



KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN RESOR SEMARANG

Nomor: Kep/55/IX/2026

tentang

STANDAR PELAYANAN LAPORAN ATAU PENGADUAN
MASYARAKAT BAGI KELOMPOK RENTAN TERKAIT TINDAK PIDANA

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SEMARANG

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang mudah, cepat, aman, ramah, transparan, tidak diskriminatif, dan berkeadilan, diperlukan standar pelayanan yang memberikan akses dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- b. bahwa Satuan Reserse Kriminal Polres Semarang berkomitmen menyediakan dukungan kebijakan, anggaran, dan pelibatan kelompok rentan secara berkelanjutan dalam penyelenggaraan pelayanan penerimaan laporan/pengaduan sebagaimana dimaksud dalam huruf a;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kepolisian Resor Semarang tentang Standar Pelayanan Laporan atau Pengaduan Masyarakat bagi Kelompok Rentan Terkait Tindak Pidana
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2026 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas;

4. Undang-Undang ...



2 KEPUTUSAN KAPOLRES SEMARANG
NOMOR : KEP/55/IX/2026
TANGGAL: 10 SEPTEMBER 2026

4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2025 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan;
6. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2019 tentang Penyidikan Tindak Pidana;
7. Peraturan Kepala Badan Reserse Kriminal Polri Nomor 1 Tahun 2022 tentang Standar Operasional Prosedur Penyelidikan dan Penyidikan Tindak Pidana.

Memperhatikan: guna peningkatan pelayanan publik dan kepastian dalam pelayanan laporan atau pengaduan masyarakat terkait tindak pidana, khususnya bagi kelompok rentan.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN RESOR SEMARANG TENTANG STANDAR PELAYANAN LAPORAN ATAU PENGADUAN MASYARAKAT BAGI KELOMPOK RENTAN TERKAIT TINDAK PIDANA.

1. Standar Pelayanan Laporan atau Pengaduan Masyarakat bagi Kelompok Rentan Terkait Tindak Pidana pada Kepolisian Resor Semarang adalah acuan baku penyelenggaraan pelayanan publik yang ruang lingkupnya meliputi komponen penyampaian pelayanan (*service delivery*) dan komponen pengelolaan pelayanan (*manufacturing*);
2. Kelompok Rentan sebagaimana dimaksud dalam Diktum kesatu meliputi penyandang disabilitas, orang lanjut usia (60 tahun ke atas), wanita hamil, anak-anak (di bawah 18 tahun dan belum menikah), serta korban bencana alam dan bencana sosial, baik dalam kedudukan sebagai pelapor, korban, saksi, maupun terlapor/tersangka yang memerlukan perlakuan khusus dalam proses penyelidikan dan penyidikan;
3. Standar Pelayanan Publik sebagaimana dalam Lampiran Keputusan ini wajib dipedomani oleh setiap petugas pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan, pengawas internal, dan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;

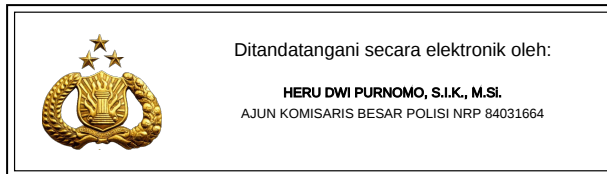
4. Keputusan ...



3 KEPUTUSAN KAPOLRES SEMARANG
NOMOR : KEP/55/IX/2026
TANGGAL: 10 SEPTEMBER 2026

4. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di: Ungaran
pada tanggal: 10 September 2026
KEPALA KEPOLISIAN RESOR SEMARANG POLDA JATENG



Tembusan:

1. Kapolda Jateng.
2. Wakapolda Jateng.
3. Irwasda Polda Jateng.
4. Dirreskrimum Polda Jateng.
5. Dirres PPA dan PPO.
6. Kabidkum Polda Jateng.



