



PERATURAN KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 2 TAHUN 2024
TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KEPOLISIAN
NEGARA REPUBLIK INDONESIA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk mendorong percepatan pelaksanaan pelayanan Kepolisian Negara Republik Indonesia kepada masyarakat dibutuhkan pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- b. bahwa untuk mewujudkan pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia yang profesional, akuntabel, sinergi, dan transparan, perlu dilakukan pengelolaan pengaduan masyarakat secara terpadu di lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- c. bahwa Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia sudah tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi, perkembangan masyarakat, teknologi, dan peraturan perundangan-undangan, sehingga perlu diganti;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia;

Mengingat : 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);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Kepolisian ini yang dimaksud dengan:

1. Kepolisian Negara Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Polri adalah alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri.
2. Markas Besar Polri yang selanjutnya disebut Mabes Polri adalah kesatuan organisasi Polri pada tingkat pusat.
3. Kepala Polri yang selanjutnya disebut Kapolri adalah pimpinan Polri dan penanggung jawab penyelenggara fungsi kepolisian.
4. Inspektorat Pengawasan Umum Polri yang selanjutnya disebut Itwasum Polri adalah unsur pengawas dan pembantu pimpinan dalam bidang pengawasan pada tingkat Mabes Polri yang berada di bawah Kapolri.
5. Inspektur Pengawasan Umum Polri yang selanjutnya disebut Irwasum Polri adalah unsur pimpinan pada Itwasum Polri yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kapolri.
6. Badan Reserse Kriminal Polri yang selanjutnya disebut Bareskrim Polri adalah unsur pelaksana tugas pokok Polri di bidang reserse kriminal pada tingkat Mabes Polri yang berada di bawah Kapolri.
7. Divisi Profesi dan Pengamanan Polri yang selanjutnya disebut Divpropam Polri adalah unsur pengawas dan pembantu pimpinan dalam bidang pertanggungjawaban profesi dan pengamanan internal pada tingkat Mabes Polri yang berada di bawah Kapolri.
8. Kepolisian Daerah yang selanjutnya disebut Polda adalah pelaksana tugas, fungsi, dan wewenang Polri di wilayah provinsi yang berada di bawah Kapolri.
9. Kepolisian Resor yang selanjutnya disebut Polres adalah unsur pelaksana tugas kewilayahan pada tingkat Polda yang berada di bawah Kapolda.
10. Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disebut Dumas adalah bentuk penerapan pengawasan masyarakat atau sumber daya manusia Polri yang disampaikan kepada Polri berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, atau keluhan terhadap pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur Polri.
11. Klarifikasi adalah proses penjernihan atau kegiatan yang memberikan penjelasan mengenai permasalahan

yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada Pelapor dan satuan kerja/satuan wilayah.

12. Sumber Daya Manusia Polri yang selanjutnya disingkat SDM Polri adalah anggota Polri, Pegawai Negeri Sipil Polri, dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja Polri.
13. Satuan Kerja yang selanjutnya disebut Satker adalah bagian dari unit organisasi Polri yang melaksanakan satu atau beberapa kegiatan dari suatu program dan kegiatan Polri dan selaku Kuasa Pengguna Anggaran.
14. Admin Instansi adalah pelaksana pengelolaan Dumas di lingkungan Polri yang ditugaskan oleh pejabat yang berwenang di lingkungan Polri untuk mengelola pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi pengaduan pelayanan publik.
15. Pejabat Penghubung adalah pimpinan/pegawai di lingkungan Polri yang bertugas menindaklanjuti dan memantau penyelesaian Dumas.
16. Pelapor adalah warga negara atau penduduk yang menyampaikan pengaduan kepada Polri.
17. Terlapor adalah SDM Polri yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
18. Sentra Pelayanan Dumas Terintegrasi yang selanjutnya disingkat SPDT adalah ruang pelayanan penerimaan dan pengelolaan Dumas secara terintegrasi.
19. Surat Pemberitahuan Perkembangan Penanganan Dumas yang selanjutnya disingkat SP3D adalah surat pemberitahuan perkembangan penanganan Dumas yang diberikan kepada Pelapor.

Pasal 2

- (1) Pengelolaan Dumas di lingkungan Polri dilaksanakan terhadap Dumas yang disampaikan oleh Pelapor.
- (2) Dumas yang disampaikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terkait dengan:
 - a. pelayanan Polri;
 - b. penyimpangan perilaku SDM Polri;
 - c. penyalahgunaan tugas, fungsi, dan wewenang; dan/atau
 - d. proses penegakan hukum.

BAB II

PENYELENGGARA PENGELOLAAN DUMAS

Pasal 3

- (1) Penyelenggara pengelolaan Dumas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) pada tingkat:
 - a. Mabes Polri;
 - b. Polda; dan
 - c. Polres.
- (2) Penyelenggara pada tingkat Mabes Polri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, oleh:
 - a. Bagian Pengaduan Masyarakat Biro Perencanaan dan Administrasi Itwasum Polri;
 - b. Biro Pengawas Penyidikan Bareskrim Polri;

- c. Bagian Pelayanan Pengaduan Divpropam Polri;
 - d. Petugas pada SPDT;
 - e. Admin Instansi; dan
 - f. Pejabat Penghubung.
- (3) Admin Instansi dan Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf e dan huruf f mempunyai tugas sebagaimana yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pedoman sistem pengaduan pelayanan publik nasional.
- (4) Penyelenggara pada tingkat Polda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, oleh:
- a. Subbagian Pengaduan Masyarakat, Analisis dan Penguatan Pengawasan Inspektorat Pengawasan Daerah;
 - b. Bagian Pengawas Penyidikan Direktorat Reserse Kriminal Umum, Direktorat Reserse Kriminal Khusus dan Direktorat Reserse Narkoba;
 - c. Subbagian Pelayanan Pengaduan bidang Profesi dan Pengamanan;
 - d. Petugas pada SPDT; dan
 - e. Pejabat Penghubung.
- (5) Penyelenggara pada tingkat Polres sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, oleh:
- a. Seksi Pengawasan;
 - b. Seksi Profesi dan Pengamanan;
 - c. Satuan Reserse;
 - d. Petugas pada SPDT; dan
 - e. Pejabat Penghubung.
- (6) Petugas pada SPDT sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, ayat (4) huruf d, dan ayat (5) huruf d ditunjuk dengan:
- a. Surat Perintah Kapolri untuk tingkat Mabes Polri;
 - b. Surat Perintah Kapolda untuk tingkat Polda; dan
 - c. Surat Perintah Kapolres untuk tingkat Polres.
- (7) Admin Instansi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf e, ditunjuk dengan Surat Perintah Kapolri.
- (8) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf f, ayat (4) huruf e, dan ayat (5) huruf e ditunjuk dengan Surat Perintah Kepala Satker/Kepala Satuan Wilayah.

BAB III MEKANISME PENGELOLAAN DUMAS

Bagian Kesatu Umum

Pasal 4

Pengelolaan Dumas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 dilaksanakan dengan mekanisme:

- a. penerimaan Dumas;
- b. penelahaan dan pengklasifikasian Dumas;
- c. penyaluran Dumas;
- d. penanganan Dumas; dan
- e. penyelesaian Dumas.

Pasal 5

Dalam hal dibutuhkan informasi dalam Dumas serta dokumen pendukung, dapat dilakukan Klarifikasi kepada Pelapor apabila diperlukan.

Bagian Kedua Penerimaan Dumas

Pasal 6

- (1) Penerimaan Dumas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a dilakukan secara:
 - a. langsung; atau
 - b. tidak langsung.
- (2) Penerimaan Dumas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan tata cara sebagai berikut:
 - a. pemeriksaan kelengkapan dokumen Dumas; dan
 - b. pencatatan.
- (3) Pemeriksaan kelengkapan dokumen Dumas dan pencatatan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi:
 - a. identitas Pelapor;
 - b. identitas Terlapor;
 - c. nomor dan tanggal surat pengaduan;
 - d. perihal pengaduan;
 - e. lokasi kasus; dan
 - f. nomor telepon/telepon genggam/alamat surel.
- (4) Penerimaan Dumas secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, diterima oleh petugas pada SPDT.
- (5) Penerimaan Dumas secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, melalui:
 - a. surat-menyurat; dan/atau
 - b. media elektronik.

Bagian Ketiga Penelaahan dan Pengklasifikasian Dumas

Pasal 7

Penelaahan dan pengklasifikasian Dumas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b, dengan tata cara sebagai berikut:

- a. identifikasi masalah dan pemeriksaan substansi pengaduan;
- b. Klarifikasi jika diperlukan; dan
- c. pengelompokan.

Pasal 8

- (1) Penelaahan dan pengklasifikasian Dumas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 dilakukan untuk menentukan jenis Dumas.
- (2) Jenis Dumas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. berkadar pengawasan; dan
 - b. tidak berkadar pengawasan.

