



PERATURAN KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 1 TAHUN 2018  
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 untuk terpeliharanya keamanan dalam negeri, Kepolisian Negara Republik Indonesia memberikan pelayanan yang optimal melalui Layanan Polisi 110 sebagai upaya dalam menerima pengaduan/laporan dari masyarakat dan mendapatkan penanganan secara cepat;
- b. bahwa peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2014 tentang Layanan Polisi 110 sudah tidak sesuai dengan perkembangan situasi kondisi dan teknologi sehingga perlu diganti;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia tentang Layanan Polisi 110;

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 LAYANAN POLISI 110.

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. Kepala Polri yang selanjutnya disebut Kapolri adalah pimpinan Polri dan penanggungjawab penyelenggara fungsi kepolisian.
3. Layanan Polisi 110 adalah salah satu bentuk pelayanan Polri kepada masyarakat melalui sarana telepon dengan nomor telepon 110 untuk melaporkan/mengadukan tentang permasalahan yang terjadi berkaitan dengan gangguan keamanan ketertiban masyarakat atau tindak pidana/pelanggaran.
4. Kepolisian Daerah yang selanjutnya disingkat Polda adalah pelaksana tugas dan wewenang Polri di wilayah provinsi yang berada di bawah Kapolri.
5. Kepolisian Resor yang selanjutnya disingkat Polres adalah pelaksana tugas dan wewenang Polri di wilayah kabupaten/kota yang berada di bawah Kapolda.

6. Operator Layanan Polisi 110 adalah pegawai negeri pada Polri yang menerima laporan/pengaduan dari masyarakat.
7. Aplikasi Layanan Polisi 110 adalah sistem yang digunakan untuk menerima dan memproses Laporan/Pengaduan tentang permasalahan masyarakat melalui fasilitas nomor telepon 110.
8. Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu yang selanjutnya disingkat SPKT adalah tempat pelayanan terpadu dalam menerima Laporan/Pengaduan yang berada pada tingkat Kepolisian Daerah/Kepolisian Resor.
9. Pelapor/Pengadu adalah individu dan/atau sekelompok orang yang membuat laporan/pengaduan atas apa yang dilihat dan/atau didengar dan/atau dialami mengenai adanya ancaman gangguan keamanan ketertiban masyarakat dan tindak pidana/pelanggaran.
10. Laporan adalah pemberitahuan yang disampaikan oleh seorang karena hak atau kewajiban berdasarkan undang-undang kepada pejabat yang berwenang tentang telah atau sedang atau diduga terjadinya peristiwa pidana.
11. Pengaduan adalah pemberitahuan disertai permintaan oleh pihak yang berkepentingan kepada pejabat yang berwenang untuk menindak menurut hukum seorang yang telah melakukan tindak pidana aduan yang merugikannya.

## Pasal 2

Layanan Polisi 110 dilaksanakan dengan prinsip:

- a. profesional, yaitu dilaksanakan oleh Pegawai Negeri pada Polri yang memiliki keahlian di bidangnya;
- b. akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan;
- c. humanis, yaitu secara sopan, ramah, menjunjung tinggi harkat dan martabat manusia;
- d. responsif, yaitu secara cepat dan tanggap; dan

- e. efektif dan efisien, yaitu mudah, tepat, hemat waktu dan biaya.

## BAB II PELAKSANAAN

### Pasal 3

- (1) Operator Layanan Polisi 110 dilaksanakan oleh:
  - a. Operator Tingkat 1, berkedudukan di Kepolisian Resor;
  - b. Operator Tingkat 2, berkedudukan di Kepolisian Daerah; dan
  - c. Operator Tingkat 3, berkedudukan di Markas Besar Polri.
- (2) Operator Tingkat 1 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a ditunjuk dengan surat perintah Kepala Polres dan bertanggungjawab kepada Kepala Bagian Operasi Kepolisian Resor.
- (3) Operator Tingkat 2 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b ditunjuk dengan surat perintah Kepala Polda dan bertanggungjawab kepada Kepala Biro Operasi Kepolisian Daerah.
- (4) Operator Tingkat 3 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c ditunjuk dengan surat perintah Kapolri dan bertanggungjawab kepada Asisten Staf Operasi Kapolri.

### Pasal 4

- (1) Tugas Operator Tingkat 1:
  - a. melakukan verifikasi data pelapor/pengadu;
  - b. melakukan klarifikasi kebutuhan pelapor/pengadu;
  - c. mencatat Laporan/Pengaduan secara singkat ke dalam aplikasi Layanan Polisi 110;
  - d. memberitahukan nomor Laporan/Pengaduan kepada pelapor/pengadu secara lisan dan

notifikasi melalui *Short Message Service* dengan *sender* POLISI\_110;

- e. meneruskan Laporan/Pengaduan ke SPKT Polres yang akan dilanjutkan ke Petugas Piket fungsi terkait;
- f. memonitor tindak lanjut dari satuan fungsi kepolisian terkait dan/atau petugas di lapangan;
- g. menerima laporan perkembangan penanganan Laporan/Pengaduan dari petugas di lapangan atau unit patroli; dan
- h. memutakhirkan data status Laporan/Pengaduan sudah selesai ditindaklanjuti ke dalam aplikasi Layanan Polisi 110.

(2) Tugas Operator Tingkat 2:

- a. menerima limpahan panggilan bila panggilan pada seluruh Operator Tingkat 1 pada kondisi sibuk;
- b. menerima panggilan dari penelepon yang berada di area hukum Polres yang belum memiliki sarana dan prasarana Layanan Polisi 110;
- c. melakukan verifikasi data pelapor/pengadu;
- d. melakukan klarifikasi kebutuhan pelapor/pengadu;
- e. mencatat Laporan/Pengaduan secara singkat ke dalam aplikasi Layanan Polisi 110;
- f. memberitahukan nomor Laporan/Pengaduan kepada pelapor/pengadu secara lisan dan notifikasi melalui *Short Message Service* dengan *sender* POLISI\_110;
- g. meneruskan Laporan/Pengaduan ke Layanan Polisi 110 Polres yang akan diteruskan ke SPKT Polres sesuai dengan lokasi Pelapor;
- h. memonitor tindak lanjut dari satuan fungsi kepolisian terkait dan/atau petugas di lapangan;
- i. menerima laporan perkembangan penanganan Laporan/Pengaduan dari SPKT Kepolisian Resor; dan

- j. memutakhirkan data status Laporan/Pengaduan yang sudah selesai ditindaklanjuti ke dalam aplikasi Layanan Polisi 110.
- (3) Tugas Operator Tingkat 3:
- a. menerima limpahan panggilan bila panggilan tidak diterima oleh Operator Tingkat 1 dan Operator Tingkat 2;
  - b. melakukan verifikasi data pelapor/pengadu;
  - c. melakukan klarifikasi kebutuhan pelapor/pengadu;
  - d. mencatat Laporan/Pengaduan secara singkat ke dalam aplikasi Layanan Polisi 110;
  - e. memberitahukan nomor Laporan/Pengaduan kepada pelapor/pengadu secara lisan dan notifikasi melalui *Short Message Service* dengan *sender* POLISI\_110; dan
  - f. meneruskan Laporan/Pengaduan ke layanan 110 Polres yang akan dilanjutkan ke SPKT Polres sesuai dengan lokasi Pelapor.
- (4) Dalam hal panggilan tidak sesuai dengan wilayah hukum, operator Layanan Polisi 110 yang menerima panggilan wajib:
- a. menerima informasi pengaduan sesuai dengan tugas operator; dan
  - b. meneruskan Laporan ke SPKT Polres sesuai dengan wilayah hukum kejadian Pelapor.
- (5) Pelapor/pengadu dapat mengetahui perkembangan laporannya melalui *website* dengan alamat *www.110.polri.go.id* dengan memasukkan nomor laporan.
- (6) Laporan/Pengaduan yang diterima melalui Layanan Polisi 110 dibuat laporan bulanan oleh:
- a. Bagian Operasi untuk tingkat Polres;
  - b. Biro Operasi Polda untuk tingkat Polda; dan
  - c. Biro Pengendalian Operasi Staf Operasi Polri untuk tingkat Markas Besar Polri.

- (7) Format Laporan Bulanan sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dibuat sesuai dengan format tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Kepolisian ini.

#### Pasal 5

- (1) Layanan Polisi 110 dapat menerima laporan dari aplikasi lain yang terintegrasi dengan aplikasi Layanan Polisi 110.
- (2) Laporan dari aplikasi lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penanganannya sesuai dengan pelaporan/pengaduan yang diterima melalui operator Layanan Polisi 110.

### BAB III

#### SARANA DAN PRASARANA LAYANAN POLISI 110

#### Pasal 6

- (1) Sarana dan prasarana Layanan Polisi 110, 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 berada di Markas Kepolisian Resor;
  - b. ruang Operator Tingkat 2 berada di Markas Kepolisian Daerah; dan
  - c. ruang Operator Tingkat 3, berada di Markas Besar Polri.
- (3) Daftar Perangkat keras dan lunak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dan huruf c tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Kepolisian ini.

Pasal 7

- (1) Sarana dan prasarana Layanan Polisi 110 menggunakan fasilitas milik Polri.
- (2) Pemeliharaan dan perbaikan sarana dan prasarana Layanan Polisi 110 menjadi tanggung jawab pembina fungsi teknologi informasi dan komunikasi.

BAB IV

PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN

Pasal 8

Pengawasan dan pengendalian terhadap pelaksanaan Layanan Polisi 110 dilakukan secara:

- a. fungsional oleh fungsi pengawasan;
- b. operasional oleh:
  1. Asisten Staf Operasi Kapolri;
  2. Kepala Biro Operasi Kepolisian Daerah; dan
  3. Kepala Bagian Operasi Kepolisian Resor;
- c. teknis oleh pembina fungsi Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Pasal 9

Pengawasan dan pengendalian terhadap pelaksanaan Layanan Polisi 110 secara operasional dan teknis dilakukan melalui:

- a. monitoring;
- b. asistensi;
- c. evaluasi; dan
- d. pelaporan.

BAB V

ANGGARAN

Pasal 10

Anggaran yang digunakan untuk mendukung operasional Layanan Polisi 110 dibebankan pada Daftar Isian Pengeluaran Anggaran Polri.



BAB VI  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 11

Pada saat Peraturan Kepolisian ini mulai berlaku, Peraturan Kapolri Nomor 20 Tahun 2014 tentang Layanan Polisi 110 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1868), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 12

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 14 Februari 2018

KEPALA KEPOLISIAN NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA,

Ttd.

MUHAMMAD TITO KARNAVIAN

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 7 Maret 2018

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

Ttd.

WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2018 NOMOR 346