PANDUAN PENGGUNA

Modul Cara Penggunaan

Panduan langkah demi langkah memakai KUAT WASSIDIK, aplikasi pengelolaan surat dan pemantauan pengaduan masyarakat.

Polda Sumatera Utara

Edisi 2 · Oktober 2026

Kata Pengantar

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa. Pengaduan masyarakat adalah salah satu cara paling jujur bagi Polri untuk berkaca dan memperbaiki pelayanan. Karena itu, setiap pengaduan harus tercatat dengan rapi, ditangani tepat waktu, dan dijawab dengan jelas kepada pelapornya.

KUAT WASSIDIK dibangun untuk membantu hal tersebut di lingkungan Polda Sumatera Utara. Aplikasi ini menyatukan pencatatan surat, disposisi, pemantauan tenggat SOP, dan kabar kepada pelapor dalam satu tempat, dengan hak akses yang dibatasi menurut peran masing-masing.

Modul ini disusun agar setiap pengguna, baik pelapor, petugas Itwasda, Propam, Krimsus, Polrestabes Medan, pimpinan, pengawas eksternal, maupun pengelola akun, dapat memakai aplikasi dengan percaya diri. Isinya diringkas per peran dan mengikuti tampilan aplikasi terbaru. Cukup baca bab yang sesuai dengan tugas Anda.

Kami berharap modul ini bermanfaat dan membantu mewujudkan pelayanan yang melindungi, mengayomi, dan melayani. Saran perbaikan untuk modul maupun aplikasi sangat kami harapkan.

Medan, Oktober 2026
Tim Pengembang KUAT WASSIDIK
Polda Sumatera Utara

Mulai dari bab mana?

Jika Anda…	Baca
Baru pertama kali memakai aplikasi	Bab 1 dan Bab 2
Pelapor yang ingin membaca perkembangan pengaduan	Bab 3
Petugas Itwasda	Bab 4 dan Bab 9
Petugas Propam atau Krimsus	Bab 5
Petugas Polrestabes Medan	Bab 6
Pimpinan atau pengawas eksternal (Ombudsman RI, Kompolnas, Komnas HAM)	Bab 7
Admin akun atau Super Admin	Bab 8
Mengalami kendala	Bab 9 dan Lampiran A

Nama tombol, menu, dan kolom ditulis tebal seperti **Simpan pengaduan**; nama peran seperti **Itwasda**. Gambar diambil dari data contoh, dan seluruh nama serta isi pengaduan di dalamnya fiktif. Modul ini menjelaskan cara memakai aplikasi; penanganan pengaduan tetap mengikuti SOP dan disposisi Polda Sumatera Utara.

CATATAN
Informasi tambahan.

TIPS
Cara yang lebih cepat atau aman.

PENTING
Memengaruhi data atau hak akses.

PERHATIAN
Tidak dapat dibatalkan.

Daftar isi

Bab 1 Mengenal KUAT WASSIDIK 4
- 1.1 Apa itu KUAT WASSIDIK 4
- 1.2 Siapa saja penggunanya 4
- 1.3 Enam tahap penanganan 5
- 1.4 Istilah yang sering muncul 5

Bab 2 Memulai 6
- 2.1 Membuka aplikasi dan membuat akun
- 2.2 Masuk, keluar, dan lupa kata sandi
- 2.3 Mengenal tampilan
- 2.4 Ponsel dan Akun saya

Bab 3 Panduan Pelapor 8
- 3.1 Dua cara membaca perkembangan 8
- 3.2 Lewat tautan dan kode akses 9
- 3.3 Lewat akun pelapor 9
- 3.4 Hal yang perlu diketahui 10

Bab 4 Panduan Itwasda 11
- 4.1 Ringkasan dan daftar surat 11
- 4.2 Mencatat pengaduan 11
- 4.3 Registrasi Itwasda 12
- 4.4 Menelaah dan mengubah status 13
- 4.5 Menautkan akun pelapor 14
- 4.6 Menerbitkan disposisi 14
- 4.7 Memeriksa hasil unit
- 4.8 Membagikan perkembangan kepada pelapor 16
- 4.9 Membagikan tautan pelacakan 17
- 4.10 Mencatat SP3D dan menutup pengaduan 17
- 4.11 Kalender hari kerja dan indikator kinerja

Bab 5 Panduan Propam dan Krimsus 19
- 5.1 Yang dapat dilihat dan diubah 19
- 5.2 Menerima disposisi 19
- 5.3 Melaporkan hasil tindak lanjut 20
- 5.4 SP3D dan catatan perkembangan 20
- 5.5 Krimsus: mencatat Dumas sendiri 21

Bab 6 Panduan Polrestabes Medan 22
- 6.1 Dua jenis pekerjaan 22
- 6.2 Mencatat dan memproses laporan sendiri 22

Bab 7 Panduan Pimpinan dan Pengawas Eksternal 23
- 7.1 Pimpinan: akses baca
- 7.2 Pengawas eksternal: data yang terlihat
- 7.3 Mengirim dan memantau Dumas
- 7.4 Keterangan susulan

Bab 8 Panduan Admin Akun dan Super Admin 26
- 8.1 Daftar akun 26
- 8.2 Menambah akun petugas 26
- 8.3 Mengubah peran dan status 27
- 8.4 Hak akses (RBAC) — Super Admin 28

Bab 9 Tenggat SOP, Notifikasi, dan Keamanan 28
- 9.1 Aturan hitung tenggat 28
- 9.2 Email pemberitahuan 29
- 9.3 Menjaga keamanan dan mencari bantuan 29

Lampiran A Pemecahan Masalah 30

Lampiran B Status dan Istilah 31

Lampiran C Hak Akses Bawaan 32

Kata Penutup 33

BAB 1

Mengenal KUAT WASSIDIK

Fungsi aplikasi, para penggunanya, dan perjalanan sebuah pengaduan dari dicatat sampai pelapor menerima kabar.

UNTUK Semua pengguna

1.1 Apa itu KUAT WASSIDIK

KUAT WASSIDIK adalah aplikasi untuk mengelola surat dan memantau pengaduan masyarakat (Dumas) di lingkungan Polda Sumatera Utara. Surat dapat masuk lewat Itwasda, Ditkrimsus, atau Polrestabes Medan, juga dari lembaga pengawas eksternal. Aplikasi menyatukan semuanya dalam satu tempat.

- **Mencatat** setiap surat pengaduan dan memberinya nomor pelacakan.
- **Mengarahkan** pengaduan ke unit yang berwenang melalui disposisi resmi.
- **Memantau tenggat** SOP (20 dan 40 hari kerja) secara otomatis.
- **Memberi kabar** kepada pelapor lewat ringkasan perkembangan yang disetujui Itwasda.

YANG PERLU DIINGAT

Status **Selesai** berarti penanganan pengaduan di aplikasi sudah selesai. Itu tidak sama dengan penyelesaian perkara pidana.

1.2 Siapa saja penggunanya

Setiap akun memiliki satu peran. Peran menentukan menu yang tampil, data yang dapat dilihat, dan tindakan yang dapat dilakukan. Setiap halaman dan tindakan juga diperiksa ulang oleh server, jadi menyembunyikan tombol bukan satu-satunya pengaman.

Pelapor

Membaca perkembangan pengaduannya sendiri.

Bab 3

Itwasda

Meregistrasi, menelaah, mendisposisikan, memverifikasi hasil, dan membagikan kabar kepada pelapor.

Bab 4

Propam dan Krimsus

Menindaklanjuti disposisi dan melaporkan hasilnya. Krimsus juga dapat mencatat Dumas sendiri.

Bab 5

Polrestabes Medan

Mencatat dan memproses laporannya sendiri, serta menerima disposisi Itwasda.

Bab 6

Pimpinan

Kapolda, Wakapolda, Dirkrimsus, Kabid Propam. Membaca seluruh pengaduan tanpa hak ubah.

Bab 7

Pengawas eksternal

Ombudsman RI, Kompolnas, Komnas HAM. Mengirim dan memantau Dumas lembaganya.

Bab 7

Admin akun dan Super Admin

Mengelola akun, peran, dan hak akses. Tidak membaca isi pengaduan.

Bab 8

1.3 Enam tahap penanganan

Setiap pengaduan melewati tahap yang sama. Tahap ini tampil di halaman detail pengaduan sebagai deretan enam lingkaran.

1

Surat diterima dan dicatat

Surat dicatat dan mendapat nomor pelacakan.

Itwasda, Krimsus

2

Isi pengaduan ditelaah

Isi diperiksa. Hitungan hari kerja dimulai.

Itwasda

3

Diarahkan ke unit terkait

Itwasda menerbitkan disposisi berisi arahan.

Itwasda

4

Ditindaklanjuti

Unit menerima disposisi, menangani, lalu melaporkan hasil.

Propam, Krimsus, Polrestabes

5

Hasil diperiksa, diselesaikan

Hasil diverifikasi, atau dikembalikan untuk dilengkapi.

Itwasda

6

Pelapor menerima informasi

Ringkasan dibagikan dan dapat dibaca pelapor.

Itwasda

1.4 Istilah yang sering muncul

Istilah	Artinya
Dumas	Pengaduan masyarakat.
Nomor pelacakan	Nomor unik pengaduan yang dibuat otomatis, misalnya `KW-2026-43E9EFFD6355`. Berbeda dari nomor surat dan nomor laporan polisi.
Registrasi Itwasda	Pencatatan tanggal pengaduan diterima Itwasda. Hitungan hari kerja SOP dimulai dari tanggal ini.
Disposisi	Nota dinas Itwasda berisi arahan kepada unit yang berwenang.
SP3D	Surat pemberitahuan perkembangan, paling lambat 20 hari kerja sejak diterima Itwasda.
Hari kerja	Hari di luar Sabtu, Minggu, libur nasional, dan cuti bersama.
Ringkasan perkembangan	Kabar resmi untuk pelapor. Baru terbaca setelah disetujui Itwasda.

BAB 2

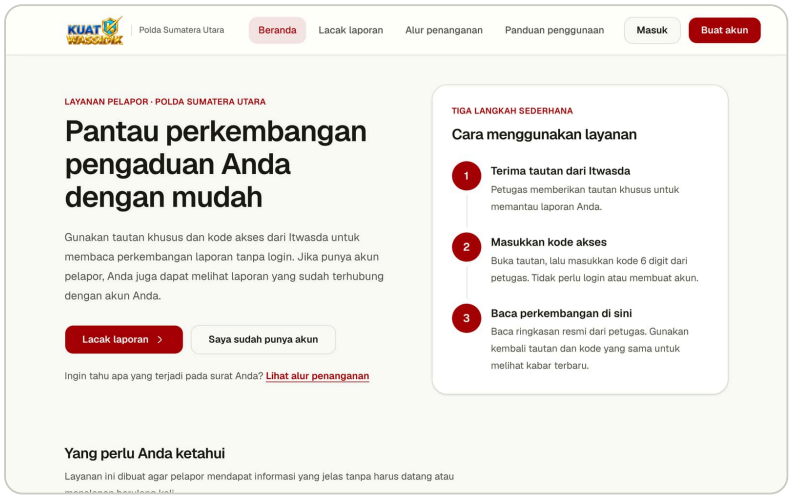
Memulai

Membuka aplikasi, membuat akun atau menerima undangan, masuk, mengenal tampilan, dan mengatur akun Anda.

UNTUK Semua pengguna

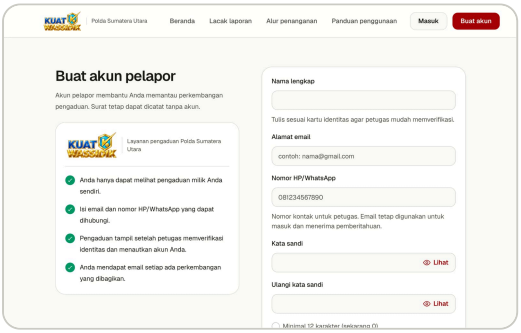
2.1 Membuka aplikasi dan membuat akun

KUAT WASSIDIK dibuka lewat peramban (Chrome, Edge, Firefox, atau Safari versi terbaru) di komputer, tablet, atau ponsel. Tidak ada program yang perlu dipasang. Alamat aplikasi diberikan oleh Itwasda atau admin akun.

