



AL-AFKAR: Journal for Islamic Studies

Journal website: <https://al-afkar.com>

P-ISSN : 2614-4883; E-ISSN : 2614-4905
<https://doi.org/10.31943/afkarjournal.v9i3.3502>

Vol. 9 No. 3 (2026)
pp. 1225-1241

Research Article

Pengabaian Pengaduan Masyarakat oleh Kepolisian: Tinjauan Yuridis Pasal 13 dan Pasal 14 Ayat (1) Huruf g UU No. 2 Tahun 2002 dalam Perspektif Hukum Pidana Islam

Ridwan Setiawan¹, Yayan Muhammad Royani², Muhamad Kholid³

1. Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia
E-mail: setiawanridwano8@gmail.com 
2. Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia
E-mail: yayanmroyani@uinsgd.ac.id
3. Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia
E-mail: muhamadkholid@uinsgd.ac.id



Copyright © 2026 by Authors, Published by AL-AFKAR: Journal For Islamic Studies. This is an open access article under the CC BY License (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>).

Received : April 22, 2026
Accepted : June 23, 2026

Revised : May 24, 2026
Available online : July 29, 2026

How to Cite: Ridwan Setiawan, Yayan Muhammad Royani and Muhamad Kholid. (2026) "Police Disregard of Public Complaints: A Juridical Review of Article 13 and Article 14 Paragraph (1) Letter g of Law No. 2 of 2002 from the Perspective of Islamic Criminal Law", *al-Afkar, Journal For Islamic Studies*, 9(3), pp. 1225-1241. doi: 10.31943/afkarjournal.v9i3.3502.

Police Disregard of Public Complaints: A Juridical Review of Article 13 and Article 14 Paragraph (1) Letter g of Law No. 2 of 2002 from the Perspective of Islamic Criminal Law

Abstract. This study is motivated by the increasing number of public complaints regarding the neglect of reports by police officers, which has implications for obstructing access to justice, even though Law

Number 2 of 2002 emphasizes the function of the Indonesian National Police as protectors, guardians, and public servants. This study aims to analyze the legal obligations of police officers in receiving and following up on public complaints based on Article 13 and Article 14 paragraph (1) letter g, the forms of legal accountability for the neglect of such complaints, and to examine them from the perspective of Islamic criminal law. The method used is normative juridical research with statutory, conceptual, and comparative approaches, based on library research of legislation, academic literature, and sources of Islamic law. The results show that, normatively, police officers have an imperative legal obligation to receive and follow up on public complaints; however, the mechanisms of administrative, ethical, and criminal accountability for neglecting these obligations remain weak in practice. From the perspective of Islamic criminal law, the neglect of complaints is viewed as a violation of trust (*amanah*), contrary to the principle of justice (*‘adl*), and constitutes a form of wrongdoing (*zulm*) that may be classified as a *ta’zir* offense subject to sanctions. This study contributes to strengthening the normative and ethical foundations for enforcing police obligations in handling public complaints.

Keywords: Police, Public Complaints, Legal Accountability, Islamic Criminal Law

Abstrak. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh maraknya keluhan masyarakat terkait pengabaian pengaduan oleh aparat kepolisian yang berimplikasi pada terhambatnya akses terhadap keadilan, padahal Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 menegaskan fungsi Polri sebagai pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat. Penelitian ini bertujuan menganalisis kewajiban hukum anggota Polri dalam menerima dan menindaklanjuti aduan masyarakat berdasarkan Pasal 13 dan Pasal 14 ayat (1) huruf g, bentuk pertanggungjawaban hukum atas pengabaian aduan, serta meninjaunya dalam perspektif hukum pidana Islam. Metode yang digunakan adalah penelitian yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan komparatif, berbasis studi kepustakaan terhadap peraturan perundang-undangan, literatur akademik, dan sumber-sumber hukum Islam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara normatif anggota Polri memiliki kewajiban hukum yang bersifat imperatif untuk menerima dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat, namun mekanisme pertanggungjawaban administratif, etik, dan pidana atas pengabaian kewajiban tersebut masih lemah dalam implementasi. Dalam perspektif hukum pidana Islam, pengabaian aduan dipandang sebagai pelanggaran amanah, bertentangan dengan prinsip keadilan (*‘adl*), dan termasuk bentuk kezaliman (*zulm*) yang dapat dikualifikasikan sebagai jarimah *ta’zir* yang layak dikenai sanksi. Penelitian ini berkontribusi memperkuat landasan normatif dan etis bagi penegakan kewajiban Polri dalam penanganan pengaduan masyarakat.

Kata Kunci: Kepolisian, Pengaduan Masyarakat, Pertanggungjawaban Hukum, Hukum Pidana Islam

PENDAHULUAN

Keberadaan negara hukum meniscayakan adanya jaminan kepastian, keadilan, dan kemanfaatan hukum yang diwujudkan melalui penyelenggaraan kekuasaan yang tunduk pada norma dan mekanisme akuntabilitas yang efektif. Dalam konteks Indonesia, prinsip negara hukum tidak hanya dipahami sebagai supremasi peraturan perundang-undangan, tetapi juga sebagai tuntutan agar setiap organ kekuasaan bekerja untuk melindungi hak-hak dasar warga negara.¹ Kepolisian sebagai salah satu organ utama penegak hukum memegang posisi strategis dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat serta menjamin akses terhadap keadilan melalui penanganan laporan dan pengaduan masyarakat secara profesional. Kepercayaan

¹ Putra Astomo, “PRINSIP-PRINSIP NEGARA HUKUM INDONESIA DALAM UUD NRI TAHUN 1945,” *Jurnal Hukum Unsulbar* 1, no. 1 (2018): 1–12, <https://doi.org/10.31605/j-law.viii.47>.

publik terhadap kepolisian menjadi prasyarat fungsional bagi bekerjanya sistem hukum, sebab tanpa kepercayaan, kepatuhan hukum cenderung berubah menjadi kepatuhan semu yang mudah runtuh ketika berhadapan dengan kepentingan praktis. Dengan demikian, kualitas respons kepolisian terhadap pengaduan masyarakat merupakan indikator penting bagi keberhasilan negara hukum dalam menjamin rasa aman dan keadilan.

Secara normatif, Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia merumuskan secara tegas tugas dan wewenang Polri dalam kerangka pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, serta perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Pasal 13 UU tersebut menyebutkan tiga tugas pokok Polri, yaitu memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, yang secara implisit mengandung kewajiban untuk merespons setiap laporan dan pengaduan yang diajukan warga. Lebih lanjut, Pasal 14 ayat (1) huruf g menegaskan bahwa Polri berwenang menerima laporan atau pengaduan dan melakukan tindakan pertama di tempat kejadian, serta mengambil langkah-langkah yang perlu untuk penanganan perkara.² Formulasi ini menempatkan penerimaan dan penanganan laporan masyarakat sebagai mandat hukum, bukan sekadar pilihan administratif. Dengan kata lain, pengabaian terhadap aduan masyarakat pada dasarnya dapat dipahami sebagai bentuk penyimpangan dari perintah normatif yang secara eksplisit ditetapkan oleh pembentuk undang-undang.

