

KAPOLRI MENGAKUI PELAYANAN PUBLIK OLEH POLISI BELUM MAKSIMAL

Rabu, 03 Januari 2018 - Razanah Balqis

TEMPO.CO, Jakarta - Kapolri Jenderal Tito Karnavian mengundang Ketua Ombudsman Republik Indonesia Amzulian Rifai ke Markas Besar Polri, Jakarta Selatan, Rabu, 3 Januari 2018. Ombudsman diundang untuk memaparkan hasil pengawasan terhadap kinerja Polri dalam bidang pelayanan publik.

Amzulian dan seorang anggota Ombudsman, Adrianus Meliala, memaparkan temuan lembaga tersebut melalui konferensi video, yang diikuti semua kepala kepolisian daerah dan kepala kepolisian resor seluruh Indonesia. Menurut Ombudsman, tingkat kepercayaan publik terhadap Polri sejak 2015 meningkat dari 61 persen menjadi 79 persen.

Namun Tito mengakui masih banyak kekurangan Polri dalam hal pelayanan publik. "Kami akui memang masih banyak juga kelemahan Polri, termasuk layanan publik," ujarnya.

Tito menuturkan, dari 171 kepolisian resor yang diteliti Ombudsman, 80 persen di antaranya sudah terbilang baik dalam melayani masyarakat, seperti pelayanan surat izin mengemudi, surat keterangan catatan kriminal, dan surat tanda nomor kendaraan. Namun Tito juga menyoroti 20 persen polres yang masih memiliki rapor merah. "Nanti kami jadikan bahan evaluasi apakah (rapor merah itu) karena masalah leadership, infrastruktur, atau anggaran," ucapnya.

Masyarakat, kata Tito, juga banyak memprotes soal penegakan hukum oleh Polri. Tito berujar protes tak bisa dihindari karena penegakan hukum bersifat relatif dan tak bisa menyenangkan semua pihak.

Simak: Kapolri Puji 7 Inovasi Pelayanan Publik Berbasis IT Polisi

Dia mencontohkan, pelapor akan merasa puas jika kasus yang dilaporkan diproses hingga ke pengadilan, tapi menyebabkan terlapor marah. Sebaliknya, jika polisi menghentikan kasus, terlapor puas, tapi pelapornya marah. "Jadi seperti meat in the middle of sandwich. Kami berada di tengah konflik sosial," katanya.

Tito berharap tingkat kepercayaan publik kembali meningkat pada masa mendatang. "Target saya tahun ini menembus di atas 80 persen publik yang percaya polisi," tuturnya.

Terhadap capaian itu, Ombudsman memberi nilai sedang untuk kinerja pelayanan publik Polri tahun ini. Polri berada di bawah Tentara Nasional Indonesia, Komisi Pemberantas Korupsi, dan Presiden dalam menggaet kepercayaan publik.

Amzulian berharap hasil paparan itu melecut kinerja Polri. "Hasil ini merupakan kontribusi juga kepada Polri sebagai salah satu bahan bagi Kapolri untuk menilai jajarannya karena komitmen Kapolri harus didukung seluruh jajarannya," katanya.

Sumber: <https://nasional.tempo.co/read/1047104/kapolri-mengakui-pelayanan-publik-oleh-polisi-belum-maksimal>