

# IMPLEMENTASI PENGADUAN MASYARAKAT SECARA *ONLINE* MENURUT PERATURAN KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA NOMOR 9 TAHUN 2018

**Yolanda Azzahra Firmansyah**

Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, Indonesia  
Email: yy.yafazz.af@gmail.com

**Endang Eko Wati**

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Sosial, Ekonomi dan Humaniora,  
Universitas Nahdlatul Ulama Purwokerto, Indonesia  
Email: endangprodihukum@gmail.com

**Rakhma Nurrozalina**

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Sosial, Ekonomi dan Humaniora,  
Universitas Nahdlatul Ulama Purwokerto, Indonesia  
Email: rakhmanurrozalina\_pidi2@yahoo.com

## ABSTRACT

This study aims to 1) find out the implementation of online public complaints according to Regulation of the Indonesian National Police Number 9 of 2018 concerning Procedures for Handling Public Complaints within the Indonesian National Police at the Banyumas City Police Office; 2) find out the obstacles faced by the Banyumas City Police Office in handling online public complaints. This research used empirical research and a qualitative descriptive approach. Based on the results of the research conducted, it can be concluded that the implementation of online community complaints, grounded in a legal basis, is following its intended functions and operations. However, some challenges and obstacles can affect the effectiveness and sustainability of its operations. The results of this study are expected to be input for the Banyumas City Police in improving implementation and governance in accordance with the Regulation of the Indonesian National Police Number 9 of 2018.

**Keywords:** implementation; online complaint; Banyumas Resort.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk 1) mengetahui implementasi pengaduan masyarakat secara *online* menurut Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia di Kantor Kepolisian Resor Kota Banyumas; 2) mengetahui hambatan yang dihadapi oleh Kantor Kepolisian Resor Kota Banyumas dalam penanganan pengaduan masyarakat secara *online* tersebut. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian empiris dan menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan pengaduan masyarakat secara *online* berdasarkan dasar hukum tersebut telah sesuai dengan fungsi dan operasionalnya, terdapat tantangan dan kendala yang dapat mempengaruhi efektivitas dan keberlanjutan operasionalnya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak Kepolisian Resor Kota Banyumas dalam meningkatkan implementasi dan tata kelola sesuai Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018.

**Kata kunci:** implementasi; pengaduan *online*; Resor Banyumas.

## **PENDAHULUAN**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa negara mempunyai kewajiban melayani seluruh warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Segala kepentingan umum wajib dilaksanakan oleh pemerintah sebagai pengatur negara, khususnya di berbagai sektor pelayanan, terutama yang berkaitan dengan pelaksanaan hak-hak sipil, keamanan dan kebutuhan dasar masyarakat.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh unit penyediaan pelayanan publik. Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa bentuk penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakat Indonesia meliputi barang dan jasa serta pelayanan administrasi. Perubahan model pemerintahan dari *power* ke *service*, pada hakikatnya pemerintah ingin meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) adalah instansi yang memberikan jasa dalam pelayanan dan keamanan masyarakat. Sebagai sebuah organisasi, Polri menjalankan perannya sebagai agen kontrol sosial. Sejalan dengan berkembangnya kepolisian modern, polisi terlibat dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat selain penegakan hukum, seperti penyediaan pelayanan masyarakat (Sarre dalam Bryett dan Harrison, 1994, hal. 68). Polri sebagai salah satu organisasi otoritas publik yang diajukan pada bidang keselamatan, penegakan hukum dalam menangani setiap permasalahan hukum dan administrasi publik bagi organisasi kepolisian dari tingkat kunci hingga ke teritorial. Kewajiban kepolisian ini diatur dalam Pasal 13 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Banyaknya permasalahan hukum seperti adanya pelanggaran sampai kejahatan terjadi di masyarakat, maka masyarakat dapat melaporkan atau melakukan pengaduan di kantor kepolisian Resort setempat. Meskipun secara umum, masyarakat masih belum memahami cara atau proses pengaduan jika terjadi perbuatan atau permasalahan hukum. Dasar hukum dalam pengaduan masyarakat diatur dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 118 Tahun 2004 tentang Penanganan

Pengaduan Masyarakat, pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada aparat pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun. Menurut Pasal 4 ayat (1) Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Republik Indonesia, bahwa prosedur pengaduan masyarakat dapat disampaikan secara langsung maupun tidak langsung.