- (3) Jenis Dumas berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a memiliki kriteria:
 - a. identitas Pelapor dan/atau Terlapor jelas dengan disertai bukti pendukung yang logis dan memadai;
 - b. identitas Pelapor dan/atau Terlapor tidak jelas, namun disertai bukti pendukung yang logis dan memadai;
 - c. substansi permasalahannya sedang atau telah dilakukan pemeriksaan; dan
 - d. berisi informasi berindikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan tugas, fungsi, dan wewenang yang dilakukan oleh SDM Polri, atau dugaan tindak pidana sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Jenis Dumas tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b memiliki kriteria:
 - a. identitas pihak Pelapor dan/atau pihak yang diadukan tidak jelas;
 - b. tidak disertai bukti pendukung, walaupun identitas Pelapor jelas; dan
 - c. berisi pertanyaan, informasi berupa pikiran, saran, gagasan, keluhan, aspirasi, permintaan informasi, kritik dan/atau apresiasi yang berhubungan dengan penyelenggaraan tugas, fungsi, dan wewenang Polri.
- (5) Jenis Dumas berkadar pengawasan yang memenuhi kriteria sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diproses lebih lanjut sesuai dengan mekanisme sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4.
- (6) Jenis Dumas tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) diarsipkan.

Pasal 9

- (1) Pengelompokan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf c dilakukan dengan memberikan kode terhadap Dumas berkadar pengawasan sesuai jenis penyimpangan dan/atau pelanggaran.
- (2) Pemberian kode sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan meliputi kode:
 - a. penyalahgunaan wewenang 0100 (nol seratus);
 - b. pelayanan masyarakat 0200 (nol dua ratus);
 - c. korupsi/pungutan liar 0300 (nol tiga ratus);
 - d. kepegawaian/ketenagakerjaan/personel 0400 (nol empat ratus);
 - e. pertanahan/perumahan 0500 (nol lima ratus);
 - f. hukum/peradilan dan hak asasi manusia 0600 (nol enam ratus);
 - g. kewaspadaan nasional 0700 (nol tujuh ratus);
 - h. tata laksana/regulasi 0800 (nol delapan ratus);
 - i. lingkungan hidup 0900 (nol sembilan ratus); dan
 - j. umum 1000 (seribu).
- (3) Rincian Kode sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dalam bentuk rincian tercantum dalam Lampiran I yang

merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Kepolisian ini.

Bagian Keempat
Penyaluran Dumas

Pasal 10

- (1) Penyaluran Dumas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf c yang menjadi kewenangan penyelenggara pengelolaan Dumas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ditindaklanjuti dengan penanganan Dumas oleh penyelenggara pengelolaan Dumas.
- (2) Penyaluran Dumas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf c dilakukan dengan meneruskan Dumas kepada penyelenggara pengelolaan Dumas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, dalam hal substansi Dumas tidak menjadi kewenangannya.
- (3) Penyaluran Dumas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) pada tingkat Mabes Polri dengan tata cara sebagai berikut:
 - a. Irwasum Polri meneruskan kepada:
 1. Kepala Bareskrim Polri, berkaitan dengan tindak pidana;
 2. Kepala Divpropam Polri, berkaitan dengan pelanggaran disiplin dan/atau pelanggaran kode etik profesi Polri; atau
 3. Kepala Polda berkaitan dengan permasalahan yang terjadi di daerah hukum Polda;
 - b. Dumas yang tidak menjadi kewenangan Kepala Bareskrim Polri dilimpahkan kepada:
 1. Kepala Divpropam Polri, berkaitan dengan pelanggaran disiplin dan/atau kode etik profesi Polri; dan
 2. Kepala Polda, berkaitan dengan perkara pidana sesuai dengan lokasi kasus yang diadukan;
 - c. Dumas yang tidak menjadi kewenangan Kepala Divpropam Polri dilimpahkan kepada:
 1. Kepala Bareskrim Polri berkaitan dengan permasalahan tindak pidana; dan
 2. Kepala Polda, sesuai dengan kewenangannya.
- (4) Penyaluran Dumas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang diterima di tingkat Polda dengan tata cara sebagai berikut:
 - a. Inspektur Pengawasan Daerah meneruskan kepada:
 1. Direktur Reserse Kriminal Umum/Khusus atau Direktur Reserse Narkoba Polda berkaitan dengan tindak pidana; dan
 2. Kepala Bidang Profesi dan Pengamanan berkaitan dengan pelanggaran disiplin dan/atau pelanggaran kode etik profesi Polri;
 - b. Dumas yang tidak menjadi kewenangan Direktur Reserse Kriminal Umum/Khusus atau Direktur Reserse Narkoba Polda dilimpahkan kepada:

1. Kepala Bidang Profesi dan Pengamanan Polda, berkaitan dengan pelanggaran disiplin dan/atau kode etik profesi Polri; dan
 2. Kepala Kepolisian Resor berkaitan dengan perkara pidana berdasarkan bobot permasalahannya;
 - c. Dumas yang tidak menjadi kewenangan Kepala bidang Profesi dan Pengamanan Polda dilimpahkan kepada:
 1. Direktur Reserse Kriminal Umum/Khusus atau Direktur Reserse Narkoba Polda sesuai fungsi berkaitan dengan Tindak Pidana Umum/Khusus/Narkoba; dan
 2. Kepala Kepolisian Resor, sesuai dengan keberadaan permasalahan yang diadukan.
- (5) Penyaluran Dumas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang diterima di tingkat Kepolisian Resor dengan tata cara sebagai berikut:
- a. Kepala Seksi Pengawasan meneruskan kepada:
 1. Kepala Satuan Reserse Kriminal/Narkoba sesuai fungsi berkaitan dengan tindak pidana; dan
 2. Kepala Seksi Profesi dan Pengamanan berkaitan dengan pelanggaran disiplin dan/atau kode etik profesi Polri;
 - b. Dumas yang tidak menjadi kewenangan Kepala Satuan Reserse Kriminal/Narkoba dilimpahkan kepada Kepala Seksi Profesi dan Pengamanan, berkaitan dengan permasalahan pelanggaran disiplin dan/atau kode etik profesi Polri; dan
 - c. Dumas yang tidak menjadi kewenangan Kepala Seksi Profesi dan Pengamanan dilimpahkan kepada Kepala Satuan Reserse Kriminal/Narkoba sesuai fungsi berkaitan dengan permasalahan tindak pidana.

Bagian Kelima Penanganan Dumas

Pasal 11

Penanganan Dumas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf d yang diterima pada tingkat Mabes Polri:

- a. Irwasum Polri dengan tata cara sebagai berikut:
 1. menindaklanjuti dan meneruskan kepada Kepala Satker/Kepala Satuan Wilayah untuk dilakukan Klarifikasi;
 2. mengirimkan SP3D kepada Pelapor;
 3. meminta hasil Klarifikasi tindak lanjut penanganan Dumas kepada Kepala Satker/Kepala Satuan Wilayah berkaitan dengan tugas dan fungsinya;
 4. monitor, menerima, dan menganalisis hasil Klarifikasi tindak lanjut penanganan Dumas;
 5. mengirimkan hasil Klarifikasi Dumas kepada Pelapor; dan
 6. membuat laporan Dumas yang menjadi tanggung jawab Polri;

- b. Kepala Bareskrim Polri dengan tata cara sebagai berikut:
 - 1. Dumas yang diterima oleh Kepala Bareskrim Polri:
 - a. menindaklanjuti dengan pencatatan dan meneruskan kepada Kepala Biro Pengawas Penyidikan Bareskrim Polri untuk dilakukan penelaahan, pengkajian, asistensi, gelar perkara khusus, supervisi, dan arahan atas materi Dumas;
 - b. mengirimkan SP3D kepada Pelapor; dan
 - c. mengirimkan hasil Klarifikasi Dumas kepada Pelapor;
 - 2. Dumas yang diterima dari Irwasum Polri:
 - a. menindaklanjuti dengan pencatatan dan meneruskan kepada Kepala Biro Pengawas Penyidikan Bareskrim Polri untuk dilakukan penelaahan, pengkajian, asistensi dan/atau gelar perkara khusus, supervisi, dan arahan atas materi Dumas;
 - b. mengirimkan SP3D kepada Irwasum Polri; dan
 - c. mengirimkan hasil Klarifikasi Dumas kepada Irwasum Polri;
 - 3. membuat laporan Dumas yang menjadi tanggung jawab Kepala Bareskrim Polri;
- c. Kepala Divpropam Polri dengan tata cara sebagai berikut:
 - 1. Dumas yang diterima oleh Kepala Divpropam Polri:
 - a. menindaklanjuti dengan pencatatan dan diteruskan kepada Kepala Bagian Pelayanan dan Pengaduan Divpropam Polri untuk dilakukan penelaahan dan pengkajian sebagai saran pendapat kepada Kepala Divpropam Polri;
 - b. mendistribusikan kepada Kepala Biro di lingkungan Divpropam Polri, sesuai permasalahannya untuk selanjutnya dilakukan penyelidikan, audit investigasi, pemeriksaan Dumas, serta tindakan-tindakan hukum lainnya terhadap pelanggaran disiplin dan/atau kode etik profesi Polri;
 - c. mengirimkan SP3D kepada Pelapor; dan
 - d. mengirimkan hasil Klarifikasi Dumas kepada Pelapor;
 - 2. Dumas yang diterima dari Irwasum Polri:
 - a. menindaklanjuti dengan pencatatan, penelaahan, dan pengkajian sebagai saran pendapat kepada Kepala Divpropam Polri;
 - b. mendistribusikan kepada Kepala Biro di lingkungan Divpropam Polri, sesuai dengan permasalahannya untuk selanjutnya dilakukan penyelidikan, audit investigasi, pemeriksaan Dumas serta tindakan hukum lainnya terhadap pelanggaran disiplin dan/atau kode etik profesi Polri;
 - c. mengirimkan SP3D kepada Irwasum Polri; dan

- d. mengirimkan hasil Klarifikasi Dumas kepada Irwasum Polri;
3. membuat laporan Dumas yang menjadi tanggung jawab Kepala Divpropam Polri.

