



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.1868, 2014

**KEPOLISIAN. Layanan. Polisi 110. Laporan.
Pengaduan.**

**PERATURAN KEPALA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 20 TAHUN 2014
TENTANG**

LAYANAN POLISI 110

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang :**
- a. bahwa untuk melaksanakan tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri, Kepolisian Negara Republik Indonesia memberikan pelayanan yang optimal melalui Layanan Polisi 110;
 - b. bahwa pemberian Layanan Polisi 110 merupakan upaya Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam menerima pengaduan/laporan dari masyarakat dan mendapatkan penanganan secara cepat;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia tentang Layanan Polisi 110;
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia (Lembaran

Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4168);

2. Peraturan Presiden Nomor 52 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Negara Republik Indonesia;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: PERATURAN KEPALA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TENTANG LAYANAN POLISI 110.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Kepolisian Negara Republik Indonesia yang selanjutnya disingkat Polri adalah alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri.
2. Layanan Polisi 110 adalah bentuk pelayanan Polri kepada masyarakat dengan nomor telepon 110 untuk melaporkan/mengadukan tentang permasalahan yang terjadi berkaitan dengan gangguan Kamtibmas atau tindak pidana/pelanggaran.
3. Aplikasi Layanan Polisi 110 adalah sistem yang digunakan untuk menerima dan memproses Laporan/Pengaduan tentang permasalahan masyarakat melalui fasilitas nomor telepon 110.
4. Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu yang selanjutnya disingkat SPKT adalah tempat pelayanan terpadu dalam menerima Laporan/Pengaduan yang berada pada tingkat Polda/Polres.
5. Operator Tingkat 1 adalah petugas penerima laporan dari masyarakat kepada Polri dan meneruskan laporan kepada Operator Tingkat 2.
6. Operator Tingkat 2 adalah petugas penerima laporan dari Operator Tingkat 1 dan meneruskan kepada Operator Tingkat 3.
7. Operator Tingkat 3 adalah petugas SPKT yang berada di Polda dan Polres.

8. Pelapor/Pengadu adalah individu dan/atau sekelompok orang yang melihat dan/atau mendengar dan/atau mengalami adanya ancaman gangguan Kamtibmas dan tindak pidana/pelanggaran.
9. Laporan adalah pemberitahuan yang disampaikan oleh seseorang karena hak atau kewajiban berdasarkan undang-undang kepada pejabat yang berwenang tentang telah atau sedang atau diduga akan terjadinya peristiwa pidana.
10. Pengaduan adalah pemberitahuan disertai permintaan oleh pihak yang berkepentingan kepada pejabat yang berwenang untuk menindak menurut hukum yang berlaku terhadap seseorang yang telah melakukan tindak pidana yang merugikannya.

Pasal 2

Tujuan pengaturan Layanan Polisi 110 meliputi:

- a. memberikan pedoman bagi personel Polri dalam pelayanan kepada masyarakat melalui Layanan Polisi 110; dan
- b. mewujudkan penerimaan Laporan/Pengaduan masyarakat dan tindak lanjut secara cepat, tepat, efektif dan efisien.

Pasal 3

Layanan Polisi 110 dilaksanakan dengan prinsip:

- a. legalitas, yaitu penyelenggaraan Layanan Polisi 110 kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. profesional, yaitu penyelenggaraan Layanan Polisi 110 dilaksanakan oleh anggota Polri yang memiliki keahlian dibidangnya;
- c. akuntabilitas, yaitu penyelenggaraan Layanan Polisi 110 kepada masyarakat dapat dipertanggungjawabkan;
- d. bermanfaat, yaitu penyelenggaraan Layanan Polisi 110 berguna bagi kepentingan masyarakat dan keberhasilan tugas kepolisian;
- e. transparan, yaitu penyelenggaraan Layanan Polisi 110 bersifat terbuka untuk kepentingan masyarakat dan keberhasilan tugas kepolisian;
- f. humanis, yaitu penyelenggaraan Layanan Polisi 110 dilaksanakan secara sopan, ramah, menjunjung tinggi harkat dan martabat manusia; dan
- g. responsif, yaitu penyelenggaraan Layanan Polisi 110 dilaksanakan secara cepat, tepat, efektif dan efisien.