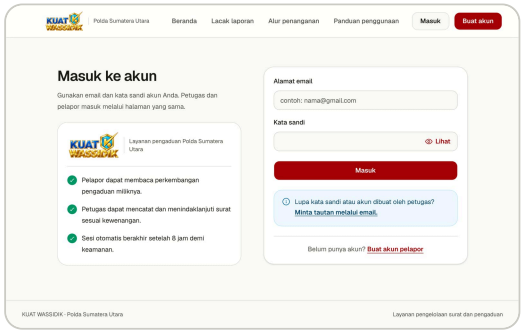


Gambar 2.1 Beranda aplikasi. Dari sini Anda dapat melacak laporan, masuk, atau membuat akun.

- **Pelapor** membuat akun sendiri: pilih **Buat akun**, isi nama, email, nomor HP/WhatsApp, dan kata sandi minimal 12 karakter.
- **Petugas** tidak mendaftar sendiri. Admin akun membuatkan akun dan memilih peran. Anda menerima email berisi tautan untuk membuat kata sandi, berlaku **24 jam**.



Gambar 2.2 Formulir buat akun pelapor.



Gambar 2.3 Halaman masuk.

AKUN BARU BELUM OTOMATIS TERHUBUNG KE PENGADUAN

Pengaduan tidak terhubung hanya karena email atau nama sama. Itwasda menautkannya setelah memeriksa identitas Anda (Bab 3).

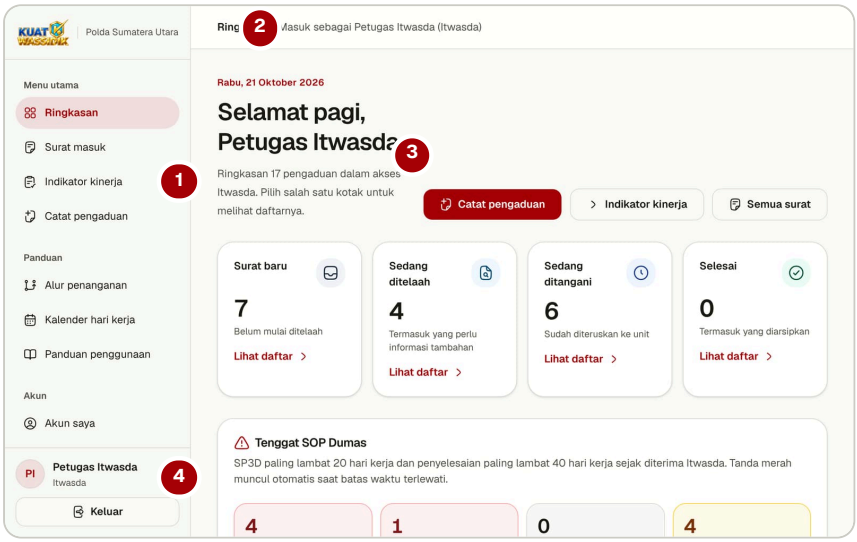
2.2 Masuk, keluar, dan lupa kata sandi

1. Pilih **Masuk**, isi email dan kata sandi, lalu pilih **Masuk**. Anda diarahkan ke halaman utama sesuai peran.
2. Setelah selesai, pilih **Keluar** di bagian bawah menu samping.
3. Lupa kata sandi, atau akun baru dibuat admin: pilih **Minta tautan melalui email** di halaman masuk, buka tautan di email (berlaku 24 jam, sekali pakai), lalu buat kata sandi baru.

> SESI DAN PERCOBAAN MASUK
>
> Sesi berakhir otomatis setelah **8 jam**. Jika salah memasukkan data berkali-kali, aplikasi menahan percobaan berikutnya beberapa menit. Di komputer bersama, selalu pilih **Keluar** dan jangan membagikan kata sandi kepada siapa pun.

2.3 Mengenal tampilan

Tampilan terdiri dari menu samping, bilah judul, dan area kerja. Isi menu bergantung pada peran.



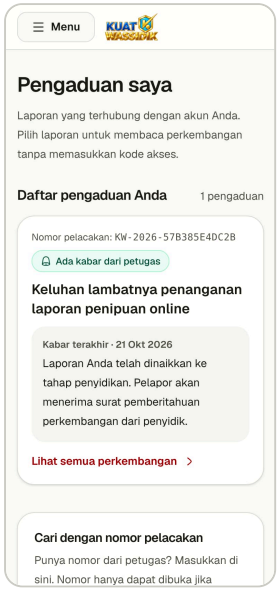
Gambar 2.4 Tampilan setelah masuk (contoh: peran Itwasda).

- ① **Menu samping**: Menu utama, Panduan, dan Akun. Menu aktif berwarna merah.
- ② **Bilah judul**: nama halaman dan identitas Anda.
- ③ **Area kerja**: ringkasan, daftar, atau formulir.
- ④ **Akun dan Keluar**: nama dan peran Anda serta tombol keluar.

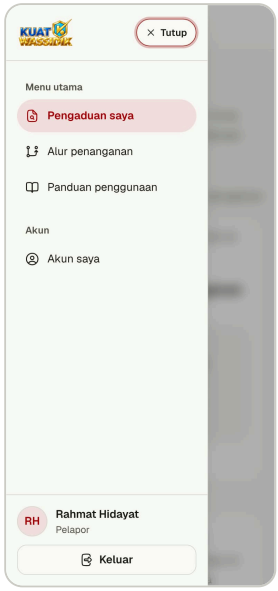
Peran	Menu utama
Pelapor	Pengaduan saya
Itwasda, Krimsus, Polrestabes	Ringkasan, Surat masuk, Indikator kinerja, Catat pengaduan
Propam, Pimpinan	Ringkasan, Surat masuk, Indikator kinerja
Pengawas eksternal	Pengaduan lembaga, Kirim pengaduan, Indikator kinerja
Admin akun, Super Admin	Kelola akun (Super Admin juga mengatur hak akses)

Semua peran petugas juga memiliki **Alur penanganan**, **Kalender hari kerja**, **Panduan penggunaan**, dan **Akun saya**. Super Admin dapat mengubah izin peran (Bab 8), sehingga menu seperti **Catat pengaduan** dapat muncul atau hilang.

2.4 Ponsel dan Akun saya



Gambar 2.5 Ringkasan di ponsel.



Gambar 2.6 Menu terbuka di ponsel.

Di layar kecil, menu samping berubah menjadi tombol **Menu** di kiri atas dan daftar surat tampil sebagai kartu. Halaman **Akun saya** memuat data akun, **Ubah nomor kontak**, dan **Ganti kata sandi** (setelah disimpan, perangkat lain diminta masuk kembali). Nama dan email tidak dapat diubah sendiri.

Pesan **Halaman ini bukan untuk peran Anda** muncul bila Anda membuka halaman di luar hak akses. Pilih **Kembali ke halaman utama**, atau hubungi admin akun bila memerlukan akses.

BAB 3

Panduan Pelapor

Cara membaca perkembangan pengaduan Anda, lewat akun atau lewat tautan dan kode akses dari Itwasda.

UNTUK PELAPOR

3.1 Dua cara membaca perkembangan

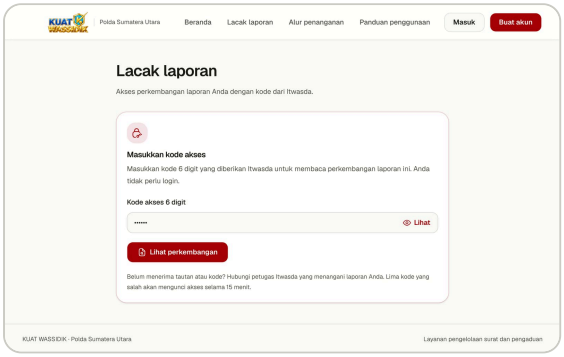
Cara	Yang diperlukan	Cocok untuk
Akun pelapor	Akun yang sudah ditautkan Itwasda ke pengaduan Anda	Memantau banyak pengaduan, menerima email pemberitahuan
Tautan dan kode akses	Tautan dan kode 6 digit dari petugas Itwasda. Tanpa akun dan tanpa masuk	Pelapor yang cukup membaca satu laporan

Kedua cara hanya menampilkan **ringkasan yang sudah disetujui Itwasda**. Catatan internal petugas tidak pernah terlihat.

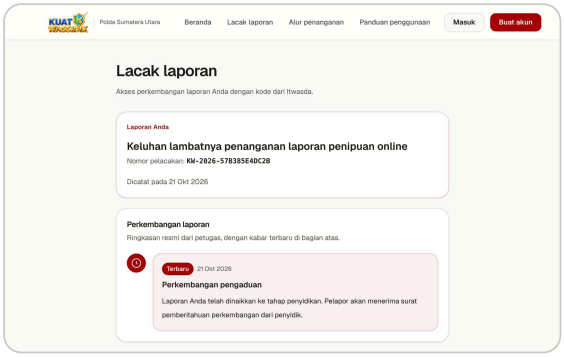
3.2 Lewat tautan dan kode akses

Itwasda dapat membuat tautan khusus dan kode 6 digit untuk satu laporan, lalu membagikannya kepada Anda, sebaiknya terpisah (tautan lewat pesan, kode disampaikan lisan atau lewat pesan lain).

1. Buka tautan dari petugas. Atau buka halaman **Lacak laporan** dan tempel tautannya pada kolom yang tersedia.
2. Isi **kode akses** 6 digit.
3. Pilih **Lihat perkembangan**.



Gambar 3.1 Mengisi kode akses.



Gambar 3.2 Perkembangan laporan setelah kode benar.

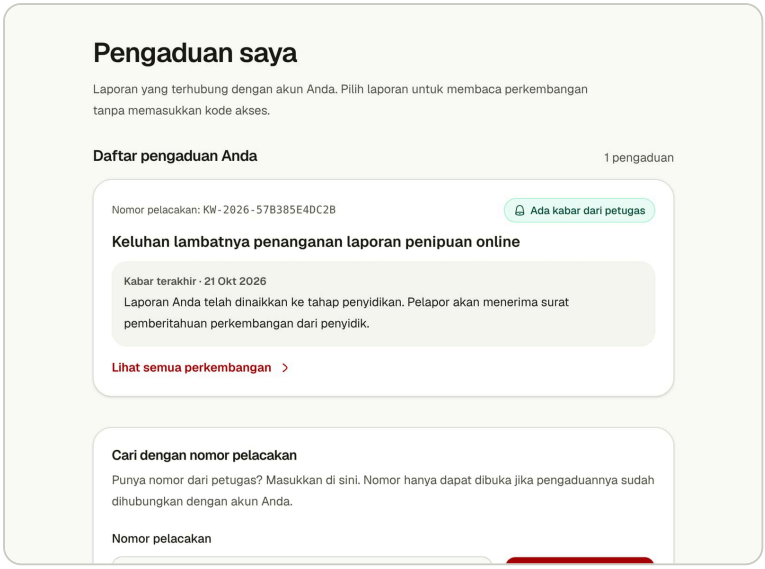
KODE TERKUNCI SETELAH LIMA KALI SALAH

Lima kode yang salah mengunci akses selama **15 menit**, termasuk untuk kode yang benar. Bila tautan atau kode hilang, minta petugas Itwasda membuat yang baru. Tautan lama langsung tidak berlaku.

3.3 Lewat akun pelapor

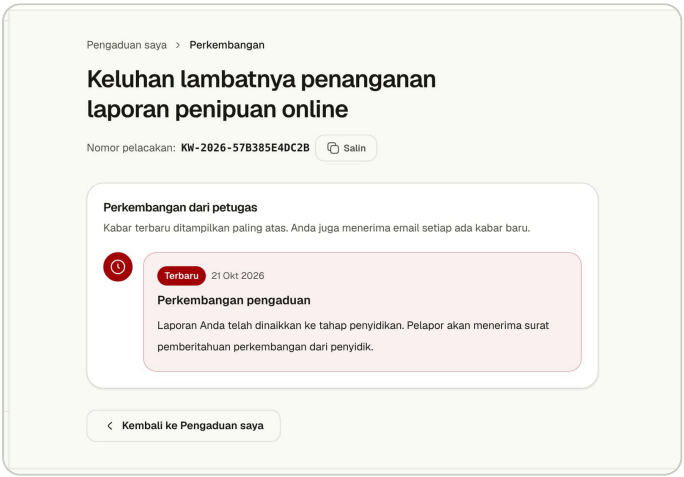
Surat pengaduan dapat dicatat petugas tanpa akun. Agar dapat membacanya di akun, pengaduan perlu **ditautkan** oleh Itwasda setelah memeriksa identitas Anda.

