



PERATURAN KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 9 TAHUN 2018  
TENTANG  
TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme serta meningkatkan pelayanan Kepolisian Negara Republik Indonesia yang profesional, modern dan terpercaya dibutuhkan peran serta masyarakat dalam bentuk penyampaian pengaduan sesuai dengan prinsip keterbukaan untuk ditangani secara baik, cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan;
- b. bahwa Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2012 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia memerlukan penyelarasan sesuai dengan perkembangan masyarakat, ilmu pengetahuan, teknologi dan peraturan perundang-undangan, sehingga perlu diganti;

- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia tentang Tata Cara Penanganan 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 4186);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TENTANG TATA CARA PENANGANAN 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 Kepolisian Negara Republik Indonesia 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. Kepolisian Daerah yang selanjutnya disingkat Polda adalah pelaksana tugas dan wewenang Polri di wilayah provinsi yang berada di bawah 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. Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disebut Dumas adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, Instansi Pemerintah atau pihak lain kepada Polri berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
9. Penanganan Dumas adalah proses kegiatan yang meliputi penatausahaan penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, dan tindak lanjut.
10. Pemeriksaan Dumas adalah proses identifikasi masalah, analisis dan evaluasi bukti yang dilakukan secara independen, objektif dan profesional berdasarkan standar yang berlaku untuk menilai kebenaran atas pengaduan masyarakat.
11. Satuan Fungsi yang selanjutnya disebut Satfung adalah bagian dari unit organisasi Polri yang melaksanakan kegiatan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
12. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat atau kementerian/lembaga yang menyampaikan pengaduan kepada Polri.
13. Terlapor adalah Pegawai Negeri pada Polri yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.

14. Kode Etik Profesi Polri yang selanjutnya disingkat KEPP adalah norma-norma atau aturan-aturan yang merupakan kesatuan landasan etik atau filosofis yang berkaitan dengan perilaku maupun ucapan mengenai hal-hal yang diwajibkan, dilarang, patut, atau tidak patut dilakukan oleh Anggota Polri dalam melaksanakan tugas, wewenang, dan tanggung jawab jabatan.

#### Pasal 2

Tata cara penanganan Dumas di lingkungan Polri bertujuan untuk:

- a. terselenggaranya pelayanan Dumas yang baik oleh Polri dalam upaya meningkatkan kepercayaan masyarakat;
- b. terselenggaranya pengawasan dan pengendalian yang akuntabel dalam penanganan Dumas; dan
- c. terselesaikannya Dumas secara baik, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.

#### Pasal 3

Tata cara penanganan Dumas di lingkungan Polri dilaksanakan dengan prinsip:

- a. legalitas, yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan;
- b. transparan, yaitu memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan Dumas berdasarkan tata cara dan tindak lanjutnya;
- c. koordinasi, yaitu melaksanakan kerja sama yang baik antar pejabat yang berwenang dengan aparatur pemerintah dan nonpemerintah berdasarkan tata cara, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- d. efektivitas dan efisiensi, yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. akuntabilitas, yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan, baik proses maupun tindak lanjutnya;

- f. objektivitas, yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan atau kepentingan pihak tertentu; dan
- g. proporsionalitas, yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang.

#### Pasal 4

- (1) Dumas dapat disampaikan secara langsung atau tidak langsung.
- (2) Dumas secara langsung, merupakan pengaduan yang disampaikan oleh pelapor secara langsung melalui:
  - a. bagian pelayanan Dumas;
  - b. sentra pelayanan Dumas; atau
  - c. unit pelayanan Dumas.
- (3) Dumas secara tidak langsung, merupakan pengaduan yang disampaikan oleh pelapor melalui:
  - a. komunikasi elektronik dengan menggunakan aplikasi; dan/atau
  - b. surat-menyurat.

#### Pasal 5

Dumas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 dapat disampaikan terkait dengan:

- a. pelayanan Polri;
- b. penyimpangan perilaku Pegawai Negeri pada Polri; dan/atau
- c. penyalahgunaan wewenang.

## BAB II

### PENATAUSAHAAN DUMAS

#### Pasal 6

- (1) Penatausahaan Dumas dilakukan dengan tahapan:
  - a. pencatatan;
  - b. penelaahan;

- c. pengklasifikasian;
  - d. pengelompokan
  - e. pendistribusian; dan
  - f. pengarsipan.
- (2) Penatausahaan Dumas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselenggarakan pada:
- a. tingkat Mabes Polri, oleh:
    - 1. Bagian Pengaduan Masyarakat Biro Perencanaan dan Administrasi Itwasum Polri;
    - 2. Biro Pengawas Penyidikan Bareskrim Polri; dan
    - 3. Bagian Pelayanan Pengaduan Divpropam Polri;
  - b. tingkat Polda, oleh:
    - 1. Subbagian Pengaduan Masyarakat dan Analisis Pengawasan Inspektorat Pengawasan Polda;
    - 2. Bagian Pengawas Penyidikan Direktorat Reserse Kriminal Umum/Khusus/Narkoba; dan
    - 3. Subbagian Pelayanan Pengaduan bidang Profesi dan Pengamanan; dan
  - c. tingkat Kepolisian Resor, oleh:
    - 1. Seksi Pengawasan (Siwas); dan
    - 2. Seksi Profesi dan Pengamanan (Sipropam).

#### Pasal 7

- (1) Pencatatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf a dilakukan terhadap Dumas yang diterima secara manual dan/atau elektronik oleh penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2).
- (2) Pencatatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. identitas pelapor;
  - b. nomor surat pengaduan; dan
  - c. perihal pengaduan.

#### Pasal 8

- (1) Penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf b pengaduan yang telah diterima dilakukan penelaahan untuk menentukan pengklasifikasian Dumas.

