



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.61,2012

**KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA.
Penanganan. Pengaduan Masyarakat. Tata
Cara.**

PERATURAN KEPALA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA NOMOR 2 TAHUN 2012

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 pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban bagi penyelenggara negara sebagaimana diamanatkan dalam peraturan perundang-undangan, yang pelaksanaannya diawasi oleh masyarakat dalam rangka mewujudkan akuntabilitas publik, menuju pemerintahan yang bersih dan berwibawa serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme;
 - b. bahwa hak untuk mendapatkan pelayanan merupakan harapan bagi setiap warga masyarakat atas permasalahan yang disampaikan pada penyelenggara negara guna mendapatkan penyelesaian secara tuntas;
 - c. bahwa Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan bagian dari penyelenggara negara berkewajiban untuk memberikan pelayanan atas keluhan dan pengaduan masyarakat guna mendapatkan penyelesaian dan kepastian hukum;

- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
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 4186);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
4. Peraturan Presiden Nomor 52 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Organisasi Kepolisian Negara Republik Indonesia;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : **PERATURAN KEPALA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TENTANG TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA**

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan kapolri ini yang dimaksud dengan:

1. Kepolisian Negara Republik Indonesia yang selanjutnya disingkat 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. Pengaduan masyarakat yang selanjutnya disingkat Dumas adalah pengaduan dari masyarakat, Instansi Pemerintah atau pihak lain secara lisan atau tertulis mengandung informasi, keluhan, ketidakpuasan atau adanya penyimpangan atas kinerja Polri yang memerlukan penanganan dan penyelesaian lebih lanjut.
3. Penanganan pengaduan masyarakat adalah kegiatan penanganan keluhan/ pengaduan melalui proses penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut, dan pengarsipan.
4. Pengawasan Fungsional yang selanjutnya disingkat Wasnal adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawas secara fungsional baik intern maupun ekstern Polri, yang dilaksanakan terhadap pelaksanaan tugas Polri, dalam memberikan perlindungan, pelayanan dan pengayoman masyarakat serta penegakan hukum agar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Pengawasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat Wasmas adalah pengawasan yang dilakukan oleh warga masyarakat yang disampaikan secara lisan atau tertulis kepada Polri berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan masyarakat yang bersifat membangun.
6. Dumas berkadar pengawasan adalah pengaduan dari masyarakat, instansi pemerintah, atau pihak lain yang isinya mengandung informasi, keluhan atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh Pegawai Negeri pada Polri, yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat, Polri, atau negara.
7. Dumas tidak berkadar pengawasan adalah pengaduan dari masyarakat, instansi pemerintah atau pihak lain yang isinya mengandung informasi berupa saran, sumbangan pemikiran, kritik yang konstruktif yang bermanfaat bagi peningkatan kinerja dan pelayanan Polri kepada masyarakat.
8. Penyaluran adalah suatu kegiatan instansi penerima Dumas untuk meneruskan pengaduan kepada instansi yang berwenang untuk dilakukan penanganan lebih lanjut, sesuai fungsi dan kewenangannya.
9. Tindak lanjut adalah suatu kegiatan lanjutan yang dilakukan oleh pimpinan instansi yang berwenang atas rekomendasi atau saran aparat pengawasan berdasarkan hasil penelitian atau pemeriksaan permasalahan yang diajukan oleh masyarakat.

Pasal 2

Tujuan Peraturan Kapolri ini:

- a. terselenggaranya pelayanan Dumas yang baik oleh Polri dalam upaya meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat;
- b. terselenggaranya pengawasan dan pengendalian yang akuntabel dalam penanganan serta penuntasan Dumas; dan
- c. terselesaikannya Dumas secara cepat, tepat, tuntas dan dapat dipertanggung jawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 3

Prinsip-prinsip dalam Peraturan kapolri ini, meliputi:

- a. kepastian hukum, yaitu penanganan Dumas dilaksanakan sesuai prosedur dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis;
- b. transparan, yaitu penanganan Dumas dilakukan berdasarkan mekanisme secara jelas dan terbuka, agar masyarakat dapat mengetahui perkembangan dan tindak lanjutnya;
- c. visibel, yaitu informasi tindak lanjut penanganan Dumas disampaikan secara jelas, akurat, dan nyata berdasarkan fakta dan data yang ditemukan;
- d. *accessible*, yaitu tempat penanganan Dumas mudah didatangi, dijangkau, dan dihubungi oleh masyarakat atau pengadu;
- e. koordinasi, yaitu hubungan atau kerja sama dalam penanganan Dumas oleh antar pejabat yang berwenang dan terkait, berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur secara sinergi;
- f. efektif dan efisien, yaitu penanganan Dumas dilaksanakan tepat sasaran, tepat guna, dan tepat manfaat dengan mempertimbangkan tenaga, waktu dan biaya;
- g. akuntabel, yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan, baik proses maupun tindak lanjutnya;
- h. objektif, yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan atau kepentingan pihak tertentu; dan
- i. proporsional, yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang.

BAB II
JENIS DAN PENATAUSAHAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu
Jenis Pengaduan

Pasal 4

- (1) Dumas dapat disampaikan secara langsung atau tidak langsung.**
- (2) Dumas secara langsung, merupakan pengaduan yang disampaikan oleh pengadu secara langsung melalui:**
 - a. Sentra Pelayanan Dumas; dan**
 - b. setiap Pegawai Negeri pada Polri.**
- (3) Dumas secara tidak langsung, merupakan pengaduan yang disampaikan oleh pengadu melalui:**
 - a. surat;**
 - b. Tromol Pos 7777 atau kotak pos Dumas Mabes Polri atau pada masing-masing kesatuan kewilayahan;**
 - c. website dan e-mail Polri;**
 - d. telepon, faksimili, atau SMS;**
 - e. media massa dan jejaring sosial;**
 - f. surat Dumas melalui Instansi Pemerintah:**
 - 1. Presiden RI melalui Sekretariat Negara (Setneg) atau Staf Khusus Pengelola Dumas;**
 - 2. DPR-RI atau DPRD;**
 - 3. kementerian/lembaga;**
 - 4. badan/komisi;**
 - 5. pemerintah daerah;**
 - 6. instansi penegak hukum; dan**
 - 7. instansi pengawas intern pemerintahan lainnya;**
 - g. surat Dumas melalui lembaga kemasyarakatan:**
 - 1. Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM); dan**
 - 2. Lembaga Bantuan Hukum (LBH) atau Advokat;**
 - h. surat Dumas melalui Tokoh Agama (Toga), Tokoh Masyarakat (Tomas), Tokoh Adat (Todat), atau Tokoh Pemuda (Toda).**