DUKUNG KOMPETENSI ASESOR, OMBUDSMAN BABEL BERI MASUKAN STRATEGIS TATA KELOLA LAYANAN POLRI

Rabu, 04 November 2026 - kepbabel

PANGKALPINANG - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Babel) menjadi narasumber dalam kegiatan Post Assessment Tahun Anggaran (T.A) 2026 Polri di Ballroom Puncak MG Hotel, Pangkalpinang, Rabu (4/11/2026). Kegiatan ini mengusung tema "Penguatan Kompetensi Manajerial Personel Polri dalam Mendukung Pelayanan Publik yang Berintegritas, Komunikatif dan Berorientasi pada Kepentingan Masyarakat".

Acara tersebut diikuti oleh para asesor Polri dengan menghadirkan Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Kgs Chris Fither, serta akademisi dari ISB Atma Luhur sebagai narasumber.

Dalam paparannya yang bertajuk "Menjaga Muruah Bhayangkara di Era Disrupsi", Kgs Chris Fither menyoroti tajamnya tantangan pelayanan publik di era digital. Ia menjelaskan adanya fenomena The Amazon Effect, di mana kecepatan transaksi digital membuat publik berekspektasi bahwa birokrasi juga harus serba instan.

"Masyarakat yang kini dibekali informasi instan dari AI sering merasa lebih memahami aturan dibanding petugas. Hal ini kerap memicu perlawanan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) karena prosedur verifikasi hukum dianggap sebagai hambatan," ujar Fither.

Ombudsman Babel juga menyoroti matinya kanal pengaduan formal yang dianggap lamban, sehingga memicu fenomena cancel culture dan sindrom "No Viral, No Justice". Akibatnya, penghakiman massa berbasis potongan video singkat kerap terjadi tanpa melalui due process of law.

Menjawab tantangan tersebut, Fither menekankan pentingnya reorientasi etika kepemimpinan Polri dengan mengadopsi purwarupa Servant Leadership ala Jenderal Hoegeng. Terdapat tiga pilar utama "DNA Hoegeng" yang perlu diresapi, yakni Integritas Radikal yang bebas dari konflik kepentingan, Kehadiran Nyata dan Empati (pendekatan healing pada warga), serta Komunikasi Egaliter yang menempatkan masyarakat sebagai mitra setara.

Sebagai strategi manajerial, Ombudsman mendorong Polri untuk menjadikan Standar Pelayanan (SP) sebagai perisai hukum. Mengacu pada formulasi Klitgaard, instansi harus menstandarisasi alur layanan guna menekan ruang diskresi yang berpotensi melanggar aturan. Selain itu, petugas pelayanan harus dibekali keterampilan komunikasi krisis sebagai peredam benturan di tengah masyarakat.

Di akhir sesinya, Fither memberikan sejumlah rekomendasi manajerial bagi para perwira Polri. Ia meminta pimpinan Polri untuk mempraktikkan kepemimpinan berbasis empati, memitigasi risiko cancel culture dari hulu, dan berani menghentikan kebijakan berbasis kepanikan (*viral-based policy*).

Melalui kegiatan ini, Ombudsman berharap personel dan asesor Polri dapat menguatkan sistem manajerial di internal kepolisian, sehingga mampu mewujudkan pelayanan publik yang baik terhadap disrupsi dan tetap berorientasi pada kepentingan masyarakat.