

OMBUDSMAN RI BENGKULU DAN LEMDIKLAT POLRI BAHAS PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK KEPOLISIAN

Kamis, 13 November 2025 - bengkulu

Bengkulu - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu menerima kunjungan Tim Lembaga Pendidikan dan Pelatihan (Lemdiklat) POLRI dalam kegiatan pembahasan Pengukuran Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Institusi Kepolisian Bengkulu. Kegiatan berlangsung pada Kamis (13/11/2025) di Ruang Rapat Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu dan dihadiri oleh Tim Lemdiklat POLRI, Tim Pengkajian, perwakilan dari Polda Bengkulu, serta Insan Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu.

Dalam pertemuan tersebut, Asisten Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu Jaka Andhika mengatakan bahwa pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di institusi Kepolisian Bengkulu, termasuk penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik yang telah dilakukan Ombudsman sejak tahun 2014. Ombudsman menjelaskan bahwa pada tahap awal, penilaian hanya dilakukan di tiga kabupaten/kota, dan sejak tahun 2021, cakupan diperluas hingga seluruh Polres/Polresta di Provinsi Bengkulu.

Sementara itu, Tim Lemdiklat POLRI Hendra menyampaikan bahwa penilaian mencakup beberapa bidang utama pelayanan publik, yaitu Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), Intelkam (SKCK), Lalu Lintas (Lantas), dan Seksi Pengawasan (Siwas). Hasil pemantauan menunjukkan bahwa bidang Intelkam dan Lantas mengalami peningkatan signifikan setelah dilakukan pendampingan, sedangkan SPKT masih menghadapi kendala dalam pemenuhan standar pelayanan publik. Penilaian ini mengacu pada empat aspek utama, yakni input, proses, output, dan pelaporan/pengaduan.

Dalam kesempatan tersebut, Tim Lemdiklat POLRI juga meminta data laporan atau pengaduan masyarakat yang telah ditangani Ombudsman sejak tahun 2024 untuk meninjau kesesuaian dengan syarat formil, materiil, dan kewenangan Ombudsman RI. Koordinasi antara Ombudsman RI dan jajaran Polda/Polres Bengkulu dinilai telah berjalan baik melalui mekanisme klarifikasi langsung maupun tertulis terhadap laporan masyarakat.

Pada kesempatan yang sama, perwakilan dari Universitas Islam Negeri (UNISBA) Suryadi, menyampaikan kuesioner dan hasil pengkajian awal terkait peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kepolisian Bengkulu. .

Sebagai penutup, kedua lembaga sepakat untuk memperkuat sinergi dan kolaborasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kepolisian Bengkulu, sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan yang lebih transparan, akuntabel, dan berkeadilan.