



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

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 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

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 diadakan 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 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*

- 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

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).

Pasal 5

Dumas secara langsung atau tidak langsung dapat disampaikan oleh instansi, masyarakat, atau anggota Polri, atas:

- a. komplain atau ketidakpuasan terhadap pelayanan anggota Polri dalam pelaksanaan tugas;
- b. penyimpangan perilaku anggota Polri terkait dengan pelanggaran disiplin, kode etik, dan tindak pidana;
- c. saran, sumbangan pemikiran, kritik yang konstruktif yang bermanfaat bagi peningkatan kinerja dan pelayanan Polri;
- d. permintaan klarifikasi atau kejelasan atas penanganan perkara yang ditangani Polri atau tindakan kepolisian; dan
- e. komplain atau ketidakpuasan atas keputusan hukuman yang bersifat administratif bagi pegawai negeri pada Polri.

Bagian Kedua Penatausahaan

Paragraf 1 Penerimaan dan Pencatatan

Pasal 6

- (1) Penerimaan dan pencatatan Dumas secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2), dilaksanakan oleh Sentra Pelayanan Dumas di lingkungan Polri dari tingkat Polsek sampai dengan Mabes Polri, dan setiap anggota Polri yang menerima pengaduan.

(2) Setiap

- (2) Setiap anggota Polri yang menerima laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib segera meneruskan pada pejabat Polri yang bertugas di Sentra Pelayanan Dumas, untuk dilakukan pencatatan.
- (3) Penerimaan dan pencatatan Dumas secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) diselenggarakan oleh:
- a. Bagdumas Itwasum Polri, Rowasidik Bareskrim Polri, dan Bagyanduan Divpropam Polri, pada tingkat Mabes Polri;
 - b. Subbagdumas Itwasda, Bagwassidik Ditreskrim, dan Subbidyanduan Bidpropam, pada tingkat Polda;
 - c. Satreskrim, Siwas, dan Sipropam, pada Tingkat Polres; dan
 - d. Kapolsek, pada tingkat Polsek.

Paragraf 2 Penelaahan

Pasal 7

- (1) Dumas yang telah dicatat, ditelaah dan dikelompokkan berdasarkan jenis penyimpangan dengan kode masalah sebagai berikut:
- a. kode 01 Penyalahgunaan wewenang;
 - b. kode 02 Pelayanan masyarakat;
 - c. kode 03 Korupsi atau pungutan liar (Pungli);
 - d. kode 04 Kepegawaian atau ketenagakerjaan;
 - e. kode 05 Pertanahan atau perumahan;
 - f. kode 06 Hukum atau peradilan dan HAM;
 - g. kode 07 Kewaspadaan Nasional;
 - h. kode 08 Tatalaksana atau regulasi;
 - i. kode 09 Lingkungan Hidup (LH); dan
 - j. kode 10 Umum.
- (2) Hasil pengelompokan Dumas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan pengklasifikasian sebagai berikut:
- a. Dumas berkadar pengawasan, yaitu:
 1. Dumas logis dan memadai dengan identitas pelapor jelas dan didukung bukti awal;
 2. Dumas logis dan memadai dengan didukung bukti awal, walaupun identitas pelapor tidak jelas;

3. Dumas

3. Dumas kurang memadai namun identitas pelapor jelas; dan
 4. Dumas yang sama dan sedang atau telah dilakukan pemeriksaan.
- b. Dumas tidak berkadar pengawasan, yaitu:
1. Dumas berupa saran, sumbangan pemikiran, kritik yang konstruktif yang bermanfaat bagi peningkatan kinerja dan pelayanan Polri kepada masyarakat; dan
 2. Dumas tidak logis berupa keinginan pelapor secara normatif tidak sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Paragraf 3 Pengarsipan

Pasal 8

Pengarsipan Dumas dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku di lingkungan Polri, berdasarkan:

- a. jenis penyimpangan dan kode masalah;
- b. klasifikasi hasil penelaahan;
- c. Satker terlapor; dan
- d. urutan tanggal, bulan dan tahun diterimanya pengaduan.

