



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.953, 2018

POLRI. Penganan Pengaduan Masyarakat.
Pencabutan.

PERATURAN KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 9 TAHUN 2018
TENTANG
TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme serta meningkatkan pelayanan Kepolisian Negara Republik Indonesia yang profesional, modern dan terpercaya dibutuhkan peran serta masyarakat dalam bentuk penyampaian pengaduan sesuai dengan prinsip keterbukaan untuk ditangani secara baik, cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan;
- b. bahwa Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2012 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia memerlukan penyelarasan sesuai dengan perkembangan masyarakat, ilmu pengetahuan, teknologi dan peraturan perundangan-undangan, sehingga perlu diganti;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia tentang

Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di
Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia;

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 4186);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TENTANG TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA.

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. Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Mabes Polri adalah kesatuan organisasi Polri pada tingkat pusat.
3. Kepala Polri yang selanjutnya disebut Kapolri adalah pimpinan Polri dan penanggung jawab penyelenggara fungsi kepolisian.
4. Inspektorat Pengawasan Umum Polri yang selanjutnya disebut Itwasum Polri adalah unsur pengawas dan pembantu pimpinan dalam bidang pengawasan pada tingkat Mabes Polri yang berada di bawah Kapolri.

5. Kepolisian Daerah yang selanjutnya disingkat Polda adalah pelaksana tugas dan wewenang Polri di wilayah provinsi yang berada di bawah Kapolri.
6. Badan Reserse Kriminal Polri yang selanjutnya disebut Bareskrim Polri adalah unsur pelaksana tugas pokok Polri di bidang reserse kriminal pada tingkat Mabes Polri yang berada di bawah Kapolri.
7. Divisi Profesi dan Pengamanan Polri yang selanjutnya disebut Divpropam Polri adalah unsur pengawas dan pembantu pimpinan dalam bidang pertanggungjawaban profesi dan pengamanan internal pada tingkat Mabes Polri yang berada di bawah Kapolri.
8. Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disebut Dumas adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, Instansi Pemerintah atau pihak lain kepada Polri berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
9. Penanganan Dumas adalah proses kegiatan yang meliputi penatausahaan penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, dan tindak lanjut.
10. Pemeriksaan Dumas adalah proses identifikasi masalah, analisis dan evaluasi bukti yang dilakukan secara independen, objektif dan profesional berdasarkan standar yang berlaku untuk menilai kebenaran atas pengaduan masyarakat.
11. Satuan Fungsi yang selanjutnya disebut Satfung adalah bagian dari unit organisasi Polri yang melaksanakan kegiatan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
12. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat atau kementerian/lembaga yang menyampaikan pengaduan kepada Polri.
13. Terlapor adalah Pegawai Negeri pada Polri yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
14. Kode Etik Profesi Polri yang selanjutnya disingkat KEPP adalah norma-norma atau aturan-aturan yang merupakan kesatuan landasan etik atau filosofis yang

berkaitan dengan perilaku maupun ucapan mengenai hal-hal yang diwajibkan, dilarang, patut, atau tidak patut dilakukan oleh Anggota Polri dalam melaksanakan tugas, wewenang, dan tanggung jawab jabatan.

Pasal 2

Tata cara penanganan Dumas di lingkungan Polri bertujuan untuk:

- a. terselenggaranya pelayanan Dumas yang baik oleh Polri dalam upaya meningkatkan kepercayaan masyarakat;
- b. terselenggaranya pengawasan dan pengendalian yang akuntabel dalam penanganan Dumas; dan
- c. terselesaikannya Dumas secara baik, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pasal 3

Tata cara penanganan Dumas di lingkungan Polri dilaksanakan dengan prinsip:

- a. legalitas, yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan;
- b. transparan, yaitu memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan Dumas berdasarkan tata cara dan tindak lanjutnya;
- c. koordinasi, yaitu melaksanakan kerja sama yang baik antar pejabat yang berwenang dengan aparatur pemerintah dan nonpemerintah berdasarkan tata cara, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- d. efektivitas dan efisiensi, yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. akuntabilitas, yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan, baik proses maupun tindak lanjutnya;
- f. objektivitas, yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan atau kepentingan pihak tertentu; dan
- g. proporsionalitas, yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan tetap

memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang.

Pasal 4

- (1) Dumas dapat disampaikan secara langsung atau tidak langsung.
- (2) Dumas secara langsung, merupakan pengaduan yang disampaikan oleh pelapor secara langsung melalui:
 - a. bagian pelayanan Dumas;
 - b. sentra pelayanan Dumas; atau
 - c. unit pelayanan Dumas.
- (3) Dumas secara tidak langsung, merupakan pengaduan yang disampaikan oleh pelapor melalui:
 - a. komunikasi elektronik dengan menggunakan aplikasi; dan/atau
 - b. surat-menyurat.

Pasal 5

Dumas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 dapat disampaikan terkait dengan:

- a. pelayanan Polri;
- b. penyimpangan perilaku Pegawai Negeri pada Polri; dan/atau
- c. penyalahgunaan wewenang.

BAB II

PENATAUSAHAAN DUMAS

Pasal 6

- (1) Penatausahaan Dumas dilakukan dengan tahapan:
 - a. pencatatan;
 - b. penelaahan;
 - c. pengklasifikasian;
 - d. pengelompokan
 - e. pendistribusian; dan
 - f. pengarsipan.