



SALINAN

MENTERI KOORDINATOR
BIDANG POLITIK, HUKUM, DAN KEAMANAN
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN MENTERI KOORDINATOR
BIDANG POLITIK, HUKUM, DAN KEAMANAN
NOMOR 2 TAHUN 2023
TENTANG
TATA CARA PENANGANAN SARAN DAN KELUHAN MASYARAKAT DI KOMISI
KEPOLISIAN NASIONAL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI KOORDINATOR BIDANG POLITIK, HUKUM, DAN KEAMANAN
REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk menjamin profesionalisme dan kemandirian Kepolisian Negara Republik Indonesia, Komisi Kepolisian Nasional melaksanakan fungsi pengawasan fungsional melalui kegiatan pemantauan dan penilaian terhadap kinerja dan integritas anggota dan pejabat Kepolisian Negara Republik Indonesia sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- b. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 7 huruf c Peraturan Presiden Nomor 17 Tahun 2011 tentang Komisi Kepolisian Nasional, Komisi Kepolisian Nasional dalam menjalankan tugasnya berwenang untuk menerima saran dan keluhan dari masyarakat mengenai kinerja kepolisian dan menyampaikannya kepada Presiden;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan tentang Tata Cara Penanganan Saran dan Keluhan Masyarakat di Komisi Kepolisian Nasional;
- Mengingat : 1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. 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);



3. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
4. Peraturan Presiden Nomor 17 Tahun 2011 tentang Komisi Kepolisian Nasional;
5. Peraturan Presiden Nomor 73 Tahun 2020 tentang Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 159);
6. Peraturan Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Nomor 2 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Komisi Kepolisian Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 669);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI KOORDINATOR BIDANG POLITIK, HUKUM, DAN KEAMANAN TENTANG TATA CARA PENANGANAN SARAN DAN KELUHAN MASYARAKAT DI KOMISI KEPOLISIAN NASIONAL.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

1. Saran adalah pendapat dari masyarakat yang berkenaan dengan kinerja Kepolisian Negara Republik Indonesia.
2. Keluhan adalah pengaduan masyarakat yang menyangkut penyalahgunaan wewenang, dugaan korupsi, pelayanan yang buruk, perlakuan diskriminatif, dan penggunaan diskresi yang keliru oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia.
3. Pelapor adalah pihak yang menyampaikan Saran dan Keluhan berkaitan dengan kinerja dan integritas anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia melalui Komisi Kepolisian Nasional.
4. Terlapor adalah anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia yang diduga melakukan penyalahgunaan wewenang, korupsi, pelayanan yang buruk, perlakuan diskriminatif, dan penggunaan diskresi yang keliru.
5. Klasifikasi adalah kegiatan penggolongan Keluhan dalam materi Keluhan.
6. Verifikasi adalah kegiatan pemeriksaan dan pengkajian untuk menjamin kebenaran dan validitas data yang dilaporkan oleh Pelapor.
7. Klarifikasi adalah kegiatan permintaan penjelasan atas Keluhan kepada Terlapor oleh Komisi Kepolisian Nasional.
8. Rekomendasi adalah pertimbangan dan saran tindak lanjut Komisi Kepolisian Nasional kepada Pelapor, Terlapor, dan/atau Kepolisian Negara Republik Indonesia mengenai Saran dan Keluhan masyarakat.



9. Elektronik-Saran dan Keluhan Masyarakat yang selanjutnya disingkat E-SKM adalah aplikasi berbasis elektronik yang digunakan untuk mengolah dan menganalisis Saran dan Keluhan masyarakat di Komisi Kepolisian Nasional.
10. Persuratan Elektronik adalah aplikasi berbasis elektronik yang digunakan untuk menerima Saran dan Keluhan masyarakat dari E-SKM untuk ditindaklanjuti oleh Sekretariat Komisi Kepolisian Nasional dan anggota Komisi Kepolisian Nasional.
11. Rapat Pleno adalah rapat yang dihadiri oleh minimal 1/3 (satu per tiga) dari jumlah anggota Komisi Kepolisian Nasional.
12. Hari adalah hari kerja.
13. Komisi Kepolisian Nasional yang selanjutnya disebut Kopolnas adalah lembaga kepolisian nasional sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 ayat (1) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
14. Sekretariat Komisi Kepolisian Nasional yang selanjutnya disebut Sekretariat Kopolnas adalah unsur pendukung teknis dan administratif yang membantu Kopolnas dalam menyelenggarakan kesekretariatan di Kopolnas.
15. 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 untuk terpeliharanya keamanan dalam negeri.
16. Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Kapolri adalah pimpinan Kepolisian Negara Republik Indonesia dan penanggung jawab penyelenggaraan fungsi kepolisian.

