

OMBUDSMAN NTT TEMUI KAPOLDA, SOROTI KELUHAN LAYANAN POLRI

Jum'at, 26 September 2025 - ntt

KUPANG - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi NTT melakukan audiensi dengan Kapolda NTT, Irjen Pol. Rudi Darmoko di ruang kerja Kapolda, Rabu (17/9/2025). Turut hadir dalam pertemuan tersebut Wakapolda Brigjen Pol. Baskoro Tri Prabowo beserta seluruh Pejabat Utama Polda, antara lain Irwasda, Direktur Lalu Lintas, Direktur Reskrim Umum, Direktur Reskrim Khusus, Direktur Intelkam, dan Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT).

Mengawali pertemuan, Kepala Perwakilan Ombudsman NTT, Darius Beda Daton, menyampaikan bahwa rapat koordinasi seperti ini rutin dilakukan bersama unit layanan di lingkup Polda maupun Polres jajaran sebagai tindak lanjut Memorandum of Understanding (MoU) antara Polri dan Ombudsman RI. Tujuannya adalah memperkuat koordinasi dalam penanganan laporan masyarakat terkait pelayanan publik Polri.

Kepada Kapolda NTT dan jajaran, Tim Ombudsman RI menyampaikan bahwa dalam kurun waktu lima tahun terakhir, layanan Polda NTT rutin masuk dalam lima besar substansi laporan yang paling sering diterima. Unit layanan yang paling banyak dilaporkan meliputi Reskrim, Lalu Lintas/Samsat, Intelkam, Propam, Bagian Operasional, dan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT). Pada fungsi Reskrim, keluhan masyarakat umumnya terkait minimnya pemberitahuan perkembangan perkara (SP2HP) sesuai Perkap Nomor 6 Tahun 2019, nomor kontak petugas yang tidak responsif, serta penundaan berlarut dalam penyelidikan maupun penyidikan.

Sementara itu, pada fungsi Lalu Lintas ditemukan pungutan pengurusan SIM yang melebihi tarif resmi PNBP Polri sesuai PP Nomor 76 Tahun 2020, pengurusan SIM yang dilakukan di luar prosedur resmi, serta keterbatasan mesin cetak TNKB yang hanya tersedia di Polda sehingga masyarakat di daerah terpencil harus menanggung biaya tambahan. Selain itu, masih terdapat pungutan Surat Tanda Lapor Kendaraan (STLK) untuk kendaraan berplat luar NTT yang tidak diatur dalam regulasi, pengurusan BPKB yang hanya terpusat di Ditlantas Polda sehingga menimbulkan biaya tambahan, serta pungutan variatif terkait pengesahan STNK tahunan dan cek fisik yang tidak memiliki dasar hukum.

Pada fungsi Intelkam, keluhan masyarakat muncul akibat adanya pungutan biaya dalam pengurusan Surat Izin Keramaian yang tidak diatur dalam PP Nomor 76 Tahun 2020. Sementara itu, pada Bagian Operasional, pungutan biaya pengamanan eksekusi perkara perdata dinilai berdampak pada tertundanya pelaksanaan eksekusi atau pelaksanaannya yang tidak tuntas. Pada unit Propam, masyarakat masih mengeluhkan penundaan berlarut dalam penanganan dugaan pelanggaran disiplin anggota Polri. Sedangkan pada fungsi SPKT, keluhan yang kerap diterima adalah pelapor tidak memperoleh Surat Tanda Penerimaan Laporan (STPL) setelah membuat laporan, sehingga menimbulkan keraguan atas keabsahan laporan tersebut.

Menanggapi kondisi tersebut, Ombudsman RI menyampaikan sejumlah saran perbaikan. Pertama, penting untuk meningkatkan kualitas dan transparansi layanan, antara lain melalui sosialisasi standar layanan dan tarif resmi secara berkala kepada masyarakat. Kedua, perlu dilakukan penyederhanaan prosedur sekaligus pemberantasan pungutan liar dengan menindak tegas praktik pungutan yang tidak sah. Ketiga, layanan perlu dikembangkan secara adaptif dengan mempertimbangkan kondisi geografis kepulauan NTT, misalnya melalui layanan terdesentralisasi atau layanan keliling bagi masyarakat di wilayah terpencil.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi NTT menyampaikan apresiasi atas keterbukaan Kapolda NTT, Irjen Pol. Rudi Darmoko, Wakapolda Brigjen Pol. Baskoro Tri Prabowo, serta seluruh Pejabat Utama Polda atas pertemuan ini. Diharapkan sumbang saran yang diberikan dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan publik di lingkungan Polda dan Polres jajaran di NTT.