

OMBUDSMAN KALBAR : MASYARAKAT SUDAH SADAR HAK PELAYANAN PUBLIK

Jum'at, 12 Februari 2021 - Nessa Putri Andayu

Pontianak - Kesadaran masyarakat sudah tinggi akan haknya atas pelayanan publik. Demikian disampaikan oleh Tariyah, Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi saat menjadi salah satu narasumber pada kegiatan Sosialisasi dan Pelatihan Aplikasi Pengaduan Masyarakat "*E-Complaint On 7*" yang diselenggarakan oleh POLDA Kalbar pada Kamis (11/2/2021).

"Terdapat tiga indikator mengapa masyarakat menyampaikan pengaduan kepada Ombudsman. Pertama karena kesadaran masyarakat sudah tinggi terkait dengan kualitas pelayanan dan haknya dalam pelayanan publik. Kedua, mekanisme dan pengelolaan pengaduan pada penyelenggara pelayanan publik tidak berfungsi dengan baik. Ketiga, karena tidak ada upaya dari penyelenggara pelayanan untuk melakukan perbaikan dan inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan," jelas Tariyah.

Tariyah dalam paparannya menyampaikan bahwa Ombudsman sebagai lembaga Negara pengawasan eksternal atas penyelenggaraan pelayanan publik menyambut baik dan memberikan apresiasi kepada Jajaran Polda Kalbar dengan adanya inovasi *E-Complaint On 7*.

"Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalbar sejak tahun 2012 sampai 2021 telah menerima 1.425 laporan masyarakat. Dari 1.425, laporan substansi kepolisian ada 143. Saat ini sudah selesai sebanyak 135 dan masih proses ada 8," kata Tariyah.

"Semoga dengan adanya aplikasi pengelolaan pengaduan *E-Complain On 7* ini dapat menjawab harapan masyarakat dan menjadikan POLRI sebagai institusi yang PRESISI yaitu Prediktif, Responsibilitas dan Transparansi Berkeadilan. Semangat selalu untuk POLRI senantiasa menjadi pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat serta menjadi garda terdepan dalam pemeliharaan Kamtibmas dan penegakan hukum di Republik Indonesia," ujar Tariyah.

Sementara Kapolda Kalbar, R. Sigid Tri Hardjanjo, dalam sambutannya menjelaskan bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan mewujudkan 16 Program Prioritas Kapolri yaitu penguatan fungsi pengawasan dan pengawasan oleh masyarakat pencari keadilan, maka dilakukan inovasi pengelolaan pengaduan masyarakat berbasis online guna memberikan kemudahan dan akses masyarakat melalui Aplikasi *E-Complaint On-7*.

Lebih lanjut Sigid menjelaskan "Aplikasi ini dibuat sebagai pendukung program prioritas Kapolri PRESISI untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan publik yang mengedepankan perubahan teknologi kepolisian modern di era *Police 4.0* dan sebagai penguat pada fungsi pengawasan dan pengawasan masyarakat pencari keadilan (*Public Complaint*) khususnya yang terjadi di wilayah hukum Polda Kalbar. Selain itu, aplikasi ini dibuat untuk memudahkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan atas pelayanan dan kinerja personel Polri," ujar Sigid.

Selain Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat, narasumber lain yaitu Komisioner Kopolnas, Itwasum POLRI dan Komnas HAM Perwakilan Kalbar. Adapun peserta sosialisasi yaitu para pejabat utama Polda Kalbar, Anggota Komisi I DPRD Provinsi Kalbar, Kabagwassidik Ditreskrimum, Kabagwassidik Ditreskrimsus, Kabagwassidik Ditkrimnarkoba, Kasubbidyanduan Bidpropam, Kasubbidbankum Bidkum, para Kasiwas Polres Jajaran, para Kaurbinops Satreskrim Polres Jajaran, dan jajaran Itwasda Polda Kalbar. Total peserta sosialisasi sebanyak 98 orang.