

# JADILAH POLISI YANG MELAYANI

Kamis, 29 Juni 2023 - Veronica Rofiana Edon

Tepat pada tanggal 1 Juli 2023, Polisi Indonesia berusia 77 tahun, usia yang amat matang jika diukur dari usia manusia. Kita berharap kematangan usia ini sejalan dengan karyanya melayani masyarakat. Kita semua tentu pernah merasakan layanan polisi saat berurusan dengan loket-loket pelayanan publik di lingkungan Polri, seperti pelayanan laporan polisi pada Sentra Pelayanan Kepolisan Terpadu (SPKT), pelayanan penyidikan perkara pada Direktorat Reserse Kriminal (Reskrim), pelayanan SIM dan STNK pada Direktorat Lalu Lintas dan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dan sidik jari pada Direktorat Intelkam. Aneka keluhan dialami para pengguna layanan Polri pada seluruh loket tersebut.

Data laporan masyarakat NTT yang disampaikan ke Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT dalam kurun waktu lima tahun terakhir menunjukkan institusi Polri khususnya Polda NTT dan jajaran Polres selalu menempati posisi tiga besar institusi yang paling banyak dilaporkan masyarakat.

Naik turunnya jumlah komplain terkait layanan polisi ini mungkin saja terjadi karena anggota polisi memang melakukan tugas pelayanan di mana-mana. Mulai dari polisi lalu lintas di jalan raya hingga petugas polisi yang bertugas administratif pada loket-loket pelayanan di kantor polisi di polres hingga polsek dan polsubsektor di tingkat kecamatan dan desa. Karena itu kepada seluruh anggota Polda NTT dan jajaran Polres agar tidak berkecil hati karena tingginya komplain tersebut. Jadikanlah komplain layanan Polri sebagai cemeti untuk lebih semangat lagi melayani.

## **Keluhan Layanan Polri**

Sebagai orang yang sehari-hari berurusan dengan keluhan/komplain publik, saya kerap menerima telepon, SMS, WA dan *messenger* melalui Facebook dari masyarakat NTT terkait pelayanan seluruh instansi pemerintah termasuk pelayanan institusi Polri. Macam-macam keluhan yang saya terima, mulai dari dugaan pelanggaran disiplin anggota yang diduga menjadi *backing* judi kupon putih, *backing* bahan galian golongan C, permintaan uang dalam rekrutmen anggota Polri, jatah proyek di daerah-daerah, menerima uang dalam proses penanganan perkara, menjual minuman keras sitaan, dan lain-lain.

Tentu tidak semua laporan ini benar adanya, karena itu diperlukan pendalaman dan bila terbukti benar agar diberikan sanksi tegas kepada yang bersangkutan. Meski demikian, berdasarkan statistik akses laporan masyarakat yang diterima Ombudsman NTT pada tahun 2021 dan 2022, laporan masyarakat terkait layanan kepolisian mengalami penurunan di tingkat polda, meski data menunjukkan kenaikan laporan khusus di polres dan polsek. Layanan intelkam adalah yang paling tidak dilaporkan sejak tahun 2020-2022.

Untuk tahun 2021 terdapat lima polres yang layanannya tidak dikeluhkan sama sekali sepanjang tahun, yaitu Polres Ngada, Polres Manggarai, Polres Sikka, Polres Malaka dan Polres Nagakeo. Sedangkan tahun 2022 terdapat enam Polres yang layanannya sama sekali tidak dilaporkan masyarakat, yaitu Polres Alor, Polres Manggarai, Polres TTS, Polres Rote Ndao, Polres Sabu Raijua, dan Polres Sumba Timur. Secara khusus saya menyampaikan apresiasi yang tinggi kepada Polres Manggarai yang sepanjang tahun 2021 dan 2022 sama sekali layanannya tidak pernah dilaporkan masyarakat baik kepada Itwasda Polda NTT maupun kepada Ombudsman NTT.

Direktorat Reserse Kriminal (Reskrim) dan Direktorat Lalu Lintas (Lantas) adalah direktorat yang paling sering dilaporkan. Padahal kedua direktorat ini dapat dikatakan sebagai etalase Polri. Artinya, baik buruknya persepsi publik tentang layanan Polri sangat tergantung pada kinerja kedua direktorat tersebut.

Apa saja substansi laporan yang kerap dikeluhkan masyarakat NTT? Pertama, penundaan berlarut dalam proses penanganan laporan polisi pada tahapan penyidikan tindak pidana. Kedua, tidak menyampaikan perkembangan hasil penyelidikan/penyidikan kepada pelapor (SP2HP) sebagaimana diatur dalam Perkapolri Nomor 6 Tahun 2019 tentang Penyidikan Tindak Pidana. Ketiga, pungutan pelayanan SIM dan STNK yang tidak sesuai dengan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Polri sebagaimana diatur dalam PP Nomor 76 Tahun 2020. Keempat, penambahan objek pungutan baru yang tidak termasuk komponen pungutan PNBP Polri sebagaimana diatur dalam PP Nomor 76 Tahun 2020 dalam penerbitan Surat Keterangan Tanda Lapor (SKTL) khusus kendaraan plat luar.

Meski jajaran Polda dan Polres se-NTT selalu menduduki ranking laporan tertinggi, respons atau tanggapan terhadap berbagai komplain tersebut dilakukan dengan cepat. Bagian Pengaduan Masyarakat (Dumas) Itwasda Polda dan Kasi Pengawasan Polres se-NTT dengan cepat merespons berbagai pengaduan masyarakat dimaksud. Hal ini sangat positif dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat pada institusi Polri.

## **Hasil Penilaian Polres se-NTT**

Hasil penilaian pelayanan publik Ombudsman RI tahun 2022 khusus Kepolisian Daerah NTT dan 21 Polres menunjukkan bahwa terdapat satu Polres yang memperoleh skor kualitas tertinggi kategori A dengan interval nilai 88.00-100.00, yaitu Polres Manggarai dengan skor 88.73. Hasil penilaian ini linear dengan statistik pengaduan masyarakat ke Ombudsman NTT selama dua tahun terakhir yang mencatat Polres Manggarai *zero complaint*.

Diikuti lima Polres yang memperoleh skor kualitas tinggi kategori B dengan interval nilai 78.00-87.99, antara lain Polres Kupang Kota dengan skor 86.23, Polres Sumba Timur dengan skor 82.04, Polres Belu dengan skor 81.34, Polres Lembata dengan skor 79.04 dan Polres Flores Timur dengan skor 78.07.

Terdapat 14 Polres yang memperoleh skor kualitas sedang kategori C dengan interval nilai 54.00-77.99, antara lain Polres Ende dengan skor 68.52, Polres Kupang dengan skor 71.59, Polres Malaka dengan skor 68.06, Polres Manggarai Timur dengan skor 61.22, Polres Ngada dengan skor 69.43, Polres Rote Ndao dengan skor 63.8, Polres Sabu Raijua dengan skor 63.37, Polres Sikka dengan skor 76.5, Polres Sumba Barat dengan skor 69.18, Polres Sumba Barat Daya dengan skor 77.62, Polres Timor Tengah Selatan dengan skor 67.84, Polres Timor Tengah Utara dengan skor 72.15, Polres Manggarai Barat dengan skor 72.15 dan Polres Alor dengan skor 68.49. Sementara Polres Nagekeo adalah satu-satunya Polres yang memperoleh penilaian kualitas rendah kategori D dengan interval nilai 32.00-53.99 dengan skor 49.62.

## **Polisi Yang PRESISI**

Polri saat ini mempunyai Program "PRESISI", yaitu polisi yang prediktif, responsibilitas, transparan dan berkeadilan yang ingin membangun polisi melalui 16 program prioritas. Diharapkan agar seluruh anggota Polri mampu melaksanakan tugasnya secara cepat dan tepat, responsif, humanis, transparan, bertanggung jawab serta berkeadilan. Dan salah satu program prioritas di antaranya adalah mewujudkan pelayanan publik Polri yang terintegrasi.

Kita berharap Polri terus-menerus berupaya meningkatkan pelayanan publik agar lebih mudah, murah, cepat dan transparan bagi masyarakat. Meski demikian tentu tidak bijaksana jika kita menuntut polisi berubah secara sepihak. Banyak aspek harus ditata guna mengubah polisi menjadi lebih baik lagi, antara lain kesejahteraan anggota, fasilitas pelayanan yang lebih memadai, jumlah personel mendekati rasio ideal, perbaikan rekrutmen anggota Polri dan tentu saja perilaku masyarakat yang bisa mendukung Polri agar menjadi lebih baik.

## **Saran Perbaikan**

Mengacu pada berbagai substansi keluhan masyarakat sebagaimana disebutkan di atas, berikut ini beberapa saran yang kami tawarkan. Pertama, optimalisasi pengawasan penyidikan guna meminimalisir potensi maladministrasi dalam kegiatan penyelidikan dan penyidikan.

Kedua, optimalisasi pengawasan internal terhadap kepatuhan standar pelayanan publik pada setiap fungsi pelayanan di lingkungan Polri. Ketiga, pengawasan terhadap kepatutan jangka waktu penyelesaian laporan polisi pada setiap tahapan penyidikan tindak pidana.

Keempat, membuat regulasi yang dapat menjadi payung hukum terhadap pungutan yang belum diakomodir dalam Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang PNBK Polri guna melindungi petugas Polri yang bertugas di lapangan, jika memang memerlukan sumbangan-sumbangan pihak ketiga untuk operasional Polri. Jika tidak, akan terus menjadi objek pengaduan masyarakat setiap tahun karena terindikasi sebagai pungutan liar.

Mari terus dukung Polisi agar terus berfungsi sebagai pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat.

Darius Bada Daton, SH.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT