

# OMBUDSMAN RI MELAKUKAN KAJIAN SINGKAT (RAPID ASSESMENT) MENGENAI RESPONSIFITAS SALURAN INFORMASI / KONTAK LEMBAGA PADA INSTANSI PENEGAK HUKUM

Kamis, 11 April 2019 - Gosanna Oktavia Harianja

Siaran Pers

11 April 2019

## Ombudsman RI Melakukan Kajian Singkat (*Rapid Assesment*) Mengenai Responsifitas Saluran Informasi / Kontak Lembaga Pada Instansi Penegak Hukum

Jakarta - Ombudsman RI telah melaksanakan kegiatan Kajian Singkat (*Rapid Assesment*) mengenai responsifitas saluran informasi / kontak Lembaga pada instansi penegak hukum di 4 (empat) instansi Pusat dan jajaran di bawahnya pada wilayah Jabotabek yaitu di Jajaran Kepolisian Republik Indonesia, Jajaran Kejaksaan Agung, Jajaran Mahkamah Agung, dan Jajaran Kementerian Hukum dan HAM.

Seiring pesatnya perkembangan teknologi saat ini dan perubahan gaya masyarakat yang semakin banyak mengakses sistem berbasis online, maka pelayanan publik dengan menggunakan sistem informasi berbasis layanan online yang diberikan oleh Penyelenggara pelayanan publik harus semakin ditingkatkan.

Seperti yang diketahui saat ini hampir setiap lembaga memiliki dan mencantumkan kanal-kanal informasi berupa call center dan akun media online, yang dikembangkan sedemikian rupa dalam rangka menjangkau masyarakat agar dapat terlayani, serta agar informasi yang ingin disampaikan dapat diketahui orang banyak, dan juga menjadi sarana sosialisasi instansi/lembaga tersebut. Namun sejauh mana responsifitas alamat kontak dan media online tersebut dalam menanggapi permintaan layanan dari masyarakat perlu dikaji dan dinilai, apakah sudah menjawab berbagai kebutuhan informasi bagi masyarakat, terutama dalam bidang penegakan hukum.

Oleh karena hal tersebut, Ombudsman RI ingin mengetahui seberapa berfungsinya alamat kontak dan media sosial tersebut digunakan dalam menjawab kebutuhan masyarakat saat ini. Tujuan dari Kajian Singkat ini yaitu yang pertama, ingin mengetahui apakah alamat kontak yang dicantumkan instansi berfungsi sebagaimana mestinya sehingga dapat diakses masyarakat, kedua untuk Mengetahui apakah ada petugas yang untuk merespon pengaduan atau permohonan informasi dari masyarakat dan yang terakhir adalah untuk Mengetahui apakah petugas berkompeten dalam memberi respon.

Ruang lingkup Kajian Singkat ini untuk di jajaran Kepolisian Republik Indonesia adalah di Mabes Polri yaitu NTMC Polri dan Divisi Humas Polri dengan Call Center 110, NTMC 1500669, Div Humas Polri 021-7398025, Twitter @DivHumas Polri, Instagram @divhumaspolri, email ke [mabes@polri.go.id](mailto:mabes@polri.go.id) dan aplikasi Polisiku.

Sementara untuk di jajaran Kejaksaan Agung yaitu di Kejati DKI Jakarta, Kejati Banten dan Kejati Jawa Barat dengan Call Center 021-7221269, Instagram @kejaksaan.ri, twitter @KejaksaanRI, email [humas.puspenkum@kejaksaan.go.id](mailto:humas.puspenkum@kejaksaan.go.id), call center Kejati DKI Jakarta 021-5254128, instagram @kejati dkijakarta, twitter dan email, Call center Kejati Banten 0254-251285, instagram @kejati banten, twitter dan email, Call Center Kejati Jawa Barat 022-4239375, instagram @kejati jabar, twitter dan email [penkumhumas.kejatijabar@gmail.com](mailto:penkumhumas.kejatijabar@gmail.com).

Untuk di jajaran Mahkamah Agung yaitu di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta, Pengadilan Tinggi Banten, Pengadilan Tinggi Jawa Barat dengan Call Center 021-3843348, instgram @humasmahkamahagung, twitter @MahkamahAgung dan Facebook Mahkamah Agung RI, Call Center PT DKI Jakarta 021-4252069, instagram, twitter dan facebook, Call Center PT Banten 0254-250002, twitter, instagram dan facebook, Call Center PT Jabar 022-87832124, instagram, twitter dan facebook.

Di jajaran Kementerian Hukum dan HAM yaitu di Ditjen PAS, Kanwil DKI Jakarta, dan Kanwil Banten dengan Call Center 021-5253004, instagram, facebook dan twitter @kemenkumham\_RI, Call Center Ditjen PAS 021-3857611, Facebook DitjenPas, Instagram Ditjen Pas, Twitter Ditjen\_Pas, Call Center Kanwil DKI 021-8090704, instgram, twitter dan facebook, Call Center Kanwil Banten, instagram, twitter dan facebook.

Dari hasil kajian ini dapat dianalisa bahwa Polri mampu memberi respon yang baik dan cepat perihal pemberian informasi kepada masyarakat pada kanal call center 110, call center NTMC di nomor 1500669, akun Twitter @DivHumas\_Polri. Namun pada kanal lain seperti call center Divisi Humas Polri nomor 021-7398025, Instagram @divhumaspolri, dan Email mabes@polri.go.id belum memberi respon. Polri pun mengembangkan aplikasi Polisiku yang dapat diunduh untuk gawai, namun saat Tim Ombudsman mencoba mengakses, aplikasi tersebut tidak berfungsi. Pada jajaran Polda Metro Jaya, Polda menyediakan situs web <http://reskrimum.metro.polri.go.id/sp2hp/> yaitu sistem informasi untuk masyarakat agar mengetahui informasi perkembangan hasil penyelidikan.

Untuk Kejaksaan Agung, perlu memaksimalkan keberfungsian alamat kontak pada berbagai kanal yang disediakan sehingga dapat diakses masyarakat dan memberikan pelayanan informasi dan sebagian besar kanal masih sulit diakses dan tidak ada respon sama sekali dari Petugas, begitu juga terjadi di jajaran di bawah Kejaksaan Agung.

Sementara untuk Mahkamah Agung layanan call center mampu memberikan respon yang baik namun cukup lama dalam memberikan respon, sedangkan untuk media online tidak berfungsi sebagaimana mestinya dan tidak memberikan respon sama sekali, begitu juga jajaran dibawah Mahkamah Agung sebagian besar kanal tidak berfungsi dengan baik dan tidak ada respon dari Petugasnya. Dan untuk di Kementerian Hukum dan HAM dan jajaran dibawahnya memiliki alamat kontak telepon dan akun media sosial yang aktif. Respon petugas cukup baik, hanya saja kompetensi petugas dalam memberikan informasi dirasakan masih kurang, sementara untuk kanal online nya sebagian besar tidak memberikan respon sama sekali.

Dari hasil analisa tersebut maka diperoleh kesimpulan bahwa pertama, alamat kontak yang dicantumkan Instansi Penegak Hukum tidak sepenuhnya berfungsi dengan baik. Hal ini terlihat dari masih banyaknya kanal yang tidak dapat dihubungi/ diakses sama sekali. Sehingga keberadaan kanal-kanal ini baik online maupun offline dirasa kurang optimal. Kedua, kehadiran alamat kontak yang dapat diakses dan memberi respon baik sangat dibutuhkan masyarakat, terlebih dengan seiringnya perkembangan teknologi yang membuat informasi dapat di akses di mana dan kapan saja. Ketiga, instansi harus konsisten ketika mencantumkan alamat kontak dan media sosial, sehingga ketika masyarakat mengakses maka ada petugas yang dapat merespon dengan baik dan kompeten.

Atas temuan dan analisa dari Kajian Singkat ini Ombudsman RI memberikan saran yaitu agar menyediakan petugas yang kompeten dan khusus melayani alamat kontak baik online maupun offline, kedua, meningkatkan tata kelola konten pada media sosial sehingga lebih informatif, dan ketiga memberikan pengawasan melekat kepada petugas/pejabat yang lalai dalam mengelola layanan kontak informasi/pengaduan.

(Komunikasi Strategis).