- (2) Pengklasifikasian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. Dumas berkadar pengawasan, yaitu:
    1. Dumas logis dan memadai dengan identitas pelapor dan/atau terlapor jelas dan disertai bukti pendukung;
    2. Dumas yang substansi permasalahannya sedang atau telah dilakukan pemeriksaan; dan
    3. Dumas yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Pegawai Negeri pada Polri yang mengakibatkan kerugian masyarakat/negara dalam rangka penyelenggaraan tugas dan wewenang Polri; dan
  - b. Dumas tidak berkadar pengawasan, yaitu:
    1. Dumas berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun dan bermanfaat bagi peningkatan kinerja dan pelayanan Polri kepada masyarakat;
    2. Identitas pelapor dan/atau terlapor tidak jelas;
    3. Dumas logis dan memadai dengan disertai bukti pendukung, namun identitas pelapor dan/atau terlapor tidak jelas;
    4. Dumas kurang memadai karena tidak disertai bukti pendukung, walaupun identitas pelapor jelas;
    5. Dumas tidak logis berupa keinginan pelapor secara normatif tidak sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
    6. Dumas yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran dan kritik yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan tugas dan wewenang Polri.
- (3) Hasil pengklasifikasian Dumas dilakukan pengelompokan berdasarkan jenis penyimpangan meliputi:
- a. hukum/hak asasi manusia;
  - b. penyalahgunaan wewenang;

- c. pelayanan masyarakat;
- d. kewaspadaan nasional;
- e. personel;
- f. pungutan liar atau korupsi;
- g. penyidikan tindak pidana;
- h. tanah/rumah; dan
- i. lain-lain.

#### Pasal 9

Pendistribusian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf e dilakukan oleh pengemban fungsi kesekretariatan terhadap surat-menyurat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf b.

#### Pasal 10

Pengarsipan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf f Dumas dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### BAB III

#### PELAKSANAAN

##### Bagian Kesatu

##### Tata Cara Penanganan

#### Pasal 11

Tata cara Penanganan Dumas secara langsung, oleh bagian/sentra/unit pelayanan Dumas dengan:

- a. membuat laporan Polisi sesuai kewenangan penyelenggara;
- b. menindaklanjuti penanganan Dumas; dan
- c. melaporkan hasil tindak lanjut penanganan Dumas.

#### Pasal 12

- (1) Tata cara Penanganan Dumas secara tidak langsung:
  - a. Itwasum Polri:
    - 1. meneruskan kepada:



- a) Kepala Bareskrim Polri, berkaitan dengan tindak pidana;
  - b) Kepala Divpropam Polri, berkaitan dengan pelanggaran disiplin dan pelanggaran KEPP; atau
  - c) Kepala Polda berkaitan dengan permasalahan yang terjadi di daerah hukum Polda;
2. dapat meminta klarifikasi kepada Kasatfung di lingkungan Mabes Polri berkaitan dengan tugas dan fungsinya;
  3. monitor dan menerima hasil klarifikasi tindak lanjut penanganan Dumas;
  4. mengirimkan surat pemberitahuan perkembangan penanganan Dumas kepada pelapor; dan
  5. membuat laporan Dumas yang menjadi tanggung jawab Polri;
- b. Bareskrim Polri:
1. Dumas yang diterima Bareskrim Polri:
    - a) ditindaklanjuti dengan pencatatan dan diteruskan kepada Kepala Biro Pengawasan Penyidikan Bareskrim Polri untuk dilakukan penelaahan, pengkajian, gelar perkara, supervisi, dan arahan atas materi Dumas;
    - b) mengirimkan surat pemberitahuan perkembangan penanganan Dumas kepada pelapor; dan
    - c) Dumas yang bukan kewenangannya, penanganan dilimpahkan kepada:
      - 1) Kepala Divpropam Polri, berkaitan dengan permasalahan pelanggaran disiplin atau KEPP; dan
      - 2) Kepala Polda, berkaitan dengan perkara pidana sesuai dengan keberadaan permasalahan yang diadukan;
  2. Dumas yang diterima dari Itwasum Polri dan Kepala Divpropam Polri:

- a) ditindaklanjuti dengan pencatatan dan diteruskan kepada Kepala Biro Pengawasan Penyidikan Bareskrim Polri untuk dilakukan penelaahan, pengkajian, gelar perkara, supervisi, dan arahan atas materi Dumas; dan
  - b) mengirimkan surat pemberitahuan perkembangan penanganan Dumas kepada Inspektur Pengawasan Umum Polri dan pelapor; dan
3. membuat laporan Dumas yang menjadi tanggung jawab Bareskrim Polri; dan
- c. Divpropam Polri:
1. Dumas yang diterima oleh Bagian Pelayanan Pengaduan Divpropam Polri:
    - a) ditindaklanjuti dengan pencatatan, penelaahan, dan pengkajian untuk diberikan saran pendapat kepada Kepala Divpropam Polri;
    - b) didistribusikan kepada Biro di lingkungan Divpropam Polri, sesuai permasalahannya untuk selanjutnya dilakukan penyelidikan, audit investigasi, pemeriksaan Dumas serta tindakan hukum lainnya terhadap pelanggaran disiplin atau kode etik;
    - c) mengirimkan surat pemberitahuan perkembangan penanganan Dumas kepada pelapor; dan
    - d) Dumas yang diterima dan bukan merupakan kewenangannya, dilimpahkan kepada:
      - 1) Kepala Bareskrim Polri berkaitan dengan pemasalahan tindak pidana; dan
      - 2) Kepala Polda, sesuai dengan kewenangannya;
  2. Dumas yang diterima dari Irwasum Polri dan Kepala Bareskrim Polri:
    - a) ditindaklanjuti dengan pencatatan, penelaahan, dan pengkajian untuk

- diberikan saran pendapat kepada Kepala Divpropam Polri;
- b) didistribusikan kepada Biro di lingkungan Divpropam Polri, sesuai permasalahannya untuk selanjutnya dilakukan penyelidikan, audit investigasi, pemeriksaan Dumas serta tindakan hukum lainnya terhadap pelanggaran disiplin atau kode etik; dan
  - c) mengirimkan surat pemberitahuan perkembangan penanganan Dumas kepada Irwasum Polri dan pelapor; dan
3. membuat laporan Dumas yang menjadi tanggung jawab Divpropam Polri.