1. Buat akun pelapor (Bab 2) atau minta petugas membuatkannya.
2. Sampaikan **nama, email, atau nomor HP** akun Anda kepada petugas saat melapor.
3. Petugas menautkan akun ke pengaduan. Masuk, lalu buka **Pengaduan saya**.



Gambar 3.3 Pengaduan saya. Lencana merah menandakan ada kabar baru dari petugas.

- Pilih **Lihat semua perkembangan** pada kartu pengaduan. Kabar terbaru ada di paling atas, lengkap dengan tanggal.
- Gunakan **Salin** untuk menyalin nomor pelacakan saat menghubungi petugas. Nomor hanya dapat dibuka oleh pemilik pengaduan yang sudah ditautkan.
- Setiap kali Itwasda membagikan perkembangan baru, email pemberitahuan dikirim ke akun Anda. Email hanya berisi tautan ke aplikasi; isinya dibaca setelah Anda masuk.



Gambar 3.4 Halaman perkembangan pengaduan.

3.4 Hal yang perlu diketahui

- Penanganan mengikuti SOP: pemberitahuan perkembangan (SP3D) paling lambat **20 hari kerja** dan penyelesaian paling lambat **40 hari kerja** sejak surat diterima Itwasda.
- Status **Selesai** berarti penanganan pengaduan sudah selesai, bukan penyelesaian perkara pidana.
- Petugas tidak pernah meminta kata sandi Anda. Jangan membagikannya.

BAB 4

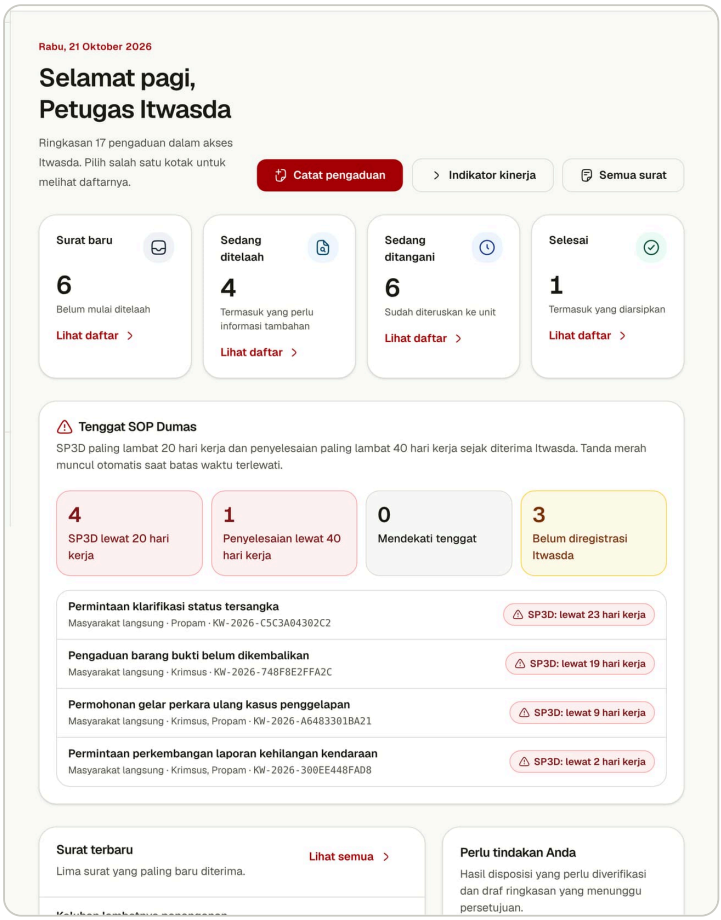
Panduan Itwasda

Alur kerja lengkap Itwasda: mencatat dan meregistrasi, menelaah, mendisposisikan, memeriksa hasil, membagikan kabar kepada pelapor, sampai menutup pengaduan.

UNTUK ITWASDA

4.1 Ringkasan dan daftar surat

Ringkasan memuat empat kotak jumlah surat menurut tahap, panel **Tenggat SOP Dumas**, daftar **Surat terbaru**, dan panel **Perlu tindakan Anda**: hasil disposisi yang perlu diverifikasi serta draf perkembangan yang menunggu persetujuan.



Gambar 4.1 Ringkasan Itwasda.

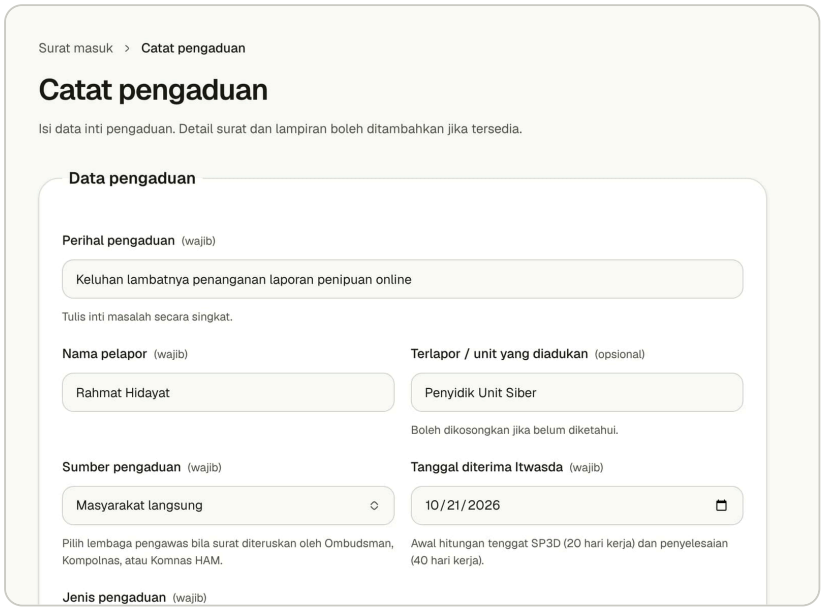
Menu **Surat masuk** menampilkan seluruh pengaduan dalam akses Itwasda. Pencarian mencakup perihal, nomor surat, pengirim, dan nomor pelacakan. Urutkan menurut **Tenggat SOP** agar surat yang lewat tenggat tampil paling atas, lalu yang belum diregistrasi.

4.2 Mencatat pengaduan

Pilih **Catat pengaduan**. Isi data inti lebih dulu; detail surat resmi boleh menyusul.

1. Isi **Perihal**, **Nama pelapor**, dan **Terlapor** (bila diketahui).

2. Pilih **Sumber pengaduan** (bawaan *Masyarakat langsung*; ganti bila diteruskan Ombudsman, Kompolnas, atau Komnas HAM) dan **Jenis pengaduan**.
3. Periksa **Tanggal diterima Itwasda** (bawaan hari ini). Tanggal ini menjadi awal hitungan tenggat.
4. Tulis **Ringkasan pengaduan** (minimal 10 karakter) dan isi kontak pelapor: HP/WhatsApp atau email.
5. Tambahkan lampiran (PDF, JPG, PNG; maksimal 5 berkas, masing-masing 5 MB). Bila ada surat resmi, buka **Detail surat resmi** dan isi nomor serta tanggal surat bersama-sama.
6. Pilih **Simpan pengaduan**.



Gambar 4.2 Formulir Catat pengaduan yang sudah terisi. Kolom kontak, lampiran, dan detail surat resmi ada di bagian bawah formulir.

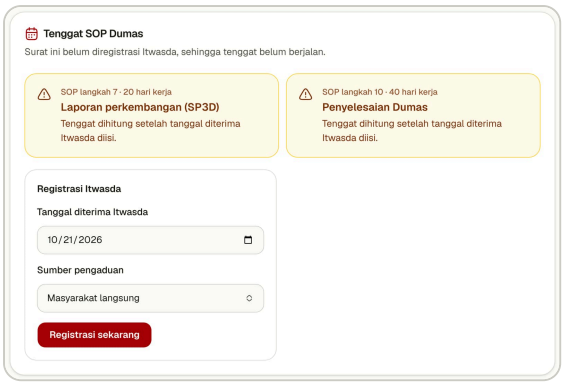
JIKA ADA KOLOM YANG BELUM BENAR

Kotak merah **Pengaduan belum tersimpan** memuat daftar kolom yang perlu diperbaiki. Pilih nama kolom untuk melompat ke sana. Tanpa nomor dan tanggal surat, pengaduan tetap tersimpan.

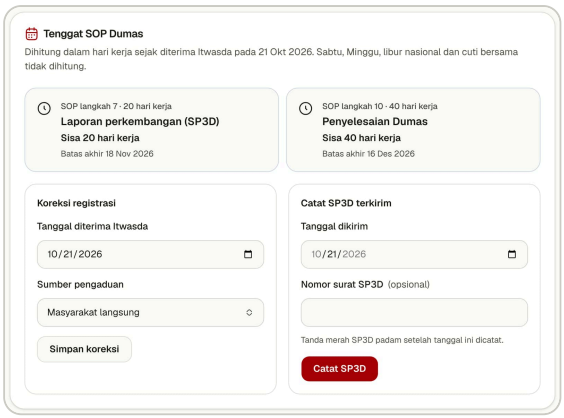
4.3 Registrasi Itwasda

Pengaduan yang Anda catat sendiri sudah memakai tanggal diterima Itwasda. Surat yang dicatat **Krimsus** perlu diregistrasi dulu; selama belum, kedua tenggat SOP berstatus kuning dan belum berjalan.

1. Buka detail pengaduan. Pada kartu **Tenggat SOP Dumas**, isi **Tanggal diterima Itwasda** dan periksa **Sumber pengaduan**.
2. Pilih **Registrasi sekarang**. Kedua tenggat langsung dihitung.



Gambar 4.3 Sebelum registrasi.

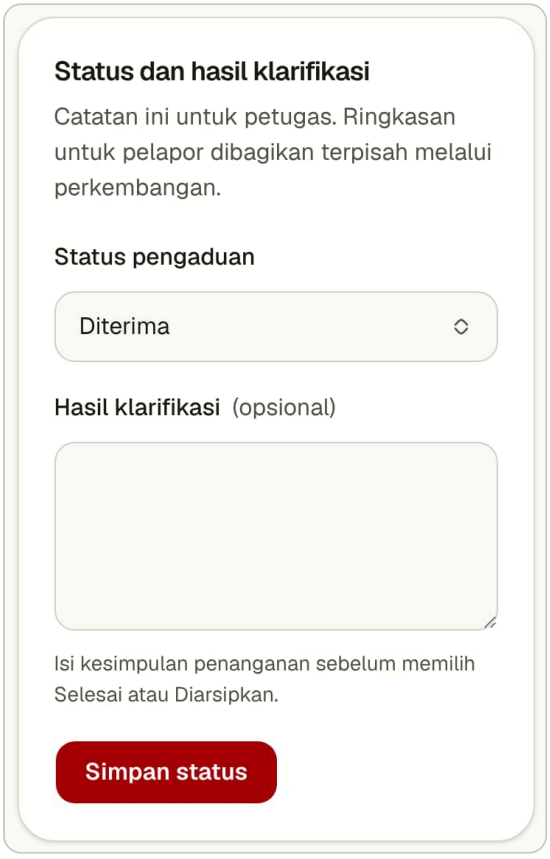


Gambar 4.4 Sesudah registrasi.

Tanggal dan sumber dapat dikoreksi kapan saja lewat **Koreksi registrasi**. Hanya Itwasda yang dapat meregistrasi, dan semua perubahan tercatat di audit.

4.4 Menelaah dan mengubah status

Kartu **Status dan hasil klarifikasi** dipakai untuk mengubah tahap penanganan. Status **Ditugaskan**, **Dalam penanganan**, dan **Penelaahan hasil** berubah sendiri mengikuti disposisi.



Gambar 4.5 Kartu Status dan hasil klarifikasi.



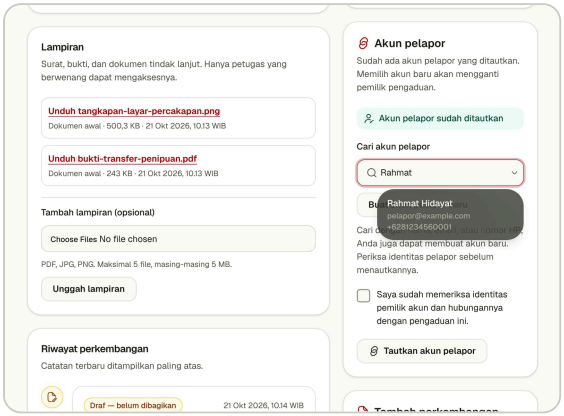
Gambar 4.6 Tahap yang sudah dilalui bercentang hijau.

