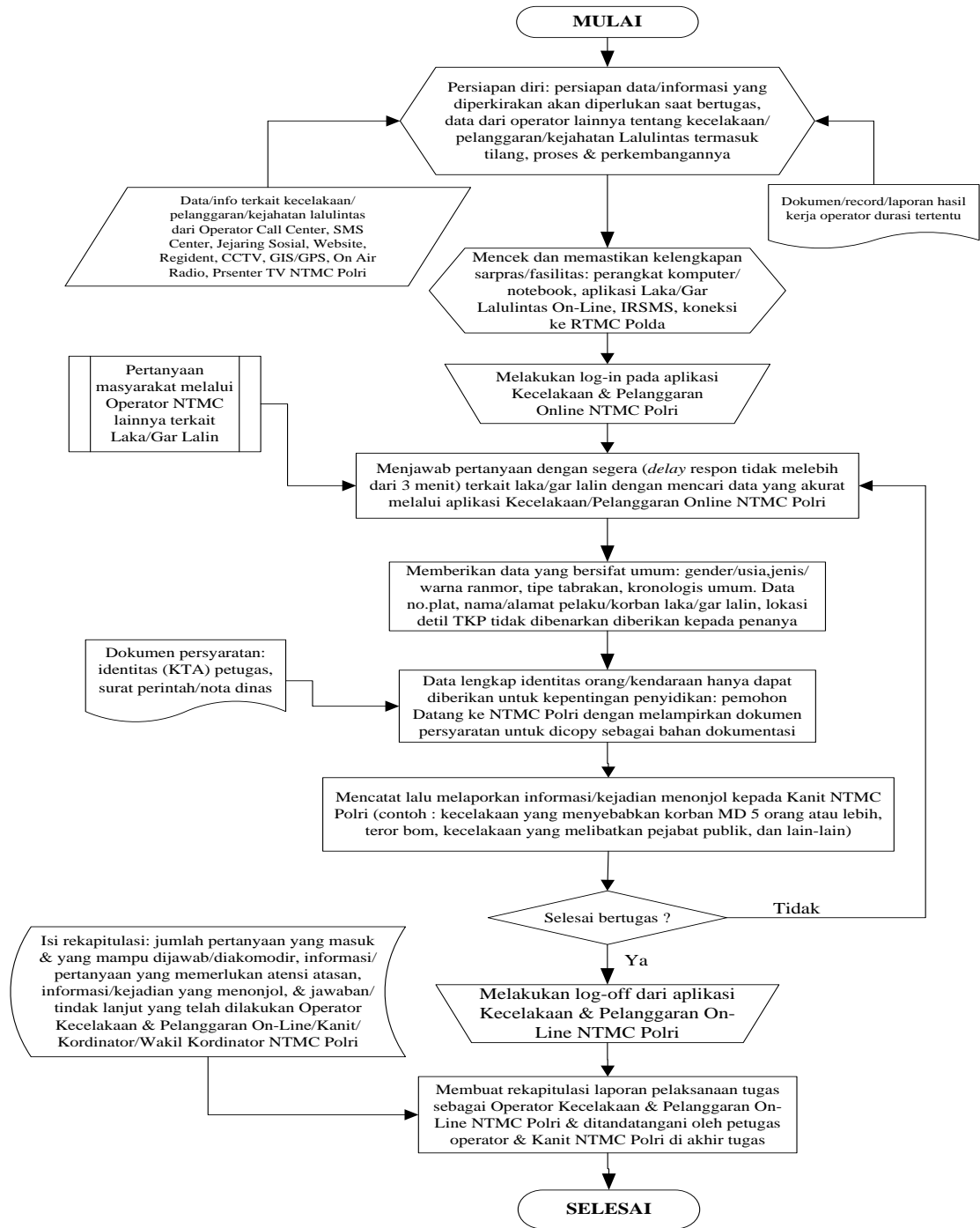
Catatan:.....

Catatan:

Poin a, b dan c ini menunjukkan kemampuan dan kecepatan operator dalam mengakomodir pertanyaan terkait Regident Ranmor yang masuk dengan metoda solusi/jawaban/tindak lanjut yang benar dan tepat sasaran.

- 1) parameter yang termaktub pada 10 aspek generik dan 5 aspek spesifik yang disesuaikan dengan jenis penugasan dan terkait pelaksanaan Tupoksi, yang dirinci dan didefenisikan pada formulir Penilaian Kinerja Pelaksana NTMC Polri berdasarkan pasal 7 Perkap Nomor 16 Tahun 2011 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Polri dengan Sistem Manajemen Kinerja;
- 2) 10 aspek generik parameter penilaian kinerja pelaksana NTMC Polri adalah: aspek Kepemimpinan, Jaringan Sosial, Komunikasi, Pengendalian Emosi, Agen Perubahan, Integritas, Empati, Pengelolaan Administrasi, Kreatifitas dan Kemandirian (bobot penilaian 35%);
- 3) 5 aspek spesifik terkait pelaksanaan tupoksi yang merupakan parameter penilaian kinerja pelaksana NTMC Polri adalah: Penguasaan Materi Penugasan, Kemampuan Kordinasi Internal dan Eksternal Polri, Konsistensi Kehadiran selama durasi penugasan, Pelaksanaan Eskalasi Kegiatan dan Penilaian Harian Hasil Penugasan, Pelaksanaan Evaluasi dan Pelaporan Harian kepada Pimpinan (bobot penilaian 65%);
- 4) tata cara penilaian diatur pada Perkap Nomor 16 Tahun 2011 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Polri dengan Sistem Manajemen Kinerja.

PROSEDUR PELAYANAN OPERATOR KECELAKAAN DAN PELANGGARAN ON LINE NTMC POLRI



Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 16 September 2015

KEPALA KORPS LALU LINTAS POLRI,

CONDORO KIRONO