Pasal 9

Pengarsipan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 dilaksanakan oleh setiap Satker dan Sentra Pelayanan Dumas yang menerima Dumas secara langsung dan tidak langsung.

BAB III

TATA CARA PENANGANAN, KOORDINASI DAN PENYELESAIAN

Bagian Kesatu Tata Cara Penanganan

Pasal 10

Penanganan Dumas secara langsung, ditindaklanjuti oleh personel yang menerima pengaduan dan wajib diteruskan kepada pimpinan dan/atau Sentra Pelayanan Dumas untuk diproses lebih lanjut.

Pasal 11

Pasal 11

Penanganan Dumas secara tidak langsung yang diterima oleh Mabes Polri, ditindaklanjuti oleh Satker atau Sentra Pelayanan Dumas dengan mekanisme sebagai berikut:

- a. Itwasum Polri menindaklanjuti Dumas yang diterima, dengan melakukan:
 1. pencatatan, penelaahan, dan pengkajian atas materi Dumas;
 2. meneruskan atau menyalurkan disertai arahan kepada:
 - a) Kadivpropam Polri, berkaitan dengan penyimpangan, pelanggaran disiplin, pelanggaran Kode Etik Profesi Polri, dan/atau penyalahgunaan wewenang;
 - b) Kabareskrim Polri berkaitan dengan pelayanan proses penyidikan tindak pidana yang ditangani oleh penyidik Bareskrim Polri;
 - c) Kasatker di lingkungan Mabes Polri berkaitan dengan pelayanan Polri sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya; dan
 - d) Kapolda berkaitan dengan permasalahan yang terjadi di wilayah hukumnya;
 3. pengawasan dan pengendalian, analisis dan evaluasi penanganan tindak lanjut Dumas;
 4. memberikan jawaban atau tanggapan kepada pengadu atas pengaduan yang diterima oleh Itwasum Polri;
 5. menghimpun laporan atau tanggapan Dumas di lingkungan Polri; dan
 6. membuat laporan kepada Kapolri dan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menneg PAN dan RB).
- b. Bareskrim Polri:
 1. Dumas yang diterima Bareskrim Polri ditindaklanjuti dengan pencatatan dan diteruskan kepada Karowassidik Bareskrim Polri untuk dilakukan penelaahan, pengkajian, gelar perkara, supervisi, dan arahan atas materi Dumas;
 2. Dumas yang diterima dari Itwasum Polri dan Divpropam Polri ditindaklanjuti dengan penelaahan, pengkajian, proses penyidikan atau penghentian penyidikan;
 3. Dumas yang bukan kewenangannya, penanganannya dilimpahkan kepada:
 - a) Divpropam Polri, berkaitan dengan permasalahan pelanggaran disiplin atau kode etik profesi Polri;
 - b) Kasatker di lingkungan Mabes Polri berkaitan dengan pelayanan Polri sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya; dan
 - c) Kapolda

- c) Kapolda berkaitan dengan perkara pidana berdasarkan bobot permasalahannya;
- 4. memberikan jawaban atau tanggapan kepada pengadu; dan
- 5. melaporkan kepada Irwasum Polri atas tindak lanjut penanganan Dumas;
- c. Divpropam Polri:
 - 1. Dumas yang diterima Divpropam Polri ditindaklanjuti dengan pencatatan, penelaahan, pengkajian dan penyelidikan oleh Paminal;
 - 2. melakukan audit investigasi, pemeriksaan, serta penegakan pelanggaran disiplin atau kode etik profesi Polri;
 - 3. Dumas yang diterima dari Itwasum Polri atau Bareskrim Polri terkait pelanggaran disiplin atau kode etik profesi Polri, ditindaklanjuti dan diproses sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - 4. Dumas yang diterima dan bukan merupakan kewenangannya, dilimpahkan kepada:
 - a) Kabareskrim Polri berkaitan dengan pemasalahan tindak pidana;
 - b) Kasatker di lingkungan Mabes Polri berkaitan dengan pelayanan Polri sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya; dan
 - c) Kapolda, sesuai dengan wilayah hukumnya;
 - 5. Dumas yang diterima dengan bobot permasalahan bersifat ringan, penanganannya dapat dilimpahkan kepada Kapolda;
 - 6. memberikan jawaban atau tanggapan kepada pengadu; dan
 - 7. melaporkan kepada Irwasum Polri atas tindak lanjut penanganan Dumas.

Pasal 12

Penanganan Dumas secara tidak langsung yang diterima oleh Polda, ditindaklanjuti oleh Satker atau Sentra Pelayanan Dumas dengan mekanisme sebagai berikut:

- a. Itwasda menindaklanjuti Dumas yang diterima, dengan melakukan:
 - 1. pencatatan, penelaahan, dan pengkajian atas materi Dumas;
 - 2. meneruskan atau menyalurkan disertai arahan kepada:
 - a) Direktorat Reserse Kriminal (Ditreskrim) Polda berkaitan dengan pemasalahan tindak pidana;
 - b) Kabidpropam berkaitan dengan permasalahan pelanggaran disiplin atau KEPP;
 - c) Kasatker di lingkungan Polda berkaitan dengan permasalahan pelayanan Polri sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya;
 - 3. pengawasan

3. pengawasan dan pengendalian, analisis dan evaluasi penanganan tindak lanjut Dumas;
 4. menghimpun laporan atau tanggapan Dumas;
 5. memberikan jawaban atau tanggapan kepada pengadu atas pengaduan yang diterima oleh Itwasda; dan
 6. membuat laporan kepada Kapolda dan Irwasum Polri.
- b. Ditreskrim Polda:
1. Dumas yang diterima Ditreskrim Polda ditindaklanjuti dengan pencatatan, penelaahan, pengkajian dan penyelenggaraan gelar perkara atas materi Dumas;
 2. Dumas yang diterima dari Mabes Polri, Itwasda atau Bidpropam ditindaklanjuti dengan penelaahan, pengkajian, proses penyidikan atau penghentian penyidikan;
 3. Dumas yang bukan kewenangannya, penanganannya dilimpahkan kepada:
 - a) Bidpropam Polda, berkaitan dengan permasalahan pelanggaran disiplin atau Kode Etik Profesi Polri;
 - b) Kasatker di lingkungan Polda berkaitan dengan pelayanan Polri sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya; dan
 - c) Kapolres berkaitan dengan perkara pidana berdasarkan bobot permasalahannya.
 4. memberikan jawaban atau tanggapan kepada pengadu; dan
 5. melaporkan kepada Kapolda dan Irwasda atas tindaklanjut penanganan Dumas;
- c. Bidpropam Polda:
1. Dumas yang diterima Bidpropam ditindaklanjuti dengan pencatatan, penelaahan, pengkajian dan penyelidikan oleh Paminal;
 2. melakukan audit investigasi, pemeriksaan, serta penegakan pelanggaran disiplin atau kode etik profesi Polri;
 3. Dumas yang diterima dari Mabes Polri, Itwasda atau Ditreskrim terkait pelanggaran disiplin atau kode etik profesi Polri, ditindaklanjuti dan diproses sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
 4. Dumas yang bukan kewenangannya, penanganannya dilimpahkan kepada:
 - a) Ditreskrim Polda berkaitan dengan permasalahan tindak pidana;
 - b) Kasatker

- b) Kasatker di lingkungan Polda berkaitan dengan pelayanan Polri sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya; dan
 - c) Kapolres, sesuai dengan wilayah hukumnya.
5. memberikan jawaban atau tanggapan kepada pengadu; dan
 6. melaporkan kepada Kapolda dan Irwasda atas tindak lanjut penanganan Dumas.

Pasal 13

Penanganan Dumas secara tidak langsung yang diterima oleh Polres, ditindaklanjuti oleh Satker atau Sentra Pelayanan Dumas dengan mekanisme sebagai berikut:

- a. Kapolres yang menerima Dumas langsung atau menerima pelimpahan dari Polda menindaklanjuti dengan:
 1. penelaahan, dan pengkajian atas materi Dumas;
 2. meneruskan kepada Kasatreskrim atau Kasipropam sesuai permasalahannya disertai arahan/perintah penanganannya;
 3. pengawasan dan pengendalian, analisis dan evaluasi penanganan tindak lanjut Dumas;
 4. melaporkan kepada Kapolda dan Irwasda atas tindak lanjut penanganan Dumas.
- b. Satuan Reskrim:
 1. Dumas yang diterima melalui Kapolres atau diterima langsung oleh Satuan Reskrim ditindaklanjuti dengan pencatatan, penelaahan, pengkajian dan penyelenggaraan gelar perkara;
 2. Dumas yang diterima dari Polda, Siwas atau Sipropam ditindaklanjuti dengan proses penyidikan atau penghentian penyidikan; dan
 3. Dumas yang bukan kewenangannya, penanganannya dilimpahkan kepada Sipropam, berkaitan dengan permasalahan pelanggaran disiplin atau kode etik profesi Polri.
- c. Sipropam:
 1. Dumas yang diterima melalui Kapolres atau diterima langsung oleh Sipropam ditindaklanjuti dengan penelitian, penyelidikan oleh Paminal, audit investigasi, pemeriksaan, dan penegakan pelanggaran disiplin atau KEPP;
 2. Dumas yang diterima dari Polda, Siwas atau Satuan Reskrim, ditindaklanjuti dan diproses sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
 3. Dumas yang bukan kewenangannya, penanganannya dilimpahkan kepada Kasat Reskrim berkaitan dengan permasalahan tindak pidana;
 4. memberikan

4. memberikan jawaban atau tanggapan kepada pengadu; dan
 5. melaporkan kepada Kapolres dan Siwas atas tindak lanjut penanganan Dumas.
- d. Siwas:
1. melakukan pencatatan, penelaahan, dan pengkajian Dumas yang diterima dari Irwasda dan masyarakat;
 2. meneruskan Dumas yang diterima kepada:
 - a) Kasatreskrim berkaitan dengan pemasalahan tindak pidana; dan
 - b) Kasipropam berkaitan dengan permasalahan pelanggaran disiplin atau KEPP;
 3. melakukan monitoring atas tindak lanjut penanganan Dumas; dan
 4. melaporkan kepada Kapolres atas tindak lanjut penanganan Dumas.

Pasal 14

Penanganan Dumas secara tidak langsung yang diterima oleh Polsek, ditindaklanjuti oleh Satker atau Sentra Pelayanan Dumas dengan mekanisme sebagai berikut:

- a. Kapolsek yang menerima Dumas langsung, menindaklanjuti dengan:
 1. melakukan penelaahan, dan pengkajian atas materi Dumas;
 2. meneruskan kepada Kanitreskrim atau Kanitprovos sesuai permasalahannya disertai arahan/perintah penanganan;
 3. melakukan monitoring atas tindak lanjut penanganan Dumas; dan
 4. melaporkan kepada Kapolres dan Siwas atas tindak lanjut penanganan Dumas.
- b. Dumas yang tidak bisa diselesaikan di tingkat Polsek, Kapolsek wajib menyerahkan penanganannya kepada Kapolres.

Bagian Kedua Koordinasi

Pasal 15

- (1) Kasiwas Polres bertanggung jawab untuk mengoordinasikan seluruh Dumas yang diterima dan ditangani di lingkungan Polres dan Polsek.
- (2) Kasiwas Polres melaporkan Dumas dan hasil penanganannya kepada Kapolres.
- (3) Kapolres melaporkan penanganan Dumas kepada Kapolda dan Irwasda.

Pasal 16

Pasal 16

- (1) Irwasda bertanggung jawab untuk mengoordinasikan seluruh Dumas yang diterima dan ditangani di tingkat Polda dan Polres.
- (2) Irwasda melaporkan Dumas dan hasil penanganannya kepada Kapolda.
- (3) Kapolda melaporkan penanganan Dumas kepada Kapolri dan Irwasum Polri.

Pasal 17

- (1) Kasatker di lingkungan Mabes Polri bertanggung jawab atas pelaksanaan penanganan Dumas di Satker masing-masing dan melaporkan kepada Irwasum Polri.
- (2) Kabareskrim Polri dan Kadivpropam Polri menginventarisir, mengevaluasi, mengkaji laporan Dumas dan hasil penanganan yang dilakukan di lingkungan masing-masing, serta melaporkan kepada Irwasum Polri.

Pasal 18

- (1) Irwasum Polri bertanggung jawab untuk mengoordinasikan seluruh Dumas yang diterima dan ditangani di tingkat Mabes Polri.
- (2) Irwasum Polri menginventarisir, mengevaluasi dan mengkaji laporan Dumas dan hasil penanganan yang dilakukan oleh Polda dan Mabes Polri.
- (3) Irwasum Polri melaporkan Dumas dan hasil penanganannya kepada Kapolri dan Menneg PAN dan RB.

Pasal 19

Untuk kasus yang bersifat khusus, Polri dapat berkoordinasi dalam penanganan Dumas dengan:

- a. kementerian/lembaga/badan/komisi:
 1. Polri dengan APIP dan/atau yang menangani Dumas pada kementerian/lembaga/badan/komisi;
 2. Polri dengan instansi penegak hukum.
- b. masyarakat atau organisasi kemasyarakatan:
 1. Polri dengan pengadu/pelapor;
 2. Polri dengan organisasi kemasyarakatan.

Pasal 20

Pasal 20

Dalam hal Dumas secara tidak langsung ditujukan kepada 2 (dua) pejabat Polri atau lebih, untuk tertib administrasi, yang berkewajiban memberikan tanggapan atau jawaban kepada pengadu:

- a. Irwasum Polri, untuk pengaduan yang disampaikan kepada Kapolri dan pejabat di lingkungan Mabes Polri dan/atau Polda; dan
- b. Irwasda, untuk pengaduan yang disampaikan kepada Kapolda dan pejabat di lingkungan Polda dan/atau Polres.

Bagian Ketiga Penyelesaian

Pasal 21

- (1) Penyelesaian Dumas secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2), sebagai berikut:
 - a. diselesaikan oleh Satker/Satfung atau Polda/Polres yang menerima Dumas secara langsung dari pengadu/pelapor;
 - b. diselesaikan oleh Satker/Satfung atau Polda/Polres yang menerima limpahan penanganan Dumas;
 - c. Dumas yang tidak bisa diselesaikan, dilaporkan kepada:
 1. Irwasum Polri, pada tingkat Mabes Polri; dan
 2. Irwasda, pada tingkat Polda/Polres dan diteruskan kepada Irwasum Polri.

- (2) Penyelesaian Dumas secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3), sebagai berikut:
 - a. diselesaikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. terhadap pengadu/pelapor, diberikan informasi perkembangan penanganannya;
 - c. terhadap terlapor:
 1. hasil pemeriksaan tidak terbukti kebenarannya, pimpinan atau pejabat yang diberi wewenang segera mengembalikan nama baik terlapor; dan
 2. hasil pemeriksaan mengandung kebenaran, pimpinan atau pejabat yang diberi wewenang segera mengambil tindakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - d. terhadap hasil pemeriksaan:
 1. yang tidak terbukti, segera dihentikan pemeriksaannya dan diberitahukan kepada pengadu/pelapor;
 2. pengadu

2. pengadu/pelapor yang merasa tidak puas atas hasil pemeriksaan, dapat menyampaikan Dumas kembali disertai bukti baru; dan
3. yang bukan kewenangan Polri, dilimpahkan kepada instansi yang berwenang.

