



**PERATURAN INSPEKTUR PENGAWASAN DAERAH
POLDA KEPULAUAN RIAU NOMOR 3 TAHUN 2012
TENTANG
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PEDOMAN ADMINISTRASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
INSPEKTUR PENGAWASAN DAERAH POLDA KEPULAUAN RIAU,**

- 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 22 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja tingkat Kepolisian Daerah;
5. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2012 Tentang Tata cara penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: **PERATURAN INSPEKTUR PENGAWASAN DAERAH POLDA KEPULAUAN RIAU TENTANG STANDAR OPERASIONAL DAN PROSEDUR (SOP) PEDOMAN ADMINISTRASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

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

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 diadukan oleh masyarakat.

Pasal 2

Tujuan Peraturan 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

- 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 PENGADUAN MASYARAKAT

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

- 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;
 - 3. 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

- 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.

BAB III

TATA CARA PENANGANAN, KOORDINASI DAN PENYELESAIAN

Pasal 6

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

Penanganan Dumas secara tidak langsung yang diterima oleh oleh Itwasda dengan mekanisme sebagai berikut:

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 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.

Pasal 7

- (1) Irwasda bertanggung jawab untuk mengoordinasikan seluruh Dumas yang diterima dan ditangani di tingkat Polda dan Polres.

(2) Irwasda

- (2) Irwasda melaporkan Dumas dan hasil penanganannya kepada Kapolda.
- (3) Kapolda melaporkan penanganan Dumas kepada Kapolri dan Irwasum Polri.

Pasal 8

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 9

Penyelesaian Dumas secara tidak langsung 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/pelapor yang merasa tidak puas atas hasil pemeriksaan, dapat menyampaikan Dumas kembali disertai bukti baru; dan

3. yang

3. yang bukan kewenangan Polri, dilimpahkan kepada instansi yang berwenang.

Pasal 10

- (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 11

- (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 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.

Pasal

Pasal 25

Pengawasan dan pengendalian penanganan Dumas dilaksanakan melalui kegiatan:

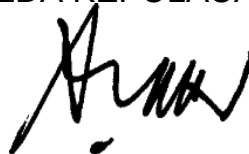
- a. pemantauan atau monitoring tindak lanjut penanganan Dumas;
- b. supervisi ke satuan yang menangani Dumas;
- c. meminta laporan hasil penanganan Dumas kepada Satker/Satfung atau Polda/Polres yang menangani Dumas; dan
- d. evaluasi data Dumas dan hasil penanganannya.

**BAB V
PENUTUP****Pasal 26**

Peraturan Inspektur pengawasan Daerah Polda Kepulauan Riau ini dibuat untuk dipedomani dan dilaksanakan dalam pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat (Dumas) di wilayah hukum Polda Kepulauan Riau dan Jajaran.

Ditetapkan di Batam
Pada tanggal, Agustus 2012

INSPKETUR PENGAWASAN DAERAH
POLDA KEPULAUAN RIAU



SUTARDJO, S.H.
KOMISARIS BESAR POLISI NRP 63070845