

OMBUDSMAN JABAR DORONG POLDA JAWA BARAT PERKUAT PELAYANAN SKCK BERBASIS HAM

Kamis, 10 September 2026 - jabar

BANDUNG - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat mendorong jajaran Satuan Intelijen Keamanan (Satintekam) Polda Jawa Barat untuk memperkuat pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) agar tidak sekadar dijalankan sebagai kewajiban administratif, melainkan dimaknai sebagai bentuk pemenuhan Hak Asasi Manusia (HAM) bagi masyarakat. Hal tersebut disampaikan Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Masyarakat Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Barat, Sartika Dewi, dalam forum bertajuk "Pelayanan SKCK dalam Kerangka Pemenuhan HAM" di hadapan perwakilan Satintekam Polres jajaran Polda Jawa Barat, Kamis (10/9/2026).

Dalam paparannya, Sartika menegaskan bahwa masyarakat yang datang mengurus SKCK bukan sedang "meminta bantuan" kepada negara, melainkan sedang menggunakan haknya untuk memperoleh pelayanan publik.

"Pelayanan SKCK merupakan bentuk pemenuhan hak masyarakat sekaligus implementasi kewajiban negara dalam pelayanan publik yang berperspektif HAM," ujar sartika.

Ia juga mengingatkan bahwa Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang dipungut dari layanan SKCK bersifat konsekuensi dari layanan yang diberikan negara, bukan tujuan utama penyelenggaraan layanan itu sendiri. Menurutnya, ukuran keberhasilan pelayanan SKCK tidak boleh hanya dilihat dari jumlah surat yang diterbitkan atau besaran PNBP yang terkumpul, tetapi juga apakah masyarakat memperoleh layanan yang mudah, pasti, transparan, setara, bermartabat, dan bebas dari maladministrasi.

Ombudsman Jabar menguraikan tiga prinsip HAM yang harus dipegang petugas dalam memberikan pelayanan SKCK. Pertama, *to protect* (melindungi), yakni menjamin keamanan data pemohon, kepastian proses, serta perlindungan dari pungutan di luar ketentuan PNBP. Kedua, *to respect* (menghormati), yaitu tidak memberikan perlakuan yang diskriminatif, merendahkan, atau mempersulit pemohon, termasuk memastikan kesetaraan antrean tanpa memandang latar belakang sosial. Ketiga, *to fulfill* (memenuhi), yaitu menyediakan pelayanan yang mudah diakses, cepat, transparan, dan sesuai standar, bahkan mampu memberikan solusi ketika pemohon menghadapi kendala di lapangan, misalnya keterbatasan dokumen atau akses digital.

Ombudsman Jabar turut menyoroti pentingnya sepuluh komponen standar pelayanan sebagaimana diatur Pasal 21 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014, mulai dari persyaratan, sistem dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana-prasarana, kompetensi dan perilaku petugas, hingga mekanisme pengaduan dan keterbukaan informasi, yang seluruhnya harus diterjemahkan dalam perspektif HAM agar pelayanan bersifat jelas, sederhana, pasti, transparan, aksesibel, profesional, dan tidak diskriminatif.

Sebagai bagian dari fungsi pengawasan eksternal, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat memaparkan hasil penilaian Opini Pengawasan Pelayanan Publik pada sembilan Polres sampel di lingkungan Polda Jawa Barat sepanjang tahun 2025. Seluruh unit yang dinilai berada pada zona hijau dengan kategori kualitas pelayanan baik hingga sangat baik, dengan capaian tertinggi diraih Polres Tasikmalaya Kota (89,50) dan Polres Garut (88,14). Sartika mengapresiasi capaian tersebut sebagai bukti komitmen jajaran Satintekam dalam menghadirkan pelayanan yang berkualitas.

Meski demikian, Ombudsman Jabar turut mencatat tren laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi di lingkungan kepolisian Jawa Barat sepanjang 2024- 2026, dengan jenis maladministrasi yang paling banyak dilaporkan adalah penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, dan penyimpangan prosedur. Ombudsman Jabar mencatat bahwa hingga saat ini belum terdapat pengaduan yang secara khusus menyoroti layanan SKCK, namun mengingatkan agar capaian ini terus dijaga dan ditingkatkan.

Di akhir paparannya, Ombudsman Jawa Barat merekomendasikan penerapan prinsip pelayanan "SKCK HUMANIS" sebagai kerangka menuju pelayanan prima berbasis HAM, yaitu Hadir dan mudah diakses, Utamakan kepastian pelayanan, Menghormati setiap pemohon, Akuntabel dan transparan, Non-diskriminatif, Integritas dalam setiap proses, serta Sederhana dan solutif.

"Pelayanan yang baik bukan hanya membuat urusan masyarakat selesai, tetapi membuat masyarakat merasa haknya dihormati dan dilindungi," tutup Sartika.