OMBUDSMAN CEK PELAYANAN PEMBUATAN SIM, POLRES MELAWI LAKUKAN PEMBENAHAN INTERNAL

Rabu, 21 Maret 2018 - Indra

NANGA PINOH, SP - Ombudsman RI Perwakilan Kalbar menggelar sosialisasi kepatuhan pelayanan publik di Mapolres Melawi, Selasa (20/3) siang. Sosialisasi ini menjadi awal sebelum dilakukannya survei pelayanan publik pada Polres Melawi sekitar bulan Mei dan Juni 2018 mendatang.

Asisten Ombudsman RI Perwakilan Kalbar, Irma Syarifah usai sosialisasi mengatakan, survei kepatuhan pelayanan publik memang sudah menjadi amanah Undang-undang tentang Pelayanan Publik, yang dilakukan pada sejumlah lembaga-lembaga pemerintahan, termasuk kepolisian.

"Sosialisasi ini bagian dari persiapan survei kepatuhan pelayanan publik yang akan kita lakukan pada 2018 ini. Harapannya dengan adanya pendahuluan ini, Polres Melawi akan lebih siap untuk memenuhi komponen pelayanan publik yang akan dinilai," kata Irma.

Dia menjelaskan, Polres Melawi baru pertama kali disurvei, yakni pada 2018. Sedangkan sejumlah polres lainnya di Kalbar sebagian besar sudah pernah dilakukan penilaian. Penilaian kepatuhan sendiri, sudah merupakan bagian dari Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019 dan terus dikontrol oleh Bappenas.

"Nantinya hasil penilaian akan menjadi masukan kebijakan pimpinan tertinggi terkait pelayanan publik," katanya.

Beberapa indikator penilaian ini, terdiri dari biaya, jangka waktu, alur mekanisme prosedur, sarana dan prasarana seperti ruang tunggu, toilet bagi penerima layanan, termasuk bagi warga berkebutuhan khusus apakah ada tidaknya sarana yang diberikan.

"Sampai persoalan pengaduan, ada tidaknya sarana pengaduan yang diperuntukkan bagi masyarakat pengguna layanan," katanya.

Di akhir tahun, ombudsman kerap memberikan penghargaan bagi lembaga layanan publik. Dari kepolisian biasanya hadir Inspektur Pengawasan Umum (Irwasum). Nanti hasil survei akan dirata-rata secara nasional. Sehingga bila pun penilaian di Polres Melawi berkategori hijau sementara Polres lain masih kuning, hasilnya akan digabungkan. Hanya tentu tetap dapat dilihat, mana Polres yang sudah dinilai baik dalam pelayanan publiknya dan mana yang masih kurang.

"Dalam peringatan Hari Anti Korupsi, juga diberikan hasil penilaian ini setiap tahun," ucap dia.

Irma menegaskan, komponen penilaian kepatuhan layanan publik sebenarnya memang wajib diterapkan oleh instansi-instansi yang dinilai. Tanpa adanya penilaian pun, hal tersebut sudah semestinya berjalan.

"Hanya untuk mendorong percepatan, Ombudsman melakukan penilaian kepatuhan ini. Maka ada reward nantinya baik oleh Ombudsman atau internal lembaga itu sendiri. Hanya dari Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik wajib dilakukan," katanya.

Kabag Ops Polres Melawi, AKP Sofyan menilai sosialisasi ini menjadi pencerahan bagi kepolisian agar pelayanan publik bisa berjalan lebih baik. Pelayanan baik tempat, personel, hingga hal-hal lain nantinya akan dinilai.

"Kita sangat dukung apa yang dilakukan Ombudsman agar polisi lebih baik dalam pelayanan publik," katanya.

Terkait rencana penilaian, Sofyan mengatakan tentu nantinya akan ada upaya pembenahan dari internal Polres Melawi agar terus lebih baik dalam melayani masyarakat. Apalagi pelayanan publik yang baik sudah menjadi konsen Kapolri.

"Pelayanan publik sudah diutamakan, apalagi ini juga diatur dalam undang-undang," pungkasnya.

Kantor Layanan Baru

Awal Februari 2018 kemarin, Satuan Polisi Lalu Lintas Polres Melawi membuka kantor pelayanan baru yang terletak di Jalan

Nanga Pinoh-Kota Baru, Desa Paal.

Kasat Lantas Polres Melawi AKP Aang Permana menyampaikan, kantor pelayanan ini akan segera difungsikan agar masyarakat bisa lebih mudah dan lebih dekat apabila memerlukan pelayanan dalam pembuatan SIM.

"Karena ini merupakan terobosan kreatif untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya bidang lalu lintas," ungkapnya.

Kantor tersebut juga sebagai bentuk peningkatan pelayanan dan pendekatan kepolisian kepada masyarakat serta menjawab keluhan tentang jauhnya kantor pelayanan SIM selama ini.

Sehingga dengan diadakannya kantor ini pelayanan dan perlindungan kepada masyarakat lebih dekat serta lebih mudah diakses oleh masyarakat Melawi.

Aang harap, ke depan harus ada inovasi baru yang diunggulkan dalam bidang pelayanan, misalnya pembuatan SIM yang lebih baik, cepat, transparan dan tersedianya ruang pelayanan publik yang nyaman dan representatif bagi masyarakat. (eko/ang)