- Status tersedia: Diterima, Sedang ditelaah, Perlu informasi, Ditugaskan, Dalam penanganan, Penelaahan hasil, Selesai, Diarsipkan.
- **Hasil klarifikasi** wajib (minimal 10 karakter) untuk status Selesai atau Diarsipkan. Tanggal penutupan pertama dicatat otomatis dan menjadi dasar tenggat 40 hari kerja.
- Itwasda tetap dapat mengoreksi data lewat kartu **Ubah data pengaduan**, juga setelah pengaduan ditutup. Audit hanya mencatat nama kolom yang berubah.

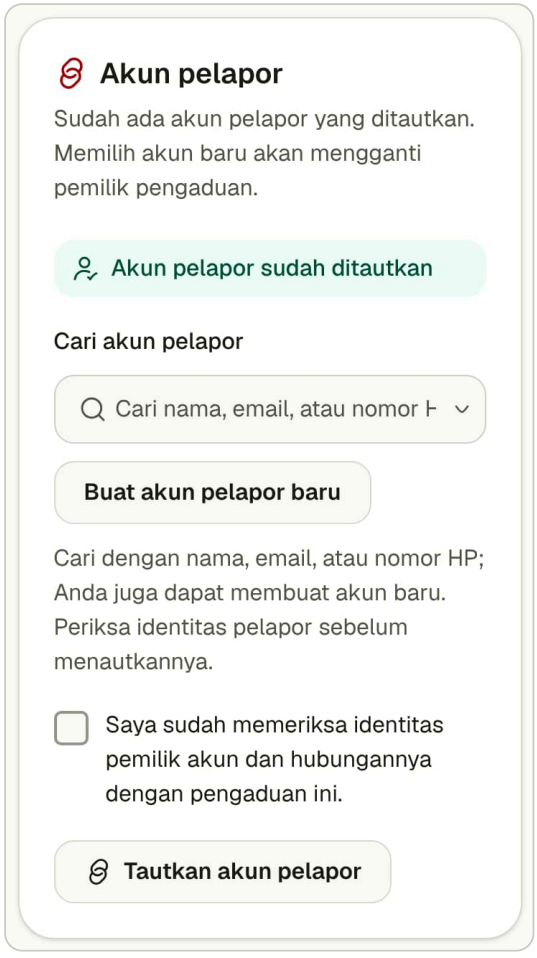
4.5 Menautkan akun pelapor

Pengaduan tetap sah tanpa akun. Bila pelapor ingin membaca perkembangan dan menerima email, tautkan akunnya lewat kartu **Akun pelapor**.

1. Periksa identitas pemilik akun dan hubungannya dengan pengaduan.
2. Pada **Cari akun pelapor**, ketik nama, email, atau nomor HP, lalu pilih akun yang sesuai. Bila belum punya akun, pilih **Buat akun pelapor baru**.
3. Centang pernyataan bahwa identitas sudah diperiksa, lalu pilih **Tautkan akun pelapor**.



Gambar 4.7 Hasil pencarian akun.



Gambar 4.8 Setelah penautan.

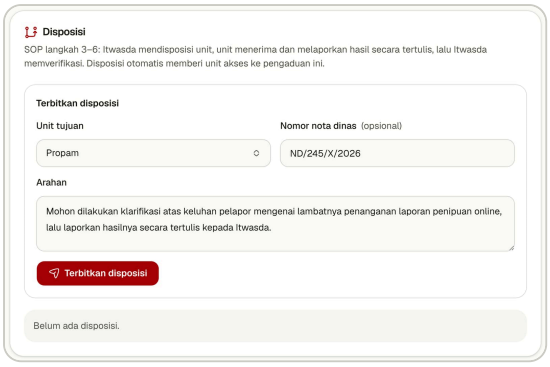
> **SATU PEMILIK PER PENGADUAN**
> Memilih akun lain mengganti pemilik pengaduan. Penautan memakai ID akun, bukan kecocokan nama atau email, sehingga pemeriksaan identitas sangat penting.

4.6 Menerbitkan disposisi

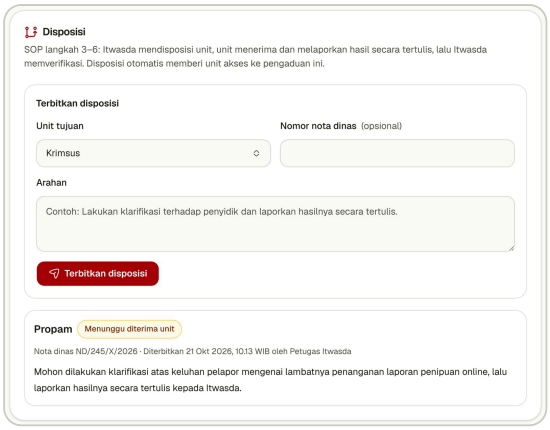
Disposisi hanya dapat diterbitkan setelah registrasi. Disposisi memberi unit akses ke pengaduan dan mengubah status menjadi **Ditugaskan**.

1. Pada kartu **Disposisi**, pilih **Unit tujuan** (Propam, Krimsus, atau Polrestabes) dan isi **Nomor nota dinas** bila ada.
2. Tulis **Arahan** minimal 10 karakter.

3 Pilih **Terbitkan disposisi**.



Gambar 4.9 Formulir disposisi.

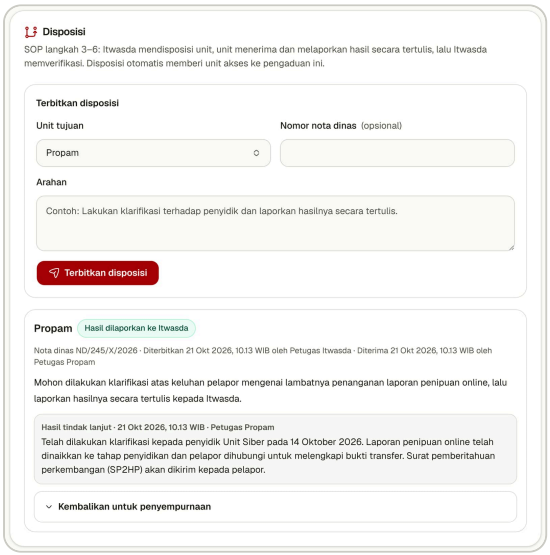


Gambar 4.10 Disposisi menunggu diterima unit.

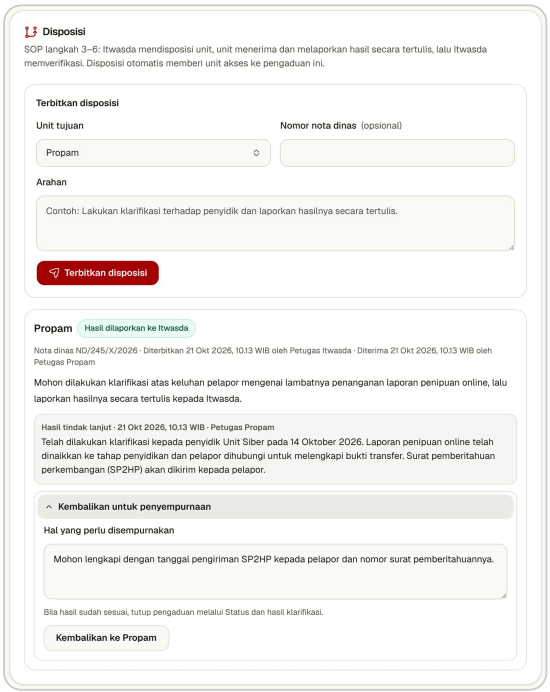
- Satu unit hanya dapat memiliki **satu disposisi berjalan** per pengaduan, tetapi satu pengaduan dapat melibatkan beberapa unit.
- Kartu **Akses unit** menampilkan unit yang berhak. Pilih **Cabut akses** (dengan konfirmasi) bila unit tidak lagi menangani.
- Isi disposisi bersifat internal; pelapor dan pengawas eksternal tidak melihatnya.

4.7 Memeriksa hasil unit

Setelah unit melaporkan hasil, Itwasda diberi tahu dan status menjadi **Penelaahan hasil**. Pilihan Anda: hasil sudah memadai, lanjutkan ke perkembangan dan penutupan; atau buka **Kembalikan untuk penyempurnaan**, jelaskan yang perlu dilengkapi (minimal 10 karakter), lalu pilih **Kembalikan ke** unit. Unit melapor ulang.



Gambar 4.11 Hasil dari unit pada kartu Disposisi.

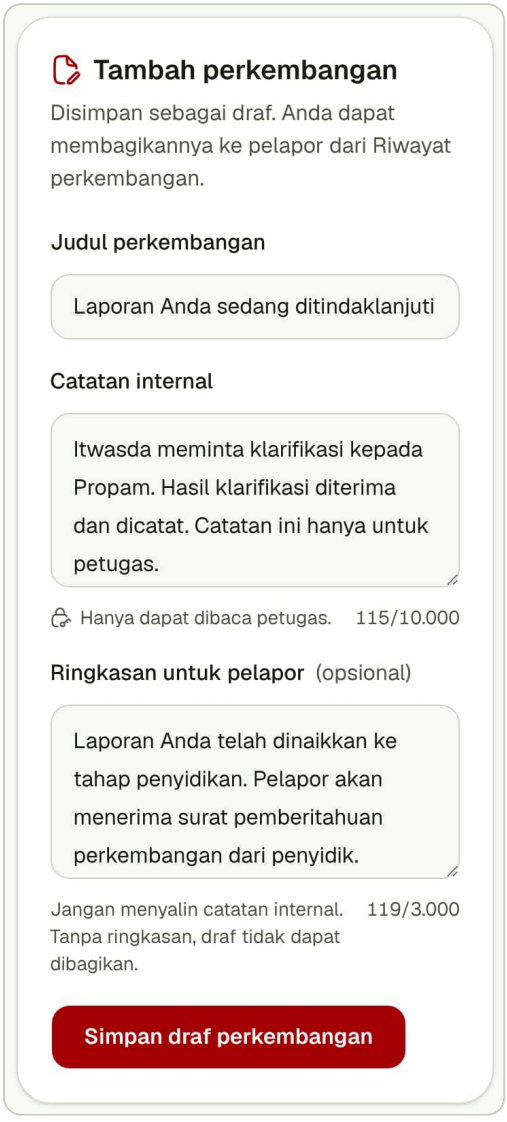


Gambar 4.12 Mengembalikan hasil dengan catatan.

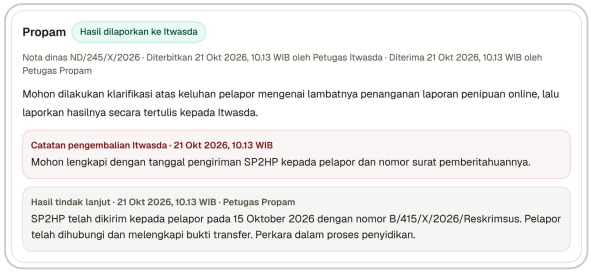
4.8 Membagikan perkembangan kepada pelapor

Ringkasan untuk pelapor dibuat terpisah dari catatan internal dan harus disetujui Itwasda. Hanya Itwasda yang dapat membagikannya.

1. Pada kartu **Tambah perkembangan**, isi **Judul**, **Catatan internal** (hanya terbaca petugas), dan **Ringkasan untuk pelapor** dalam bahasa sederhana.
2. Pilih **Simpan draf perkembangan**, periksa di **Riwayat perkembangan**, lalu pilih **Setujui dan bagikan ke pelapor** dan **Ya, bagikan**.



Gambar 4.13 Formulir Tambah perkembangan.



Gambar 4.14 Entri yang sudah dibagikan.

- Draf unit dan draf otomatis (mis. saat status berubah) dapat disimpan **tanpa ringkasan untuk pelapor**, tetapi draf tanpa ringkasan tidak dapat dibagikan. Itwasda melengkapinya terlebih dulu.
- Bila akun pelapor sudah ditautkan, email pemberitahuan terkirim otomatis. Jika gagal, riwayat menampilkan **Email belum terkirim** dan tombol **Kirim ulang email pelapor**.