Pasal 22

- (1) Waktu pemberian tanggapan dan penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, sebagai berikut:
 - a. paling lambat dalam waktu 20 (dua puluh) hari sejak diterimanya pengaduan/laporan wajib memberikan tanggapan/jawaban kepada pengadu/pelapor; dan
 - b. paling lambat 90 (sembilan puluh) hari sejak diterimanya pengaduan/laporan wajib menyelesaikan permasalahan yang diadukan/dilaporkan.
- (2) Dalam hal jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak terpenuhi, pejabat penerima pengaduan wajib membuat laporan tertulis disertai alasan yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan kepada atasan langsung untuk diteruskan kepada Irwasum Polri.

Pasal 23

- (1) Status penyelesaian penanganan Dumas, dikategorikan sebagai berikut:
 - a. status dalam proses (P);
 - b. status selesai benar (SB); dan
 - c. status selesai tidak benar (STB).
- (2) Status dalam proses (P) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, yaitu Dumas yang masih dalam proses penanganan.
- (3) Status selesai benar (SB) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, yaitu Dumas telah selesai ditangani secara tuntas:
 - a. terhadap perkara pelanggaran kode etik profesi Polri atau disiplin, telah mendapatkan rekomendasi putusan sidang komisi kode etik profesi Polri dan putusan sidang disiplin;
 - b. terhadap perkara pidana, telah dikirimkan ke jaksa penuntut umum dan telah dinyatakan lengkap (P-21) atau diterbitkannya surat perintah penghentian penyidikan (SP3); dan
 - c. dilimpahkan ke instansi lain karena bukan wewenang Polri.

(4) Status

- (4) Status selesai Tidak Benar (STB) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, yaitu penanganan Dumas secara tuntas, namun laporan pengaduan tidak terbukti kebenarannya karena tidak didukung alat bukti yang cukup.

BAB IV

PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN PENANGANAN DUMAS

Pasal 24

Pengawasan dan pengendalian penanganan Dumas dilaksanakan oleh:

- a. Itwasum Polri, untuk lingkungan Polri;
- b. Biro Pengawasan Penyidikan (Rowassidik) Bareskrim Polri, untuk lingkungan Bareskrim Polri;
- c. Bagian Pelayanan Pengaduan (Bagyanduan) Divpropam Polri, untuk lingkungan Divpropam Polri;
- d. Itwasda, untuk lingkungan Polda, Polres, dan Polsek;
- e. Bagwassidik Polda, untuk lingkungan Ditreskrim Polda;
- f. Bidpropam Polda, untuk lingkungan Bidpropam Polda; dan
- g. Siwas, untuk lingkungan Polres dan Polsek.

Pasal 25

Pengawasan dan pengendalian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 dilaksanakan melalui kegiatan:

- a. pemantauan atau *monitoring* tindak lanjut penanganan Dumas;
- b. supervisi ke satuan yang menangani Dumas;
- c. meminta laporan hasil penanganan Dumas kepada Satker/Satfung atau Polda/Polres yang menangani Dumas; dan
- d. evaluasi data Dumas dan hasil penanganannya.

BAB V

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 26

Pada saat peraturan ini mulai berlaku, maka Surat Keputusan Kapolri No. Pol. : Skep/723/IX/2004 tanggal 21 September 2004 tentang Pedoman Administrasi Penanganan Pengaduan Masyarakat, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 27

Pasal 27

Peraturan Kapolri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, Peraturan Kapolri ini diundangkan dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 2012

KEPALA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA,

Drs. TIMUR PRADOPO
JENDERAL POLISI

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 2012

MENTERI HUKUM DAN HAM
REPUBLIK INDONESIA,

AMIR SYAMSUDIN

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2012 NOMOR