Pasal 2

Kopolnas menerima Saran dan Keluhan yang disampaikan oleh Pelapor dan menindaklanjutinya.

Pasal 3

- (1) Pelapor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 terdiri atas:
 - a. orang perseorangan;
 - b. badan hukum; atau
 - c. organisasi kemasyarakatan.
- (2) Selain Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Saran dan Keluhan dapat dilaporkan oleh kementerian/lembaga atau pemerintah daerah.
- (3) Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diwakili oleh kuasa berdasarkan surat kuasa.

Pasal 4

Pelapor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 menyampaikan Saran dan Keluhan kepada Kopolnas melalui E-SKM.



Pasal 5

- (1) Dalam hal Pelapor menyampaikan Saran dan Keluhan secara langsung kepada Kompolnas, Kompolnas mengarahkan Pelapor untuk melaporkan Saran dan Keluhan melalui E-SKM.
- (2) Dalam hal Pelapor sebagaimana dimaksud ayat (1) tidak mampu menggunakan E-SKM dan/atau merupakan kelompok rentan, Kompolnas membantu Pelapor dalam melaporkan Saran dan Keluhan melalui E-SKM.

Pasal 6

Dalam hal E-SKM mengalami kerusakan atau tidak berfungsi, Pelapor dapat menyampaikan Saran dan Keluhan melalui:

- a. penyampaian secara langsung ke Kompolnas;
- b. surat elektronik;
- c. surat nonelektronik; atau
- d. media sosial resmi Kompolnas.

BAB II

TATA CARA PENANGANAN SARAN

Pasal 7

Tata cara Penanganan Saran dilakukan melalui tahapan:

- a. penanganan pelaporan; dan
- b. pemberian Rekomendasi.

Pasal 8

- (1) Pelapor wajib melampirkan identitas dalam menyampaikan Saran kepada Kompolnas.
- (2) Identitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. kartu tanda penduduk atau kartu identitas yang resmi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi Pelapor orang perseorangan;
 - b. surat keterangan terdaftar yang diterbitkan oleh lembaga yang berwenang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi Pelapor organisasi masyarakat;
 - c. surat keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia tentang pengesahan pendirian bagi Pelapor badan hukum; dan
 - d. surat dengan kop kementerian/lembaga atau pemerintah daerah yang ditandatangani oleh pejabat yang berwenang bagi Pelapor kementerian/lembaga atau pemerintah daerah.
- (3) Dalam hal pelapor diwakili oleh kuasa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3), identitas kuasa berupa surat kuasa dan kartu tanda pengenal advokat yang masih berlaku.
- (4) Pelapor mendapatkan tanda terima melalui E-SKM terhadap Saran yang disampaikan.

Pasal 9

- (1) Sekretariat Kompolnas memeriksa kelengkapan identitas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2)



dan ayat (3) paling lama 2 (dua) Hari terhitung sejak Saran diterima.

- (2) Dalam hal berdasarkan pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) identitas dinyatakan tidak lengkap, unit kerja di Sekretariat Kompolnas yang menyelenggarakan tugas dan fungsi di bidang penerimaan dan analisis Saran dan Keluhan masyarakat menyampaikan pemberitahuan kepada Pelapor untuk melengkapi identitas paling lama 5 (lima) Hari terhitung sejak pemberitahuan diterima.
- (3) Apabila dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Pelapor tidak melengkapi identitas, Saran diarsipkan dan dinyatakan tidak dapat ditindaklanjuti.
- (4) Dalam hal identitas dinyatakan lengkap, unit kerja di Sekretariat Kompolnas yang menyelenggarakan tugas dan fungsi di bidang penerimaan dan analisis Saran dan Keluhan masyarakat menentukan kewenangan Kompolnas dalam penanganan Saran.