### Pasal 13

Penanganan Dumas secara tidak langsung yang diterima oleh Polda:

- a. Inspektorat Pengawasan Daerah:
  1. meneruskan kepada:
    - a) Direktur Reserse Kriminal Umum/Khusus/Narkoba Polda berkaitan dengan tindak pidana; dan
    - b) Kepala bidang Profesi dan Pengamanan berkaitan dengan pelanggaran disiplin dan pelanggaran KEPP;
  2. dapat meminta klarifikasi kepada Kasatker di lingkungan Polda berkaitan dengan tugas dan fungsinya;
  3. monitor dan menerima hasil klarifikasi tindak lanjut penanganan Dumas;
  4. mengirimkan surat pemberitahuan perkembangan penanganan Dumas kepada Irwasum Polri dan pelapor; dan
  5. membuat laporan Dumas yang menjadi tanggung jawab Polda;
- b. Direktorat Reserse Kriminal Umum/Khusus/Narkoba Polda:

1. Dumas yang diterima Direktorat Reserse Kriminal Umum/Khusus/Narkoba Polda:
    - a) ditindaklanjuti dengan pencatatan dan diteruskan kepada Kepala Bagian Pengawasan Penyidikan Direktorat Reserse Kriminal umum/khusus/narkoba Polda sesuai fungsi untuk dilakukan penelaahan, pengkajian, gelar perkara, supervisi, dan arahan atas materi Dumas;
    - b) mengirimkan surat pemberitahuan perkembangan penanganan Dumas kepada pelapor; dan
    - c) Dumas yang bukan kewenangannya, penanganan dilimpahkan kepada:
      - 1) Kepala Bidang Profesi dan Pengamanan Polda, berkaitan dengan pelanggaran disiplin atau KEPP; dan
      - 2) Kepala Kepolisian Resor berkaitan dengan perkara pidana berdasarkan bobot permasalahannya;
  2. Dumas yang diterima dari Inspektorat Pengawasan Daerah Polda dan Kepala Bidang Profesi dan Pengamanan Polda:
    - a) ditindaklanjuti dengan pencatatan dan diteruskan kepada Bagian Pengawasan Penyidikan Ditreskrim Polda untuk dilakukan penelaahan, pengkajian, gelar perkara, supervisi, dan arahan atas materi Dumas; dan
    - b) mengirimkan surat pemberitahuan perkembangan penanganan Dumas kepada Irwasda Polda dan pelapor;
  3. membuat laporan Dumas yang menjadi tanggung jawab Direktorat Reserse Kriminal Umum/Khusus/ Narkoba Polda; dan
- c. Bidang Profesi dan Pengamanan Polda:
1. Dumas yang diterima oleh Subbagian Pelayanan Pengaduan Bidang Profesi dan Pengamanan Polda:

- a) ditindaklanjuti dengan pencatatan, penelaahan, dan pengkajian untuk diberikan saran pendapat kepada Bidang Profesi dan Pengamanan Polda;
  - b) didistribusikan kepada Subbagian di lingkungan Bidang Profesi dan Pengamanan Polda, berkaitan dengan pelanggaran disiplin atau kode etik;
  - c) mengirimkan surat pemberitahuan perkembangan penanganan Dumas kepada pelapor; dan
  - d) Dumas yang diterima dan bukan merupakan kewenangannya, dilimpahkan kepada:
    - 1) Direktur Reserse Kriminal Umum/Khusus/Narkoba Polda sesuai fungsi berkaitan dengan Tindak Pidana Umum/Khusus/Narkoba; dan
    - 2) Kepala Kepolisian Resor, sesuai dengan keberadaan permasalahan yang diadukan;
2. Dumas yang diterima dari Inspektur Pengawas Daerah dan Direktur Reserse Kriminal Umum/Khusus/Narkoba Polda:
- a) ditindaklanjuti dengan pencatatan, penelaahan, dan pengkajian untuk diberikan saran pendapat kepada Kepala bidang Profesi dan Pengamanan Polda;
  - b) didistribusikan kepada Subbagian di lingkungan Bidang Profesi dan Pengamanan Polda, berkaitan dengan pelanggaran disiplin atau KKEP; dan
  - c) mengirimkan surat pemberitahuan perkembangan penanganan Dumas kepada Inspektur Pengawasan Daerah dan pelapor; dan
3. membuat laporan Dumas yang menjadi tanggung jawab Bidang Profesi dan Pengamanan Polda;

#### Pasal 14

Penanganan Dumas secara tidak langsung yang diterima oleh Kepolisian Resor, ditindaklanjuti oleh Sentra/Unit pelayanan Dumas dengan tata cara:

- a. Kepala Kepolisian Resor yang menerima Dumas tidak langsung atau menerima pelimpahan dari Polda menindaklanjuti dengan:
  1. melakukan penelaahan dan pengkajian atas materi Dumas;
  2. meneruskan kepada Kepala Seksi Pengawasan; dan
  3. mengirimkan surat pemberitahuan perkembangan penanganan Dumas kepada Inspektur Pengawasan Daerah dan pelapor;
- b. Seksi Pengawasan:
  1. meneruskan kepada:
    - a) Kepala Satuan Reserse Kriminal/Narkoba sesuai fungsi berkaitan dengan tindak pidana; dan
    - b) Kepala Seksi Profesi dan Pengamanan berkaitan dengan pelanggaran disiplin atau KEPP;
  2. melakukan monitor atas tindak lanjut penanganan Dumas; dan
  3. membuat laporan Dumas yang menjadi tanggung jawab Kepolisian Resor.
- c. Satuan Reserse Kriminal/Narkoba:
  1. Dumas yang diterima dari Kepala Kepolisian Resor melalui Kepala Seksi Pengawasan:
    - a) ditindaklanjuti dengan pencatatan, penelaahan, pengkajian dan penyelenggaraan gelar perkara; dan
    - b) mengirimkan surat pemberitahuan perkembangan penanganan Dumas kepada Kepala Seksi Pengawasan dan pelapor;
  2. Dumas yang bukan kewenangannya:
    - a) dilimpahkan kepada Kepala Seksi Profesi dan Pengamanan, berkaitan dengan permasalahan pelanggaran disiplin atau KEPP; dan
    - b) mengirimkan surat pemberitahuan perkembangan penanganan Dumas kepada Kepala Seksi Pengawasan dan pelapor; dan
  3. membuat laporan Dumas yang menjadi tanggung jawab Satuan Reserse Kriminal/Narkoba; dan

- d. Seksi Profesi dan Pengamanan:
1. Dumas yang diterima dari Kepala Kepolisian Resor melalui Kepala Seksi Pengawasan:
    - a) ditindaklanjuti dengan penelitian, penyelidikan oleh unit Pengamanan Internal (Paminal);
    - b) melakukan audit investigasi, pemeriksaan Dumas dan penegakan pelanggaran disiplin atau KEPP; dan
    - c) mengirimkan surat pemberitahuan perkembangan penanganan Dumas kepada Kepala Seksi Pengawasan dan pelapor;
  2. Dumas yang bukan kewenangannya:
    - a) dilimpahkan kepada Kepala Satuan Reserse Kriminal/Narkoba sesuai fungsi berkaitan dengan permasalahan tindak pidana; dan
    - b) mengirimkan surat pemberitahuan perkembangan penanganan Dumas kepada pelapor; dan
  3. membuat laporan Dumas yang menjadi tanggung jawabnya.

#### Pasal 15

Alur proses penanganan Dumas tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Kepolisian ini.

#### Bagian Kedua Koordinasi

#### Pasal 16

- (1) Kepala Seksi Pengawasan bertanggung jawab untuk mengoordinasikan seluruh Dumas yang diterima dan ditangani di tingkat Kepolisian Resor.
- (2) Inspektur Pengawasan Daerah bertanggung jawab untuk mengoordinasikan seluruh Dumas yang diterima dan ditangani di tingkat Polda dan Kepolisian Resor jajaran.

- (3) Inspektur Pengawasan Umum Polri bertanggung jawab untuk mengoordinasikan seluruh Dumas yang diterima dan ditangani di tingkat Mabes Polri dan Polda.
- (4) Hasil klarifikasi penanganan Dumas yang bersumber dari kementerian/lembaga disampaikan melalui Itwasum Polri.

#### Pasal 17

Dalam penanganan Dumas, penyelenggara Dumas dapat berkoordinasi dengan:

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

#### Bagian Ketiga

#### Penyelesaian Penanganan Dumas

#### Pasal 18

Status penanganan Dumas, dikategorikan sebagai berikut:

- a. status Proses (P), yaitu Dumas yang masih dalam proses penanganan;
- b. status Selesai Benar (SB), yaitu Dumas yang telah selesai dilakukan klarifikasi dan dapat dibuktikan kebenarannya; dan
- c. status Selesai Tidak Benar (STB), yaitu Dumas yang telah selesai dilakukan klarifikasi dan tidak dapat dibuktikan kebenarannya.

#### Pasal 19

- (1) Surat pemberitahuan perkembangan penanganan Dumas disampaikan oleh penerima pengaduan kepada pengadu/pelapor:
  - a. paling lambat dalam waktu 20 (dua puluh) hari sejak diterimanya Dumas wajib memberikan surat pemberitahuan tindak lanjut Dumas berupa penjelasan bahwa Dumas telah diterima dan ditindaklanjuti; dan
  - b. paling lambat 90 (sembilan puluh) hari sejak diterimanya Dumas wajib memberikan surat



pemberitahuan perkembangan penanganan Dumas/  
jawaban berupa penjelasan atas hasil klarifikasi.

- (2) Format surat pemberitahuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Kepolisian ini.

#### Pasal 20

Dalam hal kementerian/lembaga meminta penjelasan penanganan Dumas yang diterima oleh Satfung/Satwil dijawab melalui Itwasum Polri.

### BAB IV

#### PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN PENANGANAN DUMAS

#### Pasal 21

Pengawasan dan pengendalian penanganan 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/Narkoba Polda;
- f. Bidang Profesi dan Pengamanan, di lingkungan Bidang Profesi dan Pengamanan Polda; dan
- g. Seksi Pengawasan, di lingkungan Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor.

#### Pasal 22

Pengawasan dan pengendalian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 dilaksanakan melalui kegiatan:

- a. monitoring dan evaluasi;

- b. meminta laporan hasil penanganan Dumas kepada Satfung atau Polda/Kepolisian Resor yang menangani Dumas; dan
- c. laporan hasil penanganan Dumas.

#### Pasal 23

- (1) Monitoring dan evaluasi penanganan Dumas, dapat dilakukan melalui asistensi untuk mengklarifikasi perkembangan penanganan yang disusun dalam bentuk:
  - a. kertas kerja klarifikasi Dumas; dan
  - b. laporan.
- (2) Format kertas kerja klarifikasi Dumas dan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Kepolisian ini.

#### Pasal 24

- (1) Laporan hasil penanganan Dumas disusun:
  - a. bulanan;
  - b. triwulan; dan
  - c. semester.
- (2) Laporan hasil penanganan Dumas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun oleh fungsi Reserse Kriminal dan Profesi dan Pengamanan ditujukan kepada:
  - a. Irwasum Polri, untuk tingkat Mabes Polri;
  - b. Inspektur Pengawasan Daerah, untuk tingkat Polda; dan
  - c. Kepala Kepolisian Resor melalui Kepala Seksi Pengawasan, untuk tingkat Kepolisian Resor.
- (3) Laporan hasil penanganan Dumas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun oleh:
  - a. Inspektur Pengawasan Daerah, untuk dikirimkan kepada Irwasum Polri; dan
  - b. Kepala Seksi Pengawasan, untuk dikirimkan kepada Inspektur Pengawasan Daerah.

Pasal 25

Hasil penanganan Dumas secara keseluruhan dilaporkan persemester oleh Irwasum Polri kepada Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan aparatur negara.

Pasal 26

Format laporan bulanan, triwulan dan semester hasil penanganan Dumas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (1) sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Kepolisian ini.

Pasal 27

Pengawas dan pengendali penanganan Dumas, wajib:

- a. menilai dan menetapkan klasifikasi dan pengodean Dumas yang menjadi tanggung jawabnya;
- b. meminta keterangan dan/atau dokumen asli/fotokopi dari fungsi Reserse Kriminal atau Profesi dan Pengamanan yang menangani Dumas;
- c. memeriksa dan meneliti dokumen Satfung 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 pada saat asistensi; dan
- g. membuat laporan hasil penanganan Dumas.

BAB V

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 28

Pada saat Peraturan Kepolisian ini mulai berlaku, Peraturan Kapolri Nomor 2 Tahun 2012 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 61), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 29

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 29 Juni 2018

KEPALA KEPOLISIAN NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA,

Ttd.

MUHAMMAD TITO KARNAVIAN

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 24 Juli 2018

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

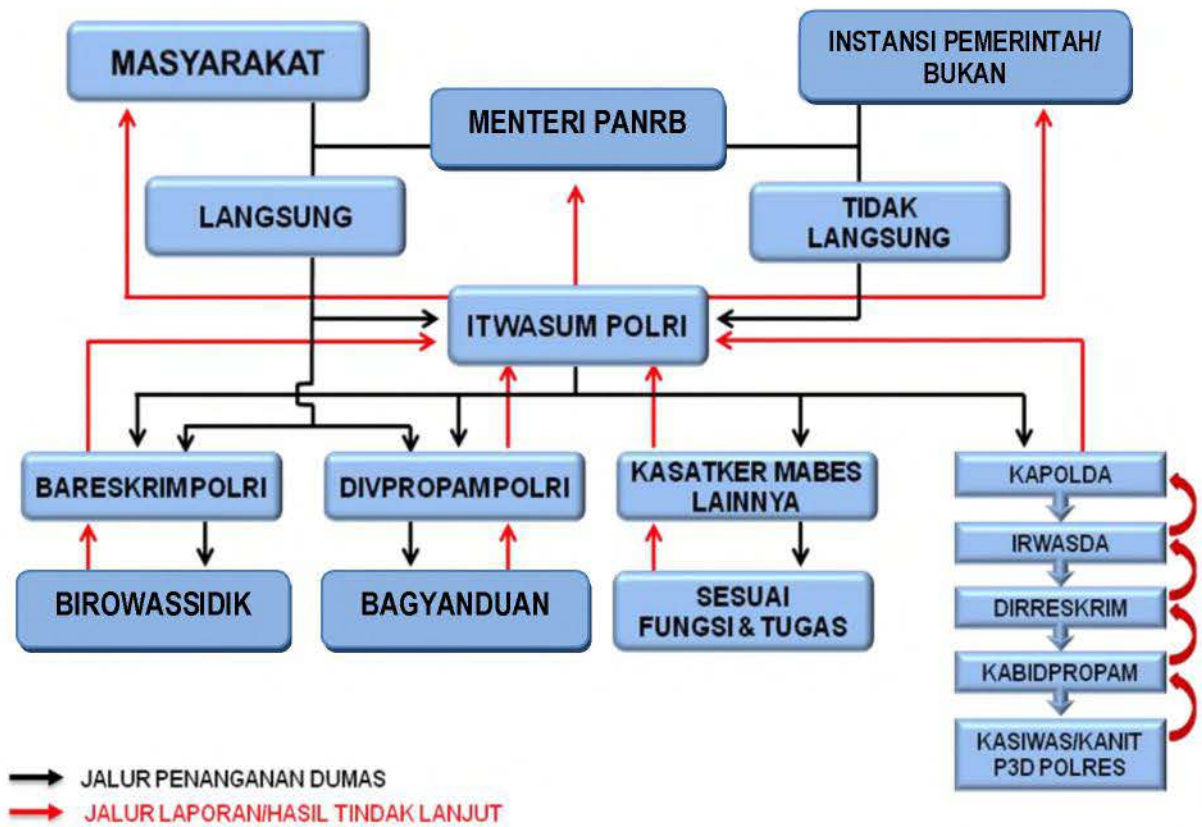
Ttd.

WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2018 NOMOR 953

LAMPIRAN  
PERATURAN KEPOLISIAN NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 9 TAHUN 2018  
TENTANG  
TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN  
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KEPOLISIAN  
NEGARA REPUBLIK INDONESIA

1. TATA CARA PENANGANAN DUMAS



2. CONTOH FORMAT SURAT PEMBERITAHUAN TINDAK LANJUT DUMAS KEPADA PENGADU/PELAPOR TINGKAT MABES (ITWASUM POLRI)

KOPSTUK SURAT

Nomor : B/ / /KKA/20.../Itwasum ..... 20..

Klasifikasi: BIASA

Lampiran : .....

Perihal : pemberitahuan tindak lanjut surat Dumas.

Kepada

Yth SAUDARA/I .....

di

.....

1. Rujukan:

- a. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor ... Tahun ..... tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- b. Surat Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor: R/...../...../...../.....(Satfung) tanggal ..... perihal permintaan klarifikasi Surat Dumas dari .....; dan
- c. Surat Pengaduan dari ..... tanggal ..... alamat ..... perihal .....

2. Sehubungan dengan rujukan tersebut di atas, bersama ini disampaikan bahwa surat pengaduan yang telah dikirimkan kepada Kapolri telah ditindaklanjuti dengan Surat Kapolri Nomor: R/...../...../...../Itwasum tanggal..... perihal ..... kepada Kapolda ..... u.p. Irwasda, apabila sudah ada jawaban maka pada kesempatan pertama akan kami sampaikan kepada Saudara/Saudari.

3. Demikian untuk menjadi maklum.

a.n. KEPALA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
IRWASUM

Tembusan:

.....  
.....

1. Kapolri.
2. Wakapolri.
3. ....

.....

3. CONTOH FORMAT SURAT PEMBERITAHUAN TINDAK LANJUT DUMAS KEPADA PENGADU/PELAPOR TINGKAT POLDA (INSPEKTORAT PENGAWASAN DAERAH)

KOPSTUK SURAT

Nomor : B/ / /KKA/20.../Itwasda ..... , ..... 20..

Klasifikasi: BIASA

Lampiran : .....

Perihal : pemberitahuan tindak lanjut surat Dumas.

Kepada

Yth SAUDARA/I .....

di

.....

1. Rujukan:

- a. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor ... Tahun ..... tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- b. Surat Kepala Kepolisian Daerah Nomor: R/...../...../...../.....Itwasda tanggal ..... perihal permintaan klarifikasi Surat Dumas dari .....; dan
- c. Surat Pengaduan dari ..... tanggal ..... alamat ..... perihal .....

2. Sehubungan dengan rujukan tersebut di atas, bersama ini disampaikan bahwa surat pengaduan yang telah dikirimkan kepada Kapolda telah ditindaklanjuti dengan Surat Kapolda Nomor: R/...../...../...../Itwasda tanggal ..... perihal ..... kepada .....(Satfung Polda yang menangani Dumas), apabila sudah ada jawaban maka pada kesempatan pertama akan kami sampaikan kepada Saudara/Saudari.

3. Demikian untuk menjadi maklum.

a.n. KEPALA KEPOLISIAN DAERAH .....  
IRWASDA

Tembusan:

1. Kapolda .....
2. Wakapolda .....
3. ....

.....  
.....

4. CONTOH FORMAT SURAT HASIL KLARIFIKASI DUMAS/JAWABAN KEPADA PENGADU/PELAPOR TINGKAT MABES (ITWASUM POLRI)

KOPSTUK SURAT

Nomor : B/ / /KKA/20.../Itwasum ..... 20..

Klasifikasi: BIASA

Lampiran : .....

Perihal : hasil klarifikasi pengaduan  
masyarakat a.n. ....

Kepada

Yth SAUDARA/I .....

di

.....

1. Rujukan:

- a. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor ... Tahun ..... tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- b. Surat Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor: R/...../...../...../...../Itwasum tanggal ..... perihal permintaan klarifikasi Surat Dumas dari .....
- c. Surat Kepala ..... Nomor: R/...../...../...../...../.....(Satfung) tanggal ... ..... perihal .....
- d. Surat Pengaduan dari ..... tanggal ..... alamat ..... perihal .....

2. Sehubungan dengan rujukan tersebut di atas, bersama ini disampaikan hasil klarifikasi dari (Satfung Mabes yang menangani Dumas) tentang pengaduan masyarakat atas nama ..... sebagai berikut:

- a. ....;
- b. ....

3. Demikian untuk menjadi maklum.

a.n. KEPALA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
IRWASUM

Tembusan:

.....  
.....

1. Kapolri.
2. Wakapolri.
3. ....



5. CONTOH FORMAT SURAT HASIL KLARIFIKASI DUMAS/JAWABAN KEPADA PENGADU/PELAPOR TINGKAT POLDA (INSPEKTORAT PENGAWASAN DAERAH)

KOPSTUK SURAT

Nomor : B/ / /KKA/20.../Itwasda ..... 20..

Klasifikasi: BIASA

Lampiran : .....

Perihal : hasil klarifikasi pengaduan masyarakat a.n. ....

Kepada

Yth SAUDARA/I .....

di

.....

1. Rujukan:

- a. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor ... Tahun .... tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- b. Surat Kepala Kepolisian Daerah Nomor: R/...../...../...../...../..... (Satfung Polda yang menangani Dumas) tanggal ..... perihal .....
- c. Surat (Satfung Polda yang menangani Dumas) Nomor: R/...../...../...../...../.....(Satfung) tanggal ... perihal .....
- d. Surat Pengaduan dari ..... tanggal ..... alamat ..... perihal .....

3. Sehubungan dengan rujukan tersebut di atas, bersama ini disampaikan hasil klarifikasi dari (Satfung Polda yang menangani Dumas) tentang pengaduan masyarakat atas nama ..... sebagai berikut:

- a. ....;
- b. ....

3. Demikian untuk menjadi maklum.

a.n. KEPALA KEPOLISIAN DAERAH .....  
IRWASDA

Tembusan:

.....  
.....

- 1. Kapolda .....
- 2. Wakapolda .....
- 3. ....

6. CONTOH FORMAT KERTAS KERJA KLARIFIKASI DUMAS TINGKAT MABES (ITWASUM POLRI) ATAU TINGKAT POLDA (ITWASDA)

KOPSTUK SURAT

KERTAS KERJA  
KLARIFIKASI DUMAS

HARI/TANGGAL : .....

PELAPOR : .....

TERLAPOR : .....

LAPORAN POLISI : .....

PERMASALAHAN DUMAS : .....

TEMPAT KEJADIAN PERKARA: .....

PETUGAS YANG MENANGANI: .....

