

# POLISI YANG PRESISI

Senin, 01 Juli 2024 - ntt

Tepat tanggal 1 Juli 2024, Polisi Indonesia berusia 78 tahun. Seperti tahun-tahun sebelumnya, saya ikut menghadiri dan merayakan perayaan Hari Ulang Tahun (HUT) di lapangan Mapolda NTT. Kita berharap layanan Polri di loket-loket pelayanan publik 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 berjalan dengan mudah, murah, cepat, transparan dan akuntabel. 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 diantaranya adalah mewujudkan pelayanan publik Polri yang terintegrasi. 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.

## Keluhan Layanan Polri

Data laporan masyarakat NTT yang disampaikan ke Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi NTT dalam kurun waktu 3 tahun terakhir menunjukan institusi Polri khususnya Polda NTT dan jajaran Polres selalu menempati posisi 3 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. Sebagai orang yang sehari-hari berurusan dengan keluhan/komplain publik, saya kerap menerima telepon, SMS, WA dan mesenger via 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 dll. Tentu tidak semua laporan ini benar adanya, karena itu diperlukan pendalaman dan bila terbukti benar agar diberikan sanksi tegas kepada yang bersangkutan. Secara khusus saya menyampaikan apresiasi yang tinggi kepada Polres Manggarai yang sepanjang tahun 2021 - 2024 sama sekali layanannya tidak pernah dilaporkan masyarakat kepada Ombudsman NTT. Apa saja substansi laporan yang kerap dikeluhkan masyarakat 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. Terkait fungsi Reserse Kriminal (Reskrim), berikut beberapa substansi yang sering dikeluhkan masyarakat NTT, pertama; tidak memberikan pelayanan SP2HP tahap penyidikan, sebagaimana diatur dalam Perkapolri Nomor: 6 Tahun 2019 tentang Penyidikan Tindak Pidana dan Perkabareskrim No. 1 tahun 2022 tentang SOP Penyidikan Tindak Pidana. Kedua; tidak menyelenggarakan gelar perkara guna pemecahan kendala penyidikan dan memberikan status atas penanganan perkara. (Perkap 6/2019joPerkaba 1/2022).

Ketiga; tidak memberikan pelayanan penyampaian perkembangan penanganan perkara tahap penyelidikan kepada Pelapor (Perkap 8/2009) tentang Implementasi Prinsip dan Standar Hak Asasi Manusia dalam Penyelenggaraan Tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia). Keempat; tidak terdapat rencana penyidikan guna menentukan target waktu kebutuhan penyidikan (Perkap 6/2019).Kelima; penundaan berlarut penyelidikan/penyidikan, berupa tidak terdapat kepastian status, melampaui jangka waktu dalam rencana penyidikan, melampaui jangka waktu pemenuhan petunjuk jaksa. Keenam; kembali berlarutnya penyidikan setelah adanya rekomendasi hasil klarifikasi dumas.

Sedangkan untuk fungsi Lalu Lintas, berikut beberapa substansi yang sering dikeluhkan, pertama; pelayanan TNKB baru hanya di beberapa Polres, selebihnya di Polda sehingga membutuhkan waktu lama. Kedua; pungutan pelayanan BPKB di Polres melampaui Tarif PNBP Polri. Ketiga; pengurusan dokumen kendaraan baru masih ada yang diwajibkan on the road/melalui agen sehingga dikenakan biaya tambahan yang disatukan dengan harga kendaraan baru. Keempat; tarrif SIM melebihi ketentuan yang ditetapkan PP PNBP Polri dan bisa dilakukan diluar prosedur

#### Hasil Penilaian Polres se-NTT

Hasil penilayan pelayanan publik Ombudsman RI tahun 2023 khusus Kepolisian Daerah NTT dan 21 Polres menunjukkan bahwa terdapat satu Polres yang memperoleh kualitas tinggi kategori B dengan dengan score 87.23 yaitu Polres Manggarai. Hasil penilaian ini linear dengan statistik pengaduan masyarakat ke Ombudsman NTT selama tiga tahun terakhir yang mencatat Polres Manggarai zero complain. Diikuti 19 Polres yang memperoleh score kualitas sedang kategori C dengan interval nilai 78.00-87.99. Sementara Polres Sabu Raijua adalah satu-satunya Polres yang memperoleh penilaian kualitas rendah kategori D dengan score 53.67. Saat ini, penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik Polri oleh Ombudsman RI tahun 2024 sedang berjalan dan akan diumumkan kepada publik pada akhir tahun. Semoga tahun ini Polda NTT dan jajaran memperoleh score penilaian yang meningkat dibanding tahun lalu.

#### 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: menyusun regulasi yang dapat menjadi payung hukum terhadap pungutan yang belum diakomodir dalam Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang PNBP 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 mendukung Polisi agar terus berfungsi sebagai pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat. Selamat HUT Polri ke-78. Jaya selalu.

Oleh: Darius Beda Daton (Kepala Ombudsman RI Perwakilan NTT)