BAB II
PELAKSANAAN

Pasal 4

- (1) Layanan Polisi 110 dilaksanakan oleh:
 - a. Operator Tingkat 1;
 - b. Operator Tingkat 2; dan
 - c. Operator Tingkat 3.
- (2) Operator Tingkat 1 dan Operator Tingkat 2 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b dilaksanakan oleh Div TI Polri.
- (3) Operator Tingkat 3 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dilaksanakan oleh operator SPKT Polda dan Polres.

Pasal 5

- (1) Operator Tingkat 1 dalam menerima Laporan/Pengaduan dari masyarakat, terlebih dahulu mengucapkan salam dan diakhiri salam penutup serta melaksanakan tugas sebagai berikut:
 - a. melakukan verifikasi data pelapor/pengadu;
 - b. melakukan klarifikasi kebutuhan pelapor/pengadu;
 - c. mencatat Laporan/Pengaduan secara singkat dan jelas;
 - d. memberitahukan nomor Laporan/Pengaduan kepada pelapor/pengadu;
 - e. meneruskan Laporan/Pengaduan ke Operator Tingkat 2; dan
 - f. menyimpan data Laporan/Pengaduan.
- (2) Operator Tingkat 2, melaksanakan tugas:
 - a. menerima aplikasi laporan dari Operator Tingkat 1;
 - b. meneruskan laporan dalam bentuk data pada aplikasi Layanan Polisi 110 ke Operator Tingkat 3 pada SPKT Polda/Polres;
 - c. menghubungi SPKT Polres, apabila aplikasi Laporan/Pengaduan tidak dibuka oleh SPKT Polres dalam waktu 10 menit;
 - d. menghubungi pihak pelapor/pengadu, apabila diperlukan; dan
 - e. menyimpan data laporan pada sistem aplikasi Layanan Polisi 110.
- (3) Operator Tingkat 3 pada SPKT Polda, melaksanakan tugas:
 - a. menerima Laporan/Pengaduan atau tembusan dari Operator Tingkat 2;
 - b. mengecek dan memonitor tindak lanjut penanganan Laporan/Pengaduan di jajarannya;
 - c. menyimpan data laporan pada aplikasi Layanan Polisi 110;

- d. menerima laporan perkembangan penanganan Laporan/Pengaduan dari petugas di lapangan dan/atau unit patroli;
 - e. menghubungi Operator Tingkat 3 pada SPKT Polres, apabila Laporan/Pengaduan tidak ditangani dalam waktu 10 menit;
 - f. menginformasikan status Laporan/Pengaduan ke Operator Tingkat 2 apabila Laporan/Pengaduan sudah selesai ditindaklanjuti; dan
 - g. mencatat rangkaian tindak lanjut Laporan/Pengaduan ke dalam buku mutasi.
- (4) Operator Tingkat 3 pada SPKT Polres, melaksanakan tugas;
- a. menerima dan membuka aplikasi laporan dari Operator Tingkat 2 sesaat setelah sirine atau alarm berbunyi;
 - b. meneruskan Laporan/Pengaduan kepada petugas piket fungsi terkait di SPKT;
 - c. memonitor tindak lanjut dari satuan fungsi kepolisian terkait dan/atau petugas di lapangan;
 - d. menerima laporan perkembangan penanganan Laporan/Pengaduan dari petugas di lapangan atau unit patroli;
 - e. menginformasikan status Laporan/Pengaduan ke Operator Tingkat 2 apabila Laporan/Pengaduan sudah selesai ditindaklanjuti; dan
 - f. mencatat rangkaian tindak lanjut Laporan/Pengaduan ke dalam buku mutasi.

Pasal 6

Petugas Piket fungsi terkait yang menangani Laporan/Pengaduan yang diterima dari Operator Tingkat 3 SPKT Polda/Polres, melakukan tindakan:

- a. meneruskan Laporan/Pengaduan kepada petugas kepolisian atau unit Patroli yang paling dekat dengan TKP;
- b. mendatangi dan menangani TKP;
- c. mengendalikan petugas atau unit Patroli;
- d. melaporkan secara berjenjang setiap perkembangan penanganan; dan
- e. mencatat dalam buku mutasi.

BAB III

SARANA DAN PRASARANA LAYANAN POLISI 110

Pasal 7

- (1) Sarana dan prasarana pada Operator Tingkat 1, Operator Tingkat 2 dan Operator Tingkat 3, meliputi:
 - a. ruang operator;
 - b. perangkat keras; dan
 - c. perangkat lunak.
- (2) Ruang Operator sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, meliputi:
 - a. ruang Operator Tingkat 1 dan Operator Tingkat 2, berada di Mabes Polri atau tempat lain yang ditunjuk; dan
 - b. ruang Operator Tingkat 3, berada di SPKT Polda dan Polres.
- (3) Perangkat keras dan lunak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dan huruf c tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan ini.

Pasal 8

- (1) Sarana dan prasarana pada Operator Tingkat 1 dan 2 menggunakan penyedia jasa mitra Polri.
- (2) Sarana dan prasarana pada Operator Tingkat 3 menggunakan milik Polri.
- (3) Pemeliharaan sarana dan prasarana menjadi tanggung jawab Div TI Polri.

BAB IV

PENGOrganISASIAN

Pasal 9

Pengorganisasian Layanan Polisi 110 meliputi:

- a. tingkat Mabes Polri:
 1. penanggung jawab operasional oleh Asops Kapolri;
 2. pembina teknis dan operasional jaringan oleh Kadiv TI Polri; dan
 3. pelaksana operator 1 dan 2 personel yang ditunjuk oleh Kadiv TI Polri;

- b. pada tingkat Polda:
 - 1. penanggung jawab operasional SPKT Polda oleh Karoops; dan
 - 2. pembina teknis dan operasional jaringan oleh Kabid TI Polda;
- c. pada tingkat Polres:
 - 1. penanggung jawab operasional SPKT Polres oleh Kabagops; dan
 - 2. pembina teknis dan operasional jaringan oleh Kasi TI Polres.

BAB V

PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN

Pasal 10

Pejabat yang berwenang melakukan pengawasan Layanan Polisi 110, meliputi:

- a. pada tingkat Mabes Polri dilaksanakan oleh Irwasum Polri;
- b. pada tingkat Polda dilaksanakan oleh Irwasda; dan
- c. pada tingkat Polres dilaksanakan oleh Kasiwas.

Pasal 11

- (1) Pengendalian operasional Layanan Polisi 110 dilaksanakan oleh:
 - a. Asops Kapolri;
 - b. Kapolda; dan
 - c. Kapolres.
- (2) Pengendalian teknis jaringan dilaksanakan oleh:
 - a. Kadiv TI Polri;
 - b. Kabid TI Polda; dan
 - c. Kasi TI Polres.
- (3) Pengendalian operasional dan teknis jaringan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) dilakukan melalui:
 - a. pemantauan dan monitoring;
 - b. supervisi;
 - c. laporan; dan
 - d. evaluasi.
- (4) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf c dibuat secara berjenjang pada setiap bulan:
 - a. tingkat Polres, dibuat oleh Ka SPKT yang ditandatangani Kapolres dan dilaporkan kepada Kapolda;

- b. tingkat Polda, dibuat oleh Ka SPKT yang ditandatangani Kapolda dan dilaporkan kepada Kapolri melalui Asops Kapolri; dan
- c. tingkat Mabes Polri, dibuat oleh Karodalops Sops Polri yang ditandatangani Asops Kapolri dan dilaporkan kepada Kapolri.

BAB VI

ANGGARAN

Pasal 12

Anggaran yang digunakan untuk mendukung operasional Layanan Polisi 110 dibebankan pada DIPA Polri.

BAB VII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 13

Peraturan Kapolri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 2 Desember 2014
KEPALA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA,

SUTARMAN

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 5 Desember 2014
MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

YASONNA H. LAOLY



LAMPIRAN

PERATURAN KEPALA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 20 TAHUN 2014

TENTANG

LAYANAN POLISI 110

LAYANAN POLISI 110

1. Perangkat keras meliputi:
 - a. PABX Avaya;
 - b. Voice card;
 - c. Router;
 - d. Switch;
 - e. Server;
 - f. PABX Call Center License;
 - g. PC Agent;
 - h. Headset;
 - i. Telset;
 - j. GSM Gateway;
 - k. License Recording;
 - l. furniture; dan
 - m. jaringan dan perangkat telepon/handphone.

2. Perangkat lunak meliputi:
 - a. aplikasi agent;
 - b. aplikasi eskalasi;
 - c. Layanan VPN IP 10 MB; dan
 - d. Astinet 10 MB.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 2 Desember 2014

**KEPALA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK
INDONESIA,**

SUTARMAN