Namun dalam realitas empiris, pengalaman masyarakat sering kali tidak sejalan dengan konstruksi normatif yang ideal tersebut. Berbagai pemberitaan maupun kajian lembaga pemantau menunjukkan adanya keluhan mengenai pengabaian laporan warga oleh aparat kepolisian, baik dalam bentuk penundaan tanpa alasan yang memadai, tidak jelasnya status perkara, maupun penolakan untuk menerima laporan dengan dalih teknis yang lemah. Situasi ini menimbulkan kesan bahwa akses terhadap keadilan menjadi tidak merata dan sangat dipengaruhi oleh posisi sosial, ekonomi, atau kedekatan dengan kekuasaan.³ Bagi kelompok rentan, seperti korban kekerasan dalam rumah tangga, pekerja informal, atau masyarakat kecil di daerah pinggiran, pengabaian laporan berarti hilangnya kesempatan memperoleh perlindungan hukum yang layak. Akumulasi pengalaman negatif ini berpotensi mengikis kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian dan mendorong berkembangnya praktik penyelesaian konflik di luar mekanisme hukum formal, yang pada akhirnya justru mengancam ketertiban dan rasa aman bersama.

Kondisi tersebut menimbulkan permasalahan yuridis yang penting untuk dianalisis dalam kerangka hubungan antara *das sollen* dan *das sein*. Di satu sisi, Pasal 13 dan Pasal 14 ayat (1) huruf g Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 secara jelas mewajibkan aparat kepolisian untuk menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat sebagai bagian integral dari tugas dan wewenangnya. Di sisi lain, praktik

² DPR RI, "UU No. 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia," Database Peraturan | JDIH BPK, 2002, <http://peraturan.bpk.go.id/Details/44418/uu-no-2-tahun-2002>.

³ detikNews, "Wakapolda Banten Cek Layanan 110, Minta Aduan Masyarakat Direspons Cepat," 2026, <https://news.detik.com/berita/d-8220105/wakapolda-banten-cek-layanan-110-minta-aduan-masyarakat-direspons-cepat>.

pengabaian pengaduan masyarakat menunjukkan adanya jarak antara apa yang diwajibkan oleh hukum dan apa yang terjadi di lapangan. Pertanyaan yuridis yang mengemuka adalah apakah sikap tidak responsif atau pengabaian terhadap laporan tersebut dapat dikualifikasikan sebagai pelanggaran kewajiban jabatan yang memiliki konsekuensi hukum tertentu, serta sejauh mana hal itu bertentangan dengan asas perlindungan hak atas keadilan dalam sistem peraturan perundang-undangan Indonesia. Analisis awal terhadap kesenjangan ini penting sebagai pijakan untuk merumuskan bentuk pertanggungjawaban yang tepat terhadap anggota Polri yang lalai menjalankan mandat normatifnya.

Dalam ranah akademik, isu mengenai kinerja dan akuntabilitas kepolisian telah menjadi objek kajian sejumlah penelitian, namun jika dicermati masih terdapat ruang kosong yang belum terisi. Penelitian Skripsi Mulia Siregar (2023) berjudul “Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu dalam Menangani Pengaduan Masyarakat pada Polres Tapanuli Tengah” lebih menganalisis kinerja pelayanan publik pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Tapanuli tanpa mengulas secara rinci konsekuensi yuridis pengabaian laporan dalam perspektif hukum pidana.⁴ Sementara itu, tulisan Rakhmad Wahyudi (2023) “Analisis Kebijakan Penegakan Hukum Pidana Kepolisian dalam Membangun Kesigapan Merespon Laporan Masyarakat Terhadap Tindak Pidana Pencurian Kendaraan Bermotor (Studi Di Kepolisian Sektor Pesisir Tengah Polres Lampung Barat)” memfokuskan bagaimana kebijakan penegakan hukum pidana kepolisian dalam membangun kesigapan merespon laporan masyarakat terhadap tindak pidana pencurian kendaraan bermotor, tetapi belum mengaitkan secara spesifik kewajiban normatif Polri sebagaimana diatur dalam Pasal 13 dan Pasal 14 ayat (1) huruf g Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002.⁵ Di sisi lain, kajian Mukhtadir dan rekan (2020) dalam “Fungsi Kepolisian dalam Menangani Pengaduan Masyarakat Terhadap Integritas dan Profesional Penyidik Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan” menganalisis fungsi kepolisian dalam menjaga integritas dan profesionalisme penyidik Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan dalam menangani pengaduan masyarakat, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat pelaksanaannya. Dari pemetaan tersebut tampak bahwa belum ada penelitian yang secara spesifik mengkaji pengabaian pengaduan masyarakat oleh kepolisian dengan bertumpu pada Pasal 13 dan Pasal 14 ayat (1) huruf g, sekaligus menganalisisnya dalam perspektif hukum pidana Islam, sehingga di sinilah letak kebaruan yang ingin ditawarkan oleh artikel ini.⁶

⁴ Mulia Siregar, “Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu dalam Menangani Pengaduan Masyarakat pada Polres Tapanuli Tengah” (Thesis, Universitas Medan Area, 2023), <https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/20896>.

⁵ 1952011025 Rakhmad Wahyudi, “ANALISIS KEBIJAKAN PENEGAKAN HUKUM PIDANA KEPOLISIAN DALAM MEMBANGUN KESIGAPAN MERESPON LAPORAN MASYARAKAT TERHADAP TINDAK PIDANA PENCURIAN KENDARAAN BERMOTOR (Studi Di Kepolisian Sektor Pesisir Tengah Polres Lampung Barat),” Skripsi, FAKULTAS HUKUM, February 3, 2023, <https://digilib.unila.ac.id/69102/>.

⁶ Muh Awalul Mukhtadir et al., “FUNGSI KEPOLISIAN DALAM MENANGANI PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP INTEGRITAS DAN PROFESIONAL PENYIDIK KEPOLISIAN DAERAH

Berangkat dari latar belakang dan kesenjangan kajian tersebut, artikel ini secara khusus diarahkan untuk menjawab tiga pertanyaan pokok yang saling berkaitan: bagaimana ketentuan tugas dan wewenang anggota Polri dalam menerima dan menindaklanjuti aduan masyarakat berdasarkan Pasal 13 dan Pasal 14 ayat (1) huruf g Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002, bagaimana bentuk pertanggungjawaban yang secara yuridis dapat dikenakan kepada anggota Polri atas tindakan pengabaian aduan masyarakat, dan bagaimana ketentuan serta praktik tersebut dapat dianalisis dalam perspektif hukum pidana Islam yang memiliki kerangka nilai tersendiri mengenai amanah, tanggung jawab pejabat publik, dan perlindungan hak-hak korban. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis secara mendalam ketentuan normatif mengenai tugas dan wewenang anggota Polri dalam menerima dan menindaklanjuti aduan masyarakat, mengkaji bentuk-bentuk pertanggungjawaban yang dapat dikenakan terhadap anggota Polri yang mengabaikan aduan masyarakat, serta menelaah konstruksi normatif dan praktik tersebut dalam perspektif hukum pidana Islam. Dengan menghubungkan hukum positif nasional dan prinsip-prinsip hukum pidana Islam, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoritis dan praktis bagi penguatan akuntabilitas kepolisian dalam penanganan pengaduan masyarakat, sekaligus menegaskan pentingnya kajian ini sebagai upaya mendorong terwujudnya praktik penegakan hukum yang lebih adil, responsif, dan selaras dengan ideal negara hukum yang menjunjung tinggi martabat manusia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis normatif karena seluruh pembahasan berfokus pada analisis terhadap norma hukum positif dan konsep-konsep hukum pidana Islam tanpa melakukan pengumpulan data empiris di lapangan.⁷ Pendekatan yang digunakan meliputi statute approach, yaitu menelaah ketentuan peraturan perundang-undangan yang relevan, terutama Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana, serta peraturan internal kepolisian terkait disiplin dan kode etik, conceptual approach, yakni menganalisis konsep-konsep kunci seperti kewajiban hukum, pertanggungjawaban, amanah, 'adl, zulm, dan ta'zir dalam perspektif hukum pidana Islam, serta comparative approach, dengan membandingkan pengaturan dan konstruksi pertanggungjawaban dalam hukum positif Indonesia dengan prinsip-prinsip hukum pidana Islam. Bahan hukum yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan dan teks-teks dasar syariat yang relevan, serta bahan hukum sekunder berupa buku, artikel jurnal, dan hasil penelitian terdahulu yang membahas kepolisian, pertanggungjawaban hukum, dan hukum pidana Islam. Seluruh bahan hukum dikumpulkan melalui studi kepustakaan secara sistematis, kemudian dianalisis dengan teknik analisis kualitatif deskriptif-analitis,

SULAWESI SELATAN," *Indonesian Journal of Legality of Law* 8, no. 1 (2025): 108–14, <https://doi.org/10.35965/ijlf.v8i1.7199>.

⁷ Moh Askin and Masidin, *Penelitian Hukum Normatif: Analisis Putusan Hakim* (Prenada Media, 2023).

yakni dengan mendeskripsikan isi norma dan konsep yang dikaji, menghubungkannya secara logis dengan fokus masalah penelitian, serta menyusun argumentasi hukum yang koheren dengan tujuan untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Ketentuan Tugas dan Wewenang Polri dalam Menerima dan Menindaklanjuti Aduan Masyarakat

Kepolisian Negara Republik Indonesia menempati posisi sentral dalam sistem penegakan hukum Indonesia sebagai organ negara yang menjalankan fungsi pemerintahan di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, serta perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Dalam kerangka negara hukum, fungsi tersebut tidak hanya dimaknai sebagai kewenangan untuk melakukan tindakan represif, tetapi juga sebagai bentuk pelayanan publik yang menjamin akses warga negara terhadap mekanisme keadilan secara efektif dan berkeadilan. Pelayanan ini antara lain diwujudkan melalui keterbukaan dan responsivitas Polri terhadap laporan dan pengaduan masyarakat sebagai pintu masuk proses penegakan hukum. Dengan demikian, kewajiban menerima dan menindaklanjuti aduan masyarakat bukanlah aspek pinggiran, tetapi justru menjadi salah satu manifestasi konkret dari peran Polri sebagai pelayan dan pelindung masyarakat dalam negara hukum yang demokratis.

Pasal 13 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 menegaskan bahwa tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.⁸ Rumusan tiga tugas pokok ini membentuk kerangka normatif yang menyatukan dimensi keamanan, penegakan hukum, dan pelayanan publik dalam satu fungsi integral. Apabila ditelaah secara sistematis, fungsi pelayanan kepada masyarakat tidak dapat dilepaskan dari kewajiban Polri untuk merespons setiap laporan, keluhan, dan pengaduan yang disampaikan warga terkait gangguan ketertiban maupun tindak pidana, karena dari titik inilah proses perlindungan hukum dimulai.⁹ Oleh sebab itu, penerimaan aduan masyarakat harus dipahami sebagai bagian inheren dari tugas pokok memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan, sehingga mengabaikan aduan bertentangan dengan konstruksi tugas pokok yang digariskan oleh Pasal 13.

Lebih lanjut, Pasal 14 ayat (1) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 menguraikan tugas Polri dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud Pasal 13, dan secara khusus pada ayat (1) huruf g menyebutkan bahwa Polri bertugas menerima laporan dan/atau pengaduan. Penempatan norma mengenai penerimaan laporan/pengaduan dalam rangkaian tugas ini menunjukkan bahwa pembentuk undang-undang memandang fungsi tersebut sebagai bagian esensial dari

⁸ DPR RI, "UU No. 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia."

⁹ Erna Maulana Sudarman et al., "TINJAUAN PELAKSANAAN TUGAS SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERHADAP PENANGANAN PENGADUAN HUKUM DI KOTA KENDARI (Suatu Studi Di Polsek Baruga)," *Sultra Law Review*, April 30, 2025, 3599–614, <http://jurnal-unsultra.ac.id/index.php/sulrev/article/view/1174>.

operasionalisasi tugas pokok Polri, bukan sekadar pelengkap administratif.¹⁰ Frasa “menerima laporan dan/atau pengaduan” mengandung makna bahwa Polri wajib membuka kanal formal bagi warga yang hendak melaporkan peristiwa yang merugikan, mengancam ketertiban, atau diduga merupakan tindak pidana; kewajiban ini bersifat umum dan tidak dibatasi hanya pada kategori tertentu dari pelapor. Dengan konstruksi demikian, norma dalam Pasal 14 ayat (1) huruf g bersifat imperatif, dalam arti menuntut pelaksanaan dan tidak memberi ruang bagi penolakan sewenang-wenang kecuali berdasarkan alasan hukum yang sah.

Dari sudut pandang yuridis, kewajiban “menerima dan menindaklanjuti” aduan masyarakat mengandung dua dimensi yang tidak dapat direduksi menjadi tindakan administratif semata. Pertama, “menerima” tidak cukup dimaknai sebagai pencatatan formal laporan di buku register atau sistem informasi, melainkan mencakup kewajiban memastikan bahwa substansi aduan dipahami, diadministrasikan secara benar, dan diberi tanda bukti penerimaan yang dapat dipertanggungjawabkan, sejalan dengan asas tertib administrasi dalam hukum acara pidana. Kedua, “menindaklanjuti” mengandung arti perlunya tindakan konkret, seperti melakukan klarifikasi awal, penyelidikan, atau penyidikan sesuai ketentuan KUHAP dan Pasal 16 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 yang memberi wewenang kepada Polri untuk melakukan penangkapan, penahanan, penggeledahan, dan tindakan proses pidana lainnya. Keduanya harus dijalankan dalam bingkai profesionalitas dan akuntabilitas, artinya aparat kepolisian tidak boleh berhenti pada penerimaan simbolik, tetapi dituntut menunjukkan kesungguhan prosedural yang dapat diuji secara hukum maupun administratif.

Konstruksi tersebut menegaskan bahwa kewajiban menerima dan menindaklanjuti aduan masyarakat merupakan kewajiban hukum (legal obligation) yang lahir dari kombinasi Pasal 13, Pasal 14 ayat (1) huruf g, Pasal 15, dan Pasal 16 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002, serta diperkuat oleh ketentuan KUHAP mengenai laporan dan pengaduan.¹¹ Kewajiban ini tidak dapat direduksi menjadi ruang diskresi yang sepenuhnya bergantung pada kehendak subjektif petugas, karena inti pelayanan publik di bidang kepolisian adalah menyediakan akses yang setara dan dapat diprediksi bagi warga untuk mengaktifkan mekanisme penegakan hukum. Dalam praktik kelembagaan, kewajiban tersebut juga dipertegas oleh peraturan internal, seperti Peraturan Kepala Kepolisian mengenai tata cara penanganan pengaduan masyarakat (dumas) yang mengatur prosedur penerimaan, penelaahan, dan penyaluran pengaduan ke satuan fungsi yang berwenang. Dengan demikian, parameter kepatuhan terhadap kewajiban menerima dan menindaklanjuti aduan dapat diuji secara normatif, baik berdasarkan undang-undang maupun aturan internal yang bersifat mengikat bagi anggota Polri.

Kendati demikian, jika dilihat secara kritis, pengaturan dalam Pasal 13 dan Pasal 14 ayat (1) huruf g masih menyisakan sejumlah kelemahan normatif yang berpotensi

¹⁰ Sarah Nuraini Siregar et al., *REFORMASI STRUKTURAL POLRI TAHUN 1999-2010* (Penerbit Andi, 2021).

¹¹ Badrul Huda et al., “KAJIAN NORMATIF HUKUM PENGADUAN MASYARAKAT,” *Journal of Social and Economics Research* 6, no. 2 (2024): 472–84, <https://doi.org/10.54783/jser.v6i2.627>.

menimbulkan ruang abu-abu (grey area) dalam implementasi. Undang-undang tidak memberikan batas waktu yang jelas mengenai seberapa cepat laporan harus diproses, sehingga membuka peluang terjadinya penundaan berkepanjangan tanpa konsekuensi yuridis langsung bagi pelaksana.¹² Selain itu, dalam pasal-pasal tersebut tidak diatur secara eksplisit sanksi bagi anggota Polri yang tidak melaksanakan kewajiban menerima dan menindaklanjuti aduan masyarakat, sehingga penegakan kewajiban ini sangat bergantung pada mekanisme pengawasan internal dan instrumen disiplin atau etik yang sifatnya lebih berada pada ranah regulasi bawah undang-undang. Kekosongan pengaturan sanksi di tingkat undang-undang tersebut berpotensi menimbulkan ketidakpastian dan menyulitkan upaya menarik garis tegas antara kelalaian administratif dengan pelanggaran kewajiban hukum yang serius.

Berdasarkan uraian di atas, secara normatif dapat ditegaskan bahwa Pasal 13 dan Pasal 14 ayat (1) huruf g Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 membebaskan kewajiban hukum yang jelas kepada Polri untuk menerima dan menindaklanjuti aduan masyarakat sebagai bagian integral dari tugas pokok memelihara keamanan dan ketertiban, menegakkan hukum, dan memberikan perlindungan, pengayoman, serta pelayanan kepada masyarakat. Kewajiban ini dirancang untuk memastikan bahwa setiap warga negara memiliki akses yang nyata terhadap mekanisme penegakan hukum melalui pintu masuk laporan dan pengaduan, dan bahwa Polri menjalankan fungsi pelayanan publik secara profesional dan akuntabel. Namun, kelemahan pengaturan terkait ketiadaan batas waktu penanganan dan ketiadaan sanksi tegas di tingkat pasal yang sama menyisakan celah normatif yang dapat dimanfaatkan, secara sengaja maupun tidak, untuk melegitimasi praktik pengabaian pengaduan masyarakat. Dengan kata lain, meskipun norma dasarnya bersifat imperatif, ketidaksempurnaan desain normatif membuka risiko terjadinya deviasi dalam implementasi yang berlawanan dengan semangat perlindungan dan pelayanan publik yang menjadi dasar pembentukan Undang-Undang Kepolisian.

Pertanggungjawaban Hukum Anggota Polri atas Pengabaian Aduan Masyarakat

Pertanggungjawaban dalam hukum pada dasarnya berkaitan dengan kesediaan dan kewajiban subjek hukum untuk menanggung akibat yuridis dari suatu perbuatan yang bertentangan dengan norma yang mengikatnya.¹³ Dalam konteks jabatan publik, termasuk anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia, pertanggungjawaban tersebut melekat pada setiap pelaksanaan kewenangan yang diberikan oleh undang-undang, sehingga setiap penyimpangan dari kewenangan atau kelalaian dalam menjalankan kewajiban jabatan dapat dinilai dalam kerangka pertanggungjawaban

¹² Kholid Romadhoni et al., "Urgensi Pembaharuan Hukum Melalui Pendekatan *Ius Constitutum* Dan *Ius Constituendum* Pada Tindak Pidana Dalam Kegiatan Bisnis Di Indonesia," *AL-MUTSLA* 7, no. 2 (2025): 678–711, <https://doi.org/10.46870/jstain.v7i2.1953>.

¹³ Rinto Wardana, *Tanggung Jawab Pidana Kontaraktor Atas Kegagalan Bangunan* (Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2022).

administrasi, etik, maupun pidana.¹⁴ Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 menempatkan Polri sebagai alat negara yang menjalankan fungsi pemerintahan di bidang keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, serta perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, sehingga kewenangan yang dimilikinya senantiasa diikuti oleh kewajiban hukum untuk menggunakan kewenangan tersebut secara benar dan profesional. Dengan demikian, ketika anggota Polri mengabaikan aduan masyarakat, yang secara normatif menjadi bagian dari tugas dan wewenang yang diamanatkan undang-undang, maka secara prinsipil ia harus siap dipertanyakan pertanggungjawabannya berdasarkan berbagai rezim hukum yang berlaku.

Pengabaian aduan masyarakat oleh anggota Polri dapat dikualifikasikan sebagai pelanggaran hukum dalam beberapa bentuk, bergantung pada tingkat kesalahan dan akibat yang ditimbulkan. Di satu sisi, pengabaian yang terjadi karena tidak melaksanakan kewajiban menerima atau menindaklanjuti laporan tanpa alasan yang sah dapat dipandang sebagai kelalaian (omission) yang bertentangan dengan kewajiban jabatan sebagaimana diturunkan dari Pasal 13 dan Pasal 14 ayat (1) huruf g Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002. Di sisi lain, jika pengabaian dilakukan secara sadar untuk menguntungkan pihak tertentu atau merugikan pelapor, maka perbuatan tersebut mendekati karakter penyalahgunaan wewenang karena pejabat menggunakan atau tidak menggunakan kewenangannya dengan cara yang bertentangan dengan tujuan pemberian kewenangan itu sendiri.¹⁵ Dalam perspektif hukum administrasi dan pidana, perbedaan antara kelalaian dan penyalahgunaan wewenang ini penting, karena akan menentukan bobot pertanggungjawaban dan jenis sanksi yang patut dijatuhkan terhadap anggota Polri yang mengabaikan aduan.

Dalam ranah administratif, pengabaian aduan masyarakat dapat dikualifikasikan sebagai pelanggaran disiplin anggota Polri yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2003 tentang Peraturan Disiplin Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia.¹⁶ PP tersebut mengatur kewajiban dan larangan bagi anggota Polri, dan setiap pelanggaran terhadap kewajiban serta larangan itu dapat dikenai tindakan disiplin atau hukuman disiplin sesuai Pasal 7 PP No. 2 Tahun 2003. Di samping itu, pengaturan internal mengenai mekanisme penerimaan dan penanganan pengaduan masyarakat, seperti Perkapolri tentang Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dan tata cara penanganan pengaduan (dumas), mewajibkan petugas untuk menerima laporan dan melakukan kajian awal atas layak tidaknya suatu peristiwa dibuatkan laporan polisi, sehingga penolakan atau pengabaian laporan jelas bertentangan dengan prosedur tetap tersebut. Konsekuensi administratif yang dapat dikenakan mencakup teguran, mutasi, penundaan kenaikan

¹⁴ Melani Putri Yana et al., "Pertanggungjawaban Pidana Oknum Kepolisian Atas Penembakan Warga Sipil: Analisis Hukum Pidana Dan Kriminologi," *Al-Zayn : Jurnal Ilmu Sosial & Hukum* 4, no. 2 (2026): 4996–5005, <https://doi.org/10.61104/alz.v4i2.4498>.

¹⁵ Zulfikar Putra et al., "Telaah Kritis Penyalahgunaan Wewenang Jabatan (Abuse of Power) dalam Perspektif UU Nomor 31 Tahun 1999 JO UU Nomor 20 Tahun 2001," *Jurnal Interpretasi Hukum* 4, no. 3 (2023): 663–71, <https://doi.org/10.22225/juinhum.4.3.7507.663-671>.

¹⁶ Komnas HAM, *Kajian Penanganan Konflik Agraria dalam Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Kepolisian Negara Republik Indonesia* (Komnas HAM, 2026).

pangkat, hingga pemberhentian dari jabatan, tergantung pada tingkat pelanggaran dan penilaian atasan yang berwenang.

Pertanggungjawaban etik juga menjadi dimensi penting ketika anggota Polri mengabaikan aduan masyarakat, karena tindakan tersebut menyentuh langsung integritas dan profesionalitas sebagai penegak hukum.¹⁷ Peraturan Polri Nomor 7 Tahun 2022 tentang Kode Etik Profesi Polri dan Komisi Kode Etik Polri menegaskan bahwa setiap pejabat Polri dalam etika kemasyarakatan dilarang menolak atau mengabaikan permintaan pertolongan, bantuan, atau laporan dan pengaduan masyarakat yang menjadi lingkup tugas, fungsi, dan kewenangannya.¹⁸ Larangan ini menunjukkan bahwa pengabaian aduan bukan hanya pelanggaran administratif, tetapi juga pelanggaran terhadap standar perilaku profesional yang menuntut anggota Polri untuk memberikan pelayanan publik secara cepat, tepat, mudah, dan tidak diskriminatif. Apabila terbukti melakukan pelanggaran kode etik, anggota Polri dapat diproses dalam sidang Komisi Kode Etik Profesi (KKEP) dan dijatuhi sanksi etik, mulai dari kewajiban meminta maaf, pembinaan khusus, sampai rekomendasi pemberhentian tidak dengan hormat bagi pelanggaran berat yang merusak kepercayaan publik. Dengan demikian, pengabaian aduan masyarakat merupakan bentuk ketidakprofesionalan yang menggerus legitimasi institusi dan oleh karena itu harus direspons dengan mekanisme etik yang efektif.

Dari sisi pidana, pengabaian aduan masyarakat oleh anggota Polri pada kondisi tertentu dapat memasuki ranah pertanggungjawaban pidana apabila memenuhi unsur-unsur delik yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana maupun peraturan lain yang relevan. Penelitian normatif menunjukkan bahwa oknum polisi yang menyalahgunakan wewenangnya dapat dikenai sanksi pidana sesuai ketentuan KUHP dan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002, sehingga pertanggungjawaban hukum tidak berhenti pada disiplin dan etik semata. Jika pengabaian aduan dilakukan secara sengaja untuk menghalangi proses hukum, melindungi pelaku kejahatan, atau menimbulkan kerugian yang nyata bagi korban, maka perbuatan tersebut berpotensi dikualifikasikan sebagai penyalahgunaan wewenang atau perbuatan melawan hukum oleh pejabat, tergantung konstruksi pasal yang digunakan. Bahkan, dalam kasus tertentu, kelalaian berat yang mengakibatkan hilangnya nyawa atau kerugian serius dapat membuka ruang untuk menilai adanya kelalaian yang dapat dipidana, apabila unsur-unsur kesalahan dan hubungan kausal dapat dibuktikan. Dengan demikian, secara teoretis terdapat spektrum pertanggungjawaban pidana yang mungkin dikenakan, meskipun dalam praktik penegakan pasal-pasal ini terhadap anggota Polri tidak selalu berjalan secara konsisten.

Secara kritis, sistem pertanggungjawaban hukum terhadap pengabaian aduan masyarakat oleh anggota Polri menghadapi sejumlah kendala struktural dan kultural

¹⁷ Iwansyah Iwansyah and Zainal Arifin Hoesein, "Problematisasi Penegakan Kode Etik Kepolisian Sebagai Akibat Menurunnya Integritas Kepolisian Republik Indonesia Di Masyarakat," *Jurnal Retentum* 4, no. 2 (2025): 132–44, <https://doi.org/10.46930/retentum.v7i1.5278>.

¹⁸ BPK RI, "Perpol No. 7 Tahun 2022 Tentang Kode Etik Profesi Dan Komisi Kode Etik Kepolisian Negara Republik Indonesia," Database Peraturan | JDIH BPK, 2002, <http://peraturan.bpk.go.id/Details/301760/perpol-no-7-tahun-2022>.

yang membuat sanksi administratif, etik, maupun pidana tidak selalu diterapkan secara efektif.¹⁹ Sejumlah kajian dan laporan lembaga bantuan hukum menyoroti bahwa sidang etik dan disiplin kerap kali tidak berujung pada pemberhentian anggota yang terbukti melakukan pelanggaran serius, sehingga menciptakan kesan impunitas di tubuh kepolisian. Dalam beberapa kasus, anggota yang terbukti melakukan tindak pidana tetap dipertahankan sebagai anggota aktif setelah menjalani hukuman, yang dinilai mencederai rasa keadilan masyarakat dan melemahkan efek jera dari sistem pertanggungjawaban itu sendiri. Di sisi lain, mekanisme pengaduan terhadap pelanggaran anggota Polri seringkali dirasakan kurang transparan dan sulit diakses, sehingga korban atau pelapor enggan melanjutkan proses ketika berhadapan dengan hambatan birokratis maupun potensi intimidasi.

Dengan memperhatikan berbagai dimensi tersebut, dapat ditegaskan bahwa secara normatif anggota Polri yang mengabaikan aduan masyarakat dapat dimintai pertanggungjawaban melalui tiga jalur utama, yakni administratif, etik, dan pidana, sesuai dengan bobot pelanggaran dan akibat yang ditimbulkan. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002, PP No. 2 Tahun 2003 tentang Peraturan Disiplin, Perpol No. 7 Tahun 2022 tentang Kode Etik Profesi Polri, dan ketentuan KUHP pada dasarnya menyediakan kerangka yang cukup untuk menjerat kelalaian maupun penyalahgunaan wewenang terkait pengabaian aduan masyarakat. Namun, kelemahan utama terletak pada implementasi, khususnya lemahnya penegakan sanksi, kurangnya transparansi proses, dan masih kuatnya budaya impunitas yang menyebabkan pelanggaran tidak selalu berujung pada konsekuensi yang setimpal. Akibatnya, meskipun secara doktrinal prinsip pertanggungjawaban telah dirumuskan dengan jelas, dalam praktiknya pengabaian aduan masyarakat oleh anggota Polri masih kerap luput dari pertanggungjawaban hukum yang efektif, sehingga menggerus kepercayaan publik dan mereduksi makna negara hukum dalam kehidupan sehari-hari.

Tinjauan Hukum Pidana Islam terhadap Pengabaian Aduan Masyarakat

Dalam perspektif hukum pidana Islam, persoalan pengabaian pengaduan masyarakat oleh aparat penegak hukum tidak dapat dilepaskan dari konsep dasar keadilan dan amanah yang menjadi pilar utama tatanan sosial yang dikehendaki syariat.²⁰ Islam memandang kekuasaan dan jabatan sebagai bentuk amanah yang harus dijalankan untuk menegakkan keadilan, melindungi hak-hak pihak yang lemah, dan mencegah kezaliman dalam berbagai bentuknya.²¹ Karena itu, aparat penegak hukum, termasuk kepolisian, diposisikan bukan sekadar sebagai pelaksana

¹⁹ Muhamad Abdul Kholik et al., "Reconstruction of Legal Norms on the Criminal Offense of Bank Account Trading for Online Gambling: An Islamic Criminal Law Perspective," *Jurisprudensi: Jurnal Ilmu Syariah, Perundang-Undangan Dan Ekonomi Islam* 18, no. 1 (2026): 330-47, <https://doi.org/10.32505/jurisprudensi.v18i1.13947>.

²⁰ Siti Ropiah, *MELAWAN KORUPSI ALA SYARIAH: Dari Dalil ke Aksi Nyata (Strategi Hukum Islam untuk Masyarakat Bersih)* (Goresan Pena, 2026).

²¹ Firman Indra Jaya et al., "Peran Etika Lembaga Yudikatif Dalam Mewujudkan Keadilan Sosial: Perspektif Politik Islam," *Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Sosial* 3, no. 2 (2024): 145-54, <https://doi.org/10.58540/jipsi.v3i2.582>.

aturan formal, melainkan sebagai penjaga amanah publik yang bertanggung jawab memastikan bahwa setiap klaim, pengaduan, dan jeritan kezaliman memperoleh saluran penanganan yang layak. Dalam kerangka ini, sikap diam, abai, atau tidak responsif terhadap aduan masyarakat bukan hanya persoalan teknis prosedural, tetapi menyentuh langsung integritas amanah dan keadilan yang menjadi ruh dari penegakan hukum menurut Islam.²²

Konsep amanah dalam Islam mencakup seluruh bentuk titipan, baik berupa harta, kewenangan, maupun tanggung jawab jabatan, yang harus dijalankan sesuai dengan ketentuan Allah dan kemaslahatan hamba-hamba-Nya. Al-Qur'an menegaskan:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ۝٥٨ (النِّسَاء/4: 58) ﴾

Terjemahan Kemenag 2019

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat (An-Nisa'/4:58).

Ayat ini menegaskan dua hal sekaligus: kewajiban menunaikan amanah dan kewajiban berhukum dengan adil ketika menangani perkara manusia.²³ Dalam konteks aparat kepolisian, amanah itu berupa kewenangan untuk menerima dan menindaklanjuti aduan sebagai pintu masuk penegakan hukum; ketika amanah ini diabaikan, terutama dalam bentuk penolakan atau pembiaran terhadap laporan, maka pada hakikatnya telah terjadi pengkhianatan amanah (khiyanat al-amanah) yang dipandang sebagai perbuatan tercela dan berdimensi dosa, bukan sekadar pelanggaran administratif.

Prinsip keadilan ('adl) dalam hukum pidana Islam menuntut agar setiap orang memperoleh haknya secara proporsional, termasuk hak untuk didengar pengaduannya dan mendapatkan penanganan yang patut atas suatu dugaan kezaliman atau tindak pidana.²⁴ Keadilan dalam perspektif ini tidak berhenti pada tahap putusan di pengadilan, tetapi meliputi seluruh rangkaian proses, sejak tahap penerimaan laporan, penyelidikan, hingga penyelesaian perkara. Apabila aparat penegak hukum mengabaikan aduan masyarakat, maka akses korban kepada keadilan terputus sejak awal, sehingga prosedur berikutnya menjadi mustahil untuk

²² Muhamad Abdul Kholik, "Peran Hati Nurani Hakim Dalam Pemidanaan: Studi Normatif Hukum Pidana Indonesia Dan Hukum Islam," *Postmodernism: Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies* 3, no. 1 (2026): 67–81, <https://lptnunganjuk.com/ojs/index.php/postmodernism/article/view/606>.

²³ Nurul Aini and Komarudin Sassi, "REAKTUALISASI NILAI AMANAH DAN KEADILAN DALAM HUKUM ISLAM: KAJIAN TEMATIK QS. AN-NISA: 58 DALAM PERSPEKTIF KONTEMPORER," *Inspirasi Edukatif: Jurnal Pembelajaran Aktif* 6, no. 3 (2025), <https://ejournals.com/ojs/index.php/jpa/article/view/2971>.

²⁴ Juniar Sidiki et al., "Hak Imunitas Advokat dan Prinsip Equality Before the Law: Telaah Hukum Pidana Islam dan Hukum Positif dalam Kasus Obstruction of Justice," *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora* 5, no. 1 (2025): 808–17, <https://doi.org/10.57250/ajsh.v5i1.1130>.

dijalankan. Pengabaian ini berarti menghalangi sampainya hak (man' al-haqq) dan pada tingkat tertentu bisa dipandang sebagai bentuk penundaan keadilan (ta'khir al-'adl) yang secara substantif bertentangan dengan tujuan syariat (maqasid al-syari'ah) dalam menjaga jiwa, harta, dan kehormatan.²⁵ Dengan demikian, dari sudut pandang 'adl, pengabaian pengaduan masyarakat sama dengan memutus mata rantai penegakan keadilan dan berpotensi menormalisasi ketidakadilan struktural di tengah masyarakat.

Konsep kezaliman (zulm) dalam hukum pidana Islam tidak hanya mencakup tindakan aktif melukai hak orang lain, tetapi juga mencakup sikap pasif yang menyebabkan hak itu tidak sampai kepada pemiliknya. Zulm secara etimologis berarti meletakkan sesuatu tidak pada tempatnya, dan dalam konteks penegakan hukum, tidak bertindak padahal secara syar'i dan legal wajib bertindak termasuk bentuk kezaliman pasif.²⁶ Ketika aparat kepolisian memiliki kemampuan dan kewenangan untuk menindaklanjuti aduan, namun memilih untuk diam, menunda tanpa alasan yang dibenarkan, atau menolak tanpa dasar, maka ia telah menempatkan kewenangannya di luar tujuan yang seharusnya, yaitu melindungi korban dan mencegah pelaku terus melakukan kejahatan. Akibatnya, masyarakat, khususnya pihak yang lemah, menanggung kerugian berlapis: kezaliman dari pelaku utama dan kezaliman dari aparat yang abai. Dalam kerangka ini, pengabaian aduan tidak dapat dianggap netral; ia merupakan bentuk zulm yang tidak kasat mata, tetapi nyata dampaknya terhadap rasa aman dan kepercayaan sosial.

Jika dikaitkan dengan klasifikasi tindak pidana dalam hukum pidana Islam, perbuatan pengabaian pengaduan masyarakat oleh aparat penegak hukum dapat dikategorikan dalam wilayah ta'zir. Ta'zir adalah jenis sanksi yang ditetapkan terhadap perbuatan maksiat yang tidak ditentukan bentuk dan kadarnya secara eksplisit dalam nash, sehingga penetapan jenis dan berat ringannya sanksi diserahkan kepada kebijaksanaan penguasa atau hakim demi kemaslahatan. Pengabaian aduan tidak termasuk jarimah hudud maupun qisas, tetapi jelas merupakan perilaku tercela yang merusak amanah jabatan dan menghambat keadilan, sehingga dapat menjadi objek ta'zir. Sifat fleksibel sanksi ta'zir memungkinkan penguasa menetapkan bentuk hukuman yang bervariasi, mulai dari teguran, pemecatan, penjara, hingga sanksi finansial, disesuaikan dengan tingkat kesalahan, dampak kerugian, dan kebutuhan preventif untuk mencegah terulangnya perilaku serupa. Dengan demikian, dalam perspektif ta'zir, negara yang berasaskan nilai-nilai Islam memiliki legitimasi kuat untuk menegakkan sanksi tegas terhadap aparat yang mengabaikan aduan demi menjaga amanah publik dan wibawa hukum.

Dalam perspektif perbandingan, tampak bahwa hukum positif Indonesia dan hukum pidana Islam sama-sama mengakui perlunya pertanggungjawaban bagi aparat penegak hukum yang menyimpang, tetapi titik tekan dan muatan nilainya berbeda.

²⁵ Muhamad Abdul Kholik et al., "Analisis Sanksi Tindak Pidana Pembunuhan Berencana Dalam Putusan Nomor:305/PID.B/2024/PN RBI Perspektif Hukum Pidana Islam," *Kartika: Jurnal Studi Keislaman* 5, no. 1 (2025): 66–79, <https://doi.org/10.59240/kjsk.v5i1.142>.

²⁶ Zahratul Idami, "PRINSIP PELIMPAHAN KEWENANGAN KEPADA ULIL AMRI DALAM PENENTUAN HUKUMAN TA'ZIR, MACAMNYA DAN TUJUANNYA," *Jurnal Hukum Samudra Keadilan* 10, no. 1 (2015): 20–43, <https://ejournalunsam.id/index.php/jhsk/article/view/106>.

Hukum positif cenderung menekankan aspek legalistik-formal, seperti pelanggaran kewajiban jabatan, disiplin, etik, dan unsur delik pidana,²⁷ sementara hukum pidana Islam menambahkan dimensi moral dan spiritual yang kuat melalui konsep amanah, 'adl, dan larangan zulm. Artinya, dalam hukum positif, pengabaian aduan dapat dinilai sebatas pelanggaran prosedural atau jabatan, sedangkan dalam hukum pidana Islam pengabaian itu sekaligus dipandang sebagai bentuk dosa dan pengkhianatan terhadap tanggung jawab yang akan dimintai pertanggungjawaban di hadapan Allah. Dimensi ini menjadikan penguatan integritas aparat tidak hanya bergantung pada ancaman sanksi hukum, tetapi juga pada internalisasi kesadaran religius bahwa setiap kelalaian dalam menolong yang terzalimi adalah bentuk pelanggaran terhadap perintah Ilahi. Dengan kerangka ganda ini, kontrol terhadap perilaku aparat menjadi lebih holistik, tidak berhenti pada ranah hukum positif semata.

Berdasarkan uraian di atas, dapat ditegaskan bahwa dalam perspektif hukum pidana Islam pengabaian pengaduan masyarakat oleh aparat kepolisian mengandung tiga lapis pelanggaran sekaligus: pelanggaran terhadap amanah kekuasaan, pelanggaran terhadap prinsip keadilan ('adl), dan pelanggaran dalam bentuk kezaliman (zulm) yang meskipun bersifat pasif, namun nyata menimbulkan kerugian bagi masyarakat. Perbuatan ini layak ditempatkan dalam kategori jarimah ta'zir yang menuntut adanya sanksi yang proporsional dan efektif untuk menjaga kemaslahatan, memulihkan kepercayaan publik, serta mencegah pengulangan. Dari sudut pandang syariat, sikap aparat terhadap aduan masyarakat adalah indikator apakah amanah dan keadilan benar-benar dijalankan atau hanya sebatas retorika. Oleh karena itu, pengabaian aduan tidak boleh dipandang sepele; ia merupakan pelanggaran hukum, moral, dan amanah sekaligus, yang jika dibiarkan akan merusak sendi-sendi keadilan dan menjauhkan masyarakat dari gambaran ideal negara yang menegakkan hukum dalam naungan nilai-nilai ilahiah.

KESIMPULAN

Berdasarkan seluruh uraian pembahasan, dapat disimpulkan bahwa, pertama, secara normatif Pasal 13 dan Pasal 14 ayat (1) huruf g Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 secara tegas menempatkan anggota Polri sebagai pemegang kewajiban hukum untuk menerima dan menindaklanjuti setiap aduan masyarakat sebagai bagian integral dari fungsi pemeliharaan keamanan dan ketertiban, penegakan hukum, serta perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Kedua, setiap bentuk pengabaian terhadap aduan masyarakat pada hakikatnya merupakan pelanggaran terhadap kewajiban jabatan yang menimbulkan konsekuensi pertanggungjawaban hukum, baik dalam bentuk sanksi administratif dan disiplin, sanksi etik berdasarkan kode etik profesi Polri, maupun dalam kondisi tertentu dapat bereskalasi menjadi pertanggungjawaban pidana, meskipun dalam praktik penegakannya masih lemah, tidak konsisten, dan kerap terhambat oleh budaya impunitas. Ketiga, dalam

²⁷ Muhamad Abdul Kholik et al., "POSITIVISME HUKUM SEBAGAI DASAR PENJATUHAN PIDANA: ANALISIS PUTUSAN NOMOR 11/PID.B/2025/PN CKR TENTANG TINDAK PIDANA TURUT SERTA MELAKUKAN PEMBUNUHAN BERENCANA," *Jurnal Media Akademik (JMA)* 3, no. 12 (2025): 1–20, <https://doi.org/10.62281/fh4ch693>.

perspektif hukum pidana Islam, pengabaian aduan masyarakat oleh aparat kepolisian bukan sekadar pelanggaran prosedural, melainkan pelanggaran terhadap amanah kekuasaan, pengkhianatan terhadap prinsip keadilan ('adl), dan bentuk kezaliman (zulm) yang menyebabkan hak-hak korban tidak tertunaikan, sehingga dapat dikualifikasikan sebagai jarimah ta'zir yang layak dikenai sanksi sesuai kebijaksanaan penguasa demi menjaga kemaslahatan dan integritas penegakan hukum. Oleh karena itu, penegakan yang sungguh-sungguh terhadap kewajiban Polri dalam menerima dan menindaklanjuti aduan masyarakat merupakan kebutuhan mendesak untuk menjamin tegaknya negara hukum sekaligus mewujudkan nilai-nilai keadilan yang dikehendaki oleh syariat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Nurul, and Komarudin Sassi. "REAKTUALISASI NILAI AMANAH DAN KEADILAN DALAM HUKUM ISLAM: KAJIAN TEMATIK QS. AN-NISA: 58 DALAM PERSPEKTIF KONTEMPORER." *Inspirasi Edukatif: Jurnal Pembelajaran Aktif* 6, no. 3 (2025). <https://ejournals.com/ojs/index.php/jpa/article/view/2971>.
- Askin, Moh, and Masidin. *Penelitian Hukum Normatif: Analisis Putusan Hakim*. Prenada Media, 2023.
- Astomo, Putra. "PRINSIP-PRINSIP NEGARA HUKUM INDONESIA DALAM UUD NRI TAHUN 1945." *Jurnal Hukum Unsulbar* 1, no. 1 (2018): 1-12. <https://doi.org/10.31605/j-law.vii.47>.
- BPK RI. "Perpol No. 7 Tahun 2022 Tentang Kode Etik Profesi Dan Komisi Kode Etik Kepolisian Negara Republik Indonesia." Database Peraturan | JDIH BPK, 2002. <http://peraturan.bpk.go.id/Details/301760/perpol-no-7-tahun-2022>.
- detikNews. "Wakapolda Banten Cek Layanan 110, Minta Aduan Masyarakat Direspons Cepat." 2026. <https://news.detik.com/berita/d-8220105/wakapolda-banten-cek-layanan-110-minta-aduan-masyarakat-direspons-cepat>.
- DPR RI. "UU No. 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia." Database Peraturan | JDIH BPK, 2002. <http://peraturan.bpk.go.id/Details/44418/uu-no-2-tahun-2002>.
- Huda, Badrul, Nelsa Jehni Asih R, Rahayu Dianasari, Triana Ohoiwutun, and Dominikus Rato. "KAJIAN NORMATIF HUKUM PENGADUAN MASYARAKAT." *Journal of Social and Economics Research* 6, no. 2 (2024): 472-84. <https://doi.org/10.54783/jser.v6i2.627>.
- Idami, Zahratul. "PRINSIP PELIMPAHAN KEWENANGAN KEPADA ULIL AMRI DALAM PENENTUAN HUKUMAN TA'ZIR, MACAMNYA DAN TUJUANNYA." *Jurnal Hukum Samudra Keadilan* 10, no. 1 (2015): 20-43. <https://ejurnalunsam.id/index.php/jhsk/article/view/106>.
- Iwansyah, Iwansyah, and Zainal Arifin Hoesein. "Problematisasi Penegakan Kode Etik Kepolisian Sebagai Akibat Menurunnya Integritas Kepolisian Republik Indonesia Di Masyarakat." *Jurnal Retentum* 4, no. 2 (2025): 132-44. <https://doi.org/10.46930/retentum.v7i1.5278>.

- Jaya, Firman Indra, Muhammad Idris Alfarisi, and Kurniati Alfarisi. "Peran Etika Lembaga Yudikatif Dalam Mewujudkan Keadilan Sosial: Perspektif Politik Islam." *Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Sosial* 3, no. 2 (2024): 145–54. <https://doi.org/10.58540/jipsi.v3i2.582>.
- Kholik, Muhamad Abdul. "Peran Hati Nurani Hakim Dalam Pemidanaan: Studi Normatif Hukum Pidana Indonesia Dan Hukum Islam." *Postmodernism: Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies* 3, no. 1 (2026): 67–81. <https://lptnunganjuk.com/ojs/index.php/postmodernism/article/view/606>.
- Kholik, Muhamad Abdul, Yusup Azazy, and Deden Najmudin. "Analisis Sanksi Tindak Pidana Pembunuhan Berencana Dalam Putusan Nomor:305/PID.B/2024/PN RBI Perspektif Hukum Pidana Islam." *Kartika: Jurnal Studi Keislaman* 5, no. 1 (2025): 66–79. <https://doi.org/10.59240/kjsk.v5i1.142>.
- Kholik, Muhamad Abdul, Muhammad Hishnul Islam, Usep Saepullah, and Ahmad Hasan Ridwan. "POSITIVISME HUKUM SEBAGAI DASAR PENJATUHAN PIDANA: ANALISIS PUTUSAN NOMOR 11/PID.B/2025/PN CKR TENTANG TINDAK PIDANA TURUT SERTA MELAKUKAN PEMBUNUHAN BERENCANA." *Jurnal Media Akademik (JMA)* 3, no. 12 (2025): 1–20. <https://doi.org/10.62281/fh4ch693>.
- Kholik, Muhamad Abdul, Rena Zulfaidah, Ananda Dewi Maharani, Ismail Ismail, and Nisa Afifah. "Reconstruction of Legal Norms on the Criminal Offense of Bank Account Trading for Online Gambling: An Islamic Criminal Law Perspective." *Jurisprudensi: Jurnal Ilmu Syariah, Perundang-Undangan Dan Ekonomi Islam* 18, no. 1 (2026): 330–47. <https://doi.org/10.32505/jurisprudensi.v18i1.13947>.
- Komnas HAM. *Kajian Penanganan Konflik Agraria dalam Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Kepolisian Negara Republik Indonesia*. Komnas HAM, 2026.
- Mukhtadir, Muh Awalul, Ruslan Renggong, and Baso Madiung. "FUNGSI KEPOLISIAN DALAM MENANGANI PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP INTEGRITAS DAN PROFESIONAL PENYIDIK KEPOLISIAN DAERAH SULAWESI SELATAN." *Indonesian Journal of Legality of Law* 8, no. 1 (2025): 108–14. <https://doi.org/10.35965/ijlf.v8i1.7199>.
- Putra, Zulfikar, Darmawan Wiridin, and Slamet Hariyadi. "Telaah Kritis Penyalahgunaan Wewenang Jabatan (Abuse of Power) dalam Perspektif UU Nomor 31 Tahun 1999 JO UU Nomor 20 Tahun 2001." *Jurnal Interpretasi Hukum* 4, no. 3 (2023): 663–71. <https://doi.org/10.22225/juinhum.4.3.7507.663-671>.
- Rakhmad Wahyudi, 1952011025. "ANALISIS KEBIJAKAN PENEGAKAN HUKUM PIDANA KEPOLISIAN DALAM MEMBANGUN KESIGAPAN MERESPON LAPORAN MASYARAKAT TERHADAP TINDAK PIDANA PENCURIAN KENDARAAN BERMOTOR (Studi Di Kepolisian Sektor Pesisir Tengah Polres Lampung Barat)." Skripsi. FAKULTAS HUKUM, February 3, 2023. <https://digilib.unila.ac.id/69102/>.
- Romadhoni, Kholid, Utang Rosidin, Muhamad Abdul Kholik, and Adif Alifi. "Urgensi Pembaharuan Hukum Melalui Pendekatan Ius Constitutum Dan Ius Constituendum Pada Tindak Pidana Dalam Kegiatan Bisnis Di Indonesia." *AL-MUTSLA* 7, no. 2 (2025): 678–711. <https://doi.org/10.46870/jstain.v7i2.1953>.

- Ropiah, Siti. *MELAWAN KORUPSI ALA SYARIAH: Dari Dalil ke Aksi Nyata (Strategi Hukum Islam untuk Masyarakat Bersih)*. Goresan Pena, 2026.
- Sidiki, Juniar, Nur Mohamad Kasim, and Fitran Amrain. "Hak Imunitas Advokat dan Prinsip Equality Before the Law: Telaah Hukum Pidana Islam dan Hukum Positif dalam Kasus Obstruction of Justice." *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora* 5, no. 1 (2025): 808–17. <https://doi.org/10.57250/ajsh.v5i1.1130>.
- Siregar, Mulia. "Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada Sentra Selayanan Kepolisian Terpadu dalam Menangani Pengaduan Masyarakat pada Polres Tapanuli Tengah." Thesis, Universitas Medan Area, 2023. <https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/20896>.
- Siregar, Sarah Nuraini, Ikrar Nusa Bhakti, Indria Samego, Sri Yanuarti, Muhamad Haripin, and LIPI. *REFORMASI STRUKTURAL POLRI TAHUN 1999-2010*. Penerbit Andi, 2021.
- Sudarman, Erna Maulana, Amir Faisal, and La Ode Muhram. "TINJAUAN PELAKSANAAN TUGAS SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERHADAP PENANGANAN PENGADUAN HUKUM DI KOTA KENDARI (Suatu Studi Di Polsek Baruga)." *Sultra Law Review*, April 30, 2025, 3599–614. <http://jurnal-unsultra.ac.id/index.php/sulrev/article/view/1174>.
- Wardana, Rinto. *Tanggung Jawab Pidana Kontaraktor Atas Kegagalan Bangunan*. Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2022.
- Yana, Melani Putri, Andika Wijaya, and Rizky Setyobowo Sangalang. "Pertanggungjawaban Pidana Oknum Kepolisian Atas Penembakan Warga Sipil: Analisis Hukum Pidana Dan Kriminologi." *Al-Zayn : Jurnal Ilmu Sosial & Hukum* 4, no. 2 (2026): 4996–5005. <https://doi.org/10.61104/alz.v4i2.4498>.