Pasal 12

- (1) Dalam hal keadaan tertentu, penanganan Dumas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf d dapat dilakukan Klarifikasi dengan melibatkan Satker penyelenggara Dumas dan Satker terkait sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Keadaan tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi Dumas yang dapat berdampak pada:
 - a. stabilitas keamanan negara; dan
 - b. berpotensi menyebabkan konflik dan/atau isu nasional.

Pasal 13

Pelaksanaan penanganan Dumas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 dan Pasal 12 menggunakan alur penanganan Dumas tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Kepolisian ini.

Bagian Keenam Penyelesaian Dumas

Pasal 14

- (1) Penyelesaian Dumas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf e dengan tata cara sebagai berikut:
 - a. Klarifikasi terhadap tindak lanjut Dumas;
 - b. mengirimkan SP3D kepada Pelapor;
 - c. mendapatkan penjelasan/tanggapan hasil klarifikasi penanganan Dumas;
 - d. penentuan status penyelesaian Dumas;
 - e. pemberitahuan hasil Klarifikasi perkembangan penanganan Dumas kepada Pelapor; dan
 - f. pengarsipan.
- (2) Klarifikasi terhadap tindak lanjut Dumas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dapat dilaksanakan secara terpadu.
- (3) Pemberitahuan perkembangan penanganan Dumas kepada Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b disampaikan dalam bentuk SP3D paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja sejak diterimanya Dumas oleh penyelenggara Dumas Polri.
- (4) Pemberitahuan penyelesaian penanganan Dumas kepada Pelapor disampaikan oleh penyelenggara Dumas paling lambat 40 (empat puluh) hari kerja sejak SP3D diterima Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (5) SP3D dan pemberitahuan penyelesaian penanganan Dumas kepada Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) disampaikan secara:
 - a. tertulis melalui surat; dan

- b. elektronik melalui layanan yang dikelola oleh penyelenggara Dumas Polri.
- (6) Penjelasan/tanggapan hasil Klarifikasi penanganan Dumas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c digunakan untuk menentukan status penyelesaian Dumas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d.
- (7) Status penyelesaian Dumas sebagaimana dimaksud pada ayat (6), meliputi:
 - a. proses, yaitu Dumas dalam proses penanganan;
 - b. selesai benar, yaitu Dumas selesai dilakukan Klarifikasi dan dapat dibuktikan kebenarannya; dan
 - c. selesai tidak benar, yaitu Dumas selesai dilakukan Klarifikasi dan tidak dapat dibuktikan kebenarannya.
- (8) Klarifikasi perkembangan penanganan Dumas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun dalam bentuk kertas kerja Klarifikasi Dumas.
- (9) Dalam pelaksanaan Klarifikasi perkembangan penanganan Dumas sebagaimana dimaksud pada ayat (8) dapat dilakukan secara terpadu dengan Satker yang mengemban fungsi pengawasan penyidikan dan fungsi profesi dan pengamanan.
- (10) Format surat permintaan Klarifikasi, SP3D, surat hasil Klarifikasi Dumas dari Satker/satuan wilayah Terlapor dan surat hasil Klarifikasi perkembangan penanganan Dumas kepada Pelapor tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Kepolisian ini.
- (11) Format laporan hasil Klarifikasi Dumas dan kertas kerja Klarifikasi Dumas tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Kepolisian ini.
- (12) Pengarsipan sebagaimana pada ayat (1) huruf f, dilaksanakan dengan cara proses penyimpanan Dumas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV KOORDINASI PENGELOLAAN DUMAS

Pasal 15

- (1) Inspektur Pengawasan Umum Polri bertanggung jawab untuk mengoordinasikan seluruh pengelolaan Dumas yang diterima dan ditangani di lingkungan Polri.
- (2) Inspektur Pengawasan Daerah bertanggung jawab untuk mengoordinasikan seluruh pengelolaan Dumas yang diterima dan ditangani di tingkat Polda dan Polres jajaran sesuai dengan kewenangannya.
- (3) Kepala Seksi Pengawasan bertanggung jawab untuk mengoordinasikan seluruh pengelolaan Dumas yang diterima dan ditangani di tingkat Polres sesuai dengan kewenangannya.
- (4) Hasil Klarifikasi perkembangan pengelolaan Dumas yang bersumber dari kementerian/lembaga/pemerintah daerah

disampaikan melalui Itwasum Polri dan/atau Itwasda Polda.

Pasal 16

Dalam pengelolaan Dumas, penyelenggara fungsi Dumas dapat berkoordinasi dengan:

- a. kementerian/lembaga/pemerintah daerah/badan/komisi; dan
- b. masyarakat atau organisasi kemasyarakatan.

BAB V

INTEGRASI SISTEM PENGELOLAAN DUMAS

Pasal 17

- (1) Pengelolaan Dumas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 dilaksanakan secara terpadu menggunakan layanan Dumas Polri.
- (2) Layanan Dumas Polri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terintegrasi dengan sistem pengaduan pelayanan publik nasional.

BAB VI

PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN PENGELOLAAN DUMAS

Pasal 18

Pengawasan dan pengendalian pengelolaan Dumas dilaksanakan oleh:

- a. Itwasum Polri, di lingkungan Polri;
- b. Biro Pengawasan Penyidikan Bareskrim Polri, di lingkungan Bareskrim Polri;
- c. Bagian Pelayanan Pengaduan Divpropam Polri, di lingkungan Divpropam Polri;
- d. Inspektorat Pengawasan Daerah, di lingkungan Polda;
- e. Bagian Pengawasan Penyidikan, di lingkungan Direktorat Reserse Kriminal Umum/Khusus atau Direktorat Reserse Narkoba Polda;
- f. Sub Bagian Pelayanan Pengaduan Bidang Profesi dan Pengamanan, di lingkungan Bidang Profesi dan Pengamanan Polda; dan
- g. Seksi Pengawasan, di lingkungan Polres dan Kepolisian Sektor.

Pasal 19

Pengawasan dan pengendalian pengelolaan Dumas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18, dilaksanakan melalui kegiatan:

- a. monitor dan evaluasi;
- b. meminta hasil pengelolaan Dumas kepada Satfung dan/atau Polda dan Polres yang menangani Dumas; dan
- c. membuat laporan hasil pengelolaan Dumas.

Pasal 20

- (1) Monitor dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 huruf a untuk meminta hasil pengelolaan Dumas yang disusun dalam bentuk laporan analisis dan evaluasi.
- (2) Laporan analisis dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibuat setiap:
 - a. bulan;
 - b. triwulan;
 - c. semester; dan
 - d. tahunan.
- (3) Laporan hasil pengelolaan Dumas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 huruf c ditujukan kepada:
 - a. Irwasum Polri, untuk tingkat Mabes Polri;
 - b. Inspektur Pengawasan Daerah, untuk tingkat Polda; dan
 - c. Kepala Polres melalui Kepala Seksi Pengawasan, untuk tingkat Polres.
- (4) Laporan hasil pengelolaan Dumas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disusun oleh:
 - a. Irwasum Polri, untuk dikirimkan kepada Kapolri;
 - b. Inspektur Pengawasan Daerah, untuk dikirimkan kepada Irwasum Polri; dan
 - c. Kepala Seksi Pengawasan, untuk dikirimkan kepada Inspektur Pengawasan Daerah.
- (5) Laporan hasil pengelolaan Dumas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran V yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Kepolisian ini.

Pasal 21

Pengawas dan pengendali pengelolaan Dumas, wajib:

- a. menilai dan menetapkan klasifikasi dan kode Dumas yang menjadi tanggungjawabnya;
- b. meminta keterangan dan/atau salinan dokumen dari fungsi Reserse Kriminal Umum/Khusus, Reserse Narkoba dan fungsi Profesi dan Pengamanan yang menangani Dumas;
- c. memeriksa dan meneliti dokumen satuan fungsi yang menangani Dumas;
- d. menerima dan menindaklanjuti Dumas yang menjadi tanggung jawabnya;
- e. membuat surat pemberitahuan tindak lanjut dan perkembangan penanganan Dumas kepada Pelapor;
- f. membuat kertas kerja Klarifikasi Dumas; dan
- g. membuat laporan hasil pengelolaan Dumas.