NAMA : .....

PANGKAT/NRP : .....

JABATAN : .....

HP/TELEPON : .....

SATFUNG : .....

I. KRONOLOGIS KASUS:

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

II. PERKEMBANGAN ....

II. PERKEMBANGAN PENANGANAN DUMAS:

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

III. HAMBATAN/KENDALA:

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

IV. RENCANA TINDAK LANJUT PENANGANAN DUMAS:

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

Jabatan struktural  
Sebagai  
PETUGAS YANG DIKLARIFIKASI

NAMA  
PANGKAT

Jabatan Struktural  
Sebagai  
PETUGAS KLARIFIKASI

NAMA  
PANGKAT

7. CONTOH FORMAT SURAT PENGANTAR REKAPITULASI PENANGANAN DUMAS BULANAN/TRIWULAN/SEMESTER (MABES POLRI)

KOPSTUK SURAT

Nomor : B/ / /KKA/20.../.....<sup>1)</sup> ..... 20..<sup>2)</sup>

Klasifikasi: BIASA

Lampiran : ..... lembar

Perihal : pengiriman laporan .....<sup>3)</sup>  
penanganan Dumas bulan ..... 20..<sup>4)</sup>

Kepada

Yth .....<sup>5)</sup>

di

.....<sup>6)</sup>

u.p. Irwasum

1. Rujukan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor ... Tahun .... tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia.
2. Sehubungan dengan rujukan tersebut di atas bersama ini disampaikan kepada Jenderal, laporan .....<sup>3)</sup> pelayanan Dumas bulan ..... 20..<sup>4)</sup> .....<sup>7)</sup> sebanyak .....<sup>8)</sup> pengaduan, dengan perincian sebagai berikut:
  - a. dalam proses = ..... pengaduan;<sup>9)</sup>
  - b. selesai benar = ..... pengaduan;<sup>10)</sup>
  - c. selesai tidak benar = ..... pengaduan nihil.<sup>11)</sup>

Rekapitulasi penanganan dumas sebagaimana terlampir.

3. Demikian untuk menjadi maklum.

.....<sup>12)</sup>

Tembusan:

.....<sup>13)</sup>

1. ....
  2. ....
  3. ....
- .....<sup>14)</sup>

Petunjuk Pengisian:

- 1) Diisi dengan nomor, bulan, tahun dan Satfung penerbitan surat.
- 2) Diisi dengan tanggal, bulan tahun surat disahkan.
- 3) Diisi dengan jenis laporan sesuai yang akan dilaporkan, meliputi:
  - a. laporan bulanan/triwulan/semester; atau
  - b. laporan analisis dan evaluasi bulanan/triwulan/semester.
- 4) Diisi dengan nama bulan dan tahun laporan Dumas.
- 5) Diisi dengan Satfung/Instansi surat akan ditujukan.
- 6) Diisi dengan alamat kota tujuan surat.
- 7) Diisi dengan Satfung yang mengirimkan surat.
- 8) Diisi dengan jumlah rekapitulasi penanganan Dumas yang akan dilaporkan.
- 9) Diisi dengan jumlah rekapitulasi Dumas dalam proses.
- 10) Diisi dengan jumlah rekapitulasi Dumas dalam selesai benar.
- 11) Diisi dengan jumlah rekapitulasi Dumas dalam selesai tidak benar.
- 12) Diisi dengan jabatan yang menandatangani surat.
- 13) Diisi dengan nama, pangkat dan NRP pejabat yang menandatangani surat.
- 14) Diisi dengan jabatan yang akan diberikan tembusan sesuai ketentuan.

8. CONTOH FORMAT LAMPIRAN SURAT LAPORAN BULANAN PENANGANAN DUMAS

KOPSTUK SURAT

REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT ..... (SATFUNG YANG MELAPORKAN DUMAS)  
BULAN ..... TAHUN 20...

NO.	SATFUNG	TINDAK LANJUT	TANGGAPAN	STATUS PENYELESAIAN			BELUM ADA TANGGAPAN (BAT)	KET
				DALAM PROSES	SELESAI			
					BENAR	TIDAK BENAR		
1.	DIREKTORAT ....							
2.	DIREKTORAT ....							
3.	Dst .....							
JUMLAH		0	0	0	0	0	0	

Jakarta, ... .. 20 ....

KEPALA SATFUNG

Tembusan:

1. ....
2. ....
3. ....

.....  
.....

9. CONTOH FORMAT LAMPIRAN SURAT LAPORAN TRIWULAN PENANGANAN DUMAS

KOPSTUK SURAT

REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT ..... (SATFUNG YANG MELAPORKAN DUMAS)  
 TRIWULAN... TAHUN 20...

---

NO.	SATFUNG	TINDAKLANJUT			JML TL	TANGGAPAN			JML TGN	STATUS PENYELESAIAN			BAT	KET
		JAN	FEB	MAR		JAN	FEB	MAR		DALAM PROSES	SELESAI			
											BENAR	TIDAK BENAR		
1.	DIT ..													
2.	DIT ..													
3.	Dst ..													
JUMLAH		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Jakarta, ..... 20...

KEPALA SATFUNG

.....  
 .....

Tembusan:

1. ....

2. ....

3. ....

---

10. CONTOH FORMAT LAMPIRAN SURAT LAPORAN SEMESTER PENANGANAN DUMAS

KOPSTUK SURAT

REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT ..... (SATFUNG YANG MELAPORKAN DUMAS)  
SEMESTER... TAHUN 20...

NO.	SATFUNG	TINDAK LANJUT			JML TL	TANGGAPAN			JML TGN	STATUS PENYELESAIAN			BAT	KET
		JAN	FEB	Dst.		JAN	FEB	Dst.		DALAM PROSES	SELESAI			
											BENAR	TIDAK BENAR		
1.	DIT ..													
2.	DIT ..													
3.	Dst ..													
JUMLAH		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Jakarta, ..... 20...