STANDAR PELAYANAN LAPORAN ATAU PENGADUAN
MASYARAKAT BAGI KELOMPOK RENTAN TERKAIT TINDAK PIDANA

JENIS LAYANAN: PENYIDIKAN TINDAK PIDANA

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2026 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas; d. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2025 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana; e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan; f. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2019 tentang Penyidikan Tindak Pidana; g. Peraturan Kepala Badan Reserse Kriminal Polri Nomor 1 Tahun 2022 tentang Standar Operasional Prosedur Penyelidikan dan Penyidikan Tindak Pidana.
2.	Persyaratan	Persyaratan Pelayanan: 1. Pelapor wajib membawa identitas diri (KTP, KK, Paspor) dan bukti terkait peristiwa; 2. Dalam hal pelapor/korban dari kelompok rentan tidak dapat memenuhi persyaratan identitas sebagaimana angka 1 karena kondisi disabilitas, situasi bencana, atau ketiadaan dokumen pada anak, petugas tetap menerima laporan dengan mekanisme verifikasi alternatif (surat keterangan RT/RW/kelurahan, pendampingan orang tua/wali, atau keterangan saksi) tanpa menunda pelayanan.

3. Sistem ...

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	SATUAN RESERSE KRIMINAL • POLRES SEMARANG STANDAR PELAYANAN PENYIDIKAN Alur Penerimaan Laporan hingga Pelimpahan Perkara — Ramah Kelompok Rentan ALUR STANDAR PENYIDIKAN MASYARAKAT 1 LAPORAN Diterima melalui Sat Reskrim atau SPKT Polres Semarang 2 IDENTIFIKASI KELOMPOK RENTAN Skrining kebutuhan oleh petugas SPKT/Sat Reskrim saat penerimaan laporan mencakup disabilitas, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, dan korban bencana. 3 LP-B Rekomendasi dari Sat Reskrim 4 KA SPKT Pelaporan LP-B dalam Aplikasi DORS 5 BAP DI RUANG PELAYANAN KHUSUS BAP DI RUANG PELAYANAN KHUSUS : PENDAMPINGAN SESUAI KEBUTUHAN 6 PENYELIDIKAN 7 DITINGKATKAN KE PENYIDIKAN 8 LIMPAHKAN KE KEJAKSAAN PERKARA SELESAI ANAK / KORBAN KEKERASAN BERBASIS GENDER Laporan diteruskan langsung kepada Unit PPA. MAKS. 1 x 24 JAM BUKAN TINDAK PIDANA ATAU TIDAK CUKUP BUKTI KIRIM SP2HP SELESAI KHUSUS KELOMPOK RENTAN Pemeriksaan/BAP di ruang pelayanan khusus meliputi (KA) ruang tunggu, pelayanan khusus kebutuhan, akses ranah/kursi roda, psikolog, atau penerjemah bahasa isyarat. — Alur Standar Penyidikan — Adaptasi Kelompok Rentan — Keluaran Non-Penyidikan SATUAN RESERSE KRIMINAL • KEPOLISIAN RESOR SEMARANG • POLDA JAWA TENGAH

4. Jangka waktu ...



3 LAMPIRAN KEPUTUSAN KAPOLRES SEMARANG
NOMOR : KEP/55/IX/2026
TANGGAL: 10 SEPTEMBER 2026

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
4	Jangka Waktu Pelayanan	Respon awal: penyidik memberikan respon atau tindak lanjut laporan dalam waktu maksimal 14 (empat belas) hari sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2025. Khusus pelapor/korban kelompok rentan kategori anak dan korban kekerasan berbasis gender, penerusan laporan kepada penyidik Unit PPA dipercepat menjadi paling lambat 1x24 (satu kali dua puluh empat) jam.
5	Biaya/Tarif	Penanganan Pelayanan Laporan atau Pengaduan Masyarakat Terkait Tindak Pidana di Satreskrim Polres Semarang tidak dipungut biaya dalam bentuk apapun atau GRATIS.
6	Produk Pelayanan	a. Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP); b. Laporan Polisi (LP); c. Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP).
7.	Sarana Prasarana	a. Jalur akses yang mudah bagi pengguna layanan; b. Area parkir yang dapat digunakan kelompok rentan; c. Ruang tunggu yang mudah diakses dan area prioritas; d. Kursi prioritas; e. Toilet yang dapat digunakan oleh penyandang disabilitas; f. Loker/meja pelayanan yang mudah dijangkau; g. Ruang laktasi bagi ibu menyusui; h. Ruang/area ramah anak; i. Ruang tenang bagi korban dengan kebutuhan psikososial; j. Sarana pendukung komunikasi bagi pengguna layanan dengan kebutuhan khusus (mis. alat bantu dengar, papan komunikasi, atau juru bahasa isyarat); k. Media informasi yang mudah dibaca dan dipahami; l. Ruang pelayanan yang menjaga privasi apabila diperlukan; m. CCTV dan sarana penunjang keamanan; n. Fasilitas <i>Front Office</i> (FO) di unit pelayanan; o. Sarana/prasarana pendukung lainnya sesuai kebutuhan dan ketersediaan.

8. Kompetensi ...



NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
8	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki Surat Keputusan (SKEP) Penyidik; b. Pendidikan minimal S1; c. Mampu mengidentifikasi kebutuhan kelompok rentan; d. Telah mengikuti pelatihan sensitivitas disabilitas dan/atau pelatihan penanganan korban kekerasan berbasis gender dan anak; e. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi berbasis IT (e-Manajemen Penyidikan/e-MP) untuk menunjang tugas; f. Telah mengikuti dan memiliki sertifikat pendidikan pengembangan spesialisasi (Dikbangspes) atau pendidikan kejuruan reserse (Dikjur Dasar/Lanjutan Reskrim); g. Mampu memberikan pelayanan yang ramah, sopan, profesional, dan tidak diskriminatif; h. Bermoral baik, bertanggung jawab, disiplin, dan berkomitmen untuk tidak memungut biaya (pungli) dalam bentuk apapun; i. Sehat jasmani dan rohani.
9	Pengawas Internal	a. Dilakukan oleh Kasatreskrim dan KBO selaku Wassidik Satreskrim Polres Semarang, termasuk pengawasan komitmen kebijakan, alokasi dukungan anggaran, dan pelibatan kelompok rentan dalam evaluasi berkala; b. Dilakukan oleh Seksi Profesi dan Pengamanan; c. Dilakukan oleh atasan langsung; d. Dilaksanakan secara berkelanjutan; e. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan.
10	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan Satreskrim Polres Semarang melalui: a. Datang secara langsung; b. Layanan 110; c. Email resmi; d. Website Polri; e. Propam Polri; f. SP4N-Lapor. Petugas memberikan bantuan kepada pengguna layanan kelompok rentan yang mengalami hambatan dalam menyampaikan pengaduan.

11. Jumlah ...



5 LAMPIRAN KEPUTUSAN KAPOLRES SEMARANG
NOMOR : KEP/55/IX/2026
TANGGAL: 10 SEPTEMBER 2026

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
11	Jumlah Pelaksana	Pelayanan bidang Reskrim sebanyak 40 (empat puluh) personel, yang pengaturan pelaksanaan tugasnya dilakukan melalui mekanisme piket fungsi secara bergilir selama 1 X 24 (satu kali dua puluh empat) jam.
12	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Menjamin keamanan dan keselamatan pengguna layanan kelompok rentan selama berada di lingkungan pelayanan; b. Menjaga kerahasiaan identitas dan informasi pengguna layanan yang memerlukan perlindungan khusus; c. Mencegah perlakuan diskriminatif, intimidasi, dan kekerasan; d. Menyediakan ruang pelayanan yang aman dan memberikan privasi apabila diperlukan; e. Memberikan bantuan apabila pengguna layanan mengalami hambatan mobilitas atau komunikasi.
13	Jaminan Pelayanan	Satreskrim Polres Semarang memberikan jaminan bahwa pelayanan kepada kelompok rentan dilaksanakan secara cepat, mudah, aman, nyaman, ramah, transparan, profesional, dan tidak diskriminatif, sesuai kebutuhan pengguna layanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Satreskrim Polres Semarang berkomitmen memberikan kompensasi apabila pelayanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditentukan sesuai ketentuan yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen pelayanan setiap tiga bulan sekali (penelitian/survei internal/eksternal), dengan melibatkan unsur kelompok rentan atau pemerhatinya sebagai bagian dari mekanisme evaluasi.

Ditetapkan di: Ungaran
 pada tanggal: 10 September 2026

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SEMARANG POLDA JATENG



Ditandatangani secara elektronik oleh:

HERU DWI PURNOMO, S.I.K., M.Si.
 AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 84031664

Tembusan:

1. Kapolda Jateng.
2. Wakapolda Jateng.
3. Irwasda Polda Jateng.
4. Dirreskrimum Polda Jateng.
5. Dirres PPA dan PPO.
6. Kabidkum Polda Jateng.