BAB VII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 22

Pada saat Peraturan Kepolisian ini mulai berlaku, Peraturan Kepolisian Nomor 9 Tahun 2018 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Berita Negara

Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 953), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 23

Peraturan Kepolisian ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Kepolisian ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 15 Januari 2024



Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 15 Januari 2024

DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ASEP N. MULYANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2024 NOMOR 31

LAMPIRAN I
PERATURAN KEPOLISIAN NEGARA
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 2 TAHUN 2023
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK
INDONESIA

RINCIAN KODE

- A. penyalahgunaan wewenang 0100 (nol seratus):
 - 1. perbuatan aparaturnya yang merugikan masyarakat;
 - 2. pemaksaan kehendak;
 - 3. tindakan sewenang-wenang;
 - 4. salah kelola;
 - 5. penggunaan fasilitas/barang milik negara
 - 6. penyalahgunaan wewenang lainnya;
- B. pelayanan masyarakat 0200 (nol dua ratus):
 - 1. pelayanan pengelolaan dokumen/identitas diri;
 - 2. pelayanan perizinan;
 - 3. pelayanan pembayaran gaji/pensiun;
 - 4. pelayanan pajak dan cukai;
 - 5. pelayanan perindustrian, perdagangan dan koperasi;
 - 6. pelayanan perhubungan;
 - 7. pelayanan transmigrasi;
 - 8. pelayanan pendidikan;
 - 9. pelayanan kesehatan;
 - 10. pelayanan sosial;
 - 11. pelayanan imigrasi;
 - 12. pelayanan perbankan/asuransi;
 - 13. pelayanan kelistrikan;
 - 14. pelayanan telekomunikasi;
 - 15. pelayanan air minum;
 - 16. pelayanan Polri;
 - 17. pelayanan lainnya;
- C. korupsi/pungli 0300 (nol tiga ratus):
 - 1. penguasaan tanpa hak atas uang/kekayaan negara;
 - 2. pemalsuan/pengeluaran fiktif/pembelian barang tidak sesuai dengan spesifikasi;
 - 3. pembelian dengan harga dimahalkan (*mark up*);
 - 4. penyelewengan/penyimpangan pengelolaan anggaran;
 - 5. penjualan atau manipulasi penjualan milik negara;
 - 6. pemotongan anggaran, dana bantuan dan kredit bank;
 - 7. penyalahgunaan anggaran/dana;
 - 8. manipulasi perpajakan dan retribusi;
 - 9. penyimpangan proses pelelangan;
 - 10. pemerasan, penyitaan, komisi, hasil penjualan tidak setor;
 - 11. penyimpangan terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat;
 - 12. pungutan liar;
 - 13. gratifikasi;
 - 14. korupsi/pungli lainnya;
- D. kepegawaian/ketenagakerjaan/personel 0400 (nol empat ratus):
 - 1. kepangkatan;
 - 2. jabatan/mutasi;

3. gaji/rapel gaji;
 4. pensiun/tunjangan;
 5. kesejahteraan pegawai;
 6. surat keputusan pegawai;
 7. pemalsuan berkas kepegawaian;
 8. pelanggaran Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1983 jo Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 1990;
 9. disiplin pegawai negeri Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980;
 10. hubungan kerja kepegawaian/Pemutusan Hubungan Kerja;
 11. penerimaan pegawai baru/tenaga honorer;
 12. tanda jasa dan sejenisnya;
 13. ketidakjelasan pekerjaan/non job;
 14. permasalahan Tenaga Kerja Indonesia/Tenaga Kerja Wanita;
 15. jabatan/kesempatan kerja;
 16. masa kerja;
 17. norma kerja dan persyaratan kerja;
 18. pelanggaran kepegawaian/ketenagakerjaan lainnya;
- E. pertanahan/perumahan 0500 (nol lima ratus):
1. ganti rugi tanah/tanaman;
 2. hak atas tanah;
 3. manipulasi tanah;
 4. peruntukan tanah/tata ruang;
 5. sertifikat tanah;
 6. pembebasan tanah;
 7. tanah warisan;
 8. penggalian tanah/penebangan pohon;
 9. tanah yang dijadikan agunan kredit;
 10. pembongkaran rumah;
 11. hak penghunian rumah;
 12. ganti rugi rumah;
 13. ijin mendirikan bangunan (IMB);
 14. sewa menyewa rumah;
 15. peruntukan rumah;
 16. permasalahan pertanahan/perumahan lainnya;
- F. hukum/peradilan dan Hak Asasi Manusia 0600 (nol enam ratus):
1. persengketaan;
 2. pelanggaran hukum;
 3. pencurian/penadahan;
 4. pemalsuan;
 5. penipuan;
 6. penggelapan;
 7. kontrak/perjanjian/akad nikah/cerai;
 8. grasi, amnesti, rehabilitasi;
 9. peninjauan kembali;
 10. kasasi;
 11. banding;
 12. eksekusi;
 13. barang bukti/lelang;
 14. proses hukum (lama, tidak adil);
 15. pelanggaran Hak Asasi Manusia;
 16. permasalahan hukum/peradilan lainnya;
- G. kewaspadaan nasional 0700 (nol tujuh ratus):
1. separatisme;
 2. suku, agama, ras, dan antargolongan (SARA);
 3. gangguan Kamtibmas;

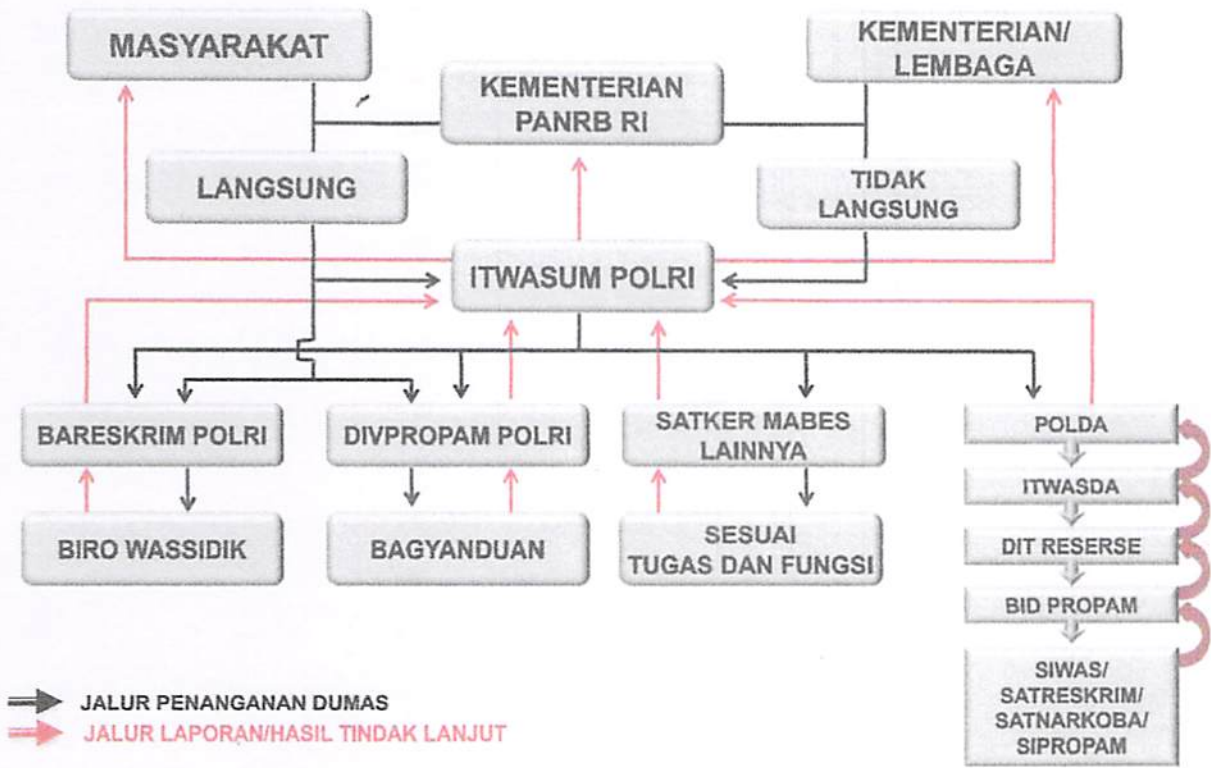
4. penyelundupan/perdagangan gelap;
 5. perjudian/pelacuran;
 6. uang palsu;
 7. Narkoba;
 8. kenakalan remaja;
 9. perbatasan wilayah;
 10. kewaspadaan nasional lainnya;
- H. tata laksana/regulasi 0800 (nol delapan ratus):
1. pengaturan perdagangan/tata niaga;
 2. prosedur dan persyaratan pemilihan kepala daerah, Kades;
 3. penentuan tarif, harga dan sumbangan;
 4. pengaturan angkutan darat, laut dan udara;
 5. kepemimpinan/pemerintahan dan pengelolaan unit kerja/badan usaha;
 6. prosedur dan persyaratan keimigrasian;
 7. pengalihan/pengembangan status wilayah;
 8. prosedur pencairan uang perjalanan/lumpsum pindah kerja;
 9. penentuan kepanitiaan;
 10. prosedur pengiriman sekolah ke luar negeri;
 11. pengaturan/tatalaksana/regulasi lainnya;
- I. lingkungan hidup 0900 (nol sembilan ratus):
1. perusakan tanah/lingkungan;
 2. pencemaran udara dan air;
 3. kebisingan;
 4. perlindungan satwa/hewan langka;
 5. perlindungan tanaman;
 6. Amdal;
 7. *illegal logging/illegal fishing*;
- J. umum 1000 (seribu):
1. permohonan bantuan sumbangan;
 2. penyampaian usul/sumbang saran;
 3. pelanggaran media masa/elektronik;
 4. surat-surat yang tidak memiliki kadar pengawasan lainnya.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 15 Januari 2024



LAMPIRAN II
PERATURAN KEPOLISIAN NEGARA
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 2 TAHUN 2024
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK
INDONESIA

ALUR PENANGANAN DUMAS



Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 15 Januari 2024

KEPALA KEPOLISIAN NEGARA
REPUBLIK INDONESIA,
LISTYONIGIT PRABOWO

LAMPIRAN III
PERATURAN KEPOLISIAN NEGARA
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 2 TAHUN 2024
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK
INDONESIA

A. FORMAT SURAT PERMINTAAN KLARIFIKASI

1. TINGKAT MABES POLRI

KOPSTUK SURAT

Nomor : R/ / /KKA/20.../Satker 20..
Klasifikasi: Rahasia
Lampiran :
Hal : permintaan klarifikasi surat pengaduan
dari Kepada
Yth. KASATKER/KASATWIL
di
.....

1. Rujukan:
- a. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor ... Tahun ... tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia;
 - b. Keputusan Kasatker Nomor: Kep/ ... / ... /20.. tanggal tentang Rencana Kerja Satker;
 - c. Surat Pengaduan Masyarakat dari tanggal alamat hal
2. Sehubungan dengan rujukan di atas, disampaikan kepada Ka. surat pengaduan dari yang pada intinya (substansi pengaduan).
3. Berkaitan dengan hal tersebut di atas, dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, kiranya Ka. memerintahkan untuk menindaklanjuti, mengonfirmasi, mengklarifikasi dan meneliti pengaduan tersebut serta melaporkan hasilnya kepada Kasatker/Kasatwil u.p. paling lambat tanggal yang untuk selanjutnya akan diinformasikan kepada pelapor.
4. Demikian untuk menjadi maklum.

a.n. KEPALA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
KASATKER

Tembusan:

1. Kapolri.
2. Wakapolri.
3.

2. TINGKAT POLDA

a. DUMAS YANG DITERIMA DARI KAPOLRI

KOPSTUK SURAT

Nomor : R/ / /KKA/20.../Satker

....., 20..

Klasifikasi: Rahasia

Lampiran :

Hal : permintaan klarifikasi surat pengaduan
dari

Kepada

Yth. KASATKER/KASATWIL

di

.....

1. Rujukan:

- a. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor ... Tahun ... tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- b. Keputusan Kepala Kepolisian Daerah Nomor: Kep/ ... / ... /20.. tanggal tentang Rencana Kerja
- c. Surat Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor: R/...../.... /KKA/20.../Satker tanggal perihal permintaan klarifikasi Surat Dumas dari
- d. Surat Pengaduan Masyarakat dari tanggal alamat hal

2. Sehubungan dengan rujukan di atas, disampaikan kepada Kasatker/Kasatwil surat pengaduan dari yang pada intinya (substansi pengaduan).

3. Berkaitan dengan hal tersebut, dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, kiranya Kasatker/Kasatwil memerintahkan untuk menindaklanjuti, mengonfirmasi, mengklarifikasi dan meneliti pengaduan tersebut serta melaporkan hasilnya kepada Kasatker/Kasatwil u.p. paling lambat tanggal yang untuk selanjutnya akan diinformasikan kepada pelapor.

4. Demikian untuk menjadi maklum.

a.n. KEPALA KEPOLISIAN DAERAH
KASATKER

Tembusan:

1. Kapolda.
2. Wakapolda.

.....
.....

b. DUMAS YANG DITERIMA LANGSUNG DARI PELAPOR

KOPSTUK SURAT

Nomor : R/ / /KKA/20.../Satker

....., 20..

Klasifikasi: Rahasia

Lampiran :

Hal : permintaan klarifikasi surat pengaduan
dari

Kepada

Yth. KASATKER/KASATWIL

di

.....

1. Rujukan:

- a. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor ... Tahun ... tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- b. Keputusan Kepala Kepolisian Daerah Nomor: Kep/ ... / ... /20.. tanggal tentang Rencana Kerja
- c. Surat Pengaduan Masyarakat dari tanggal alamat hal

2. Sehubungan dengan rujukan di atas, disampaikan kepada Kasatker/Kasatwil surat pengaduan dari yang pada intinya (substansi pengaduan).

3. Berkaitan dengan hal tersebut, dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, kiranya Kasatker/Kasatwil memerintahkan untuk menindaklanjuti, mengkonfirmasi, mengklarifikasi dan meneliti pengaduan tersebut serta melaporkan hasilnya kepada Kasatker/Kasatwil u.p. paling lambat tanggal yang untuk selanjutnya akan diinformasikan kepada pelapor.

4. Demikian untuk menjadi maklum.

a.n. KEPALA KEPOLISIAN DAERAH
KASATKER

Tembusan:

1. Kapolda.
2. Wakapolda.
3.

.....
.....

3. TINGKAT POLRES

a. DUMAS YANG DITERIMA DARI KAPOLDA

KOPSTUK SURAT

Nomor : R/ / /KKA/20.../Satker

....., 20..

Klasifikasi: Rahasia

Lampiran :

Hal : permintaan klarifikasi surat pengaduan
dari

Kepada

Yth. KASATKER/KASATWIL

di

.....

1. Rujukan:

- a. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor ... Tahun ... tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- b. Keputusan Kasatker/Kasatwil Nomor: Kep/ ... / ... /20.. tanggal tentang Rencana Kerja
- c. Surat Kepala Kepolisian Daerah Nomor: R/...../....KKA/20.../Satker tanggal perihal permintaan klarifikasi Surat Dumas dari
- d. Surat Pengaduan Masyarakat dari tanggal alamat hal

2. Sehubungan dengan rujukan di atas, disampaikan kepada Kasatker/Kasatwil surat pengaduan dari yang pada intinya (substansi pengaduan).

3. Berkaitan dengan hal tersebut, dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, kiranya Kasatker/Kasatwil memerintahkan untuk menindaklanjuti, mengonfirmasi, mengklarifikasi dan meneliti pengaduan tersebut serta melaporkan hasilnya kepada Kasatker/Kasatwil u.p. paling lambat tanggal yang untuk selanjutnya akan diinformasikan kepada pelapor.

4. Demikian untuk menjadi maklum.

a.n. KEPALA KEPOLISIAN RESOR
KASIWAS

Tembusan:

1. Kapolres.
2. Wakapolres.

.....
.....

b. DUMAS YANG DITERIMA LANGSUNG DARI PELAPOR

KOPSTUK SURAT

Nomor : R/ / /KKA/20.../Satker 20..

Klasifikasi: Rahasia

Lampiran :

Hal : permintaan klarifikasi surat pengaduan
dari

Kepada

Yth. KASATKER/KASATWIL

di

.....

1. Rujukan:

- a. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor ... Tahun ... tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- b. Keputusan Kasatker/Kasatwil Nomor: Kep/ ... / ... /20.. tanggal tentang Rencana Kerja
- c. Surat Pengaduan Masyarakat dari tanggal alamat hal

2. Sehubungan dengan rujukan di atas, disampaikan kepada Kasatker/Kasatwil surat pengaduan dari yang pada intinya (substansi pengaduan).

3. Berkaitan dengan hal tersebut, dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, kiranya Kasatker/Kasatwil memerintahkan untuk menindaklanjuti, mengonfirmasi, mengklarifikasi dan meneliti pengaduan tersebut serta melaporkan hasilnya kepada Kasatker/Kasatwil u.p. paling lambat tanggal yang untuk selanjutnya akan diinformasikan kepada pelapor.

4. Demikian untuk menjadi maklum.

a.n. KEPALA KEPOLISIAN RESOR
KASIWAS

Tembusan:

1. Kapolres.
2. Wakapolres.

.....
.....

B. FORMAT SP3D

1. TINGKAT MABES POLRI

KOPSTUK SURAT

Nomor : B/ / /KKA/20.../Satker

....., 20..

Klasifikasi: Biasa

Lampiran :

Hal : Surat Pemberitahuan Perkembangan
Penanganan Dumas (SP3D).

Kepada

Yth. SAUDARA/SAUDARI

di

.....

1. Rujukan:

- a. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor ... Tahun ... tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- b. Surat Pengaduan Masyarakat dari tanggal alamat hal

2. Sehubungan dengan rujukan di atas, bersama ini disampaikan bahwa surat yang dikirimkan kepada Ka/Waka/Kasatker telah ditindaklanjuti dengan Surat Kapolri Nomor: R/...../...../KKA/20.../Satker tanggal..... hal kepada Kapolda, apabila sudah ada jawaban maka pada kesempatan pertama akan disampaikan kepada saudara/saudari.

3. Demikian untuk menjadi maklum.

a.n. KEPALA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
KASATKER

Tembusan:

1. Kapolri.
2. Wakapolri.
3.

.....
.....

2. TINGKAT POLDA

KOPSTUK SURAT

Nomor : B/ / /KKA/20.../Satker

....., 20..

Klasifikasi: Biasa

Lampiran :

Hal : Surat Pemberitahuan Perkembangan
Penanganan Dumas (SP3D).

Kepada

Yth. SAUDARA/SAUDARI

di

.....

1. Rujukan:

a. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor ... Tahun ... tentang
Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik
Indonesia;

b. Surat Pengaduan Masyarakat dari tanggal alamat hal

2. Sehubungan dengan rujukan di atas, bersama ini disampaikan bahwa surat yang
dikirimkan kepada Ka/Waka/Kasatker telah ditindaklanjuti dengan Surat Kapolda
Nomor: R/...../....KKA/20.../Satker tanggal..... hal kepada
Kasatker/Kasatwil, apabila sudah ada jawaban maka pada kesempatan pertama akan
disampaikan kepada saudara/saudari.

3. Demikian untuk menjadi maklum.

a.n. KEPALA KEPOLISIAN DAERAH
KASATKER

Tembusan:

1. Kapolda
2. Wakapolda
3.

.....
.....

3. TINGKAT POLRES

KOPSTUK SURAT

Nomor : B/ / /KKA/20.../Satker 20..
Klasifikasi: Biasa
Lampiran :
Hal : Surat Pemberitahuan Perkembangan
Penanganan Dumas (SP3D). Kepada
Yth. SAUDARA/SAUDARI
di
.....