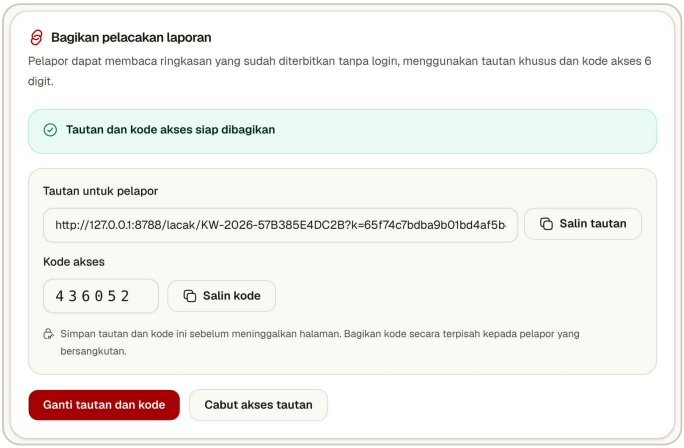
TIDAK DAPAT DITARIK KEMBALI

Setelah dibagikan, ringkasan langsung terbaca pelapor dan tidak dapat ditarik. Periksa dengan teliti.

4.9 Membagikan tautan pelacakan

Pelapor tanpa akun tetap dapat membaca ringkasan yang sudah dibagikan lewat tautan khusus dan kode akses 6 digit. Kartu **Bagikan pelacakan laporan** ada di detail pengaduan Dumas Polda (tidak untuk laporan milik Polrestabes).

1. Pilih **Buat tautan dan kode**, lalu konfirmasi **Buat tautan dan kode**.
2. Salin **tautan** dan **kode akses** dengan **Salin tautan** dan **Salin kode**. Simpan sebelum meninggalkan halaman; kode tidak ditampilkan lagi.
3. Bagikan tautan dan kode kepada pelapor yang bersangkutan, sebaiknya lewat saluran berbeda.

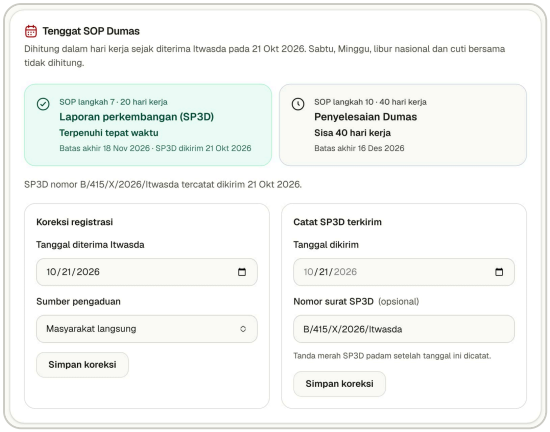


Gambar 4.15 Tautan dan kode akses yang baru dibuat.

- **Ganti tautan dan kode**: tautan dan kode lama langsung berhenti berlaku. Pakai bila tautan atau kode hilang atau bocor.
- **Cabut akses tautan**: pelapor tidak dapat membuka lewat tautan lagi. Akses lewat akun pelapor tidak terpengaruh.
- Lima kode salah mengunci akses selama 15 menit. Pemegang tautan hanya melihat ringkasan yang sudah dibagikan.

4.10 Mencatat SP3D dan menutup pengaduan

SP3D dicatat pada kartu **Tenggat SOP Dumas** oleh Itwasda atau unit yang ditugaskan: isi **Tanggal dikirim** dan **Nomor surat SP3D** (opsional), lalu pilih **Catat SP3D**. Setelah hasil memadai dan SP3D tercatat, ubah status menjadi **Selesai** atau **Diarsipkan** lewat kartu Status dan hasil klarifikasi. Draf tambahan tidak membuka kembali pengaduan yang sudah ditutup.



Gambar 4.16 Tenggat SP3D terpenuhi.

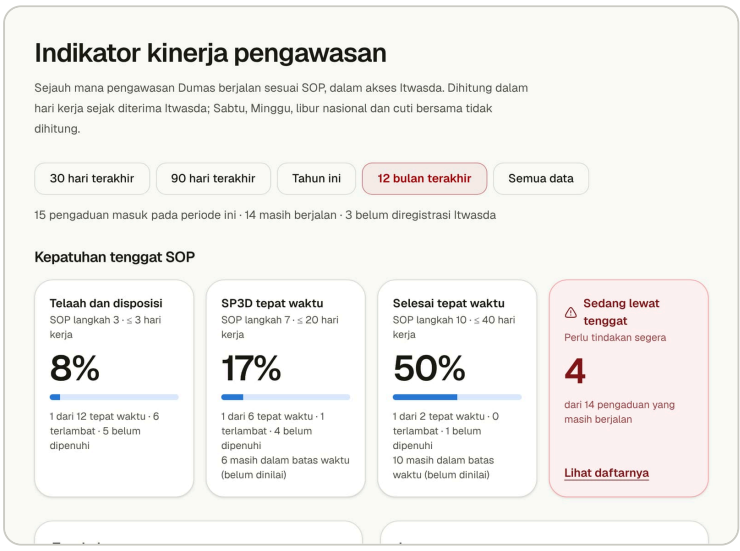


Gambar 4.17 Keenam tahap selesai.

Kartu **Lampiran** menampilkan dokumen awal dan tindak lanjut; pilih nama berkas untuk mengunduh. Setiap unduhan memeriksa ulang hak akses Anda.

4.11 Kalender hari kerja dan indikator kinerja

Tenggat SOP tidak menghitung Sabtu, Minggu, libur nasional, dan cuti bersama. Itwasda mengelola daftar libur lewat **Kalender hari kerja**: isi **Tanggal**, **Keterangan**, dan **Jenis**, lalu **Simpan hari libur**. Perubahan langsung berlaku pada seluruh tenggat. Bila libur tahun depan belum lengkap, halaman menampilkan peringatan kuning; tambahkan setelah SKB tiga menteri terbit.



Gambar 4.18 Indikator kinerja pengawasan.

Indikator kinerja menunjukkan kepatuhan tenggat (telaah dan disposisi ≤ 3 hari kerja, SP3D ≤ 20, penyelesaian ≤ 40), tren bulanan, lama penanganan, serta rekap per unit dan per sumber. Pilih periode di bagian atas; **Cara menghitung** memuat definisinya. Laporan milik Polrestabes dapat Itwasda lihat tetapi tidak diproses dan tidak masuk indikator.

RUTINITAS HARIAN

Pagi: baca email *Ringkasan harian Dumas* (08.00 WIB, hari kerja). **Setiap hari**: registrasi surat baru, periksa kotak merah dan kuning, verifikasi hasil disposisi. **Awal tahun**: tambahkan libur nasional dan cuti bersama.

BAB 5

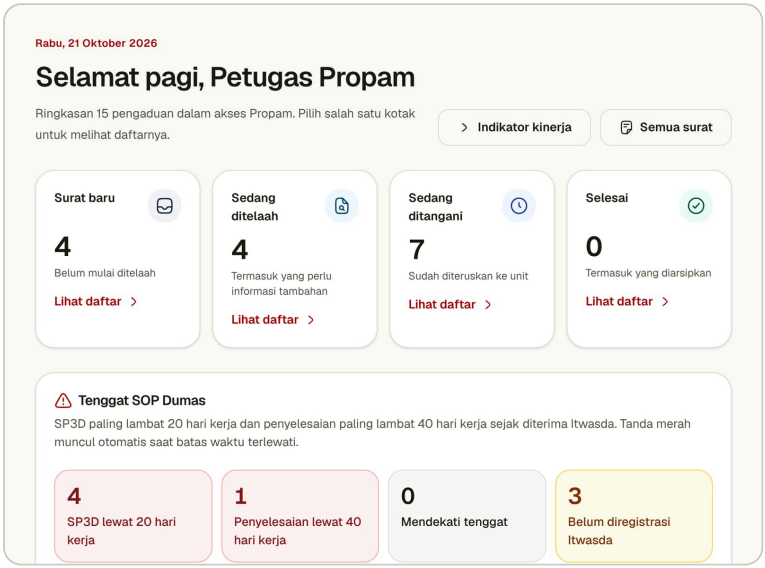
Panduan Propam dan Krimsus

Menerima disposisi, melaporkan hasil tindak lanjut, dan mencatat SP3D. Krimsus juga dapat mencatat Dumas sendiri.

UNTUK PROPAM KRIMSUS

5.1 Yang dapat dilihat dan diubah

Propam dan Krimsus membaca seluruh Dumas Polda untuk pengawasan, tetapi **hanya dapat mengubah** pengaduan yang didisposisikan kepadanya. Pada pengaduan lain, halaman menampilkan *Pengaduan ini belum ditugaskan ke unit Anda*. Laporan milik Polrestabes tidak tampil. Bila Itwasda mencabut akses unit, hak ubah langsung hilang dan Anda tetap dapat membaca.



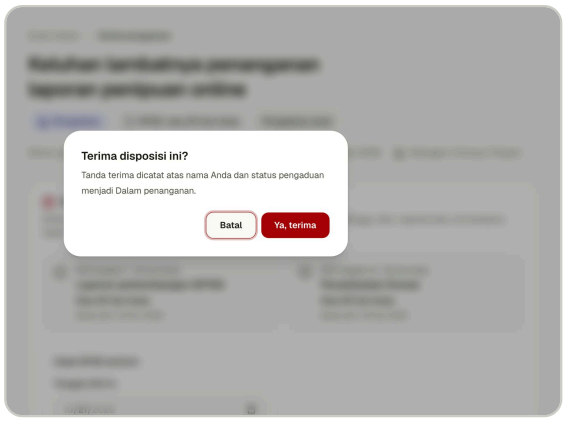
Gambar 5.1 Ringkasan Propam. Panel Perlu tindakan Anda memuat disposisi yang perlu ditindaklanjuti.

5.2 Menerima disposisi

1. Buka pengaduan. Pada kartu **Disposisi**, baca **nomor nota dinas** dan **arahan** Itwasda (status *Menunggu diterima unit*).
2. Pilih **Terima disposisi**, lalu **Ya, terima**. Tanda terima dicatat atas nama Anda dan status pengaduan menjadi **Dalam penanganan**.



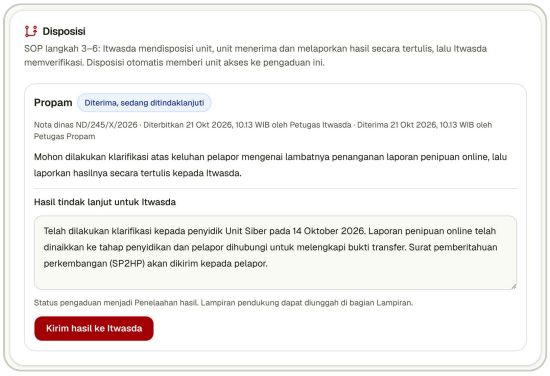
Gambar 5.2 Disposisi menunggu diterima.



Gambar 5.3 Konfirmasi penerimaan.

5.3 Melaporkan hasil tindak lanjut

1. Isi **Hasil tindak lanjut untuk Itwasda** (minimal 10 karakter), tertulis dan jelas. Lampirkan dokumen pendukung pada kartu **Lampiran** bila ada.
2. Pilih **Kirim hasil ke Itwasda**. Status menjadi **Penelaahan hasil** dan Itwasda diberi tahu.
3. Bila Itwasda mengembalikan hasil, disposisi berstatus **Dikembalikan untuk penyempurnaan** beserta catatannya. Lengkapi, lalu kirim ulang. Anda juga menerima email setiap hasil dikembalikan.



Gambar 5.4 Hasil tindak lanjut siap dikirim.

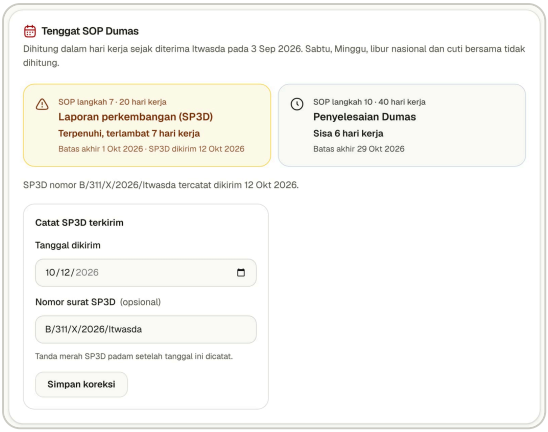


Gambar 5.5 Hasil dilaporkan ke Itwasda.