Prosedur pengaduan masyarakat dalam Kepolisian Resor ada dua, yaitu prosedur pengaduan tidak langsung (*online*) dan langsung (*luring*) di kompleks kepolisian masing-masing daerah. Kedua jenis prosedur pengaduan tersebut mempunyai kelebihan dan kekurangan. Pengaduan secara *online* disampaikan melalui situs resmi sedangkan pengaduan secara langsung (*luring*) melibatkan interaksi dengan petugas polisi yang menangani pengaduan masyarakat dan yang dapat memberikan klarifikasi serta dukungan lebih lanjut. Salah satu tantangan pengaduan *online* adalah privasi dan keamanan data, yang harus ditangani dengan baik oleh Kepolisian Resor terkait

Pengaduan masyarakat secara *online* merupakan cara yang efisien untuk masyarakat melaporkan peristiwa hukum kepada penegak hukum di Kantor Kepolisian Resor. Pengaduan masyarakat secara *online* merupakan inisiatif yang memanfaatkan kemajuan teknologi untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan efektivitas dalam pengaduan peristiwa hukum kepada penegak hukum di Kantor Kepolisian Resor, dengan tujuan akhir meningkatkan penegakan hukum dan keamanan masyarakat.

Pasal 108 butir (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1981 menegaskan bahwa setiap orang yang mengalami, melihat menyaksikan dan atau menjadi korban peristiwa yang merupakan tindak pidana berhak untuk mengajukan laporan atau pengaduan kepada penyidik baik lisan maupun tertulis. Pelapor atau pengadu mengalami, melihat, menyaksikan dan menjadi korban peristiwa yang merupakan tindak pidana. Seorang korban tindak pidana jelas berhak untuk melaporkan atau mengadukan peristiwa yang merupakan tindak pidana dimana ia sebagai korban. Selain korban, ada pihak ketiga yang juga dapat melaporkan atau mengadu dalam hal mengalami, melihat, menyaksikan peristiwa yang merupakan tindak pidana.

Komisi Kepolisian Nasional (Kopolnas) menemukan banyaknya kasus penanganan perkara *criminal* oleh aparat kepolisian. Proses pelayanan yang terlalu

**Firmansyah, Yolanda Azzahra., Wati, Endang Eko., & Nurrozalina, Rakhma.** (2025). Implementasi Pengaduan Masyarakat Secara Online Menurut Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018. *Economics, Social and Humanities Journal (ESOCHUM)*. Vol. 4 (2), 82-100.

lama seharusnya menjadi perhatian bagi Kepolisian Resor khususnya di Kabupaten Banyumas, dalam menangani pengaduan masyarakat dengan cepat dan tidak membedakan golongan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Penanganan dalam suatu kasus dengan cepat atau tidaknya respon polisi tergantung pada masyarakat tersebut mau bekerja sama dengan baik atau tidak dengan kepolisian dalam menangani kasus tersebut, karena banyak masyarakat yang tidak memanfaatkan fasilitas yang telah diberikan oleh pihak kepolisian, seperti saluran telepon untuk menghubungi polisi dengan nomor 110, bahkan Kepolisian Resor Kabupaten Banyumas khususnya bagian Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu juga memberikan fasilitas nomor yang dapat dihubungi melalui *whatsapp* (0811-2768-787) *Presisi Virtual Assistance (PREVITA)* untuk menjawab pertanyaan, melaporkan suatu kasus dan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat memberikan solusi yang berkaitan dengan pelayanan yang ada di Kepolisian Resor Banyumas, mulai dari informasi tentang kepolisian hingga layanan pengaduan masyarakat.

Berdasarkan pengaduan masyarakat secara *online* tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berkaitan dengan bagaimana implementasi pengaduan masyarakat secara *online* menurut Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kantor Kepolisian Resor Kota Banyumas dan apakah hambatan yang dihadapi dalam menangani pengaduan masyarakat secara *online* tersebut.

## **METODE**

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis empiris. Peneliti memilih pendekatan yuridis empiris karena peneliti memerlukan data yang ada di lapangan berdasarkan kejadian nyata yang dialami, kemudian digunakan untuk mengetahui dan menganalisa data untuk mengetahui kesimpulan mengenai masalah yang diteliti.

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan struktural. Penelitian ini terkait dengan bekerjanya hukum di masyarakat yaitu dalam hal implementasi pengaduan masyarakat secara *online* dan hambatan yang dialami di Kantor Kepolisian Resor Kota Banyumas, sehingga terlihat adanya pengaruh hukum dalam mengatur tingkah laku masyarakat khususnya tentang peraturan pengaduan *online*.

Pendekatan struktural dalam metode yuridis empiris melibatkan analisis terhadap struktur hukum itu sendiri dan bagaimana struktur tersebut mempengaruhi atau dipengaruhi oleh masyarakat atau lingkungan disekitarnya. Penggunaan pendekatan struktural ini, maka peneliti cenderung fokus pada elemen-elemen struktural hukum, termasuk institusi-institusi hukum, peraturan hukum dan kerangka hukum yang ada. Kemudian mengumpulkan data empiris yang berkaitan dengan cara hukum hukum tersebut diterapkan, diimplementasikan atau direspon oleh individu, kelompok atau masyarakat secara keseluruhan. Data ini mencakup informasi tentang bagaimana kebijakan hukum dipahami, diterapkan, atau bahkan dihindari oleh masyarakat.

Spesifikasi penelitian ini dengan pendekatan kualitatif. Hal penelitian ini adalah berkaitan dengan bagaimana implementasi Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Republik Indonesia di Kantor Kepolisian Resor Kota Banyumas.