Pasal 10

- (1) Dalam hal penanganan Saran bukan merupakan wewenang Kompolnas, unit kerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (4) meneruskan Saran dan hasil analisis kepada anggota Kompolnas melalui Kepala Sekretariat Kompolnas menggunakan Persuratan Elektronik.
- (2) Anggota Kompolnas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberikan disposisi penyusunan Rekomendasi penanganan Saran kepada instansi yang berwenang.
- (3) Penyusunan Rekomendasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan oleh unit kerja di Sekretariat Kompolnas yang menyelenggarakan tugas dan fungsi di bidang Klarifikasi Saran dan Keluhan masyarakat.
- (4) Berdasarkan Rekomendasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), unit kerja di Sekretariat Kompolnas yang menyelenggarakan tugas dan fungsi di bidang Klarifikasi Saran dan Keluhan masyarakat menyusun surat pemberitahuan Saran telah diteruskan kepada instansi yang berwenang.
- (5) Surat pemberitahuan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) disampaikan kepada Pelapor.

Pasal 11

- (1) Dalam hal penanganan Saran merupakan wewenang Kompolnas, unit kerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (4) meneruskan Saran dan hasil analisis kepada anggota Kompolnas melalui Kepala Sekretariat Kompolnas menggunakan Persuratan Elektronik.
- (2) Anggota Kompolnas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberikan disposisi tindaklanjut penanganan Saran berupa penyusunan Rekomendasi.
- (3) Materi Rekomendasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disusun oleh unit kerja di Sekretariat Kompolnas yang menyelenggarakan tugas dan fungsi di bidang Klarifikasi Saran dan Keluhan masyarakat.



- (4) Materi Rekomendasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan kepada anggota Kopolnas melalui Kepala Sekretariat Kopolnas untuk memperoleh persetujuan.
- (5) Dalam hal anggota Kopolnas menyetujui materi Rekomendasi, Rekomendasi disampaikan kepada:
 - a. Kapolri;
 - b. Inspektur Pengawasan Umum;
 - c. Kepala Kepolisian Daerah;
 - d. Inspektur Pengawasan Daerah; dan/atau
 - e. Terlapor.
- (6) Dalam hal anggota Kopolnas tidak menyetujui materi Rekomendasi, unit kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (3) melakukan perbaikan atas materi yang tidak disetujui.
- (7) Berdasarkan Rekomendasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), unit kerja di Sekretariat Kopolnas yang menyelenggarakan tugas dan fungsi di bidang Klarifikasi Saran dan Keluhan masyarakat menyusun surat pemberitahuan Saran telah ditindaklanjuti.
- (8) Surat pemberitahuan sebagaimana dimaksud pada ayat (7) disampaikan kepada Pelapor.

BAB III TATA CARA PENANGANAN KELUHAN

Bagian Kesatu Umum

Pasal 12

Tata cara Penanganan Keluhan dilakukan melalui tahapan:

- a. pelaporan;
- b. Klasifikasi;
- c. Verifikasi;
- d. Klarifikasi; dan
- e. Rekomendasi.

Bagian Kedua Pelaporan

Pasal 13

- (1) Pelaporan Keluhan ditujukan kepada Kopolnas.
- (2) Pelapor dalam melaporkan Keluhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melampirkan:
 - a. identitas;
 - b. laporan kronologis; dan
 - c. bukti pendukung.
- (3) Ketentuan mengenai identitas pelapor Saran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) dan ayat (3) berlaku secara mutatis mutandis terhadap identitas pelapor Keluhan.
- (4) Laporan kronologis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b berupa laporan mengenai:
 - a. kronologis kejadian;
 - b. waktu kejadian;
 - c. tempat kejadian, dan



- d. pihak yang terlibat.
- (5) Laporan kronologis sebagaimana dimaksud pada ayat (4) ditandatangani Pelapor atau diberikan tanda lainnya sebagai pengganti tanda tangan yang sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (6) Bukti pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c berupa bukti yang dapat menjelaskan:
 - a. kronologis kejadian;
 - b. waktu kejadian;
 - c. tempat kejadian;
 - d. pihak yang terlibat; dan/atau
 - e. laporan polisi.

Pasal 14

- (1) Pelapor yang menyampaikan Keluhan mendapatkan tanda terima melalui E-SKM.
- (2) Pelapor berhak mendapatkan pemberitahuan atas penanganan Keluhan yang dilaporkan paling lama 7 (tujuh) Hari terhitung sejak tanda terima didapatkan melalui E-SKM.

Pasal 15

- (1) Keluhan yang dilaporkan oleh Pelapor dilakukan pemeriksaan awal oleh unit kerja di Sekretariat Kopolnas yang menyelenggarakan tugas dan fungsi di bidang penerimaan dan analisis Saran dan Keluhan masyarakat terhadap:
 - a. tujuan Pelaporan Keluhan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1); dan
 - b. kelengkapan lampiran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2),paling lama 3 (tiga) Hari sejak Keluhan diterima.
- (2) Dalam hal berdasarkan pemeriksaan awal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Keluhan dinyatakan tidak lengkap, unit kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyampaikan pemberitahuan kepada Pelapor untuk melengkapi kekurangan materi Keluhan yang paling lama 10 (sepuluh) Hari terhitung sejak pemberitahuan diterima.
- (3) Apabila dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Pelapor tidak melengkapi materi Keluhan, Keluhan diarsipkan dan dinyatakan tidak dapat ditindaklanjuti.
- (4) Dalam hal Keluhan dinyatakan lengkap, unit kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melakukan:
 - a. identifikasi subjek dan objek Keluhan; dan
 - b. penentuan wewenang penanganan Keluhan.

Pasal 16

- (1) Dalam hal penanganan Keluhan bukan merupakan wewenang Kopolnas, unit kerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) meneruskan Keluhan dan hasil analisis kepada anggota Kopolnas melalui Kepala Sekretariat Kopolnas menggunakan Persuratan Elektronik.



- (2) Anggota Kopolnas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberikan disposisi penyusunan Rekomendasi penanganan Keluhan kepada instansi yang berwenang.
- (3) Penyusunan Rekomendasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan oleh unit kerja di Sekretariat Kopolnas yang menyelenggarakan tugas dan fungsi di bidang Klarifikasi Saran dan Keluhan masyarakat.
- (4) Berdasarkan Rekomendasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), unit kerja di Sekretariat Kopolnas yang menyelenggarakan tugas dan fungsi di bidang Klarifikasi Saran dan Keluhan masyarakat menyusun surat pemberitahuan Keluhan telah diteruskan kepada instansi yang berwenang.
- (5) Surat pemberitahuan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) disampaikan kepada Pelapor.

Bagian Ketiga Klasifikasi

Pasal 17

- (1) Unit kerja di Sekretariat Kopolnas yang menyelenggarakan tugas dan fungsi di bidang penerimaan dan analisis Saran dan Keluhan masyarakat melakukan Klasifikasi terhadap Keluhan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (4).
- (2) Klasifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menetapkan kategori materi Keluhan berupa:
 - a. penyalahgunaan wewenang;
 - b. dugaan korupsi;
 - c. pelayanan buruk;
 - d. perlakuan diskriminatif; dan/atau
 - e. penggunaan diskresi yang keliru.

Pasal 18

- (1) Penyalahgunaan wewenang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2) huruf a meliputi:
 - a. pelaksanaan penyelidikan yang tidak sesuai dengan Kitab Undang-Undang Hukum Pidana dan ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya;
 - b. pelaksanaan penyidikan yang tidak sesuai dengan Kitab Undang-Undang Hukum Pidana dan ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya;
 - c. meminta atau menerima imbalan;
 - d. menangani kasus yang masuk dalam ranah hukum perdata;
 - e. menyalahgunakan, mengurangi, menambah, mengubah, dan/atau menghilangkan barang bukti;
 - f. menghilangkan berkas perkara;
 - g. melakukan kekerasan atau ancaman kekerasan;
 - h. melakukan intervensi dalam proses penyidikan secara melawan hukum;
 - i. memanipulasi fakta hukum; dan/atau



- j. penyalahgunaan wewenang lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelaksanaan penyidikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
- a. penangkapan, penahanan, penggeledahan, penyitaan, pemeriksaan surat, pemeriksaan saksi, pemeriksaan tersangka, dan/atau meminta bantuan ahli secara sewenang-wenang yang tidak sesuai dengan asas legalitas dan asas prosedural;
 - b. penetapan status tersangka yang tidak didukung oleh alat bukti yang cukup sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan/atau
 - c. proses penyidikan tanpa bukti awal yang cukup.

Pasal 19

Dugaan korupsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2) huruf b meliputi tindak pidana korupsi sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pemberantasan tindak pidana korupsi.

Pasal 20

Pelayanan buruk sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2) huruf c meliputi:

- a. menolak laporan masyarakat;
- b. penundaan berlarut proses penyelidikan atau penyidikan yang berakibat pada tidak tercapainya kepastian hukum bagi pencari keadilan;
- c. tidak memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan layak kepada masyarakat sebagaimana petunjuk teknis pelayanan Polri; dan/atau
- d. memaksakan pengakuan dan/atau perbuatan tidak sesuai norma yang berlaku.

Pasal 21

Perlakuan diskriminatif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2) huruf d meliputi memberikan perlakuan yang berbeda dalam proses penegakan hukum karena alasan:

- a. suku, ras, agama, antargolongan, kondisi fisik, gender, status sosial dan/atau kondisi perekonomian; dan/atau
- b. berpihak dan tidak netral dalam pelayanan penegakan hukum.

Pasal 22

Diskresi yang keliru sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2) huruf e merupakan diskresi yang tidak sesuai dan/atau bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keempat Verifikasi

Pasal 23

- (1) Berdasarkan hasil Klasifikasi, unit kerja di Sekretariat Kompolnas yang menyelenggarakan tugas dan fungsi di



- bidang penerimaan dan analisis Saran dan Keluhan masyarakat melakukan Verifikasi paling lama 5 (lima) Hari sejak hasil Klarifikasi diterima.
- (2) Unit kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyusun laporan hasil Verifikasi paling lama 7 (tujuh) Hari sejak Verifikasi dilakukan.
 - (3) Laporan hasil Verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit memuat:
 - a. pendahuluan;
 - b. hasil Klasifikasi;
 - c. validitas identitas Pelapor;
 - d. validitas bukti pendukung; dan
 - e. kesimpulan.
 - (4) Laporan hasil Verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menyatakan bahwa:
 - a. materi Keluhan tidak dapat ditindaklanjuti karena identitas Pelapor, laporan kronologis, dan/atau bukti pendukung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) dinyatakan tidak valid; atau
 - b. materi Keluhan dapat ditindaklanjuti karena identitas Pelapor, laporan kronologis, dan/atau bukti pendukung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) dinyatakan valid.
 - (5) Laporan hasil Verifikasi disampaikan kepada anggota Kopolnas melalui Kepala Sekretariat Kopolnas menggunakan Persuratan Elektronik.

Pasal 24

- (1) Dalam hal laporan hasil Verifikasi menyebutkan bahwa materi Keluhan tidak dapat ditindaklanjuti sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (4) huruf a, unit kerja di Sekretariat Kopolnas yang menyelenggarakan tugas dan fungsi di bidang penerimaan dan analisis Saran dan Keluhan masyarakat menyusun surat pemberitahuan laporan hasil Verifikasi.
- (2) Surat pemberitahuan laporan hasil Verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Pelapor.
- (3) Surat pemberitahuan laporan hasil Verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun sesuai dengan format 1 yang tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri Koordinator ini.
- (4) Pelapor dapat mengajukan kembali keluhan yang tidak dapat ditindaklanjuti sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melalui E-SKM.

Bagian Kelima Klarifikasi

Pasal 25

- (1) Dalam hal laporan hasil Verifikasi yang menyebutkan bahwa materi Keluhan dapat ditindaklanjuti sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (4) huruf



- b, anggota Kopolnas memberikan disposisi tindaklanjut penanganan Keluhan.
- (2) Disposisi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
 - a. penyampaian permintaan Klarifikasi atas Keluhan; dan/atau
 - b. Klarifikasi secara langsung oleh anggota Kopolnas.
- (3) Permintaan Klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a disusun oleh unit kerja di Sekretariat Kopolnas yang menyelenggarakan tugas dan fungsi di bidang Klarifikasi Saran dan Keluhan masyarakat paling lama 3 (tiga) Hari setelah disposisi diterima.
- (4) Permintaan Klarifikasi disampaikan kepada:
 - a. Inspektur Pengawasan Umum dengan tembusan kepada Kapolri dalam hal Terlapor bertugas di lingkungan markas besar Polri; atau
 - b. Inspektur Pengawasan Daerah dengan tembusan kepada Kepala Kepolisian Daerah dalam hal Terlapor bertugas di lingkungan kepolisian daerah, melalui Persuratan Elektronik.
- (5) Klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) disampaikan kepada Kopolnas dalam jangka waktu paling lama 60 (enam puluh) Hari terhitung sejak tanggal permintaan Klarifikasi diterima.

Pasal 26

- (1) Apabila dalam jangka waktu sebagaimana tercantum dalam Pasal 25 ayat (5) Terlapor tidak memberikan Klarifikasi, Kopolnas menerbitkan permintaan Klarifikasi kedua paling lama 3 (tiga) Hari sejak masa Klarifikasi pertama selesai.
- (2) Permintaan Klarifikasi kedua sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada atasan pejabat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (4) melalui Persuratan Elektronik.
- (3) Atasan pejabat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi:
 - a. Kapolri dalam hal Terlapor bertugas di lingkungan markas besar Polri; atau
 - b. Kepala Kepolisian Daerah dalam hal Terlapor bertugas di lingkungan kepolisian daerah.
- (4) Terlapor wajib memberikan Klarifikasi paling lama 30 (tiga puluh) Hari terhitung sejak tanggal permintaan Klarifikasi kedua sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diterima.
- (5) Dalam hal telah disampaikan permintaan Klarifikasi sebanyak 2 (dua) kali Terlapor tidak memberikan Klarifikasi, Kopolnas dapat melakukan Klarifikasi secara langsung.

Pasal 27

- (1) Klarifikasi secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (2) huruf b dan Pasal 26 ayat (4) dapat dilakukan dalam hal:
 - a. menjadi perhatian publik; dan/atau



- b. pertimbangan lain, yang diputuskan oleh anggota Kopolnas melalui Rapat Pleno.
- (2) Kopolnas menyampaikan pemberitahuan Klarifikasi secara langsung kepada pejabat Polri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (4).
- (3) Pelaksanaan Klarifikasi secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan mengikutsertakan anggota Polri pada:
 - a. Inspektorat Pengawasan Umum atau Inspektorat Pengawasan Daerah;
 - b. divisi atau bidang profesi dan pengamanan Polri; dan/atau
 - c. pejabat lain yang ditunjuk.

Pasal 28

Anggota Kopolnas dapat menyelenggarakan Rapat Pleno atas Keluhan yang telah mendapatkan Klarifikasi dari Terlapor dalam hal:

- a. hasil Klarifikasi tidak sesuai dengan permintaan Klarifikasi Keluhan;
- b. Terlapor menyanggah hasil Klarifikasi Keluhan; dan/atau
- c. menjadi perhatian publik.

Bagian Keenam Rekomendasi

Pasal 29

Berdasarkan hasil Klarifikasi dan/atau hasil Rapat Pleno sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28, unit kerja di Sekretariat Kopolnas yang menyelenggarakan tugas dan fungsi di bidang Klarifikasi Keluhan masyarakat menyusun:

- a. surat pemberitahuan hasil Klarifikasi paling lama 7 (tujuh) Hari sejak hasil klarifikasi diterima; dan
- b. materi Rekomendasi paling lama 6 (enam) Hari sejak hasil Klarifikasi diterima.

Pasal 30

- (1) Surat pemberitahuan hasil Klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 huruf a disampaikan kepada Pelapor.
- (2) Surat pemberitahuan hasil Klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun sesuai dengan format 2 yang tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri Koordinator ini.

Pasal 31

- (1) Pelapor dapat memberikan tanggapan atas surat pemberitahuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (1) paling lama 30 (tiga puluh) Hari sejak surat pemberitahuan hasil Klarifikasi diterima.
- (2) Apabila dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pelapor tidak memberikan tanggapan,



Pelapor dianggap menerima hasil Klarifikasi dan penanganan Keluhan dinyatakan selesai.

- (3) Apabila Pelapor memberikan tanggapan lebih dari jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pelapor dianggap melaporkan Keluhan baru.

