

APA KABAR PELAYANAN PUBLIK POLRI ?

Minggu, 23 Mei 2021 - Maulana Achmadi

Tak terasa, kepemimpinan Kapolri Jenderal Polisi Listyo Sigit Prabowo sudah melalui 100 hari, sejak mulai menjabat 27 Januari 2021 lalu. Hingga bulan Mei, banyak catatan atas sepak terjang selama lebih tiga bulan ini. Sejumlah lembaga eksternal maupun independen telah memberikan banyak koreksi, masukan, dan evaluasi menyangkut kinerja Polri.

Catatan dari lembaga-lembaga tersebut sangat beragam baik yang positif maupun bernada negatif. Selain itu, juga tidak sedikit yang mengkritik dengan beranggapan program yang ditargetkan belum maksimal dan belum efektif di 100 hari Kapolri.

Di antaranya langkah strategi Polri membangun sejumlah sistem aplikasi yang dinilai sebagai langkah jitu di masa pandemi atau disebut program perubahan teknologi kepolisian modern di era *police 4.0*, termasuk program dukungan dalam penanganan Covid-19, dan prioritas meminimalisir *public complaint*.

Dari sisi Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, telah memberikan sorotan dari perspektif berbeda. Tidak hanya dalam masa 100 hari tapi setidaknya selama 5 tahun terakhir kiprah Polri di mata publik perlahan mulai ada perubahan.

Bila mengacu pada data penilaian Ombudsman RI atas Kepatuhan POLRI terhadap Undang-undang 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam aspek 14 Komponen Standar pelayanan publik, secara obyektif banyak terjadi perubahan pada Sistem Pelayanan Publik (SPP) di kantor-kantor Kepolisian. Baik sebagian besar Polda, Polres bahkan di tingkat Polsek.

Sebagian besar unit sudah banyak melakukan pembenahan seperti tersedia maklumat pelayanan, visi-misi, ruang pelayanan yang representatif, inovasi layanan, sistem mekanisme prosedur yang jelas, dan penyediaan layanan khusus lansia dan disabilitas. Hal ini juga dibuktikan dengan banyaknya kantor kepolisian baik Polda dan Polres yang sudah masuk dalam kategori ZI (Zona Integritas), WBK (Wilayah Bebas dari Korupsi) dan WBBM Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani.

Sedangkan dari sisi *public complaint* pengalaman Ombudsman, Kepolisian RI termasuk salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik yang "langganan" dikeluhkan, bahkan beberapa tahun terakhir selalu masuk 8 sampai 5 besar nasional. Akan tetapi, di balik itu semua Kepolisian RI juga termasuk Instansi yang paling responsif atas tindak lanjut keluhan tersebut. Dibuktikan dengan kecepatan mereka menjawab klarifikasi Ombudsman serta serius menindaklanjuti laporan, melibatkan Ombudsman pada sejumlah kegiatan pencegahan pelanggaran pelayanan publik, termasuk baru baru ini melibatkan banyak lembaga pada program dumas Presisi.

Bila berkaca dari substansi laporan yang masuk ke Ombudsman, yang harus segera dibenahi oleh Polri adalah fase kedua dari pelayanan publik prima yakni peningkatan kapasitas SDM. Ombudsman menyebutnya perbaikan sikap layanan. Petugas kepolisian dituntut memperbaiki performa komunikasi, kompetensi, integritas, dan profesionalnya.

Di sinilah pekerjaan rumah Polri ke depan. Sebab, sejumlah laporan publik masih berputar pada sikap layanan dari petugas Polri yang masih bermasalah. Masih ditemukan oknum petugas yang melakukan dugaan permintaan imbalan barang, uang, dan jasa pada sejumlah fasilitas layanan baik di layanan SIM, SAMSAT, SKCK atau SPKT atau dimensi lain berkaitan dengan keluhan atau dugaan kekerasan pada proses penangkapan, penahanan dan permintaan keterangan (proses BAP) kepada tersangka pidana (berdimensi HAM) termasuk dugaan diskriminasi pelayanan

Selain itu, catatan Ombudsman RI di tahun 2019, pernah merekomendasikan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) supaya mengevaluasi pelayanan berupa penyampaian informasi perkembangan penyidikan tindak pidana yang sering terjadi *undue delay* (penundaan berlarut). Hal ini belum berkesesuaian dengan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tentang tatacara Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia

Intinya tak ada institusi yang sempurna. Namun sebagai pengguna pelayanan publik maka masyarakat harus obyektif menilai dan memberi respon atas layanan yang diberikan oleh semua instansi penyelenggara layanan publik termasuk Polri.

Apa-apa yang sudah dibangun secara positif harus diapresiasi, pun juga demikian, apa-apa yang menjadi pekerjaan rumah perbaikan, harus kita terus berikan kritik, saran, masukan dan ingatkan. Agar pelayanan publik di tubuh POLRI semakin baik.