Sumber data penelitian yuridis empiris dalam penelitian ini adalah data primer sebagai data utama, sedangkan data sekunder sebagai penunjang. Penelitian dilakukan dengan melihat data-data yang masuk di Kepolisian Resor Kabupaten Banyumas khususnya bagian Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu yang beralamat di Jl. Letjend. Pol. R. Sumarto No. 100, Karangjambu, Purwanegara, Kecamatan Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah, 53126, guna untuk memperoleh data primer. Data sekunder sebagai data penunjang dapat diperoleh dari sumber kepustakaan yang ada di Perpustakaan Universitas Nahdlatul Ulama Purwokerto, Perpustakaan Daerah, internet dan lain sebagainya.

Data yang dipergunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui:

1. Studi lapangan dalam penelitian ini wawancara yaitu melakukan tanya jawab secara langsung dengan narasumber dalam penelitian ini yaitu dengan mewawancarai pihak Kepolisian Resor Kota Banyumas bagian Pengaduan.
2. Studi kepustakaan merupakan cara untuk mengumpulkan data dengan mempelajari buku-buku, literatur, artikel-artikel ilmiah, hasil-hasil penelitian dan sebagainya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Kepustakaan tersebut berupa :
  - a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  - b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1946 tentang Peraturan Hukum Pidana;

**Firmansyah, Yolanda Azzahra., Wati, Endang Eko., & Nurrozalina, Rakhma.** (2025). Implementasi Pengaduan Masyarakat Secara Online Menurut Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018. *Economics, Social and Humanities Journal (ESOCHUM)*. Vol. 4 (2), 82-100.

- c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana;
- d. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- e. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE);
- f. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- g. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- h. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik;
- i. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- j. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- k. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- l. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 118 Tahun 2004 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Penyajian bahan hukum dalam penelitian ini menggunakan bentuk teks naratif yaitu menyajikan data yang sudah diolah dalam uraian teks narasi. Keseluruhan semua data yang diperoleh akan dihubungkan satu dengan yang lainnya disesuaikan dengan pokok permasalahan yang diteliti, sehingga dapat menjadi suatu kesatuan yang utuh.

Data yang sudah terkumpul dari hasil penelitian dianalisis dengan menggunakan metode analisis yuridis kualitatif, artinya menguraikan data secara bermutu dalam bentuk kalimat yang teratur, runtun, logis tidak tumpang tindih dan efektif sehingga memudahkan pemahaman dan interpretasi data (Muhammad, 2004) berdasarkan teori hukum dan norma hukum.

## PEMBAHASAN

### *Implementasi Pengaduan Masyarakat Secara 'Online' Menurut Peraturan Kepolisian Nomor 9 Tahun 2018 di Kantor Kepolisian Resor Kota Banyumas*

Kebijakan publik dan segala peraturan yang menyangkut masyarakat haruslah terpenuhinya unsur legalitas, sebagaimana amanat dari Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Tahun 1945, berisikan Negara Indonesia berdasarkan atas hukum asas legalitas (Nurrozalina et al., 2023), maka dalam menguraikan implementasi pengaduan di Resor Kota Banyumas tidak akan lepas dari dasar hukum peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.

Pasal 5 dan Pasal 7 KUHAP mengatur kewenangan penyelidik yaitu menerima laporan atau pengaduan dari seorang tentang adanya tindak pidana. Oleh karenanya penting untuk diterbitkan peraturan yang mengatur tentang mekanisme pengaduan masyarakat di lingkungan kepolisian. Beberapa dasar hukum tersebut akan diuraikan secara hierarkhi sebagaimana penerapan dari teori stufenbau yaitu:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2003 tentang Peraturan Disiplin Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia.
3. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia.
4. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Peraturan perundang-undangan tersebut di atas mencakup prosedur penerimaan, registrasi, penanganan dan tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat. Atas dasar hukum tersebut kepolisian di tingkat resor wajib untuk menyediakan mekanisme pengaduan masyarakat yang efektif dan efisien sebagaimana sejalan dengan penerapan teori progresif yang dikemukakan oleh Soerjono Soekanto, bahwa hukum adalah untuk masyarakat, bukan masyarakat untuk hukum. Satjipto Rahardjo, berpendapat penegakan hukum akan selalu berkaitan dengan manusia dan tindakan manusia. Hukum tidak dapat tegak dengan sendirinya begitu pula upaya mewujudkan pelayanan publik, aparatur penyelenggara, harus menghindari cara-cara biasa atau konvensional,

**Firmansyah, Yolanda Azzahra., Wati, Endang Eko., & Nurrozalina, Rakhma.** (2025). Implementasi Pengaduan Masyarakat Secara Online Menurut Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018. *Economics, Social and Humanities Journal (ESOCHUM)*. Vol. 4 (2), 82-100.

(Suparman, 2014). Teori progresif tersebut terwujud dalam implementasi pengaduan masyarakat sebagai berikut:

### ***Gambaran umum pengaduan masyarakat Kepolisian Resor Kota (Polresta) Banyumas***

Kepolisian Resor adalah unit kepolisian yang bertanggung jawab untuk menjaga keamanan dan ketertiban di tingkat resor atau kota. Setiap Kepolisian Resor (Polres) terletak di bawah Kepolisian Daerah (Polda) setempat. Pelayanan Masyarakat Kepolisian Resor Kota Banyumas berperan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, termasuk menerima pengaduan masyarakat dan memberikan informasi kepolisian.

Sejak tahun 2012 penerimaan pengaduan telah disesuaikan dengan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2012 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia yang menyebutkan Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan bagian dari penyelenggara negara yang berkewajiban memberikan pelayanan atas keluhan dan pengaduan masyarakat, guna mendapatkan penyelesaian dan kepastian hukum. Menurut Pasal 10 Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2012 penanganan pengaduan masyarakat (dumas) secara langsung dapat ditindaklanjuti oleh personel yang menerima pengaduan dan wajib diteruskan kepada pimpinan atau sentra pelayanan pengaduan masyarakat untuk diproses lebih lanjut.

Polresta Banyumas telah menerapkan penanganan pengaduan masyarakat secara tidak langsung (*online*). Implementasi tersebut sejalan dengan Pasal 13 Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2012 yaitu Penanganan Dumas secara tidak langsung yang diterima oleh Polres, ditindaklanjuti oleh Satuan Kerja atau Sentra Pelayanan Dumas dengan mekanisme sebagai berikut:

*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.

*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.
3. Dumas yang bukan kewenangannya, penanganannya dilimpahkan kepada Sipropam, berkaitan dengan permasalahan pelanggaran disiplin atau kode etik profesi Polri.

*Seksi Pengurus dan Pengaman (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 jawaban atau tanggapan kepada pengadu.
5. Melaporkan kepada Kapolres dan Siwas atas tindak lanjut penanganan Dumas.

*Seksi Pengawasan (SIWAS):*

1. Melakukan pencatatan, penelaahan, dan pengkajian Dumas yang diterima dari Irwasda dan masyarakat
2. Meneruskan Dumas yang diterima kepada :
  - a. Kasatreskrim berkaitan dengan permasalahan tindak pidana.
  - b. Kasipropam berkaitan dengan permasalahan pelanggaran disiplin atau KEPP
3. Melakukan monitoring atas tindak lanjut penanganan Dumas
4. Melaporkan kepada Kapolres atas tindak lanjut penanganan Dumas.

Peningkatan dalam penanganan pengaduan masyarakat menjadi salah satu fokus utama untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan publik. Sejalan dengan hal tersebut, terdapat perubahan signifikan dalam peraturan yang mengatur tata cara penanganan pengaduan masyarakat dari tahun 2012 hingga tahun 2018. Perubahan pada Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 yang menggantikan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2012, Polri bertekad untuk terus meningkatkan transparansi,

**Firmansyah, Yolanda Azzahra., Wati, Endang Eko., & Nurrozalina, Rakhma.** (2025). Implementasi Pengaduan Masyarakat Secara Online Menurut Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018. *Economics, Social and Humanities Journal (ESOCHUM)*. Vol. 4 (2), 82-100.

akuntabilitas, dan kualitas layanan kepada masyarakat. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Republik Indonesia menegaskan bahwa Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2012 tentang Tata Cara Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Republik Indonesia memerlukan penyesuaian sesuai dengan perkembangan masyarakat, ilmu pengetahuan, teknologi dan peraturan perundang-undangan sehingga perlu diganti.

Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 memberikan pedoman tentang penanganan pengaduan masyarakat oleh kepolisian. Menurut Pasal 11 Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 bahwa tata cara penanganan pengaduan masyarakat secara langsung oleh bagian/sentra/unit pelayanan pengaduan masyarakat (dumas) dengan membuat laporan Kepolisian sesuai dengan kewenangan penyelenggara, menindaklanjuti penanganan Dumas dan melaporkan hasil tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat (dumas).

Berikut adalah tahapan-tahapan yang dilakukan pihak Kepolisian dalam penanganan pengaduan masyarakat menurut peraturan tersebut:

1. Penerimaan pengaduan
2. Pendataan pengaduan
3. Pengklasifikasian pengaduan
4. Penelitian dan penyelidikan
5. Tindakan selanjutnya
6. Pemberitahuan kepada pelapor
7. Pemantauan dan evaluasi

Pasal 14 Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 menyebutkan bahwa penanganan Dumas secara tidak langsung (*online*) yang diterima oleh Kepolisian Resor, ditindaklanjuti oleh Sentra/Unit pelayanan Dumas dengan tata cara:

*Kepala Kepolisian Resor yang menerima Dumas tidak langsung (online) atau menerima pelimpahan dari Polda menindaklanjuti dengan tata cara sebagai berikut:*

1. Melakukan penelaahan dan pengkajian atas materi Dumas
2. Meneruskan kepada Kepala Seksi Pengawasan.
3. Mengirimkan surat pemberitahuan perkembangan penanganan Dumas kepada Inspektur Pengawasan Daerah dan pelapor

*Seksi Pengawasan (SIWAS) :*

1. Meneruskan kepada :
  - a. Kepala Satuan Reserse Kriminal/Narkoba sesuai fungsi berkaitan dengan tindak pidana.
  - b. Kepala Seksi Profesi dan Pengamanan berkaitan dengan pelanggaran disiplin atau KEPP
3. Melakukan monitor atas tindak lanjut penanganan Dumas.
4. Membuat laporan Dumas yang menjadi tanggung jawab Kepolisian Resor.

*Satuan Reserse Kriminal/Narkoba:*

1. Dumas yang diterima dari Kepala Kepolisian Resor melalui Kepala Seksi Pengawasan:
  - a. Ditindaklanjuti dengan pencatatan, penelaahan, pengkajian dan penyelenggaraan gelar perkara
  - b. Mengirimkan surat pemberitahuan perkembangan penanganan Dumas kepada Kepala Seksi Pengawasan dan pelapor.
2. Dumas yang bukan kewenangannya:
  - a. Dilimpahkan kepada Kepala Seksi Profesi dan Pengamanan, berkaitan dengan permasalahan pelanggaran disiplin atau KEPP.
  - b. Mengirimkan surat pemberitahuan perkembangan penanganan Dumas kepada Kepala Seksi Pengawasan dan pelapor.
  - c. Membuat laporan Dumas yang menjadi tanggung jawab Satuan Reserse Kriminal/Narkoba.
  - d. Seksi Profesi dan Pengamanan (SIPROPAM).
3. Dumas yang diterima dari Kepala Kepolisian Resor melalui Kepala Seksi Pengawasan:
  - a. Ditindaklanjuti dengan penelitian, penyelidikan oleh unit Pengamanan Internal (Paminal).
  - b. Melakukan audit investigasi, pemeriksaan Dumas dan penegakan pelanggaran disiplin atau KEPP.
  - c. Mengirimkan surat pemberitahuan perkembangan penanganan Dumas kepada Kepala Seksi Pengawasan dan pelapor.
4. Dumas yang bukan kewenangannya :
  - a. Dilimpahkan kepada Kepala Satuan Reserse Kriminal/Narkoba sesuai fungsi berkaitan dengan permasalahan tindak pidana.

**Firmansyah, Yolanda Azzahra., Wati, Endang Eko., & Nurrozalina, Rakhma.** (2025). Implementasi Pengaduan Masyarakat Secara Online Menurut Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018. *Economics, Social and Humanities Journal (ESOCHUM)*. Vol. 4 (2), 82-100.

- b. Mengirimkan surat pemberitahuan perkembangan penanganan Dumas kepada pelapor.
- c. Membuat laporan Dumas yang menjadi tanggung jawabnya.

Perbedaan dalam tata cara penanganan pengaduan masyarakat antara Peraturan Kepala Kepolisian Nomor 2 Tahun 2012 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Republik Indonesia dan Peraturan Kepolisian Nomor 9 Tahun 2018 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Republik Indonesia mencakup beberapa aspek penting yaitu :

1. Peraturan Kepolisian Nomor 9 Tahun 2018 cenderung lebih mendukung penggunaan media *online* dan teknologi modern dalam penanganan pengaduan masyarakat. Sebaliknya, Peraturan Kepala Kepolisian Nomor 2 Tahun 2012 lebih umum dalam hal ini belum secara spesifik menetapkan penggunaan media *online* sebagai sarana pengaduan.
2. Peraturan Kepolisian Nomor 9 Tahun 2018 memiliki ketentuan yang lebih rinci terkait pengamanan data dan privasi pelapor dalam penanganan pengaduan masyarakat, hal ini dapat mencakup prosedur yang lebih ketat dalam hal verifikasi identitas pelapor dan perlindungan data pribadi.

### ***Gambaran Umum Pengaduan Masyarakat Secara 'Online' di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Banyumas***

Perkembangan teknologi dan informasi di era globalisasi, dimanfaatkan Polri untuk mengembangkan program pelayanan kepolisian. Polri mempunyai program kerja yang bisa disebut promoter. Promoter merupakan singkatan dari kata profesional, modern dan terpercaya. Teknologi merupakan salah satu program kerja Polri, karena polisi sebagai aparat penegak hukum harus siap dalam menghadapi tantangan di era globalisasi, salah satunya dibidang teknologi. Penggunaan teknologi penting bagi kinerja kepolisian sebagai pelayanan masyarakat. Khususnya pada Divisi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang menggunakan teknologi untuk menjalankan pelayanan komunikasi elektronika seperti video *conference*, layanan polisi 110, penggunaan *Hand Talk*. Serta Divisi Humas yang menggunakan teknologi sebagai media penyedia informasi seperti *website* dan media sosial.

Hasil temuan penelitian mengenai implementasi penanganan pengaduan masyarakat secara *online* menurut Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia

Nomor 9 Tahun 2018 di lingkungan Kepolisian Resor Kota Banyumas terdapat data pengaduan masyarakat di Kepolisian Resor Kota Banyumas. Tingkat pelayanan pengaduan masyarakat secara *online* di lingkungan Polresta Banyumas telah sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan dengan dari merespon setiap masyarakat/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat dan petugas/aparatur telah melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Prosedur penanganan pengaduan masyarakat secara *online* melalui akun *whatsapp Presisi Virtual Assistance (PREVITA)*. Mekanisme pelayanan pengaduan masyarakat secara *online* yaitu masyarakat dapat mengakses situs *web* resmi Polresta Banyumas atau platform aplikasi PREVITA yang telah disediakan untuk melaporkan kejadian atau masalah yang mereka alami, kemudian pengadu/pelapor akan diminta untuk mengisi formulir pengaduan masyarakat secara *online* dengan informasi yang diperlukan seperti identitas diri, keterangan kejadian dan bukti-bukti pendukung lainnya, karena banyak pengadu/pelapor tidak memiliki identitas yang jelas, maka pihak Polresta Banyumas memutuskan bagi pengadu/pelapor agar tetap datang ke kantor untuk proses pemeriksaan identitas pengadu/pelapor, verifikasi data dan tanda tangan berkas laporan/pengaduan di kantor kepolisian.

Berikut ringkasan dari hasil penelitian tentang bagaimana proses pengaduan masyarakat secara *online* melalui aplikasi PREVITA Polresta Banyumas:

1. Proses pengaduan masyarakat secara *online* di Polresta Banyumas dimulai dengan mengunjungi situs *web* resmi Polresta Banyumas [www.polrestabanyumas.com](http://www.polrestabanyumas.com). Melalui situs *web* resmi Polresta Banyumas tersebut, pengadu/pelapor dapat mencatat nomor PREVITA (0811-2768-787) untuk melaporkan/mengadukan peristiwa yang disaksikan/dialami, kemudian pengadu dapat mengakses formulir pengaduan *online* yang telah disediakan. Formulir tersebut mencakup informasi yang diperlukan seperti identitas pengadu, keterangan kejadian, lokasi dan bukti pendukung seperti foto atau video.
2. Langkah selanjutnya setelah pengajuan formulir pengaduan masyarakat, kemudian sistem secara otomatis akan mengirimkan notifikasi kepada staf/fungsi yang bersangkutan untuk memeriksa dan menindaklanjuti pengaduan tersebut. Tim kepolisian akan memverifikasi informasi yang disampaikan dalam pengaduan, termasuk melakukan investigasi lebih lanjut jika diperlukan.

**Firmansyah, Yolanda Azzahra., Wati, Endang Eko., & Nurrozalina, Rakhma.** (2025). Implementasi Pengaduan Masyarakat Secara Online Menurut Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018. *Economics, Social and Humanities Journal (ESOCHUM)*. Vol. 4 (2), 82-100.

3. Terdapat mekanisme untuk melacak status pengaduan yang telah diajukan, pengadu/pelapor akan diberikan nomor referensi atau kode unik yang dapat digunakan untuk melacak status pengaduan mereka melalui situs *web* kami. Masyarakat dapat memantau perkembangan pengaduan mulai dari proses verifikasi hingga penyelesaian.

Penerapan pelayanan pengaduan masyarakat berbasis *online* di Kepolisian Resor Kota Banyumas melalui:

*Sosialisasi terhadap masyarakat (socialization to society)*

1. Sosialisasi yang dilaksanakan oleh Polresta Banyumas terkait penggunaan serta petunjuk pengoperasian layanan pengaduan berbasis *online* kepada masyarakat.
2. Dampak sosialisasi layanan pengaduan berbasis *online* yang dilaksanakan oleh Polresta Banyumas terhadap masyarakat yang belum menggunakan.

*Sarana dan prasarana (facilities and infrastructure)*

1. Infrastruktur server di dalam organisasi mendukung sistem berbasis *online* yang diterapkan.
2. Layanan akses pengaduan berbasis *online* mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
3. Kelengkapan fitur di dalam layanan pengaduan berbasis *online*.

*Ekspetasi usaha (effort expectancy)*

1. Layanan pengaduan berbasis *online* mudah dipahami dan dioperasikan.
2. Fitur yang maksimal di dalam layanan pengaduan berbasis *online*.
3. Kualitas jaringan internet yang memadai dalam menggunakan layanan pengaduan berbasis *online*.
4. Layanan pengaduan berbasis *online* dapat meningkatkan keterampilan pengguna yang menggunakannya.

*Pengaruh sosial (social influence)*

1. Dampak layanan pengaduan berbasis *online* melalui media massa terhadap masyarakat yang belum menggunakan.
2. Dampak layanan pengaduan berbasis *online* terhadap masyarakat sekitar kecamatan yang belum menggunakan.

*Ekspektasi kinerja (performace expectancy)*

1. Efektifitas masyarakat terhadap layanan pengaduan berbasis *online* dapat meningkatkan kinerja

2. Aduan dari masyarakat melalui layanan pengaduan berbasis *online* direspon dan ditindaklanjuti oleh Polresta Banyumas.

Tata cara penanganan pengaduan masyarakat secara *online* di Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) melibatkan beberapa langkah penting untuk memastikan pengaduan tersebut ditangani dengan baik dan efektif. Menurut Pasal 14 Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tata cara penanganan pengaduan masyarakat secara tidak langsung (*online*) dapat dilakukan dengan berbagai alternatif yaitu menggunakan saluran telepon untuk menghubungi polisi dengan nomor 110, bahkan Polresta Banyumas khususnya bagian Sentra Pelayanan Terpadu memberikan fasilitas nomor yang dapat dihubungi melalui aplikasi *whatsapp* (0811-2768-787) *Presisi Virtual Assistance* (PREVITA) untuk menjawab pertanyaan, melaporkan suatu kasus dan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat memberikan solusi yang berkaitan dengan pelayanan yang diterapkan di Polresta Banyumas, mulai dari informasi tentang kepolisian hingga layanan pengaduan masyarakat.

Implementasi pengaduan masyarakat secara tidak langsung (*online*) di Polresta Banyumas telah dimulai sejak adanya peraturan perundang-undangan mengenai pengaduan masyarakat secara tidak langsung (*online*). Penerapan pengaduan masyarakat berbasis *online* menggunakan *whatsapp Presisi Virtual Assistance* (PREVITA) di Kantor Kepolisian Resor Kota Banyumas mulai beroperasi sejak tahun 2022. Pengaduan masyarakat secara *online* di Polresta Banyumas memiliki akses yang lebih mudah bagi masyarakat untuk melaporkan berbagai permasalahan atau kejadian, sehingga mempercepat respon dari pihak kepolisian dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara keseluruhan. Pada Kepolisian Resor Kota Banyumas terdapat 740 kasus pengaduan masyarakat secara *online* pada tahun 2022, kemudian pada tahun 2023 terdapat 1.152 kasus pengaduan masyarakat secara *online* dan pada awal tahun 2024 hingga 15 Maret 2024 terdapat 255 kasus pengaduan masyarakat secara *online*.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat cara perhitungan jumlah kasus yang ada di Polresta Banyumas. Menghitung persentase kasus di kepolisian, persentase kasus yang ditangani oleh kepolisian dapat dihitung dengan rumus:  $(\text{Jumlah kasus yang ditangani} / \text{Total jumlah kasus yang diterima}) \times 100\%$ . Misalnya, jika Kepolisian Resor menerima 740 pengaduan dalam setahun dan berhasil menangani 613 pengaduan, maka

**Firmansyah, Yolanda Azzahra., Wati, Endang Eko., & Nurrozalina, Rakhma.** (2025). Implementasi Pengaduan Masyarakat Secara Online Menurut Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018. *Economics, Social and Humanities Journal (ESOCHUM)*. Vol. 4 (2), 82-100.

persentase kasus yang ditangani adalah  $(613/740) \times 100\% = 82,84\%$ , begitupun untuk perhitungan jumlah kasus dari tahun 2022 hingga 2024.

Mengingat jumlah pengaduan masyarakat di Satreskrim Polresta Banyumas setiap tahunnya semakin bertambah, akan tetapi kasus-kasus serta pengaduan yang mendapatkan penanganan tersebut dari Bagian Reserse Kriminal telah ditindaklanjuti namun masih terdapat beberapa hambatan dalam penanganan pengaduan secara *online*. Pasal 31 Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2009 mengatur pengawasan selanjutnya mengenai batas waktu penyelenggaraan penyidikan, batas waktu penyelesaian perkara dihitung sejak diterimanya surat perintah penyidikan meliputi:

1. 120 hari untuk penyidikan perkara sangat sulit
2. 90 hari untuk penyidikan perkara sulit
3. 60 hari untuk penyidikan perkara yang sedang
4. 30 hari untuk penyidikan perkara mudah

### ***Hambatan yang dihadapi oleh Kantor Kepolisian Resor Kota Banyumas dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat Secara Online***

Peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang keamanan dan privasi data pengaduan masyarakat secara *online* di lingkungan kepolisian dapat ditemukan dalam:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)
3. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik

Penting untuk selalu memperhatikan dan mematuhi peraturan-peraturan tersebut dalam pengelolaan informasi dan pengaduan masyarakat secara *online* di lingkungan kepolisian guna menjaga keamanan dan privasi data pengguna. Pasal 4 ayat (3) Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 menjelaskan bahwa pengaduan masyarakat dapat disampaikan oleh pelapor melalui alat komunikasi elektronik dengan menggunakan aplikasi. Berdasarkan dasar hukum tersebut,

Kepolisian Resor Kota (Polresta) Banyumas telah mengimplementasikan alat komunikasi elektronik melalui aplikasi *whatsapp Presisi Virtual Assistante* (PREVITA) untuk menjawab pertanyaan, melaporkan suatu kasus dan memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat memberikan solusi yang berkaitan dengan pelayanan yang ada di Polresta Banyumas, mulai dari informasi tentang kepolisian hingga layanan pengaduan masyarakat. Hal ini akan sejalan dengan teori pelayanan publik agar menciptakan keefektifan dan responsif dengan adanya pelayanan pengaduan *online*.

Penanganan pengaduan masyarakat secara *online* dengan menggunakan aplikasi *Whatsapp Presisi Virtual Assistante* (PREVITA) tentu memiliki keuntungan dalam mempercepat dan memudahkan proses pengaduan bagi masyarakat namun masih terdapat hambatan pengaduan masyarakat secara *online* yang terjadi di Polresta Banyumas, seperti:

1. Keterbatasan identitas pengadu/pelapor
2. Keterbatasan akses teknologi
3. Kebutuhan keterampilan teknologi
4. Keterbatasan kapasitas dan sumber daya
5. Privasi dan keamanan data
6. Penanganan pengaduan yang kompleks
7. Keterbatasan interaksi personal

Implementasi teknologi dalam proses penanganan pengaduan tidak selalu berjalan mulus. Meskipun penggunaan aplikasi atau platform *online* dapat memberikan keuntungan seperti mempercepat dan memudahkan proses pengaduan bagi masyarakat. Pemahaman tentang hambatan tersebut, Polresta Banyumas dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk mengatasinya, pengaduan masyarakat secara *online* dapat menjadi sarana yang efektif dalam meningkatkan pelayanan publik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga tercipta *living law* yang menjadi sumber materiil hukum Indonesia (Hadi, 2017).

## **KESIMPULAN**

Implementasi penanganan pengaduan masyarakat secara *online* menurut Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 di lingkungan Kepolisian Resor Kota Banyumas telah sesuai dengan fungsi dan operasionalnya. Penanganan pengaduan masyarakat secara *online* dapat mengakses situs *web* resmi

**Firmansyah, Yolanda Azzahra., Wati, Endang Eko., & Nurrozalina, Rakhma.** (2025). Implementasi Pengaduan Masyarakat Secara Online Menurut Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018. *Economics, Social and Humanities Journal (ESOCHUM)*. Vol. 4 (2), 82-100.

Polresta Banyumas [www.polrestabanyumas.com](http://www.polrestabanyumas.com) atau platform aplikasi PREVITA yang telah disediakan untuk melaporkan kejadian atau masalah yang mereka alami, kemudian pengadu/pelapor akan diminta untuk mengisi formulir pengaduan masyarakat secara *online* dengan informasi yang diperlukan seperti identitas diri, keterangan kejadian dan bukti-bukti pendukung lainnya, karena banyak pengadu/pelapor tidak memiliki identitas yang jelas, maka pihak Polresta Banyumas memutuskan bagi pengadu/pelapor agar tetap datang ke kantor untuk proses pemeriksaan identitas pengadu/pelapor, verifikasi data dan tanda tangan berkas laporan/pengaduan di kantor kepolisian. Hambatan yang dihadapi oleh Polresta Banyumas dalam penanganan pengaduan masyarakat secara *online* bersumber dari adanya pelapor/pengaduan masyarakat tanpa identitas yang jelas, sehingga pihak kepolisian akan sulit untuk menindaklanjuti penanganan perkara tersebut. Kurangnya pemahaman dari masyarakat mengenai prosedur dan persyaratan dari jenis pelayanan pengaduan yang mereka urus membuat hambatan bagi proses penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Kepolisian Resor Kota Banyumas.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Bryett, Keith., & Arch, Harrison. (1994). *An Introduction to Policing Volume 4: Trends and Procedures in Policing*. Australia: Butterworths.
- Hadi, Syofyan. (2017). Hukum Positif Dan The Living Law (Eksistensi dan Keberlakuannya dalam Masyarakat). *DiH: Jurnal Ilmu Hukum*, 13(2), 231–242.
- Muhammad, Abdulkadir. (2004). *Hukum dan Penelitian Hukum* (Cetakan II). Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Nurrozalina, Rakhma., Setya, Kartika Winkar., & Wati, Endang Eko. (2023). Kebijakan Pencatatan Perkawinan Siri di Kartu Keluarga dari Sudut Pandang Administrasi Kependudukan dan Status Hukum. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara.*, 13(2), 109.
- Suparman, H. Asep. (2014). Penegakan Hukum Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Wawasan Hukum*, 31(2), 177–182.

#### **Peraturan Perundang-Undangan Republik Indonesia**

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1946 tentang Peraturan Hukum Pidana.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2003 tentang Kepolisian Republik Indonesia tentang kewajiban polisi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2009 tentang Pengawasan dan Pengendalian Penanganan Perkara Pidana.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik.
- Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 118 Tahun 2004 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat.