

BERIKAN LAYANAN TERBAIK, POLRES KUPANG KOTA GELAR FORUM KONSULTASI PUBLIK

Jum'at, 26 September 2025 - ntt

KUPANG - Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT, Darius Beda Daton menghadiri undangan Forum Konsultasi Publik (FKP) Standar Pelayanan Publik di lingkungan Polres Kupang Kota pada Rabu (24/9/2025).

Kegiatan ini dibuka dan dipandu oleh Wakapolres Kupang Kota, AKBP Anak Agung Gde Anom Wirata serta dihadiri para pejabat utama antara lain Kasat Lantas, Kasat Intelkam, Kasat Reskrim, dan perwakilan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT). Hadir pula tokoh agama, akademisi, wartawan, dan mahasiswa selaku pengguna layanan.

Dalam forum ini, masing-masing fungsi Lalu Lintas, Reskrim, Intelkam, dan SPKT menyampaikan draft standar pelayanan publik yang kemudian dilanjutkan dengan diskusi dan tanya jawab. Peserta forum aktif memberikan pertanyaan, usulan, dan saran sebagai masukan bagi Polres Kupang Kota agar layanan terus ditingkatkan dari waktu ke waktu.

Sebagai informasi, FKP merupakan mekanisme partisipatif yang memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan pandangan, usulan, dan masukan terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Forum ini juga menjadi salah satu tahapan dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan yang wajib dilakukan oleh penyelenggara layanan. Dengan melibatkan pengguna layanan, Polres Kupang Kota dapat memperoleh masukan langsung terkait kualitas pelayanan, meski aspek standar tarif tidak menjadi pembahasan karena telah diatur melalui Peraturan Pemerintah tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Polri.

Kepala Perwakilan Ombudsman NTT, Darius, menyampaikan bahwa standar pelayanan publik menjadi pedoman sekaligus tolok ukur kualitas pelayanan. Standar tersebut berada di titik tengah antara kepuasan dan keluhan masyarakat. "Ketika penerima layanan puas, mereka akan memberikan apresiasi. Namun jika layanan tidak sesuai standar, maka mereka berhak menyampaikan keluhan, baik kepada instansi penyelenggara maupun kepada Ombudsman. Karena itu jangan alergi terhadap komplain. Jadikan komplain sebagai kesempatan untuk memperbaiki layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik," ujarnya.

Di akhir kegiatan, Darius menyampaikan apresiasi kepada Kapolres Kupang Kota dan seluruh jajaran atas terselenggaranya forum ini. Diharapkan forum konsultasi publik dapat menjadi wadah konstruktif untuk memperkuat kualitas pelayanan Polri, khususnya di Polres Kupang Kota.