INI PENILAIAN KEPATUHAN KEPOLISIAN DAN KANTOR PERTANAHAN SE BABEL VERSI OMBUDSMAN BABEL

Selasa, 02 Januari 2024 - Agung Nugraha

BABELPOS.ID, PANGKALPINANG - Ombudsman Babel menyampaikan hasil penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2023 untuk instansi Kepolisian Resor dan Kantor Pertanahan se-Bangka Belitung. Tujuan adalah agar masyarakat dapat mengetahui kualitas pelayanan pada instansi Kementerian/lembaga yang dinilai oleh Ombudsman Babel selama Juni sampai Oktober 2023.

Kepala Perwakilan Ombudsman Babel, Shulby Yozar mengatakan ada peningkatan hasil penilaian kepatuhan tahun ini yang masuk ke dalam zona hijau. Ini dapat diartikan telah ada upaya perbaikan dan peningkatan pemenuhan standar layanan, kompetensi penyelenggara dan pengelolaan pengaduan tahun 2023 lebih baik dibandingkan tahun 2022.

"Ombudsman Babel melihat adanya kecenderungan dorongan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan melalui penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dari semua Polres dan Kantor Pertanahan masuk ke zona hijau yang terbagi menjadi dua kategori, yaitu kualitas tertinggi dan kualitas tinggi," ujar Yozar kepada awak media di ruang kerja, Jum'at (30/12/2023).

Ombudsman Babel melakukan penilaian terhadap 7 Polres dan 7 Kantor Pertanahan yang ada di Kepulauan Bangka Belitung. Secara teknis hasil penilaian kepatuhan Polres dan Kantor Pertanahan akan dikonversi nilainya dari Polres dan Kantah seluruh Indonesia kemudian, akan dihitung secara akumulatif nilainya bagi Kepolisian RI dan Kementerian Agraria dan Tata Ruang RI.

"Hasil opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik tahun ini bahwa terdapat 5 Kepolisian Resor mendapatkan opini kualitas tertinggi (nilai 88,00 - 100) dan 2 Kepolisian Resor mendapatkan opini kualitas tinggi (nilai 78,00 - 87,99). Sedangkan terdapat 3 Kantor Pertanahan mendapatkan opini kualitas tinggi (nilai 78,00 - 87,99) dan 4 Kantor Pertanahan mendapatkan opini kualitas tertinggi (nilai 88,00 - 100)," ungkap Yozar.

Adapun hasil penilaian kepatuhan untuk Instansi Kepolisian Resor sebagai berikut (1) Polres Belitung Timur dengan nilai 92,99, (2) Polres Bangka Tengah dengan nilai 91,14, (3) Polres Bangka Selatan dengan nilai 90,62, (4) Polres Bangka dengan nilai 89,62, (5) Polres Bangka Barat dengan nilai 89,35, (6) Polres Belitung dengan nilai 87,33, dan (7) Polresta Pangkalpinang dengan nilai 87,20. Ombudsman Babel melakukan penilaian terhadap tiga Satker Polres meliputi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu, Sat Lantas, dan Sat Intelkam.

Sedangkan hasil penilaian kepatuhan untuk Instansi Kantor Pertanahan sebagai berikut (1) Kantah Pangkalpinang dengan nilai 94,03, (2) Kantah Bangka dengan nilai 93,00, (3) Kantah Belitung 91,52, (4) Kantah Bangka Barat dengan nilai 91,07, (5) Kantah Bangka Tengah dengan nilai 87,57, (6) Kantah Bangka Selatan dengan nilai 85,76, dan (7) Kantah Belitung Timur dengan nilai 84,81.

Meskipun demikian, Yozar menuturkan masih terdapat beberapa kekurangan yang mesti diperbaiki secara baik. "Kami mendorong agar Kantor Pertanahan untuk dapat membuat Berita Acara Pengawasan oleh Atasan Langsung, disamping itu kegiatan pelatihan/pembinaan kepada Pengelola Pengaduan dapat dilakukan secara berkala. Disamping itu, kami mesti memberikan apresiasi kepada Kantah adanya upaya serius dalam menangangi pengaduan masyarakat yang masuk melalui Pengelola Pengaduan, meskipun dari sisi waktu terdapat juga pengaduan yang laam selesainya dikarenakan menunggu Keputusan pengadilan," ucap Yozar.

Yozar menyampaikan beberapa bentuk perbaikan dan peningkatan layanan kepada Kepolisian Resor untuk terus dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, melalui hasil penilaian tahun ini besar harapan Ombudsman Babel bahwa tidak ada hak-hak masyarakat yang diabaikan sehingga berpotensi terjadinya maladministrasi.

"Secara garis besar Kepolisian Resor sudah memperbaiki dan menginformasikan komponen standar pelayanan kepada masyarakat, namun kami mendorong perlunya peningkatan pemahaman tentang ruang lingkup pelayanan publik dan pelatihan dan pembinaan pengelola pengaduan mesti dapat dilakukan secara berkala. Hal ini tentu menjadi perhatian bersama-sama. Ombudsman Babel juga mendorong SPKT dapat meningkatkan kualitas layanan, seperti Sat Lantas dan Sat Intelkam yang mana secara berlahan-lahan sudah menemukan bentuk optimal dalam pemenuhan standar pelayanan publik. Disamping itu, penting juga mengoptimalkan peran Siwas sebagai pengelola pengaduan masyarakat atas layanan kepolisian," ungkap Yozar.

Yozar menyampaikan bahwa Ombudsman Babel akan melakukan penyampaian hasil penilaian ini kepada seluruh Polres dan Kantor Pertanahan, sekaligus terus melakukan koordinasi agar pelayanan publik semakin lebih baik lagi.(*)