Pasal 32

- (1) Materi Rekomendasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 huruf b disampaikan kepada anggota Kopolnas melalui Kepala Sekretariat Kopolnas untuk memperoleh persetujuan.
- (2) Dalam hal anggota Kopolnas menyetujui materi Rekomendasi, Rekomendasi disampaikan kepada:
 - a. Kapolri dalam hal Terlapor bertugas di lingkungan markas besar Polri; atau
 - b. Kepala Kepolisian Daerah dalam hal Terlapor bertugas di lingkungan kepolisian daerah.
- (3) Dalam hal anggota Kopolnas tidak menyetujui materi Rekomendasi, unit kerja di Sekretariat Kopolnas yang menyelenggarakan tugas dan fungsi di bidang Klarifikasi Keluhan masyarakat melakukan perbaikan atas materi yang tidak disetujui.

Pasal 33

Rekomendasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 huruf b berupa Rekomendasi agar Terlapor yang melakukan pelanggaran disiplin, etika profesi, dan/atau diduga melakukan tindak pidana, diproses sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Pasal 34

- (1) Anggota Kopolnas dan pegawai Sekretariat Kopolnas dalam melakukan penanganan Saran dan Keluhan masyarakat wajib:
 - a. menjaga, menyimpan, dan merahasiakan informasi Pelapor, materi Saran dan Keluhan, dan dokumen yang berhubungan dengan penyelesaian Saran dan Keluhan yang bersifat rahasia dan merupakan informasi publik yang dikecualikan; dan
 - b. menyelesaikan penanganan Saran dan Keluhan sesuai dengan jangka waktu penanganan Saran dan Keluhan.
- (2) Anggota Kopolnas dan pegawai Sekretariat Kopolnas dalam melakukan penanganan Saran dan Keluhan masyarakat dilarang:
 - a. menghentikan proses tindak lanjut penanganan Saran dan Keluhan tanpa alasan yang sah;
 - b. menyebarluaskan identitas Pelapor;
 - c. menyebarluaskan informasi dan dokumen Saran dan Keluhan yang bersifat rahasia dan merupakan informasi publik yang dikecualikan; dan



- d. memanfaatkan informasi yang diperoleh untuk kepentingan lain selain penanganan Saran dan Keluhan.

Pasal 35

Anggota Kopolnas dan Pegawai Sekretariat Kopolnas yang tidak menjalankan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (1) dan melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (2) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB V PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 36

- (1) Pemantauan dan evaluasi dilaksanakan oleh unit kerja di Sekretariat Kopolnas yang menyelenggarakan tugas dan fungsi di bidang pemantauan dan evaluasi terhadap:
 - a. hasil Klarifikasi dari Polri;
 - b. Rekomendasi sebagai tindak lanjut penanganan Saran dan Keluhan masyarakat;
 - c. ketepatan waktu dalam penanganan Saran dan Keluhan masyarakat; dan
 - d. pelaksanaan kewajiban dan larangan dalam penanganan Saran dan Keluhan masyarakat.
- (2) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara berkala paling sedikit 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun atau sewaktu-waktu apabila dibutuhkan.
- (3) Unit kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyusun laporan hasil pemantuan dan evaluasi.
- (4) Laporan hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan kepada anggota Kopolnas melalui Kepala Sekretariat Kopolnas.
- (5) Kopolnas menyampaikan laporan hasil pemantauan dan evaluasi kepada Presiden.

BAB VI KETENTUAN PENUTUP

Pasal 37

Peraturan Menteri Koordinator ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.



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

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 27 Maret 2023

MENTERI KOORDINATOR
BIDANG POLITIK, HUKUM, DAN KEAMANAN
REPUBLIK INDONESIA,

TTD

MOH. MAHFUD MD

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 28 Maret 2023

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

TTD

ASEP N. MULYANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2023 NOMOR 276

Salinan sesuai dengan aslinya
KEMENTERIAN KOORDINATOR
BIDANG POLITIK, HUKUM, DAN KEAMANAN
REPUBLIK INDONESIA

Kepala Biro Hukum, Persidangan,
dan Hubungan Masyarakat



Muhammad Nazif



LAMPIRAN
PERATURAN MENTERI KOORDINATOR
BIDANG POLITIK, HUKUM, DAN KEAMANAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 2 TAHUN 2023
TENTANG
TATA CARA PENANGANAN SARAN DAN
KELUHAN MASYARAKAT DI KOMISI
KEPOLISIAN NASIONAL

Format 1
Surat Pemberitahuan Laporan Hasil Verifikasi



KOMISI KEPOLISIAN NASIONAL

Jl. Tirtayasa VII No. 20 Keb. Baru Jakarta Selatan 12160, Telp. 021-7392315, 7392352, Fax. 021-7392317

Nomor : B-....B/Kompolnas/.../.... Jakarta,

Klasifikasi : Biasa

Lampiran : -

Perihal : Pemberitahuan Laporan Hasil Verifikasi

Kepada,
Yth. Sdr.
Jl.

1. Rujukan :
 - a. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
 - b. Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 - c. Peraturan Presiden Nomor 17 Tahun 2011 tentang Komisi Kepolisian Nasional;
 - d. Peraturan Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Nomor 2 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Komisi Kepolisian Nasional;
 - e. Peraturan Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Nomor ... Tahun ... tentang Tata Cara Penanganan Saran dan Keluhan Masyarakat;
 - f. Laporan Keluhan dengan tanggal perihal dengan Tanda Terima Nomor ;
2. Diberitahukan bahwa keluhan Saudara (diisi identitas Pelapor) dengan bukti identitas (diisi dokumen identitas yang digunakan) Nomor (diisi Nomor dokumen identitas) telah dicatat dengan Tanda Terima Nomor.: perihal dengan rincian Bukti pendukung berupa
3. Berdasarkan hasil Verifikasi terhadap Keluhan Saudara, disampaikan bahwa Keluhan Saudara **tidak dapat ditindaklanjuti** dengan alasan
4. Demikian untuk menjadi maklum dan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

An. Ketua Kompolnas
Anggota,

.....

Tembusan :

1. Ketua Kompolnas
2. Sekretaris Kompolnas



Format 2
Surat Pemberitahuan Hasil Klarifikasi



KOMISI KEPOLISIAN NASIONAL

Jl. Tirtayasa VII No. 20 Keb. Baru Jakarta Selatan 12160, Telp. 021-7392315, 7392352, Fax. 021-7392317

Nomor : B-....B/Kompolnas/.../.... Jakarta,

Klasifikasi : Biasa

Lampiran : -

Perihal : Pemberitahuan Hasil Klarifikasi

Kepada,
Yth. Sdr.
Jl.

1. Rujukan :
 - a. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
 - b. Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 - c. Peraturan Presiden Nomor 17 Tahun 2011 tentang Komisi Kepolisian Nasional;
 - d. Peraturan Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Nomor 2 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Komisi Kepolisian Nasional;
 - e. Peraturan Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Nomor ... Tahun ... tentang Tata Cara Penanganan Saran dan Keluhan Masyarakat;
 - f. Laporan Keluhan dengan tanggal perihal dengan Tanda Terima Nomor ;
 - g. Surat Ketua Kompolnas kepada (diisi Kepala Polri atau Kepala Polri Daerah) tanggal perihal Permintaan Klarifikasi Keluhan;
 - h. Surat (diisi Pengirim Surat Hasil Klarifikasi) Nomor..... tanggal perihal;
2. Sehubungan dengan rujukan tersebut di atas, disampaikan kepada Saudara bahwa Kompolnas telah menerima hasil Klarifikasi dari, keluhan Saudara (diisi identitas Pelapor) telah dicatat dengan Tanda Terima Nomor.: perihal, dengan hasil klarifikasi sebagai berikut:
 - a. Bahwa Terlapor ; dst
3. Apabila terdapat hal-hal yang bertentangan atau tidak sesuai dengan bukti atau fakta yang Saudara miliki, dipersilahkan Saudara untuk menempuh mekanisme hukum yang berlaku, melalui pengawasan internal Polri, atau melaporkannya kembali kepada Kompolnas, namun apabila dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) Hari setelah diterimanya surat ini Saudara tidak memberikan tanggapan, maka Kompolnas menganggap Saudara menerima hasil Klarifikasi dan Keluhan dianggap selesai.
4. Ditegaskan kepada Saudara bahwa surat ini tidak dapat dipergunakan untuk kepentingan Peradilan, hanya untuk pelayanan penanganan Keluhan di Kompolnas.
5. Demikian untuk menjadi maklum dan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

An. Ketua Kompolnas
Anggota,

.....

Tembusan :

1. Ketua Kompolnas
2. Sekretaris Kompolnas

MENTERI KOORDINATOR
BIDANG POLITIK, HUKUM, DAN KEAMANAN
REPUBLIK INDONESIA,

TTD

MOH. MAHFUD MD

