



## **LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT BULAN JANUARI 2022**

---

### **BAB I PENDAHULUAN**

#### **1. Umum.**

- a. Pengawasan terhadap kinerja Polri telah dilaksanakan dalam bentuk pengawasan melekat oleh Kasatker/Kasub Satker, pengawasan internal oleh Inspektorat dan pengawasan eksternal oleh instansi pemerintah maupun masyarakat yang selama ini telah berjalan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku. Namun demikian semua bentuk pengawasan tersebut di atas dirasakan masih belum optimal, sehingga diperlukan pengaturan tentang tata cara peran serta masyarakat dalam melaksanakan pengawasan sebagai bentuk kontrol sosial terhadap kinerja Polri dan akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas pokok Polri;
- b. Dengan telah ditetapkannya Peraturan Pemerintah No. 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara dalam bentuk mencari, memberikan informasi dan hak mengeluarkan saran dan pendapat secara bertanggung jawab terhadap pelaksanaan tugas pokok, fungsi dan peran yang dilakukan segenap jajaran Polri, hal tersebut membawakonsekuensi kepada segenap jajaran Polri untuk lebih profesional dalam pelaksanaan tugas sehingga mampu mengeliminir tindakan dan perilaku menyimpang, serta melakukan berbagai tindakan korektif apabila terjadi penyimpangan dan pelanggaran dalam pelaksanaan tugas;
- c. 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, menjujur pemerintah yang bersih dan berwibawa serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Sebagai tindak lanjut adanya peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan negara tersebut di atas, Polri telah menetapkan kebijakan tentang petunjuk administrasi penanganan pengaduan masyarakat sebagai pedoman kepada seluruh jajaran Polri dalam menindaklanjuti setiap pengaduan masyarakat baik yang dikirim oleh masyarakat secara perorangan maupun melalui pihak kedua (LSM, LBH, Tokoh Masyarakat dan sebagainya) maupun yang dikirim oleh Instansi Pemerintah atau Lembaga Tinggi Negara lainnya.

#### **2. Dasar .....**

## **2. Dasar.**

- a. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara;
- c. Peraturan Menteri PANRB Nomor : Per/05/M.PAN/4/2009 tanggal 7 April 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
- d. Peraturan Polri Nomor 9 Tahun 2018 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Polri;

## **3. Maksud dan Tujuan.**

- a. Maksud.

Laporan Bulanan penanganan pengaduan masyarakat ini disusun dengan maksud sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas penanganan pengaduan masyarakat yang mencakup kegiatan penatausahaan, tindak lanjut permintaan klarifikasi terhadap Satker/Satwil yang menjadi obyek pengaduan dan kecepatan tanggapan terhadap permintaan klarifikasi penanganan pengaduan masyarakat.

- b. Tujuan.

Laporan bulanan ini disusun dengan tujuan agar dapat dijadikan sebagai bahan informasi bagi Pimpinan Polri tentang permasalahan yang menjadi obyek pengaduan dan kinerja penanganan pengaduan masyarakat sehingga dapat dijadikan masukan dalam menetapkan kebijakan lebih lanjut terutama dalam peningkatan kinerja Polri.

## **4. Ruang Lingkup.**

Ruang lingkup laporan bulanan ini meliputi mekanisme penanganan pengaduan masyarakat, sumber/pengirim pengaduan dan atau laporan masyarakat, permasalahan yang menjadi obyek pengaduan masyarakat, tindak lanjut dan tanggapan serta status penilaian terhadap tanggapan permintaan klarifikasi.

## **5. Sistematika .....**

## **5. Sistematika.**

Laporan Bulanan penanganan pengaduan masyarakat ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

- I. PENDAHULUAN**
- II. TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**
- III. PENGADUAN MASYARAKAT**
- IV. PENUTUP**

## BAB II TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

### 6. Bentuk pengaduan masyarakat.

- a. Dumas dapat disampaikan secara langsung atau tidak langsung;
- b. Dumas secara langsung, merupakan pengaduan yang disampaikan oleh pengadu secara langsung melalui:
  - 1) Bagian pelayanan Dumas;
  - 2) Sentra pelayanan Dumas; dan
  - 3) Unit pelayanan Dumas.
- c. Dumas secara tidak langsung, merupakan pengaduan yang disampaikan oleh pengadu melalui:
  - 1) Komunikasi elektronik dengan menggunakan aplikasi; dan/atau
  - 2) Surat-menyurat.
- d. Dumas secara langsung atau tidak langsung dapat disampaikan oleh instansi, masyarakat, atau anggota Polri, atas:
  - 1) Komplain atau ketidakpuasan terhadap pelayanan anggota Polri dalam pelaksanaan tugas;
  - 2) Penyimpangan perilaku anggota Polri terkait dengan pelanggaran disiplin, kode etik dan tindak pidana;
  - 3) Saran, sumbangan pemikiran, kritik yang konstruktif yang bermanfaat bagi peningkatan kinerja dan pelayanan Polri
  - 4) Permintaan klarifikasi atau kejelasan atas penanganan perkara yang ditangani Polri atau tindakan kepolisian; dan
  - 5) Komplain atau ketidakpuasan atas keputusan hukuman yang bersifat administratif bagi pegawai negeri pada Polri.

### 7. Prinsip penanganan pengaduan masyarakat:

- a. **Kepastian hukum**, yaitu penanganan Dumas dilaksanakan sesuai prosedur dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis;
- b. **Transparan**, yaitu memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan Dumas berdasarkan tata cara dan tindak lanjutnya;
- c. **Visible**, 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.

## 8. Pelayanan Pengaduan Masyarakat.

- a. Penatausahaan pelayanan pengaduan masyarakat.

Setiap pengaduan masyarakat dan surat konfirmasi dari Instansi Pemerintah yang diterima, dilakukan penatausahaan dalam bentuk:

- 1) Pencatatan;
- 2) Penelaahan (kodefikasi);
- 3) Pengelompokan;
- 4) Pengolahan (permintaan klarifikasi);
- 5) Pengarsipan;
- 6) Tindak lanjut (jawaban kepada pelapor).

- b. Proses pembuktian pengaduan masyarakat.

Pengaduan masyarakat yang telah dicatat, ditelaah dan dikelompokkan menurut masalah serta menurut kategori berkadar pengawasan dan tidak berkadar pengawasan, ditindak lanjut dengan proses pembuktian melalui kegiatan-kegiatan:

- 1) Konfirmasi dan klarifikasi;
- 2) Penelitian/pemeriksaan;
- 3) Pelaporan hasil penelitian/pemeriksaan.

c. Tindak .....

c. Tindak lanjut dan pemantauan pengaduan masyarakat.

1) Tindak lanjut penelitian/pemeriksaan kasus.

a) Terhadap Pelapor:

- (1) Diinformasikan hasil proses pemeriksaan pengaduan masyarakat yang telah diselesaikan kepada Polri;
- (2) Merahasiakan identitas pelapor.

b) Terhadap Terlapor:

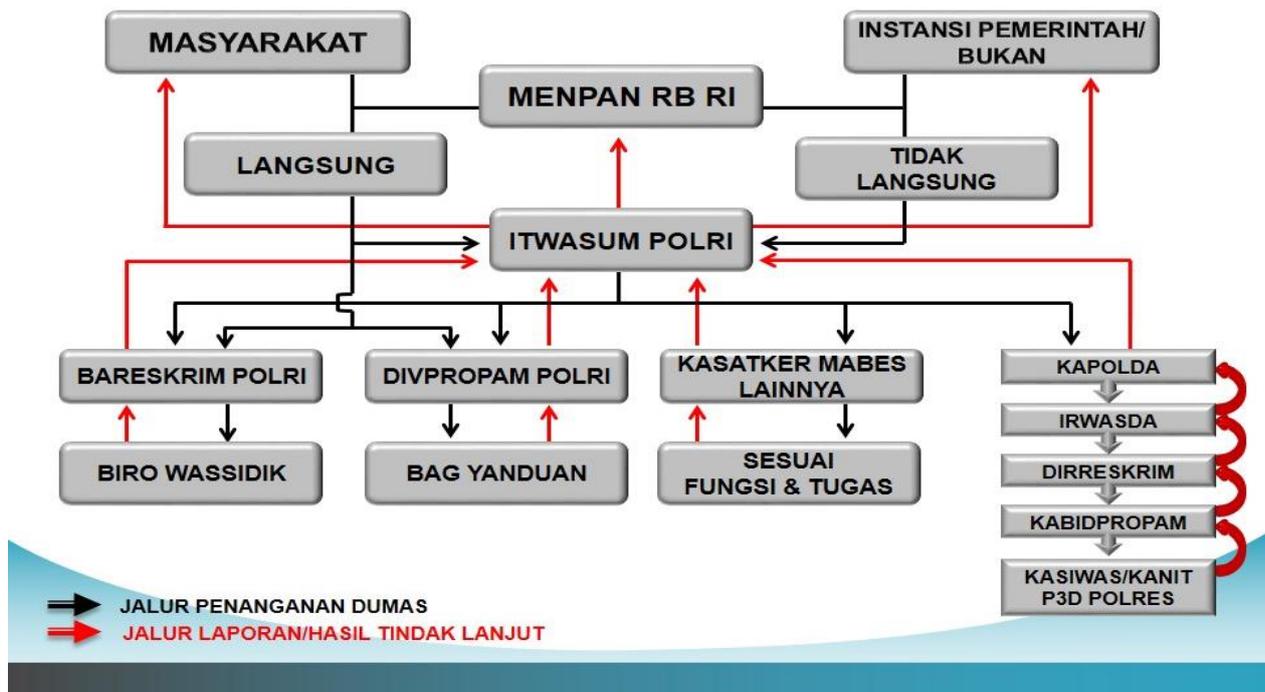
- (1) Apabila tidak mengandung kebenaran, direhabilitasi nama baiknya;
- (2) Apabila terbukti benar diberikan tindakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2) Pemantauan dan koordinasi tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat:

a) Pemantauan secara langsung dan tidak langsung;

b) Koordinasi secara eksternal dan internal.

## 9. Alur Penanganan Pengaduan Masyarakat.



**BAB III**  
**PENGADUAN MASYARAKAT BULAN JANUARI 2022**

**10. REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT SECARA SURAT-MENYURAT.**

**TABEL 1**

**REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT PADA BULAN JANUARI 2022**

NO	SATFUNG	DUMAS	TANGGAPAN	STATUS PENYELESAIAN			BELUM ADA TANGGAPAN (BAT)	KET
				DALAM PROSES	SELESAI			
					BENAR	TIDAK BENAR		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	POLRES TANJUNG PINANG	1	1	-	1	-	-	Putusan Sidang - Teguran tertulis. - Penundaan kenaikan pangkat 1 periode
JUMLAH		1	1	1	1	-	-	-

**11. REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT ONLINE.**

**REKAPITULASI PENANGANAN DUMAS ONLINE JANUARI 2022**

NO	SATFUNG	DUMAS	TANGGAPAN	STATUS PENYELESAIAN			BELUM ADA TANGGAPAN (BAT)	KET
				DALAM PROSES	SELESAI			
					BENAR	TIDAK BENAR		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	POLRES TANJUNGPINANG	-	-	-	-	-	-	
JUMLAH		-	-	-	-	-	-	

- a. Laporan Dumas yang ada di Aplikasi Dumas Presisi Nihil Pengaduan dengan

rincian

- 1) Data Dumas Import bulan Januari 2022 berjumlah 0 Pengaduan
  - a) Laporan berkadar Pengawasan berjumlah 0
  - b) Laporan tidak berkadar Pengawasan berjumlah 0
  - c) Laporan yang sudah ditindaklanjuti berjumlah 0
  - d) Laporan dengan Status Benar berjumlah 0
  - e) Laporan dengan status selesai tidak benar berjumlah 0
- 2) Data Dumas Non Import Nihil Pengaduan
  - a) Laporan berkadar Pengawasan berjumlah 0
  - b) Laporan tidak berkadar pengawasan berjumlah 0
  - c) Laporan yang sudah ditindaklanjuti berjumlah 1
  - d) Laporan yang sudah ditanggapi berjumlah 0
  - e) Laporan yang belum ditindaklanjuti berjumlah 0
- 3) Status Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat
  - a) Selesai Benar berjumlah 1
  - b) Selesai Tidak benar berjumlah 0

## BAB IV PENUTUP

### 12. Kesimpulan

Berdasarkan dari rekapitulasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Online maupun surat pada bulan Januari 2022 terdapat data Pengaduan Masyarakat 1Dumas dengan status sudah selesai ditindak lanjuti.

Demikian laporan bulanan penanganan pengaduan masyarakat bulan Januari 2022 disusun sebagai bahan masukan kepada Pimpinan untuk menentukan arah dan kebijakan lebih lanjut.

Tanjungpinang, 3 Februari 2022  
KEPALA KEPOLISIAN RESOR TANJUNG PINANG



FERNANDO, S.H., S.I.K.  
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 78111156