



PERATURAN KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 2 TAHUN 2024  
TENTANG  
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KEPOLISIAN  
NEGARA REPUBLIK INDONESIA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk mendorong percepatan pelaksanaan pelayanan Kepolisian Negara Republik Indonesia kepada masyarakat dibutuhkan pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- b. bahwa untuk mewujudkan pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia yang profesional, akuntabel, sinergi, dan transparan, perlu dilakukan pengelolaan pengaduan masyarakat secara terpadu di lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- c. bahwa Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia sudah tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi, perkembangan masyarakat, teknologi, dan peraturan perundangan-undangan, sehingga perlu diganti;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia tentang Pengelolaan 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 4168);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TENTANG PENGELOLAAN 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 Polri 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. Inspektur Pengawasan Umum Polri yang selanjutnya disebut Irwasum Polri adalah unsur pimpinan pada Itwasum Polri yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada 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. Kepolisian Daerah yang selanjutnya disebut Polda adalah pelaksana tugas, fungsi, dan wewenang Polri di wilayah provinsi yang berada di bawah Kapolri.
9. Kepolisian Resor yang selanjutnya disebut Polres adalah unsur pelaksana tugas kewilayahan pada tingkat Polda yang berada di bawah Kapolda.
10. Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disebut Dumas adalah bentuk penerapan pengawasan masyarakat atau sumber daya manusia Polri yang disampaikan kepada Polri berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, atau keluhan terhadap pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur Polri.
11. Klarifikasi adalah proses penjernihan atau kegiatan yang memberikan penjelasan mengenai permasalahan

yang diadakan pada proporsi yang sebenarnya kepada Pelapor dan satuan kerja/satuan wilayah.

12. Sumber Daya Manusia Polri yang selanjutnya disingkat SDM Polri adalah anggota Polri, Pegawai Negeri Sipil Polri, dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja Polri.
13. Satuan Kerja yang selanjutnya disebut Satker adalah bagian dari unit organisasi Polri yang melaksanakan satu atau beberapa kegiatan dari suatu program dan kegiatan Polri dan selaku Kuasa Pengguna Anggaran.
14. Admin Instansi adalah pelaksana pengelolaan Dumas di lingkungan Polri yang ditugaskan oleh pejabat yang berwenang di lingkungan Polri untuk mengelola pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi pengaduan pelayanan publik.
15. Pejabat Penghubung adalah pimpinan/pegawai di lingkungan Polri yang bertugas menindaklanjuti dan memantau penyelesaian Dumas.
16. Pelapor adalah warga negara atau penduduk yang menyampaikan pengaduan kepada Polri.
17. Terlapor adalah SDM Polri yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
18. Sentra Pelayanan Dumas Terintegrasi yang selanjutnya disingkat SPDT adalah ruang pelayanan penerimaan dan pengelolaan Dumas secara terintegrasi.
19. Surat Pemberitahuan Perkembangan Penanganan Dumas yang selanjutnya disingkat SP3D adalah surat pemberitahuan perkembangan penanganan Dumas yang diberikan kepada Pelapor.

#### Pasal 2

- (1) Pengelolaan Dumas di lingkungan Polri dilaksanakan terhadap Dumas yang disampaikan oleh Pelapor.
- (2) Dumas yang disampaikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terkait dengan:
  - a. pelayanan Polri;
  - b. penyimpangan perilaku SDM Polri;
  - c. penyalahgunaan tugas, fungsi, dan wewenang; dan/atau
  - d. proses penegakan hukum.

## BAB II

### PENYELENGGARA PENGELOLAAN DUMAS

#### Pasal 3

- (1) Penyelenggara pengelolaan Dumas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) pada tingkat:
  - a. Mabes Polri;
  - b. Polda; dan
  - c. Polres.
- (2) Penyelenggara pada tingkat Mabes Polri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, oleh:
  - a. Bagian Pengaduan Masyarakat Biro Perencanaan dan Administrasi Itwasum Polri;
  - b. Biro Pengawas Penyidikan Bareskrim Polri;

- c. Bagian Pelayanan Pengaduan Divpropam Polri;
  - d. Petugas pada SPDT;
  - e. Admin Instansi; dan
  - f. Pejabat Penghubung.
- (3) Admin Instansi dan Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf e dan huruf f mempunyai tugas sebagaimana yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pedoman sistem pengaduan pelayanan publik nasional.
- (4) Penyelenggara pada tingkat Polda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, oleh:
- a. Subbagian Pengaduan Masyarakat, Analisis dan Penguatan Pengawasan Inspektorat Pengawasan Daerah;
  - b. Bagian Pengawas Penyidikan Direktorat Reserse Kriminal Umum, Direktorat Reserse Kriminal Khusus dan Direktorat Reserse Narkoba;
  - c. Subbagian Pelayanan Pengaduan bidang Profesi dan Pengamanan;
  - d. Petugas pada SPDT; dan
  - e. Pejabat Penghubung.
- (5) Penyelenggara pada tingkat Polres sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, oleh:
- a. Seksi Pengawasan;
  - b. Seksi Profesi dan Pengamanan;
  - c. Satuan Reserse;
  - d. Petugas pada SPDT; dan
  - e. Pejabat Penghubung.
- (6) Petugas pada SPDT sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, ayat (4) huruf d, dan ayat (5) huruf d ditunjuk dengan:
- a. Surat Perintah Kapolri untuk tingkat Mabes Polri;
  - b. Surat Perintah Kapolda untuk tingkat Polda; dan
  - c. Surat Perintah Kapolres untuk tingkat Polres.
- (7) Admin Instansi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf e, ditunjuk dengan Surat Perintah Kapolri.
- (8) Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf f, ayat (4) huruf e, dan ayat (5) huruf e ditunjuk dengan Surat Perintah Kepala Satker/Kepala Satuan Wilayah.

### BAB III MEKANISME PENGELOLAAN DUMAS

#### Bagian Kesatu Umum

##### Pasal 4

Pengelolaan Dumas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 dilaksanakan dengan mekanisme:

- a. penerimaan Dumas;
- b. penelahaan dan pengklasifikasian Dumas;
- c. penyaluran Dumas;
- d. penanganan Dumas; dan
- e. penyelesaian Dumas.

#### Pasal 5

Dalam hal dibutuhkan informasi dalam Dumas serta dokumen pendukung, dapat dilakukan Klarifikasi kepada Pelapor apabila diperlukan.

#### Bagian Kedua Penerimaan Dumas

#### Pasal 6

- (1) Penerimaan Dumas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a dilakukan secara:
  - a. langsung; atau
  - b. tidak langsung.
- (2) Penerimaan Dumas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan tata cara sebagai berikut:
  - a. pemeriksaan kelengkapan dokumen Dumas; dan
  - b. pencatatan.
- (3) Pemeriksaan kelengkapan dokumen Dumas dan pencatatan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi:
  - a. identitas Pelapor;
  - b. identitas Terlapor;
  - c. nomor dan tanggal surat pengaduan;
  - d. perihal pengaduan;
  - e. lokasi kasus; dan
  - f. nomor telepon/telepon genggam/alamat surel.
- (4) Penerimaan Dumas secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, diterima oleh petugas pada SPDT.
- (5) Penerimaan Dumas secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, melalui:
  - a. surat-menyurat; dan/atau
  - b. media elektronik.

#### Bagian Ketiga Penelaahan dan Pengklasifikasian Dumas

#### Pasal 7

Penelaahan dan pengklasifikasian Dumas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b, dengan tata cara sebagai berikut:

- a. identifikasi masalah dan pemeriksaan substansi pengaduan;
- b. Klarifikasi jika diperlukan; dan
- c. pengelompokan.

#### Pasal 8

- (1) Penelaahan dan pengklasifikasian Dumas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 dilakukan untuk menentukan jenis Dumas.
- (2) Jenis Dumas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
  - a. berkadar pengawasan; dan
  - b. tidak berkadar pengawasan.

- (3) Jenis Dumas berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a memiliki kriteria:
  - a. identitas Pelapor dan/atau Terlapor jelas dengan disertai bukti pendukung yang logis dan memadai;
  - b. identitas Pelapor dan/atau Terlapor tidak jelas, namun disertai bukti pendukung yang logis dan memadai;
  - c. substansi permasalahannya sedang atau telah dilakukan pemeriksaan; dan
  - d. berisi informasi berindikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan tugas, fungsi, dan wewenang yang dilakukan oleh SDM Polri, atau dugaan tindak pidana sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Jenis Dumas tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b memiliki kriteria:
  - a. identitas pihak Pelapor dan/atau pihak yang diadukan tidak jelas;
  - b. tidak disertai bukti pendukung, walaupun identitas Pelapor jelas; dan
  - c. berisi pertanyaan, informasi berupa pikiran, saran, gagasan, keluhan, aspirasi, permintaan informasi, kritik dan/atau apresiasi yang berhubungan dengan penyelenggaraan tugas, fungsi, dan wewenang Polri.
- (5) Jenis Dumas berkadar pengawasan yang memenuhi kriteria sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diproses lebih lanjut sesuai dengan mekanisme sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4.
- (6) Jenis Dumas tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) diarsipkan.

#### Pasal 9

- (1) Pengelompokan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf c dilakukan dengan memberikan kode terhadap Dumas berkadar pengawasan sesuai jenis penyimpangan dan/atau pelanggaran.
- (2) Pemberian kode sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan meliputi kode:
  - a. penyalahgunaan wewenang 0100 (nol seratus);
  - b. pelayanan masyarakat 0200 (nol dua ratus);
  - c. korupsi/pungutan liar pungutan liar 0300 (nol tiga ratus);
  - d. kepegawaian/ketenagakerjaan/personel 0400 (nol empat ratus);
  - e. pertanahan/perumahan 0500 (nol lima ratus);
  - f. hukum/peradilan dan hak asasi manusia 0600 (nol enam ratus);
  - g. kewaspadaan nasional 0700 (nol tujuh ratus);
  - h. tata laksana/regulasi 0800 (nol delapan ratus);
  - i. lingkungan hidup 0900 (nol sembilan ratus); dan
  - j. umum 1000 (seribu).
- (3) Rincian Kode sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dalam bentuk rincian tercantum dalam Lampiran I yang

merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Kepolisian ini.

Bagian Keempat  
Penyaluran Dumas

Pasal 10

- (1) Penyaluran Dumas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf c yang menjadi kewenangan penyelenggara pengelolaan Dumas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ditindaklanjuti dengan penanganan Dumas oleh penyelenggara pengelolaan Dumas.
- (2) Penyaluran Dumas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf c dilakukan dengan meneruskan Dumas kepada penyelenggara pengelolaan Dumas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, dalam hal substansi Dumas tidak menjadi kewenangannya.
- (3) Penyaluran Dumas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) pada tingkat Mabes Polri dengan tata cara sebagai berikut:
  - a. Irwasum Polri meneruskan kepada:
    1. Kepala Bareskrim Polri, berkaitan dengan tindak pidana;
    2. Kepala Divpropam Polri, berkaitan dengan pelanggaran disiplin dan/atau pelanggaran kode etik profesi Polri; atau
    3. Kepala Polda berkaitan dengan permasalahan yang terjadi di daerah hukum Polda;
  - b. Dumas yang tidak menjadi kewenangan Kepala Bareskrim Polri dilimpahkan kepada:
    1. Kepala Divpropam Polri, berkaitan dengan pelanggaran disiplin dan/atau kode etik profesi Polri; dan
    2. Kepala Polda, berkaitan dengan perkara pidana sesuai dengan lokasi kasus yang diadakan;
  - c. Dumas yang tidak menjadi kewenangan Kepala Divpropam Polri dilimpahkan kepada:
    1. Kepala Bareskrim Polri berkaitan dengan permasalahan tindak pidana; dan
    2. Kepala Polda, sesuai dengan kewenangannya.
- (4) Penyaluran Dumas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang diterima di tingkat Polda dengan tata cara sebagai berikut:
  - a. Inspektur Pengawasan Daerah meneruskan kepada:
    1. Direktur Reserse Kriminal Umum/Khusus atau Direktur Reserse Narkoba Polda berkaitan dengan tindak pidana; dan
    2. Kepala Bidang Profesi dan Pengamanan berkaitan dengan pelanggaran disiplin dan/atau pelanggaran kode etik profesi Polri;
  - b. Dumas yang tidak menjadi kewenangan Direktur Reserse Kriminal Umum/Khusus atau Direktur Reserse Narkoba Polda dilimpahkan kepada:

1. Kepala Bidang Profesi dan Pengamanan Polda, berkaitan dengan pelanggaran disiplin dan/atau kode etik profesi Polri; dan
  2. Kepala Kepolisian Resor berkaitan dengan perkara pidana berdasarkan bobot permasalahannya;
  - c. Dumas yang tidak menjadi kewenangan Kepala bidang Profesi dan Pengamanan Polda dilimpahkan kepada:
    1. Direktur Reserse Kriminal Umum/Khusus atau Direktur Reserse Narkoba Polda sesuai fungsi berkaitan dengan Tindak Pidana Umum/Khusus/Narkoba; dan
    2. Kepala Kepolisian Resor, sesuai dengan keberadaan permasalahan yang diadukan.
- (5) Penyaluran Dumas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang diterima di tingkat Kepolisian Resor dengan tata cara sebagai berikut:
- a. Kepala Seksi Pengawasan meneruskan kepada:
    1. Kepala Satuan Reserse Kriminal/Narkoba sesuai fungsi berkaitan dengan tindak pidana; dan
    2. Kepala Seksi Profesi dan Pengamanan berkaitan dengan pelanggaran disiplin dan/atau kode etik profesi Polri;
  - b. Dumas yang tidak menjadi kewenangan Kepala Satuan Reserse Kriminal/Narkoba dilimpahkan kepada Kepala Seksi Profesi dan Pengamanan, berkaitan dengan permasalahan pelanggaran disiplin dan/atau kode etik profesi Polri; dan
  - c. Dumas yang tidak menjadi kewenangan Kepala Seksi Profesi dan Pengamanan dilimpahkan kepada Kepala Satuan Reserse Kriminal/Narkoba sesuai fungsi berkaitan dengan permasalahan tindak pidana.

#### Bagian Kelima Penanganan Dumas

##### Pasal 11

Penanganan Dumas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf d yang diterima pada tingkat Mabes Polri:

- a. Irwasum Polri dengan tata cara sebagai berikut:
  1. menindaklanjuti dan meneruskan kepada Kepala Satker/Kepala Satuan Wilayah untuk dilakukan Klarifikasi;
  2. mengirimkan SP3D kepada Pelapor;
  3. meminta hasil Klarifikasi tindak lanjut penanganan Dumas kepada Kepala Satker/Kepala Satuan Wilayah berkaitan dengan tugas dan fungsinya;
  4. monitor, menerima, dan menganalisis hasil Klarifikasi tindak lanjut penanganan Dumas;
  5. mengirimkan hasil Klarifikasi Dumas kepada Pelapor; dan
  6. membuat laporan Dumas yang menjadi tanggung jawab Polri;



- b. Kepala Bareskrim Polri dengan tata cara sebagai berikut:
  - 1. Dumas yang diterima oleh Kepala Bareskrim Polri:
    - a. menindaklanjuti dengan pencatatan dan meneruskan kepada Kepala Biro Pengawas Penyidikan Bareskrim Polri untuk dilakukan penelaahan, pengkajian, asistensi, gelar perkara khusus, supervisi, dan arahan atas materi Dumas;
    - b. mengirimkan SP3D kepada Pelapor; dan
    - c. mengirimkan hasil Klarifikasi Dumas kepada Pelapor;
  - 2. Dumas yang diterima dari Irwasum Polri:
    - a. menindaklanjuti dengan pencatatan dan meneruskan kepada Kepala Biro Pengawas Penyidikan Bareskrim Polri untuk dilakukan penelaahan, pengkajian, asistensi dan/atau gelar perkara khusus, supervisi, dan arahan atas materi Dumas;
    - b. mengirimkan SP3D kepada Irwasum Polri; dan
    - c. mengirimkan hasil Klarifikasi Dumas kepada Irwasum Polri;
  - 3. membuat laporan Dumas yang menjadi tanggung jawab Kepala Bareskrim Polri;
- c. Kepala Divpropam Polri dengan tata cara sebagai berikut:
  - 1. Dumas yang diterima oleh Kepala Divpropam Polri:
    - a. menindaklanjuti dengan pencatatan dan diteruskan kepada Kepala Bagian Pelayanan dan Pengaduan Divpropam Polri untuk dilakukan penelaahan dan pengkajian sebagai saran pendapat kepada Kepala Divpropam Polri;
    - b. mendistribusikan kepada Kepala Biro di lingkungan Divpropam Polri, sesuai permasalahannya untuk selanjutnya dilakukan penyelidikan, audit investigasi, pemeriksaan Dumas, serta tindakan-tindakan hukum lainnya terhadap pelanggaran disiplin dan/atau kode etik profesi Polri;
    - c. mengirimkan SP3D kepada Pelapor; dan
    - d. mengirimkan hasil Klarifikasi Dumas kepada Pelapor;
  - 2. Dumas yang diterima dari Irwasum Polri:
    - a. menindaklanjuti dengan pencatatan, penelaahan, dan pengkajian sebagai saran pendapat kepada Kepala Divpropam Polri;
    - b. mendistribusikan kepada Kepala Biro di lingkungan Divpropam Polri, sesuai dengan permasalahannya untuk selanjutnya dilakukan penyelidikan, audit investigasi, pemeriksaan Dumas serta tindakan hukum lainnya terhadap pelanggaran disiplin dan/atau kode etik profesi Polri;
    - c. mengirimkan SP3D kepada Irwasum Polri; dan

- d. mengirimkan hasil Klarifikasi Dumas kepada Irwasum Polri;
3. membuat laporan Dumas yang menjadi tanggung jawab Kepala Divpropam Polri.

#### Pasal 12

- (1) Dalam hal keadaan tertentu, penanganan Dumas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf d dapat dilakukan Klarifikasi dengan melibatkan Satker penyelenggara Dumas dan Satker terkait sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Keadaan tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi Dumas yang dapat berdampak pada:
  - a. stabilitas keamanan negara; dan
  - b. berpotensi menyebabkan konflik dan/atau isu nasional.

#### Pasal 13

Pelaksanaan penanganan Dumas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 dan Pasal 12 menggunakan alur penanganan Dumas tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Kepolisian ini.