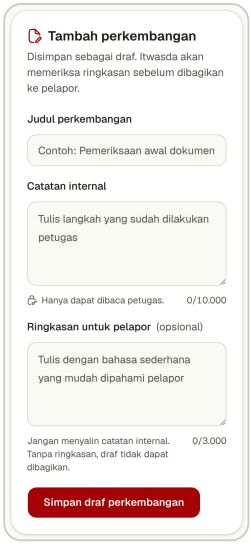
5.4 SP3D dan catatan perkembangan

Unit yang ditugaskan dapat mencatat SP3D pada kartu **Tenggat SOP Dumas** (**Tanggal dikirim**, **Nomor surat SP3D** opsional, lalu **Catat SP3D**).

Pada kartu **Tambah perkembangan**, unit menyimpan draf berisi judul dan catatan internal. Draf unit **tidak memuat ringkasan untuk pelapor** dan tidak dibagikan; Itwasda yang melengkapi dan menyetujui sebelum dibagikan.



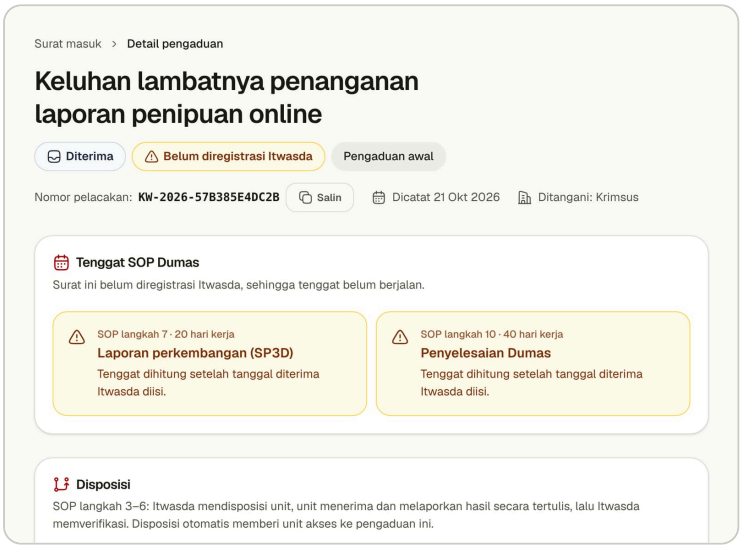
Gambar 5.6 Pencatatan SP3D.



Gambar 5.7 Draf perkembangan unit.

5.5 Krimsus: mencatat Dumas sendiri

Ditkrimsus dapat mencatat Dumas yang masuk lewat Krimsus dengan menu **Catat pengaduan** (caranya seperti Bab 4). Dumas itu langsung dapat Krimsus tangani. Tenggat SOP berjalan setelah Itwasda meregistrasinya, sehingga detailnya memuat lencana kuning **Belum diregistrasi Itwasda**.



Gambar 5.8 Detail pengaduan yang baru dicatat Krimsus.

BAB 6

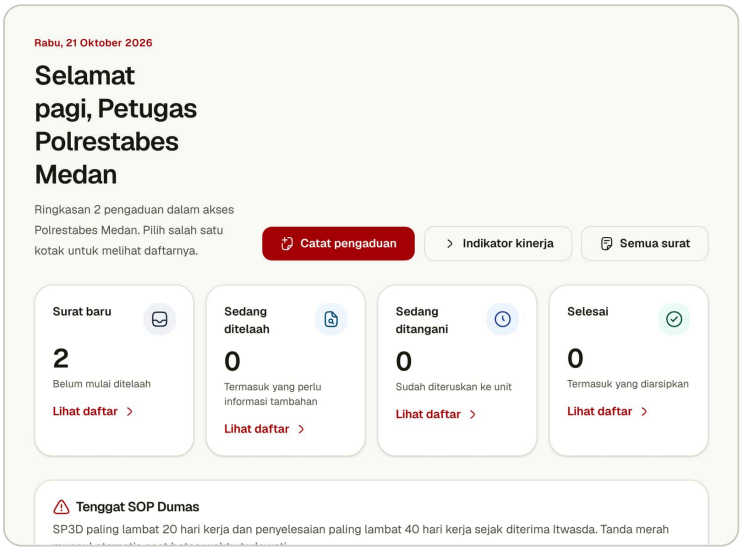
Panduan Polrestabes Medan

Polrestabes Medan memiliki jalur sendiri: mencatat dan memproses laporannya sendiri, serta dapat menerima disposisi dari Itwasda.

UNTUK POLRESTABES MEDAN

6.1 Dua jenis pekerjaan

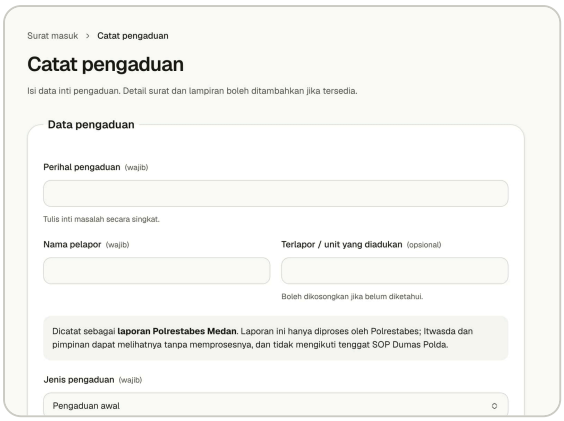
Jenis	Yang terjadi
Laporan Polrestabes sendiri	Dicatat dan diproses sepenuhnya oleh Polrestabes. Tidak ada registrasi Itwasda, tenggat SOP, disposisi, ringkasan ke pelapor, atau tautan pelacakan. Itwasda dan pimpinan hanya dapat melihat; Propam, Krimsus, dan pengawas eksternal tidak melihatnya.
Dumas yang didisposisikan Itwasda	Alurnya sama dengan Propam dan Krimsus (Bab 5): **Terima disposisi**, lalu **Kirim hasil ke Itwasda**. Bila dikembalikan, lengkapi dan kirim ulang. Itwasda memverifikasi dan menerbitkan ringkasan.



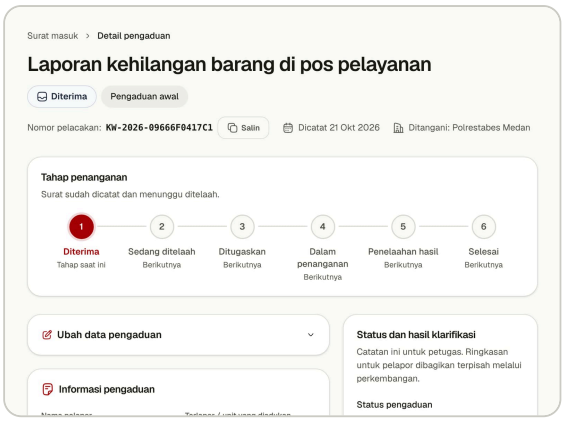
Gambar 6.1 Ringkasan Polrestabes Medan.

6.2 Mencatat dan memproses laporan sendiri

Pilih **Catat pengaduan**. Formulirnya seperti Bab 4, dengan satu perbedaan: sumber pengaduan diganti keterangan *Dicatat sebagai laporan Polrestabes Medan*. Pada detail laporan, Polrestabes dapat mengoreksi data, mengubah status, mengunggah lampiran, dan menulis catatan perkembangan. Panel tenggat SOP dan Disposisi tidak muncul karena tidak berlaku untuk laporan unit.



Gambar 6.2 Formulir laporan Polrestabes.



Gambar 6.3 Detail laporan milik Polrestabes.

LAPORAN TIDAK DAPAT DIALIHKAN

Laporan yang dicatat Polrestabes hanya dapat diproses Polrestabes. Penandanya tidak dapat diubah setelah disimpan.

BAB 7

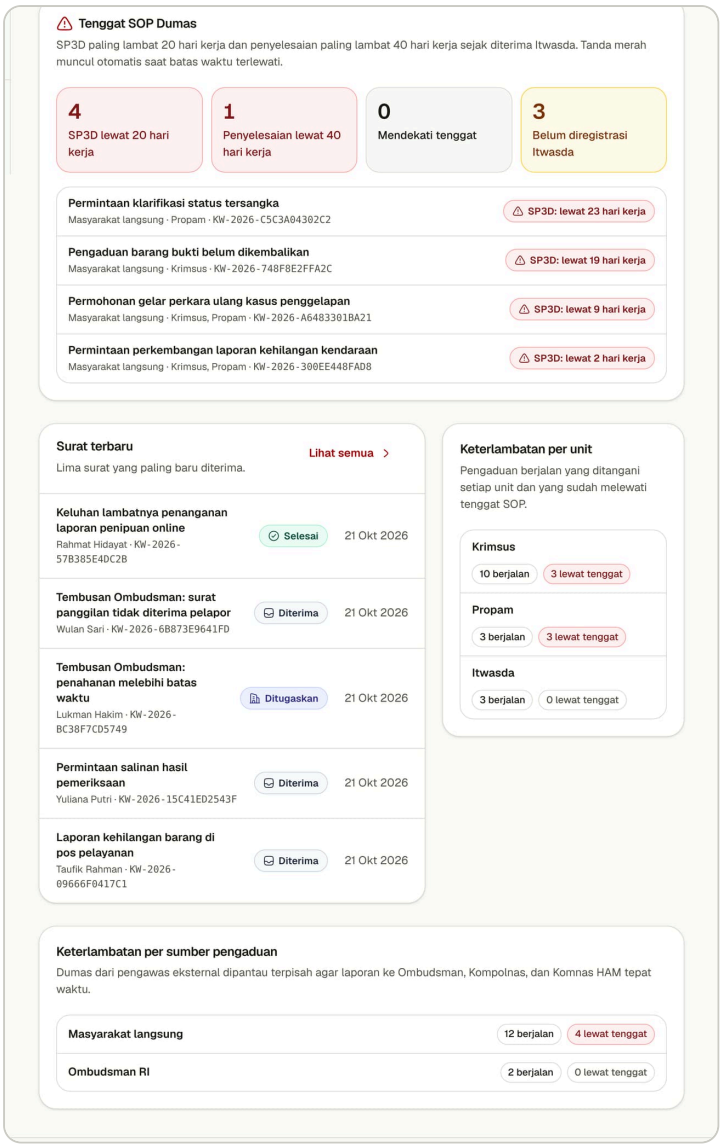
Panduan Pimpinan dan Pengawas Eksternal

Pimpinan membaca seluruh pengaduan tanpa mengubah data. Pengawas eksternal mengirim Dumas ke Polda Sumut dan memantau Dumas lembaganya.

UNTUK PIMPINAN PENGAWAS EKSTERNAL

7.1 Pimpinan: akses baca

Pimpinan (Kapolda, Wakapolda, Dirkrimsus, Kabid Propam) dapat melihat **seluruh data**: isi pengaduan, catatan internal, dokumen tindak lanjut, tenggat, dan laporan milik Polrestabes. Semua tombol perubahan disembunyikan dan server menolak perubahan dari peran ini. Perubahan tetap dilakukan Itwasda dan unit yang ditugaskan.



Gambar 7.1 Ringkasan Pimpinan. Selain kotak jumlah surat, tersedia panel keterlambatan per unit dan per sumber pengaduan.

- **Keterlambatan per unit**: pengaduan berjalan dan yang lewat tenggat pada Propam, Krimsus, dan Itwasda.
- **Keterlambatan per sumber**: Dumas dari pengawas eksternal dipantau terpisah agar jawaban kepada Ombudsman, Kompolnas, dan Komnas HAM tepat waktu.
- Detail pengaduan menampilkan keterangan *akses baca pimpinan*. Menu **Indikator kinerja** dan email **Ringkasan harian Dumas** (08.00 WIB, hari kerja) juga tersedia.

7.2 Pengawas eksternal: data yang terlihat

Setiap akun pengawas terikat pada **satu lembaga** (Ombudsman RI, Kompolnas, atau Komnas HAM) dan hanya melihat Dumas yang bersumber dari lembaganya: data pengaduan, status, tenggat dan SP3D, unit penanganan, lampiran awal, serta ringkasan yang disetujui Itwasda.

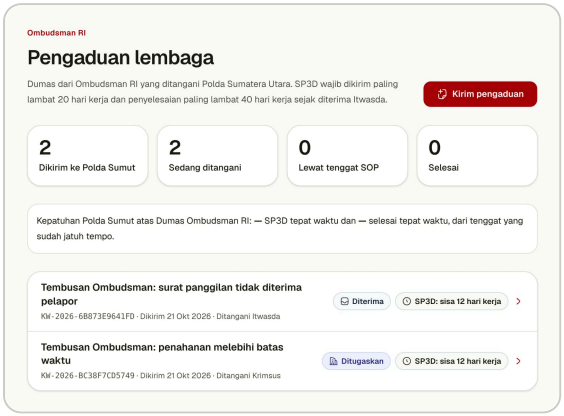
YANG TIDAK DITAMPILKAN

Catatan internal, hasil klarifikasi internal, kontak dan akun pelapor, isi disposisi, serta dokumen tindak lanjut tidak pernah tampil. Halaman internal petugas tertutup bagi peran ini.

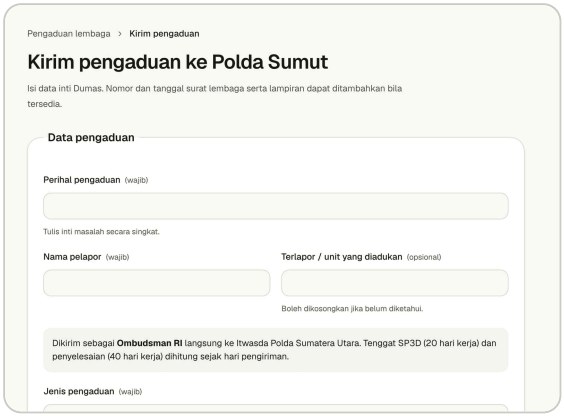
7.3 Mengirim dan memantau Dumas

Halaman **Pengaduan lembaga** menampilkan jumlah Dumas yang dikirim, sedang ditangani, lewat tenggat, dan selesai, beserta kepatuhan SP3D dan penyelesaian atas Dumas lembaga Anda.

1. Pilih **Kirim pengaduan** dan isi formulir seperti Bab 4; sumber otomatis lembaga Anda.
2. Dumas **langsung masuk ke Itwasda**. Tenggat SP3D (20 hari kerja) dan penyelesaian (40 hari kerja) dihitung sejak hari pengiriman; Itwasda tetap dapat mengoreksinya.
3. Buka Dumas untuk memantau. Panel **Perkembangan dari Polda** memuat ringkasan yang sudah disetujui.



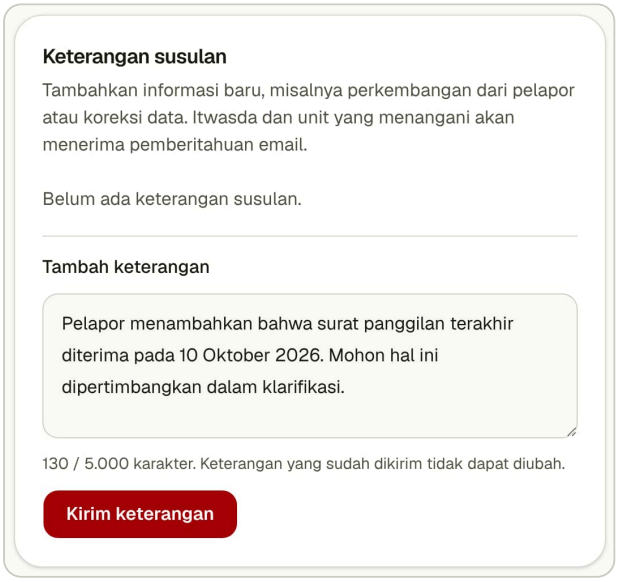
Gambar 7.2 Pengaduan lembaga.



Gambar 7.3 Formulir Kirim pengaduan.

7.4 Keterangan susulan

Bila ada informasi baru, tambahkan lewat kartu **Keterangan susulan** di detail Dumas: tulis isi (maksimal 5.000 karakter), lalu **Kirim keterangan**. Anda juga dapat menambah lampiran selama Dumas belum ditutup.



Gambar 7.4 Mengisi keterangan susulan.

> **TIDAK DAPAT DIUBAH**
> Keterangan yang sudah dikirim tidak dapat diubah atau dihapus. Itwasda dan unit yang menangani menerima pemberitahuan email.

BAB 8

Panduan Admin Akun dan Super Admin

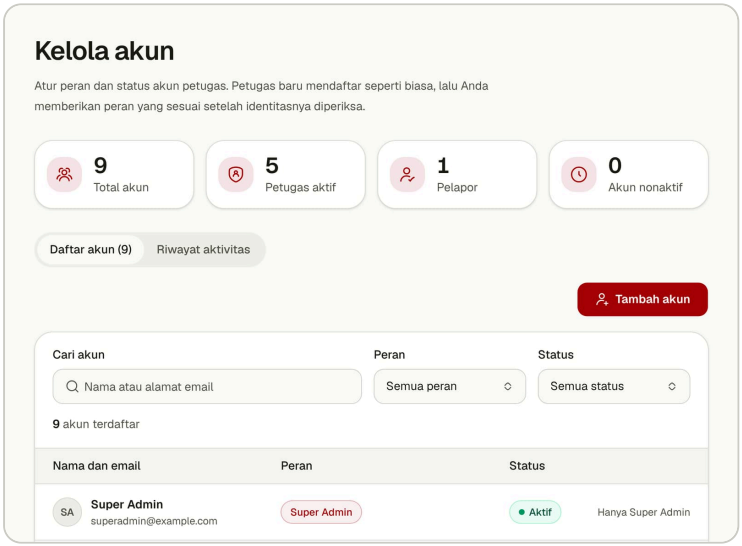
Menambah akun petugas, memberi peran, menonaktifkan akun, dan (khusus Super Admin) mengatur hak akses setiap peran.

UNTUK ADMIN AKUN SUPER ADMIN

Tugas	Admin akun	Super Admin
Menambah akun, mengubah peran, lembaga, dan status	●	●
Membaca riwayat aktivitas	●	●
Mengelola akun Super Admin	—	●
Mengatur hak akses setiap peran (RBAC)	—	●
Membaca isi pengaduan	—	—

8.1 Daftar akun

Halaman **Kelola akun** menampilkan ringkasan (total akun, petugas aktif, pelapor, akun nonaktif) dan tab **Daftar akun**, **Hak akses (RBAC)** (Super Admin), serta **Riwayat aktivitas**. Cari akun dengan nama atau email, dan saring dengan **Peran** dan **Status**. Akun Anda sendiri ditandai *Akun Anda sendiri* dan tidak dapat diubah dari sini.



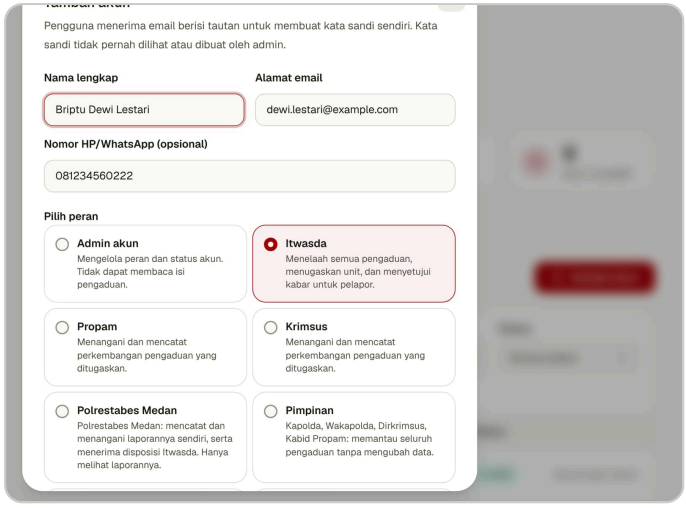
Gambar 8.1 Halaman Kelola akun.

8.2 Menambah akun petugas

Petugas tidak mendaftar sendiri. Admin membuatkan akun dan langsung memilih perannya. Kata sandi tidak pernah dilihat atau dibuat admin.

1. Pilih **Tambah akun**. Isi **Nama lengkap**, **Alamat email**, dan **Nomor HP/WhatsApp** (opsional).
2. Pada **Pilih peran**, pilih satu peran; setiap pilihan disertai penjelasan. Untuk **Pengawas eksternal**, pilih juga **Lembaga pengawas**.

3. Pilih **Buat akun dan kirim undangan**. Pengguna menerima email berisi tautan untuk membuat kata sandi, berlaku **24 jam**.



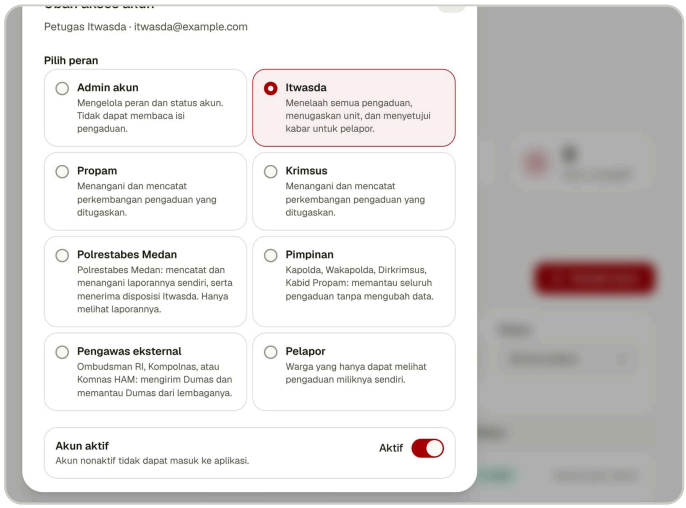
Gambar 8.2 Dialog Tambah akun.

EMAIL BELUM TERKIRIM?

Akun tetap dibuat dan aplikasi memberi tahu bila email gagal. Minta pengguna memakai **Minta tautan melalui email** di halaman masuk. Hanya Super Admin yang dapat membuat akun Super Admin. Pelapor tetap mendaftar sendiri.

8.3 Mengubah peran dan status

1. Cari akun, lalu pilih **Ubah akses**.
2. Pilih **peran** baru (dan **lembaga** untuk pengawas) serta **status** Aktif atau Nonaktif.
3. Pilih **Simpan perubahan**.



Gambar 8.3 Dialog Ubah akses akun.

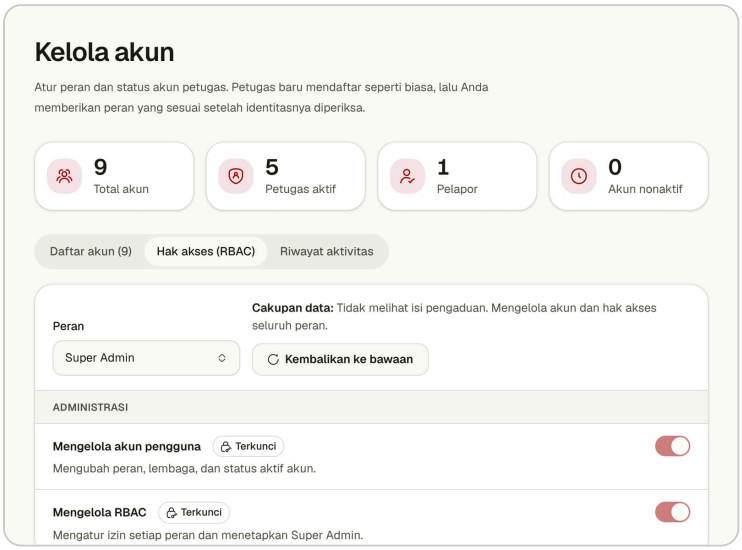
- Setiap perubahan peran atau status **mencabut seluruh sesi** akun itu; pengguna perlu masuk kembali. Akun nonaktif tidak dapat masuk.
- Admin tidak dapat mengubah akses dirinya sendiri. Sistem selalu menjaga minimal **satu pengelola akun aktif** dan **satu Super Admin aktif**.

- Tidak ada penghapusan akun dan tidak ada kata sandi bawaan; gunakan **Nonaktif** bila akun tidak lagi dipakai.
- Tab **Riwayat aktivitas** menampilkan 50 aktivitas terbaru (waktu, jenis, pelaku). Riwayat tidak dapat diubah atau dihapus, dan isi pengaduan serta kata sandi tidak pernah tercatat.