1. Rujukan:
- a. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor ... Tahun ... tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia;
 - b. Surat Pengaduan Masyarakat dari tanggal alamat hal
2. Sehubungan dengan rujukan di atas, bersama ini disampaikan bahwa surat yang dikirimkan kepada Kapolres telah ditindaklanjuti dengan Surat Kapolres Nomor: R/...../...../KKA/20.../Satker tanggal..... hal kepada Kasatker/Kasatwil, apabila sudah ada jawaban maka pada kesempatan pertama akan disampaikan kepada saudara/saudari.
3. Demikian untuk menjadi maklum.

KEPALA KEPOLISIAN RESOR

.....
.....

C. FORMAT SURAT HASIL KLARIFIKASI DUMAS DARI SATKER/SATWIL TERLAPOR

1. TINGKAT MABES POLRI

KOPSTUK SURAT

Nomor : R/ / /KKA/20.../Satker , 20..

Klasifikasi: Rahasia

Lampiran :

Hal : hasil klarifikasi pengaduan masyarakat.

Kepada

Yth. KEPALA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA

di

.....

u.p. Irwasum

1. Rujukan:

- a. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor ... Tahun ... tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- b. Surat Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor: R/...../...../KKA/20.../Satker tanggal hal permintaan klarifikasi Surat Dumas dari;
- c. Surat Pengaduan Masyarakat dari tanggal alamat hal

2. Sehubungan dengan rujukan di atas, sebagai berikut:

- a.;
- b.

3. Demikian untuk menjadi maklum.

a.n. KEPALA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
KASATKER

Tembusan:

1. Kapolri.
2. Wakapolri.
3.

.....
.....

2. TINGKAT POLDA

KOPSTUK SURAT

Nomor : R/ / /KKA/20.../Satker 20..

Klasifikasi: Rahasia

Lampiran :

Hal : hasil klarifikasi pengaduan masyarakat.

Kepada

Yth. KEPALA KEPOLISIAN NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

di

.....

u.p. Irwasum

1. Rujukan:

- a. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor ... Tahun ... tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- b. Surat Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor: R/...../.... /KKA/20.../Satker tanggal hal permintaan klarifikasi Surat Dumas dari;
- c. Surat Pengaduan Masyarakat dari tanggal alamat hal

2. Sehubungan dengan rujukan di atas, sebagai berikut:

- a.;
- b.

3. Demikian untuk menjadi maklum.

a.n. KEPALA KEPOLISIAN DAERAH
IRWASDA

Tembusan:

1. Kapolda
2. Wakapolda
3.

.....
.....

3. TINGKAT POLRES

KOPSTUK SURAT

Nomor : R/ / /KKA/20.../Satker 20..
Klasifikasi: Rahasia
Lampiran :
Hal : hasil klarifikasi pengaduan masyarakat.
Kepada
Yth. KEPALA KEPOLISIAN DAERAH
di
.....

u.p. Irwasda

1. Rujukan:
- a. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor ... Tahun ... tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia;
 - b. Surat Kepala Kepolisian Daerah Nomor: R/...../....KKA/20.../Satker tanggal hal permintaan klarifikasi surat Dumas dari;
 - c. Surat Pengaduan Masyarakat dari tanggal alamat hal
2. Sehubungan dengan rujukan di atas, sebagai berikut:
- a.;
 - b.
3. Demikian untuk menjadi maklum.

KEPALA KEPOLISIAN RESOR

Tembusan:
.....
1. Kapolda.
2. Wakapolda.
3.

D. FORMAT SURAT HASIL KLARIFIKASI PERKEMBANGAN PENANGANAN DUMAS KEPADA PELAPOR

1. TINGKAT MABES POLRI

KOPSTUK SURAT

Nomor : B/ / /KKA/20.../Satker 20..

Klasifikasi: Biasa

Lampiran :

Hal : hasil klarifikasi perkembangan penanganan pengaduan masyarakat.

Kepada

Yth. SAUDARA/SAUDARI

di

.....

1. Rujukan:

- a. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor ... Tahun ... tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- b. Surat Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor: R/...../....KKA/20.../Satker tanggal hal permintaan klarifikasi Surat Dumas dari
- c. Surat Kepala Kepolisian Daerah Nomor: R/...../....KKA/20.../Satker tanggal perihal
- d. Surat Pengaduan Masyarakat dari tanggal alamat hal

2. Sehubungan dengan rujukan di atas, bersama ini disampaikan hasil klarifikasi dari Kasatker/Kasatwil terkait pengaduan atas nama, adapun hasil klarifikasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a.;
- b.

3. Surat jawaban ini hanya digunakan untuk kepentingan pelayanan Pengaduan Masyarakat dan tidak dapat digunakan untuk kepentingan peradilan hukum lainnya.

4. Demikian untuk menjadi maklum.

a.n. KEPALA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
KASATKER

Tembusan:

1. Kapolri.
2. Wakapolri.
3.

.....
.....

2. TINGKAT POLDA

KOPSTUK SURAT

Nomor : B/ / /KKA/20.../Satker

....., 20..

Klasifikasi: Biasa

Lampiran :

Hal : hasil klarifikasi perkembangan penanganan
pengaduan masyarakat.

Kepada

Yth. SAUDARA/SAUDARI

di

.....

1. Rujukan:

- b. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor ... Tahun ... tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- c. Surat Kasatker/Kasatwil Nomor: R/...../.... /KKA/20.../Satker tanggal hal;
- d. Surat Pengaduan Masyarakat dari tanggal alamat hal

2. Sehubungan dengan rujukan di atas, bersama ini disampaikan hasil klarifikasi dari Kasatker/Kasatwil terkait pengaduan atas nama, adapun hasil klarifikasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a.;
- b.

3. Surat jawaban ini hanya digunakan untuk kepentingan pelayanan Pengaduan Masyarakat dan tidak dapat digunakan untuk kepentingan peradilan hukum lainnya.

4. Demikian untuk menjadi maklum.

a.n. KEPALA KEPOLISIAN DAERAH
KASATKER

Tembusan:

1. Kapolda.
2. Wakapolda.
3.

.....
.....

3. TINGKAT POLRES

KOPSTUK SURAT

Nomor : B/ / /KKA/20.../Satker

....., 20..

Klasifikasi: Biasa

Lampiran :

Hal : hasil klarifikasi perkembangan penanganan
pengaduan masyarakat.

Kepada

Yth. SAUDARA/SAUDARI

di

.....

1. Rujukan:

- a. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor ... Tahun ... tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- b. Surat Kepala Kepolisian Resor Nomor: R/...../....KKA/20.../Satker tanggal hal permintaan klarifikasi surat Dumas dari;
- c. Surat Pengaduan Masyarakat dari tanggal alamat hal

2. Sehubungan dengan rujukan di atas, bersama ini disampaikan hasil klarifikasi dari Kasatker/Kasatwil terkait pengaduan atas nama, adapun hasil klarifikasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a.;
- b.

3. Surat jawaban ini hanya digunakan untuk kepentingan pelayanan Pengaduan Masyarakat dan tidak dapat digunakan untuk kepentingan peradilan hukum lainnya.

4. Demikian untuk menjadi maklum.

KEPALA KEPOLISIAN RESOR

.....
.....

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 15 Januari 2024



LAMPIRAN IV
PERATURAN KEPOLISIAN NEGARA
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 2 TAHUN 2024
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK
INDONESIA

A. FORMAT LAPORAN HASIL KLARIFIKASI DUMAS

1. FORMAT SURAT PENGIRIMAN HASIL KEGIATAN KLARIFIKASI
PENGADUAN MASYARAKAT KEPADA KASATKER/KASATWIL

KOPSTUK SURAT

Nomor : B/ / /KKA/20.../Satker 20..
Klasifikasi: Biasa
Lampiran :
Hal : hasil kegiatan klarifikasi pengaduan
masyarakat pada Satker/Satwil Kepada
Yth. KASATKER/KASATWIL
di
.....

1. Rujukan:
- a. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
 - b. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor ... Tahun ... tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia;
 - c. Keputusan Kasatker/Kasatwil Nomor: tanggal tentang Rencana Kerja Satker;
 - d. Surat Perintah Kasatker/Kasatwil Nomor: tanggal tentang
2. Sehubungan dengan rujukan di atas, bersama ini disampaikan kepada Kasatker/Kasatwil hasil kegiatan klarifikasi pengaduan masyarakat pada Satker/Satwil tanggal, sebagai berikut:
- a.;
 - b.;
 - c.

.....

2 SURAT KASATKER/KASATWIL
NOMOR : B/...../...../KKA/20../Satker
TANGGAL: 20..

3. Dari hasil kegiatan klarifikasi pengaduan masyarakat, direkomendasikan kepada Kasatker/Kasatwil agar memerintahkan:

a.

b.

c.

4. Demikian untuk menjadi maklum.

....., 20..

KASATKER/KASATWIL

Tembusan:

1.
2.
3.

.....
.....

2. FORMAT LAPORAN HASIL KEGIATAN KLARIFIKASI PENGADUAN
MASYARAKAT PADA SATKER/SATWIL

KOPSTUK SURAT



LAPORAN PELAKSANAAN TUGAS
KLARIFIKASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI SATKER/SATWIL TANGGAL 20..

PENDAHULUAN

1. Umum
.....
.....
.....
2. Maksud dan Tujuan
.....
.....
.....
3. Dasar
 a.;
 b.
4. Ruang Lingkup
.....
.....
.....

PELAKSANAAN

5. Waktu dan Tempat:
 a.;
 b.
6. Personel:
 a.;
 b.;
 c.

7. Kegiatan:

- a. Hari pertama, tanggal 20.. .
Tim berangkat dari menuju Satker/Satwil
- b. Dst (sesuaikan dengan kegiatan yang dilaksanakan).

HASIL YANG DICAPAI

- 8.;
- 9.;
- 10.

KESIMPULAN DAN SARAN

- 11. Kesimpulan
.....
.....
- 12. Saran/Rekomendasi
.....
.....

PENUTUP

.....
.....

....., 20..

PEJABAT YANG BERWENANG

Lampiran:
dan seterusnya

.....
.....

B. FORMAT KERTAS KERJA KLARIFIKASI DUMAS

KOPSTUK SURAT

KERTAS KERJA
KLARIFIKASI DUMAS

I. Dumas:

Nomor Surat Kasatker/Wilayah:
Pelapor :
Terlapor :
Laporan :
Substansi Dumas :

II. Petugas Yang Menangani Perkara/Kasus:

Nama :
Pangkat/NRP:
Jabatan :
Hp/Telepon :
Satker :

III. Kronologis Perkara/Kasus:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

IV. Perkembangan Penanganan Dumas:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

V. Hambatan/Kendala:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

VI. Rencana Tindak Lanjut Penanganan Dumas:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

JABATAN
SEBAGAI
PETUGAS YANG DIKLARIFIKASI

JABATAN
SEBAGAI
PETUGAS KLARIFIKASI

NAMA
PANGKAT

NAMA
PANGKAT

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 15 Januari 2024

KEPALA KEPOLISIAN NEGARA
REPUBLIK INDONESIA,

LISTYO SIKIT PRABOWO

LAMPIRAN V
PERATURAN KEPOLISIAN NEGARA
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 2 TAHUN 2024
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK
INDONESIA

A. LAPORAN HASIL PENGELOLAAN DUMAS

1. FORMAT SURAT PENGANTAR LAPORAN HASIL PENGELOLAAN
DUMAS BULANAN/TRIWULAN/SEMESTER/SATU TAHUN

KOPSTUK SURAT

Nomor : B/ ... / ... /KKA/20.../Satker 20..
Klasifikasi: Biasa
Lampiran :
hal : pengiriman laporan hasil
pengelolaan Dumas (sesuai periode) Kepada
Yth. KASATKER/KASATWIL
di
.....

u.p.

1. Rujukan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor ... Tahun ... tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia.
2. Sehubungan dengan rujukan di atas, bersama ini disampaikan kepada Kasatker/Kasatwil laporan hasil penanganan Dumas (bulanan/triwulan/semester/satu tahun) 20... yaitu sebanyak ... Dumas telah ditindaklanjuti, dengan penyelesaian sebagai berikut:
 - a. dalam proses = pengaduan;
 - b. selesai benar = pengaduan;
 - c. selesai tidak benar = pengaduan.Laporan lengkap hasil pengelolaan Dumas sebagaimana terlampir.
3. Demikian untuk menjadi maklum.

..... 20..
a.n. KASATKER

Tembusan:
.....
1.
2.
3.

2. FORMAT LAPORAN HASIL PENGELOLAAN DUMAS BULANAN/
TRIWULAN/SEMESTER/SATU TAHUN

KOPSTUK SURAT



LAPORAN HASIL PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
PERIODE (BULANAN/TRIWULAN/SEMESTER/SATU TAHUN)

PENDAHULUAN

1. Umum
.....
.....
.....
2. Maksud dan Tujuan
.....
.....
.....
3. Dasar
 - a.;
 - b.
4. Ruang Lingkup
.....
.....
.....

DATA PENGELOLAAN DUMAS

5. Dumas konvensional atau surat:
 - a. rekapitulasi pengelolaan Dumas:
.....
.....;
 - b. sumber pelapor:
.....
.....;
 - c. substansi Dumas:
.....
.....

.....

6. Dumas *online*:
- a. Rekapitulasi pengelolaan Dumas:
.....
.....
 - b. Sumber Pelapor:
.....
.....
 - c. Substansi Dumas:
.....
.....

ANALISIS DAN EVALUASI
.....
.....

KESIMPULAN DAN SARAN

7. Kesimpulan
.....
.....
8. Saran
.....
.....

PENUTUP
.....
.....

....., 20..
a.n. KASATKER

Lampiran:
dan seterusnya

.....
.....

3. FORMAT LAMPIRAN LAPORAN HASIL PENGELOLAAN DUMAS
(BULANAN/TRIWULAN/SEMESTER/SATU TAHUN)

a. TINGKAT MABES POLRI

KOPSTUK SURAT

TABEL 1
REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT (SATKER YANG MELAPORKAN DUMAS)
(BULANAN/TRIWULAN/SEMESTER/SATU TAHUN) TAHUN 20..

NO.	SATKER	TINDAK LANJUT	TANGGAPAN	STATUS PENYELESAIAN			BELUM ADA TANGGAPAN (BAT)	PERSENTASE PENYELESAIAN (%)	JAWABAN KPD PELAPOR	PERSENTASE JAWABAN KPD PELAPOR (%)	KET
				PROSES	SELESAI						
					BENAR	TIDAK BENAR					
1.	POLDA										
2.	POLDA										
3.	Dst										
JUMLAH		0	0	0	0	0	0	0%	0	0%	

....., 20..

PEJABAT YANG
BERWENANG

.....
.....

KOPSTUK SURAT

TABEL 2
REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
BERDASARKAN SUBSTANSI PENGADUAN MASYARAKAT (SATKER YANG MELAPORKAN DUMAS)
(BULANAN/TRIWULAN/SEMESTER/SATU TAHUN) TAHUN 20..

NO.	KODE	SUBSTANSI DUMAS	JUMLAH	PERSENTASE
1.	0100	PENYALAHGUNAAN WEWENANG		
2.	0200	PELAYANAN MASYARAKAT		
3.	0300	KORUPSI/PUNGLI		
4.	0400	KEPEGAWAIAN/KETENAGAKERJAAN/ PERSONEL		
5.	0500	PERTANAHAN/PERUMAHAN		
6.	0600	HUKUM/PERADILAN DAN HAM		
7.	0700	KEWASPADAAN NASIONAL		
8.	0800	TATA LAKSANA/REGULASI		
9.	0900	LINGKUNGAN HIDUP		
10.	1000	UMUM		
JUMLAH			0	0%

TABEL 3
REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
BERDASARKAN SUMBER PENGADUAN MASYARAKAT (SATKER YANG MELAPORKAN DUMAS)
(BULANAN/TRIWULAN/SEMESTER/SATU TAHUN) TAHUN 20..

[illegible]

TABEL 3.1.
REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
DARI INSTANSI/LEMBAGA PEMERINTAH
(BULANAN/TRIWULAN/SEMESTER/SATU TAHUN) TAHUN 20..

[illegible]

TABEL 3.2.
REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
DARI KOMISI NASIONAL
(BULANAN/TRIWULAN/SEMESTER/SATU TAHUN) TAHUN 20..

NO.	KOMISI NASIONAL	KODE SUBSTANSI DUMAS										JUMLAH
		0100	0200	0300	0400	0500	0600	0700	0800	0900	1000	
1.	KPK RI											0
2.	KOMNAS HAM RI											0
3.	KOMPOLNAS											0
4.	KOMISI PERLINDUNGAN PEREMPUAN											0
5.	KOMISI PERLINDUNGAN ANAK											0
6.	KOMISI NASIONAL LAIN											0
JUMLAH		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

TABEL 3.3.
REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
DARI LEMBAGA SWADAYA MASYARAKAT
(BULANAN/TRIWULAN/SEMESTER/SATU TAHUN) TAHUN 20..

NO.	LEMBAGA SWADAYA MASYARAKAT	KODE SUBSTANSI DUMAS										JUMLAH
		0100	0200	0300	0400	0500	0600	0700	0800	0900	1000	
1.	YAYASAN											0
2.	KELOMPOK											0
3.	FORUM/FRONT											0
4.	KOALISI											0
5.	FEDERASI											0
6.	LEMBAGA SWADAYA MASYARAKAT LAIN											0
JUMLAH		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

TABEL 3.4.
REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
DARI LEMBAGA BANTUAN HUKUM
(BULANAN/TRIWULAN/SEMESTER/SATU TAHUN) TAHUN 20..

NO.	LEMBAGA BANTUAN HUKUM	KODE SUBSTANSI DUMAS										JUMLAH
		0100	0200	0300	0400	0500	0600	0700	0800	0900	1000	
1.	ORGANISASI ADVOKASI											0
2.	KANTOR/FIRMA HUKUM											0
3.	LEMBAGA BANTUAN HUKUM LAIN											0
JUMLAH		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

TABEL 3.5.
REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
DARI MASYARAKAT/PERORANGAN
(BULANAN/TRIWULAN/SEMESTER/SATU TAHUN) TAHUN 20..

NO.	MASYARAKAT/PERORANGAN	KODE SUBSTANSI DUMAS										JUMLAH
		0100	0200	0300	0400	0500	0600	0700	0800	0900	1000	
1.	UMUM											0
2.	PT/CV/FIRMA											0
3.	TNI											0
4.	POLRI											0
5.	TOMAS/TOGA											0
6.	AKADEMISI											0
7.	MASYARAKAT/PERORANGAN LAIN											0
JUMLAH		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

....., ... 20..

PEJABAT YANG BERWENANG

.....
.....

b. TINGKAT POLDA

KOPSTUK SURAT

TABEL 1
REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT (SATKER YANG MELAPORKAN DUMAS)
(BULANAN/TRIWULAN/SEMESTER/SATU TAHUN) TAHUN 20..

NO.	SATKER	TINDAK LANJUT	TANGGAPAN	STATUS PENYELESAIAN			BELUM ADA TANGGAPAN (BAT)	PERSENTASE PENYELESAIAN (%)	JAWABAN KPD PELAPOR	PERSENTASE JAWABAN KPD PELAPOR (%)	KET
				PROSES	SELESAI						
					BENAR	TIDAK BENAR					
1.	DIREKTORAT										
2.	BIDPROPAM										
3.	SATKER POLDA LAIN										
4.	POLRES										
5.	DST										
JUMLAH		0	0	0	0	0	0	0%	0	0%	

....., 20..
PEJABAT YANG BERWENANG

.....
.....

KOPSTUK SURAT

TABEL 2
REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
BERDASARKAN SUBSTANSI PENGADUAN MASYARAKAT (SATKER YANG MELAPORKAN DUMAS)
(BULANAN/TRIWULAN/SEMESTER/SATU TAHUN) TAHUN 20..

NO.	KODE	SUBSTANSI DUMAS	JUMLAH	PERSENTASE
1.	0100	PENYALAHGUNAAN WEWENANG		
2.	0200	PELAYANAN MASYARAKAT		
3.	0300	KORUPSI/PUNGLI		
4.	0400	KEPEGAWAIAN/KETENAGAKERJAAN/ PERSONEL		
5.	0500	PERTANAHAN/PERUMAHAN		
6.	0600	HUKUM/PERADILAN DAN HAM		
7.	0700	KEWASPADAAN NASIONAL		
8.	0800	TATA LAKSANA/REGULASI		
9.	0900	LINGKUNGAN HIDUP		
10.	1000	UMUM		
JUMLAH			0	0%

TABEL 3
REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
BERDASARKAN SUMBER PENGADUAN MASYARAKAT (SATKER YANG MELAPORKAN DUMAS)
(BULANAN/TRIWULAN/SEMESTER/SATU TAHUN) TAHUN 20..

[illegible]

TABEL 3.1.
REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
DARI INSTANSI/LEMBAGA PEMERINTAH
(BULANAN/TRIWULAN/SEMESTER/SATU TAHUN) TAHUN 20..

[illegible]

TABEL 3.2.
REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
DARI KOMISI NASIONAL
(BULANAN/TRIWULAN/SEMESTER/SATU TAHUN) TAHUN 20..

NO.	KOMISI NASIONAL	KODE SUBSTANSI DUMAS										JUMLAH
		0100	0200	0300	0400	0500	0600	0700	0800	0900	1000	
1.	KPK RI											0
2.	KOMNAS HAM RI											0
3.	KOMPOLNAS											0
4.	KOMISI PERLINDUNGAN PEREMPUAN											0
5.	KOMISI PERLINDUNGAN ANAK											0
6.	KOMISI NASIONAL LAIN											0
JUMLAH		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

TABEL 3.3.
REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
DARI LEMBAGA SWADAYA MASYARAKAT
(BULANAN/TRIWULAN/SEMESTER/SATU TAHUN) TAHUN 20..

NO.	LEMBAGA SWADAYA MASYARAKAT	KODE SUBSTANSI DUMAS										JUMLAH
		0100	0200	0300	0400	0500	0600	0700	0800	0900	1000	
1.	YAYASAN											0
2.	KELOMPOK											0
3.	FORUM/FRONT											0
4.	KOALISI											0
5.	FEDERASI											0
6.	LEMBAGA SWADAYA MASYARAKAT LAIN											0
JUMLAH		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

TABEL 3.4.
REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
DARI LEMBAGA BANTUAN HUKUM
(BULANAN/TRIWULAN/SEMESTER/SATU TAHUN) TAHUN 20..

NO.	LEMBAGA BANTUAN HUKUM	KODE SUBSTANSI DUMAS										JUMLAH
		0100	0200	0300	0400	0500	0600	0700	0800	0900	1000	
1.	ORGANISASI ADVOKASI											0
2.	KANTOR/FIRMA HUKUM											0
3.	LEMBAGA BANTUAN HUKUM LAIN											0
JUMLAH		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

TABEL 3.5.
REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
DARI MASYARAKAT/PERORANGAN
(BULANAN/TRIWULAN/SEMESTER/SATU TAHUN) TAHUN 20..

NO.	MASYARAKAT/PERORANGAN	KODE SUBSTANSI DUMAS										JUMLAH
		0100	0200	0300	0400	0500	0600	0700	0800	0900	1000	
1.	UMUM											0
2.	PT/CV/FIRMA											0
3.	TNI											0
4.	POLRI											0
5.	TOMAS/TOGA											0
6.	AKADEMISI											0
7.	MASYARAKAT/PERORANGAN LAIN											0
JUMLAH		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

....., 20..

PEJABAT YANG BERWENANG

.....
.....

c. TINGKAT POLRES

KOPSTUK SURAT

TABEL 1
REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT (SATKER YANG MELAPORKAN DUMAS)
(BULANAN/TRIWULAN/SEMESTER/SATU TAHUN) TAHUN 20..

NO.	SATKER	TINDAK LANJUT	TANGGAPAN	STATUS PENYELESAIAN			BELUM ADA TANGGAPAN (BAT)	PERSENTASE PENYELESAIAN (%)	JAWABAN KPD PELAPOR	PERSENTASE JAWABAN KPD PELAPOR (%)	KET
				PROSES	SELESAI						
					BENAR	TIDAK BENAR					
1.	SATRESKRIM										
2.	SIPROPAM										
3.	SATKER POLRES LAIN										
4.	POLSEK										
5.	DST										
JUMLAH		0	0	0	0	0	0	0%	0	0%	

....., 20..

PEJABAT YANG BERWENANG

.....
.....

KOPSTUK SURAT

TABEL 2
REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
BERDASARKAN SUBSTANSI PENGADUAN MASYARAKAT (SATKER YANG MELAPORKAN DUMAS)
(BULANAN/TRIWULAN/SEMESTER/SATU TAHUN) TAHUN 20..

NO.	KODE	SUBSTANSI DUMAS	JUMLAH	PERSENTASE
1.	0100	PENYALAHGUNAAN WEWENANG		
2.	0200	PELAYANAN MASYARAKAT		
3.	0300	KORUPSI/PUNGLI		
4.	0400	KEPEGAWAIAN/KETENAGAKERJAAN/ PERSONEL		
5.	0500	PERTANAHAN/PERUMAHAN		
6.	0600	HUKUM/PERADILAN DAN HAM		
7.	0700	KEWASPADAAN NASIONAL		
8.	0800	TATA LAKSANA/REGULASI		
9.	0900	LINGKUNGAN HIDUP		
10.	1000	UMUM		
JUMLAH			0	0%

TABEL 3
REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
BERDASARKAN SUMBER PENGADUAN MASYARAKAT (SATKER YANG MELAPORKAN DUMAS)
(BULANAN/TRIWULAN/SEMESTER/SATU TAHUN) TAHUN 20..

[illegible]

TABEL 3.1.
REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
DARI INSTANSI/LEMBAGA PEMERINTAH
(BULANAN/TRIWULAN/SEMESTER/SATU TAHUN) TAHUN 20..

[illegible]

TABEL 3.2.
REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
DARI KOMISI NASIONAL
(BULANAN/TRIWULAN/SEMESTER/SATU TAHUN) TAHUN 20..

[illegible]

TABEL 3.3.
REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
DARI LEMBAGA SWADAYA MASYARAKAT
(BULANAN/TRIWULAN/SEMESTER/SATU TAHUN) TAHUN 20..

[illegible]

TABEL 3.4.
REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
DARI LEMBAGA BANTUAN HUKUM
(BULANAN/TRIWULAN/SEMESTER/SATU TAHUN) TAHUN 20..

NO.	LEMBAGA BANTUAN HUKUM	KODE SUBSTANSI DUMAS										JUMLAH
		0100	0200	0300	0400	0500	0600	0700	0800	0900	1000	
1.	ORGANISASI ADVOKASI											0
2.	KANTOR/FIRMA HUKUM											0
3.	LEMBAGA BANTUAN HUKUM LAIN											0
JUMLAH		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

TABEL 3.5.
REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
DARI MASYARAKAT/PERORANGAN
(BULANAN/TRIWULAN/SEMESTER/SATU TAHUN) TAHUN 20..

NO.	MASYARAKAT/PERORANGAN	KODE SUBSTANSI DUMAS										JUMLAH
		0100	0200	0300	0400	0500	0600	0700	0800	0900	1000	
1.	UMUM											0
2.	PT/CV/FIRMA											0
3.	TNI											0
4.	POLRI											0
5.	TOMAS/TOGA											0
6.	AKADEMISI											0
7.	MASYARAKAT/PERORANGAN LAIN											0
JUMLAH		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

....., ... 20..

PEJABAT YANG BERWENANG

.....
.....

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 15 Januari 2024

KEPALA KEPOLISIAN NEGARA
REPUBLIK INDONESIA,



LISTYO SIGIT PRABOWO