### Bagian Keenam Penyelesaian Dumas

#### Pasal 14

- (1) Penyelesaian Dumas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf e dengan tata cara sebagai berikut:
  - a. Klarifikasi terhadap tindak lanjut Dumas;
  - b. mengirimkan SP3D kepada Pelapor;
  - c. mendapatkan penjelasan/tanggapan hasil klarifikasi penanganan Dumas;
  - d. penentuan status penyelesaian Dumas;
  - e. pemberitahuan hasil Klarifikasi perkembangan penanganan Dumas kepada Pelapor; dan
  - f. pengarsipan.
- (2) Klarifikasi terhadap tindak lanjut Dumas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dapat dilaksanakan secara terpadu.
- (3) Pemberitahuan perkembangan penanganan Dumas kepada Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b disampaikan dalam bentuk SP3D paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja sejak diterimanya Dumas oleh penyelenggara Dumas Polri.
- (4) Pemberitahuan penyelesaian penanganan Dumas kepada Pelapor disampaikan oleh penyelenggara Dumas paling lambat 40 (empat puluh) hari kerja sejak SP3D diterima Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (5) SP3D dan pemberitahuan penyelesaian penanganan Dumas kepada Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) disampaikan secara:
  - a. tertulis melalui surat; dan

- b. elektronik melalui layanan yang dikelola oleh penyelenggara Dumas Polri.
- (6) Penjelasan/tanggapan hasil Klarifikasi penanganan Dumas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c digunakan untuk menentukan status penyelesaian Dumas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d.
- (7) Status penyelesaian Dumas sebagaimana dimaksud pada ayat (6), meliputi:
  - a. proses, yaitu Dumas dalam proses penanganan;
  - b. selesai benar, yaitu Dumas selesai dilakukan Klarifikasi dan dapat dibuktikan kebenarannya; dan
  - c. selesai tidak benar, yaitu Dumas selesai dilakukan Klarifikasi dan tidak dapat dibuktikan kebenarannya.
- (8) Klarifikasi perkembangan penanganan Dumas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun dalam bentuk kertas kerja Klarifikasi Dumas.
- (9) Dalam pelaksanaan Klarifikasi perkembangan penanganan Dumas sebagaimana dimaksud pada ayat (8) dapat dilakukan secara terpadu dengan Satker yang mengemban fungsi pengawasan penyidikan dan fungsi profesi dan pengamanan.
- (10) Format surat permintaan Klarifikasi, SP3D, surat hasil Klarifikasi Dumas dari Satker/satuan wilayah Terlapor dan surat hasil Klarifikasi perkembangan penanganan Dumas kepada Pelapor tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Kepolisian ini.
- (11) Format laporan hasil Klarifikasi Dumas dan kertas kerja Klarifikasi Dumas tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Kepolisian ini.
- (12) Pengarsipan sebagaimana pada ayat (1) huruf f, dilaksanakan dengan cara proses penyimpanan Dumas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### BAB IV KOORDINASI PENGELOLAAN DUMAS

##### Pasal 15

- (1) Inspektur Pengawasan Umum Polri bertanggung jawab untuk mengoordinasikan seluruh pengelolaan Dumas yang diterima dan ditangani di lingkungan Polri.
- (2) Inspektur Pengawasan Daerah bertanggung jawab untuk mengoordinasikan seluruh pengelolaan Dumas yang diterima dan ditangani di tingkat Polda dan Polres jajaran sesuai dengan kewenangannya.
- (3) Kepala Seksi Pengawasan bertanggung jawab untuk mengoordinasikan seluruh pengelolaan Dumas yang diterima dan ditangani di tingkat Polres sesuai dengan kewenangannya.
- (4) Hasil Klarifikasi perkembangan pengelolaan Dumas yang bersumber dari kementerian/lembaga/pemerintah daerah

disampaikan melalui Itwasum Polri dan/atau Itwasda Polda.

#### Pasal 16

Dalam pengelolaan Dumas, penyelenggara fungsi Dumas dapat berkoordinasi dengan:

- a. kementerian/lembaga/pemerintah daerah/badan/komisi; dan
- b. masyarakat atau organisasi kemasyarakatan.

### BAB V

#### INTEGRASI SISTEM PENGELOLAAN DUMAS

#### Pasal 17

- (1) Pengelolaan Dumas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 dilaksanakan secara terpadu menggunakan layanan Dumas Polri.
- (2) Layanan Dumas Polri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terintegrasi dengan sistem pengaduan pelayanan publik nasional.

### BAB VI

#### PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN PENGELOLAAN DUMAS

#### Pasal 18

Pengawasan dan pengendalian pengelolaan Dumas dilaksanakan oleh:

- a. Itwasum Polri, di lingkungan Polri;
- b. Biro Pengawasan Penyidikan Bareskrim Polri, di lingkungan Bareskrim Polri;
- c. Bagian Pelayanan Pengaduan Divpropam Polri, di lingkungan Divpropam Polri;
- d. Inspektorat Pengawasan Daerah, di lingkungan Polda;
- e. Bagian Pengawasan Penyidikan, di lingkungan Direktorat Reserse Kriminal Umum/Khusus atau Direktorat Reserse Narkoba Polda;
- f. Sub Bagian Pelayanan Pengaduan Bidang Profesi dan Pengamanan, di lingkungan Bidang Profesi dan Pengamanan Polda; dan
- g. Seksi Pengawasan, di lingkungan Polres dan Kepolisian Sektor.

#### Pasal 19

Pengawasan dan pengendalian pengelolaan Dumas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18, dilaksanakan melalui kegiatan:

- a. monitor dan evaluasi;
- b. meminta hasil pengelolaan Dumas kepada Satfung dan/atau Polda dan Polres yang menangani Dumas; dan
- c. membuat laporan hasil pengelolaan Dumas.

Pasal 20

- (1) Monitor dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 huruf a untuk meminta hasil pengelolaan Dumas yang disusun dalam bentuk laporan analisis dan evaluasi.
- (2) Laporan analisis dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibuat setiap:
  - a. bulan;
  - b. triwulan;
  - c. semester; dan
  - d. tahunan.
- (3) Laporan hasil pengelolaan Dumas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 huruf c ditujukan kepada:
  - a. Irwasum Polri, untuk tingkat Mabes Polri;
  - b. Inspektur Pengawasan Daerah, untuk tingkat Polda; dan
  - c. Kepala Polres melalui Kepala Seksi Pengawasan, untuk tingkat Polres.
- (4) Laporan hasil pengelolaan Dumas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disusun oleh:
  - a. Irwasum Polri, untuk dikirimkan kepada Kapolri;
  - b. Inspektur Pengawasan Daerah, untuk dikirimkan kepada Irwasum Polri; dan
  - c. Kepala Seksi Pengawasan, untuk dikirimkan kepada Inspektur Pengawasan Daerah.
- (5) Laporan hasil pengelolaan Dumas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran V yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Kepolisian ini.

Pasal 21

- Pengawas dan pengendali pengelolaan Dumas, wajib:
- a. menilai dan menetapkan klasifikasi dan kode Dumas yang menjadi tanggungjawabnya;
  - b. meminta keterangan dan/atau salinan dokumen dari fungsi Reserse Kriminal Umum/Khusus, Reserse Narkoba dan fungsi Profesi dan Pengamanan yang menangani Dumas;
  - c. memeriksa dan meneliti dokumen satuan fungsi yang menangani Dumas;
  - d. menerima dan menindaklanjuti Dumas yang menjadi tanggung jawabnya;
  - e. membuat surat pemberitahuan tindak lanjut dan perkembangan penanganan Dumas kepada Pelapor;
  - f. membuat kertas kerja Klarifikasi Dumas; dan
  - g. membuat laporan hasil pengelolaan Dumas.

BAB VII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 22

Pada saat Peraturan Kepolisian ini mulai berlaku, Peraturan Kepolisian Nomor 9 Tahun 2018 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Berita Negara

Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 953), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 23

Peraturan Kepolisian ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Kepolisian ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 15 Januari 2024

KEPALA KEPOLISIAN NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA,

LISTYO SIGIT PRABOWO

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 15 Januari 2024

DIREKTUR JENDERAL  
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

Ttd.

ASEP N. MULYANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2024 NOMOR 31