8.4 Hak akses (RBAC) — Super Admin

Hak akses menentukan **tindakan** apa yang boleh dilakukan tiap peran, misalnya *Menerbitkan disposisi* atau *Mengelola hari libur*. Daftar tindakannya tetap; Super Admin memilih peran mana yang memegangnya.

1. Buka tab **Hak akses (RBAC)** dan pilih **Peran**.
2. Hidupkan atau matikan sakelar tiap izin. Perubahan tersimpan dan langsung berlaku. **Kembalikan ke bawaan** membatalkan seluruh perubahan untuk peran itu.



Gambar 8.4 Tab Hak akses (RBAC).

- Izin hanya dapat diberikan kepada **peran yang berhak**; batas ini dijaga server.
- Izin **Mengelola akun pengguna** dan **Mengelola RBAC** milik Super Admin **terkunci** dan selalu berlaku.
- **Cakupan data** (data mana yang terlihat) ditentukan sistem dan tidak dapat diubah dari matriks, sehingga salah atur tidak membuka data yang seharusnya tertutup.
- Lampiran C memuat seluruh izin beserta pengaturan bawaan.

BAB 9

Tenggat SOP, Notifikasi, dan Keamanan

Aturan 20 dan 40 hari kerja, arti warna penanda, email yang dikirim aplikasi, kebiasaan aman, dan ke mana mencari bantuan.

UNTUK Semua pengguna petugas

9.1 Aturan hitung tenggat

Mengikuti SOP penanganan Dumas, tenggat dihitung dalam **hari kerja sejak pengaduan diterima Itwasda**. Hari penerimaan, Sabtu, Minggu, libur nasional, dan cuti bersama tidak dihitung. Tenggat dihitung ulang setiap halaman dibuka, jadi koreksi kalender langsung berlaku.

SOP	Tenggat	Terpenuhi bila
Langkah 3 · Telaah awal dan disposisi	3 hari kerja	Disposisi pertama terbit paling lambat 3 hari kerja sejak registrasi (dipantau di Indikator kinerja).
Langkah 7 · Laporan perkembangan (SP3D)	20 hari kerja	Tanggal SP3D dikirim tercatat, atau pengaduan selesai lebih dulu.
Langkah 10 · Penyelesaian Dumas	40 hari kerja	Status menjadi Selesai atau Diarsipkan (tanggal penutupan pertama).

- **Itwasda** mencatat: hitungan dimulai dari tanggal diterima Itwasda (bawaan hari ini).
- **Krimsus** mencatat: hitungan dimulai setelah **Registrasi Itwasda**; sebelumnya penanda kuning.
- **Pengawas eksternal** mengirim: dihitung sejak hari pengiriman.
- **Laporan Polrestabes** sendiri tidak memakai tenggat SOP Dumas.

Warna	Arti
Merah	Tenggat terlewati dan belum dipenuhi, mis. *SP3D: lewat 19 hari kerja*.
Kuning	Sisa 5 hari kerja atau kurang, atau belum diregistrasi Itwasda sehingga tenggat belum berjalan.
Hijau	Tenggat terpenuhi tepat waktu.
Abu-abu	Masih ada sisa waktu, mis. *Sisa 20 hari kerja*.

9.2 Email pemberitahuan

Email tidak memuat isi pengaduan, hanya nomor pelacakan, sumber, dan tautan ke aplikasi. Email gagal dicoba ulang otomatis sampai 5 kali.

Kejadian	Penerima
Perkembangan dibagikan	Pelapor yang akunnya ditautkan
Dumas baru dicatat	Itwasda, Pimpinan, Propam, Krimsus (kecuali pencatatnya)
Disposisi diterbitkan atau hasil dikembalikan	Unit tujuan
Hasil tindak lanjut dilaporkan	Itwasda
Keterangan susulan pengawas	Itwasda dan unit yang menangani
Ringkasan harian, 08.00 WIB hari kerja	Itwasda, Pimpinan, Propam, Krimsus

9.3 Menjaga keamanan dan mencari bantuan

- Gunakan kata sandi minimal 12 karakter. Jangan membagikannya; tidak ada petugas atau admin yang berhak memintanya.
- Keluar dari akun setelah selesai; sesi berakhir sendiri setelah 8 jam. Segera laporkan kepada admin akun bila akun diduga dipakai orang lain.
- Buka lampiran dan data hanya untuk keperluan tugas; setiap unduhan dan perubahan tercatat di audit. Jangan menyalin isi pengaduan ke aplikasi pesan pribadi atau media sosial.
- Bantuan: baca Lampiran A. Pelapor menghubungi Itwasda lewat saluran resmi Polda Sumut. Petugas menghubungi admin akun (akun dan hak akses) atau Itwasda (penanganan). Sebutkan **nama halaman**, **tindakan**, dan **pesan yang muncul**, tanpa kata sandi.

LAMPIRAN A

Pemecahan Masalah

Jawaban singkat untuk kendala yang paling sering terjadi.

Kendala	Penyebab dan cara mengatasi
Tidak bisa masuk	Periksa email dan kata sandi; akun nonaktif ditolak. Bila muncul *Terlalu banyak percobaan*, tunggu beberapa menit. Bila lupa, pakai **Minta tautan melalui email**.
Pengaduan saya kosong	Pengaduan muncul setelah ditautkan Itwasda ke akun Anda. Sampaikan nama dan email akun kepada petugas, atau pakai tautan dan kode akses.
Kode akses ditolak atau terkunci	Periksa 6 digit kode. Lima kali salah mengunci 15 menit. Bila tautan atau kode hilang, minta Itwasda membuat yang baru.
Email tidak datang	Periksa folder spam. Email perkembangan hanya terkirim bila akun sudah ditautkan saat ringkasan dibagikan. Undangan akun dapat diminta ulang lewat **Minta tautan melalui email**.
Halaman ini bukan untuk peran Anda	Halaman di luar hak akses peran Anda. Hubungi admin akun bila memerlukannya.
Menu Catat pengaduan atau Indikator kinerja tidak ada	Izin peran Anda tidak aktif. Super Admin dapat mengaturnya di Hak akses (RBAC); muat ulang halaman setelahnya.
Tombol Terbitkan disposisi tidak aktif	Disposisi hanya dapat diterbitkan Itwasda setelah pengaduan diregistrasi.
Tenggat SOP belum berjalan	Surat belum diregistrasi Itwasda (penanda kuning *Belum diregistrasi Itwasda*).
Hitungan hari kerja terasa keliru	Kalender hari libur mungkin belum lengkap. Itwasda dapat menambahkannya.
Status Selesai atau Diarsipkan tidak tersimpan	Isi **Hasil klarifikasi** minimal 10 karakter.
Draf tidak bisa dibagikan	Draf tanpa ringkasan untuk pelapor tidak dapat dibagikan. Itwasda melengkapi **Ringkasan untuk pelapor** lalu membagikannya.
Unggah lampiran gagal	Gunakan PDF, JPG, atau PNG; maksimal 5 berkas, masing-masing 5 MB. Berkas yang hanya diganti ekstensinya ditolak.
Ringkasan dibagikan tetapi email gagal	Itwasda memilih **Kirim ulang email pelapor** pada Riwayat perkembangan.
Diminta masuk kembali	Sesi berakhir setelah 8 jam, atau peran akun Anda baru diubah.

LAMPIRAN B

Status dan Istilah

Arti status pengaduan dan disposisi, serta glosarium istilah.

Status	Artinya	Kapan berubah
Diterima	Surat dicatat, menunggu ditelaah.	Saat dicatat.
Sedang ditelaah	Isi dan kelengkapan diperiksa.	Itwasda mengubah status.
Perlu informasi	Petugas memerlukan keterangan tambahan.	Itwasda mengubah status.
Ditugaskan	Diteruskan ke unit yang berwenang.	Otomatis saat disposisi terbit.
Dalam penanganan	Unit sedang menindaklanjuti.	Otomatis saat unit menerima disposisi.
Penelaahan hasil	Hasil diperiksa sebelum ditutup.	Otomatis saat unit melaporkan hasil.
Selesai	Penanganan sudah selesai.	Itwasda, dengan hasil klarifikasi.
Diarsipkan	Disimpan sebagai arsip.	Itwasda, dengan hasil klarifikasi.

Status disposisi	Artinya
Menunggu diterima unit	Disposisi terbit, unit belum menerima.
Diterima, sedang ditindaklanjuti	Unit sudah menerima dan menangani.
Hasil dilaporkan ke Itwasda	Hasil tertulis terkirim, menunggu verifikasi.
Dikembalikan untuk penyempurnaan	Itwasda meminta hasil dilengkapi; unit melapor ulang.

Istilah	Artinya
Itwasda	Inspektorat Pengawasan Daerah: menelaah, mendisposisikan, dan memverifikasi penanganan Dumas.
Propam	Profesi dan Pengamanan. Unit pelaksana disposisi.
Krimsus / Ditkrimsus	Reserse Kriminal Khusus. Unit pelaksana yang juga dapat mencatat Dumas sendiri.
Polrestabes Medan	Kepolisian Resor Kota Besar Medan. Unit dengan jalur laporan sendiri.
Ombudsman RI, Kompolnas, Komnas HAM	Lembaga pengawas eksternal yang mengirim dan memantau Dumas.
Tautan akun	Menghubungkan pengaduan dengan akun pelapor setelah identitas diperiksa.
Tautan pelacakan	Tautan dan kode 6 digit agar pelapor membaca ringkasan tanpa masuk.
Catatan internal	Catatan petugas yang tidak pernah tampil bagi pelapor maupun pengawas eksternal.
Nota dinas	Dokumen internal dasar disposisi; nomornya dicatat pada disposisi.
SOP	Standar operasional prosedur penanganan Dumas.
RBAC	Pengaturan hak akses berbasis peran.
Audit	Catatan tindakan penting yang tidak dapat diubah atau dihapus.

LAMPIRAN C

Hak Akses Bawaan

Pengaturan awal izin setiap peran. Super Admin dapat mengubahnya lewat Hak akses (RBAC), sehingga tampilan di aplikasi Anda bisa berbeda.

Izin	Super Admin	Admin	Itwasda	Propam	Krimsus	Polres	Pimpinan	Pengawas
PENGADUAN								
Melihat pengaduan			●	●	●	●	●	
Mencatat pengaduan baru			●		●	●		●
Mengoreksi data pengaduan			●		●	●		
Mengubah status pengaduan			●			●		
Meregistrasi penerimaan Itwasda			●					
Menautkan akun pelapor			●					
Mencari dan membuat akun pelapor			●					
Mengunggah lampiran			●	●	●	●		●
DISPOSISI								
Menerbitkan disposisi			●					
Menerima disposisi				●	●	●		
Melaporkan hasil tindak lanjut				●	●	●		
Mengembalikan hasil tindak lanjut			●					
Mengatur akses penugasan unit			●					
TINDAK LANJUT								
Mencatat SP3D			●	●	●			
Menulis catatan perkembangan			●	●	●	●		
Menerbitkan ringkasan ke pelapor			●					
Menambah keterangan susulan								●
PEMANTAUAN								
Melihat indikator kinerja			●	●	●	●	●	●
Mengelola hari libur			●					
ADMINISTRASI								
Mengelola akun pengguna	●	●						
Mengelola RBAC	●							

CAKUPAN DATA

Tabel ini hanya menjawab *boleh melakukan tindakan ini?* Data yang terlihat ditentukan sistem berdasarkan peran, kepemilikan, dan penugasan. Mis. Propam dan Krimsus membaca seluruh Dumas Polda tetapi hanya mengubah yang didisposisikan kepadanya.

Kata Penutup

Demikian modul cara penggunaan KUAT WASSIDIK ini kami susun. Kami berharap modul ini membantu setiap pengguna menjalankan perannya dengan tertib: mencatat dengan benar, menindaklanjuti tepat waktu, dan memberi kabar yang jelas kepada pelapor.

Aplikasi dan modul ini akan terus diperbarui mengikuti kebutuhan di lapangan dan perubahan SOP. Bila Anda menemukan bagian modul yang kurang jelas, tampilan yang berbeda dari kenyataan, atau memiliki saran perbaikan, sampaikan kepada Itwasda Polda Sumatera Utara atau admin akun.

Terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penyusunan dan pengujian aplikasi ini. Semoga KUAT WASSIDIK menjadi sarana yang bermanfaat untuk mewujudkan pelayanan yang **melindungi, mengayomi, dan melayani** masyarakat.

Medan, Oktober 2026
Tim Pengembang KUAT WASSIDIK
Polda Sumatera Utara