



SURAT EDARAN
Nomor: SE/ 3 /II/2019

tentang

TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
MELALUI MEDIA ELEKTRONIK

1. Rujukan:
 - a. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
 - b. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia;
 - c. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2017 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Organisasi pada Tingkat Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia.
2. Sehubungan dengan rujukan tersebut di atas, bahwa guna memastikan penanganan pengaduan masyarakat melalui media elektronik berjalan terarah dan sesuai ketentuan, seluruh jajaran Satuan Organisasi di lingkungan Polri agar mempedomani hal-hal sebagai berikut:
 - a. sesuai Peraturan Polri Nomor 9 Tahun 2018 Pasal 4 ayat (3) huruf a dijelaskan, bahwa:
 - (3) Dumas secara tidak langsung, merupakan pengaduan yang disampaikan oleh pelapor melalui:
 - a. komunikasi elektronik dengan menggunakan aplikasi;
 - b. sesuai Peraturan Polri Nomor 9 Tahun 2018 Pasal 5 dijelaskan bahwa:

Dumas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 dapat disampaikan terkait dengan:

a. pelayanan

- a. pelayanan Polri;
 - b. penyimpangan perilaku Pegawai Negeri pada Polri;
 - c. penyalahgunaan wewenang.
3. Berkenaan dengan uraian pada butir dua di atas, bahwa dalam rangka penanganan pengaduan masyarakat melalui media elektronik satu pintu dengan Itwasum Polri selaku penjurunya, diberitahukan langkah-langkah penanganannya, Bagdumas Rorenmin Itwasum Polri selaku Administrator meneruskan pengaduan masyarakat kepada, sebagai berikut:
- a. Bareskrim Polri, berkaitan dengan proses penyidikan tindak pidana:
 - 1) ditindaklanjuti oleh operator pada Rowassidik Bareskrim Polri dengan mencetak/*print* pengaduan masyarakat yang diterima untuk dilakukan klarifikasi;
 - 2) memberikan tanggapan atau *update* tanggapan dan perkembangan hasil klarifikasi yang diterima melalui aplikasi Dumas *online*;
 - b. Divpropam Polri, berkaitan dengan pelanggaran disiplin, pelanggaran Kode Etik Profesi Polri (KEPP):
 - 1) ditindaklanjuti oleh operator pada Bagyanduan Divpropam Polri dengan mencetak/*print* Dumas yang diterima dan diteruskan kepada satuan di bawah Divpropam Polri untuk dilakukan klarifikasi secara manual atas materi pengaduan masyarakat;
 - 2) memberikan tanggapan atau *update* tanggapan dan perkembangan hasil klarifikasi yang diterima dari satuan di bawah Divpropam Polri melalui aplikasi Dumas *online*;
 - c. Polda, berkaitan dengan permasalahan yang terjadi di wilayah hukum Polda:
 - 1) ditindaklanjuti oleh operator pada Itwasda dengan mencetak/*print* Dumas yang diterima dan diteruskan kepada satuan di bawah Polda untuk dilakukan klarifikasi secara manual atas materi pengaduan masyarakat;
 - 2) memberikan tanggapan atau *update* tanggapan dan perkembangan hasil klarifikasi yang diterima dari satuan di bawah Polda melalui aplikasi Dumas *online*;
 - d. Bagdumas Rorenmin Itwasum Polri selaku Administrator setelah menerima hasil klarifikasi/tanggapan dari masing-masing Satker, melakukan:
 - 1) monitoring hasil klarifikasi tindak lanjut penanganan Dumas *online*;
 - 2) membuat

- 2) membuat laporan Dumas *online* yang menjadi tanggung jawab Polri.
4. Berkaitan dengan butir tiga di atas, agar Satker tersebut mempedomani dan melaksanakan Surat Edaran ini dengan penuh rasa tanggung jawab.
5. Demikian untuk menjadi maklum.

Dikeluarkan di: Jakarta
pada tanggal : 28 Februari 2019

KEPALA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA



Prof. H. MUHAMMAD TITO KARNAVIAN, Ph.D.
JENDERAL POLISI

Kepada Yth.:

1. Kabareskrim Polri.
2. Kadivpropam Polri.
3. Para Kapolda.