KEPALA SATFUNG

Tembusan:

1. ....
2. ....
3. ....

.....  
.....



11. CONTOH FORMAT LAMPIRAN SURAT LAPORAN ANALISIS DAN EVALUASI BULANAN PENANGANAN DUMAS

KOPSTUK SURAT

REKAPITULASI ANALISIS DAN EVALUASI BERDASARKAN SUBSTANSI SURAT PENGADUAN MASYARAKAT ..... (SATFUNG YANG MELAPORKAN DUMAS) BULAN..... TAHUN 20...

NO.	SUBSTANSI	JUMLAH			PERSENTASE
		P	SB	STB	
1.	HUKUM/HAM				
2.	LAHGUN WEWENANG				
3.	PELAYANAN MASYARAKAT				
4.	KEWASPADAAN NASIONAL				
5.	PERSONIL				
6.	PUNGLI				
7.	SIDIK TP				
8.	TANAH/RUMAH				
9.	LAIN-LAIN				
JUMLAH		0	0	0	100%

REKAPITULASI ANALISIS DAN EVALUASI BERDASARKAN SUMBER SURAT SURAT PENGADUAN MASYARAKAT ..... (SATFUNG YANG MELAPORKAN DUMAS) BULAN..... TAHUN 20..

NO.	SUMBER SURAT	JUMLAH			PERSENTASE
		P	SB	STB	
1.	KAPOLRI				
2.	DPR RI				
3.	MENTERI PANRB				
4.	MENSETNEG				
5.	KPK RI				
6.	OMBUDSMAN RI				
7.	KOMPOLNAS				
8.	LBH				
9.	Dst .....				
JUMLAH		0	0	0	100%

Jakarta, ..... 20...

KEPALA SATFUNG

Tembusan:

1. ....

2. ....

.....

.....



REKAPITULASI ANALISIS DAN EVALUASI BERDASARKAN SUMBER SURAT  
SURAT PENGADUAN MASYARAKAT ..... (SATFUNG YANG MELAPORKAN DUMAS)  
TRIWULAN..... TAHUN 20...

NO	SUMBER SURAT	JANUARI			FEBRUARI			MARET			JML	PERSENTASE
		P	SB	STB	P	SB	STB	P	SB	STB		
1	KAPOLRI											
2	DPR RI											
3	KEMENPAN RB											
4	KEMSETNEG											
5	KPK RI											
6	OMBUDSMAN RI											
7	KOMPOLNAS											
8	LBH											
9	Dst .....											
	<b>JUMLAH</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100 %

Jakarta, .. ..... 20...

KEPALA SATFUNG

Tembusan:

1. ....
2. ....
3. ....

.....  
.....

13. CONTOH FORMAT LAMPIRAN SURAT LAPORAN ANALISIS DAN EVALUASI SEMESTER PENANGANAN DUMAS

KOPSTUK SURAT

REKAPITULASI ANALISIS DAN EVALUASI BERDASARKAN SUBSTANSI SURAT PENGADUAN MASYARAKAT ..... (SATFUNG YANG MELAPORKAN DUMAS) SEMESTER .... TAHUN 20...

NO.	SUBSTANSI	JANUARI			FEBRUARI			MARET			JML	PERSENTASE
		P	SB	STB	P	SB	STB	P	SB	STB		
1.	HUKUM/HAM											
2.	LAHGUN WEWENANG											
3.	PELAYANAN MASYARAKAT											
4.	KEWASPADAAN NASIONAL											
5.	PERSONEL											
6.	PUNGLI											
7.	SIDIK TP											
8.	TANAH/RUMAH											
9.	LAIN-LAIN											
JUMLAH		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100%

REKAPITULASI ANALISIS DAN EVALUASI BERDASARKAN SUMBER SURAT SURAT PENGADUAN MASYARAKAT ..... (SATFUNG YANG MELAPORKAN DUMAS) SEMESTER.... TAHUN 20...

NO	SUMBER SURAT	JANUARI			FEBRUARI			MARET			JML	PERSENTASE
		P	SB	STB	P	SB	STB	P	SB	STB		
1	KAPOLRI											
2	DPR RI											
3	KEMENPAN RB											
4	KEMSETNEG											
5	KPK RI											
6	OMBUDSMAN RI											
7	KOMPOLNAS											
8	LBH											
9	Dst .....											
JUMLAH		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100%

Jakarta, ... .. 20...

KEPALA SATFUNG

Tembusan:

1. ....
2. ....

.....  
.....

Keterangan pengisian tabel:

1. kolom jumlah TL diisi dengan jumlah tindak lanjut.
2. kolom jumlah Pd diisi dengan jumlah Dumas dalam Proses.
3. kolom jumlah SB diisi dengan jumlah Dumas dalam Selesai Benar.
4. kolom jumlah STB diisi dengan jumlah Dumas dalam Selesai Tidak Benar.
5. kolom jumlah TGN diisi dengan jumlah Dumas yang telah ditanggapi.
6. kolom jumlah BAT diisi dengan jumlah Dumas yang belum ada tanggapan (tunggakan).
7. kolom keterangan diisi dengan hal-hal yang perlu penjelasan.
8. kolom persentase diisi dengan persentase perbandingan jumlah Dumas sesuai jenis laporan, meliputi:
  - a. Laporan penanganan Dumas, dilakukan dengan membandingkan antara jumlah Dumas dengan jumlah yang sudah ditanggapi dikalikan 100% (seratus persen); dan
  - b. Laporan analisis dan evaluasi penanganan Dumas, dilakukan dengan membandingkan jumlah proses dengan jumlah yang telah dinyatakan selesai dikalikan 100% (seratus persen).

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 29 Juni 2018

KEPALA KEPOLISIAN NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA,

MUHAMMAD TITO KARNAVIAN