

# **PELAYANAN SPKT HARUS PRIMA PELAPOR BERKURSI RODA DAN MENYUSUI HARUS MENJADI PERHATIAN**

**Senin, 24 Juni 2019 - Bakuh Dwi Tanjung**

PROKAL.CO, TANJUNG SELOR - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara (Kaltara) mengharapkan ke depan pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polres Bulungan dapat lebih ditingkatkan.

Mengingat, peran SPKT ini bertugas dalam memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat. Baik dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan/pengaduan.

Kemudian, pelayanan bantuan/pertolongan kepolisian dan fungsi lainnya dalam mendatangi TKP untuk melaksanakan kegiatan pengamanan dan olah TKP sebagaimana ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku.

Kepala Ombudsman Kaltara, Ibramsyah Amirudin mengatakan, peningkatan pelayanan di sini bukan mengartikan bahwa pelayanan di SPKT kurang maksimal. Melainkan lebih kepada pelayanan prima kepada masyarakat tatkala datang untuk melapor/mengadu. "Di sini (SPKT) sudah cukup bagus. Hanya, kami ingin ditingkatkan agar lebih prima," ungkapnya kepada Radar Kaltara belum lama ini.

Ombudsman RI ingin adanya pelayanan terhadap masyarakat yang posisinya fisik tidak seperti manusia normal pada umumnya. Misal, mereka yang melapor dengan mengharuskan penggunaan kursi roda. Maka, sekiranya itu perlu untuk difikirkan secara bersama. "Harus ada jalur untuk mereka yang melapor dengan menggunakan kursi roda. Sehingga pelayanan kepada mereka pun dapat secara maksimal," ujar pria yang akrab disapa Ibram ini.

Sejauh ini, kata Ibram, belum pernah terlihat adanya jalur untuk warga berkebutuhan khusus. Untuk itu, hal ini perlu dipikirkan secara bersama. Sehingga pelayanan di SPKT Polres Bulungan dapat jauh lebih maksimal.

"Berikanlah pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Maka, ini akan mendapatkan imbal balik yang sama halnya kelak," katanya.

Tak hanya itu, masalah spanduk bertuliskan bahwasannya pelaporan ataupun pengaduan tidak dikenakan biaya atau gratis, menurut Ibram, harus ditulis dalam spanduk terpisah dan diletakkan pada posisi yang cukup jelas terlihat oleh masyarakat.

Tujuannya, agar tidak ada anggapan bahwa dalam pelaporan ataupun pengaduan justru adanya pungutan dan lain sebagainya. Karena ini berpotensi pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. "Tapi, saya percaya pasca sidak (inspeksi mendadak) beberapa waktu lalu ke SPKT, maka itu sudah ditindaklanjutinya secara baik," ucapnya.

Selain itu, Ombudsman RI juga menyoroti tidak adanya ruang bagi ibu menyusui. Karena itu Ombudsman RI juga mengusulkan agar ke depannya SPKT Polres Bulungan juga memiliki ruang Laktasi. Tujuannya, agar SPKT dapat benar-benar nyaman dijadikan ruang pelapor dan pengaduan masyarakat. "Ini memang penting sekali," tegasnya.

Sementara itu, menyikapi dari berbagai masukkan Ombudsman RI, Kapolres Bulungan AKBP Andreas Susanto Nugroho melalui Kasat Sabhara Polres Bulungan, Iptu Suyitno memastikan akan menindaklanjutinya. "Ya, ini ditindaklanjuti sebagaimana saran Ombudsman RI Kaltara," ungkapnya.

"Termasuk, mengenai pelayanan terhadap pelapor yang menggunakan kursi roda. Maka, setidaknya dalam metodenya menggunakan papan dahulu yang dapat digeser. Sehingga tak mengganggu pengguna jalan lainnya," sambungnya.

Demikina pula dikatakan Kanit SPKT Aiptu Ibau Junaisi, bahwa saran dari Ombudsman RI ini akan ditindaklanjutinya. Pihaknya pun berterima kasih atas kunjungan Ombudsman RI kala itu. Karena dari situ setidaknya dapat menjadi evaluasi tentang pelayanan yang ada. (omg/ash)