OMBUDSMAN DORONG DIGITALISASI PENGAWASAN PELAYANAN POLRI YANG HUMANIS DAN BEBAS MALADMINISTRASI

Kamis, 02 April 2026 - Zaenal Arifin

Jakarta - Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih, mendorong Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) untuk terus memperkuat transformasi digital dalam sistem pengawasannya. Langkah ini dinilai penting guna mewujudkan pelayanan publik Polri yang lebih humanis dan bebas maladministrasi. Pesan tersebut ditekankan Najih saat hadir sebagai narasumber dalam Rapat Kerja Pengawasan (Rakerwas) Inspektorat Pengawasan Umum (Itwasum) Polri Tahun 2026 pada Kamis (2/4/2026) di Markas Besar Polri, Jakarta Selatan.

Dalam pemaparannya, Najih menyoroti tiga fokus utama, yaitu: arah transformasi pelayanan publik di Indonesia pada era digital; mekanisme penguatan pengawasan pelayanan publik Polri yang humanis dan akuntabel; serta evaluasi penanganan laporan masyarakat terkait kepolisian di Ombudsman RI.

Menurut Najih, tata kelola pelayanan publik merupakan isu penting di kepolisian. Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, penyelenggara negara dituntut untuk menghadirkan desain layanan digital yang prima dan konsisten. "Kita perlu mendukung penuh arahan Presiden terkait transformasi digital dalam reformasi pelayanan publik. Ini adalah tuntutan utama sekaligus tren global dalam modernisasi administrasi negara, khususnya dalam upaya Indonesia memenuhi standar negara maju untuk bergabung dengan OECD (Organization for Economic Co-operation and Development)," ungkap Najih.

Untuk mewujudkan pelayanan Polri yang responsif dan humanis di era teknologi informasi, Najih merinci empat pilar transformasi yang harus dijalankan: transformasi organisasi, transformasi operasional, transformasi pelayanan publik, dan transformasi pengawasan. "Ombudsman akan terus menilai bagaimana keempat aspek ini ditingkatkan. Selain harus memenuhi standar yang ditetapkan dalam UU Nomor 25 Tahun 2009, Polri juga harus konsisten menjalankan standar internalnya yang dibarengi dengan pengawasan lapangan yang ketat," tambahnya.

Lebih lanjut, Najih menyoroti urgensi pengelolaan pengaduan masyarakat yang belum optimal, baik di instansi pemerintahan maupun kepolisian. Ia berpendapat bahwa penggunaan mesin penjawab otomatis (bot) pada pusat panggilan (call center) tidak memberikan solusi konkret bagi pelapor. "Ketika masyarakat mengadu, harapan utamanya adalah penyelesaian. Oleh karena itu, harus ada operator yang mumpuni. Mereka tidak hanya bertugas mendata, tetapi juga memproses dan mengomunikasikan laporan agar mendapat respons cepat. Dengan begitu, tidak ada lagi keluhan turunan mengenai buruknya tata kelola pengaduan itu sendiri," tegas Najih.

Sebagai bahan evaluasi, Najih memaparkan data penanganan laporan masyarakat terkait kepolisian di Ombudsman RI selama periode 2024 hingga 2026. Dari total 1.551 laporan yang masuk, masalah yang paling dominan adalah penundaan berlarut yang mencakup 60,4% dari total aduan. Najih mengidentifikasi dua faktor utama penyebab tingginya angka penundaan berlarut tersebut, yakni kendala sistem birokrasi dan faktor keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM).

Sebagai penutup, ia berharap kehadiran transformasi kebijakan di Polri dapat membuat institusi penegak hukum ini semakin adaptif dalam menjawab dinamika dan ekspektasi masyarakat yang terus meningkat. (mg17)