SURVEI OMBUDSMAN NTT, POLRES NAGEKEO MASUK KATEGORI KUALITAS RENDAH

Senin, 06 Februari 2023 - Veronica Rofiana Edon

NTTHits.com Kupang - Kepolisian Resor (Polres) Nagekeo, jajaran Kepolisian Daerah (Polda) Nusa Tenggara Timur (NTT) adalah satu-satunya Polres yang memperoleh penilaian kualitas rendah berdasar hasil survei tim Ombudsman terkait tingkat kepatuhan standar pelayanan publik.

Khusus Polda NTT, penilaian dilakukan selama periode Agustus-November 2022 di mana pengambilan data bagi seluruh Polres dilaksanakan oleh tim penilai dari Kantor Perwakilan Ombudsman NTT. Hasil survey tersebut, Polres Nagakeo? masuk dalam kategori D dengan interval nilai 32.00-53.99 dengan score 49.62. Hasil ini menunjukan masih adanya Polres dengan hasil penilaian kepatuhan rendah.

"Saya sangat berharap reaksi positif bagi Polres-Polres yang masih mendapat score penilaian rendah dan memiliki semangat untuk keluar dari score rendah serta menjadikan hasil survei sebagai bahan evaluasi guna perbaikan pelayanan Polres pada masa yang akan datang.," kata Kepala Ombudsman RI Perwakilan NTT, Darius Beda Daton , Senin, 6 Pebruari 2023.

Adapun beberapa Polres yang belum memperoleh score penilaian tinggi dan tertinggi disebabkan oleh faktor-faktor sebagai berikut, pertama; Polres belum menyajikan informasi standar pelayanan secara elektronik baik itu melalui laman resmi Polres maupun maupun media elektronik lain, termasuk sosial media.

Kedua; Polres belum memiliki standar pelayanan atas jenis layanan yang diselenggarakan. Ketiga; Polres belum memiliki sarana dan sistem pelayanan bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus.

Keempat; Polres belum memiliki sistem pengelolaan pengaduan sarana, mekanisme prosedur dan pejabat pengelola pengaduan. Kelima; Polres belum memiliki sarana pengukuran kepuasan masyarakat.

Keenam; Anggota Polres belum memiliki pengetahuan dasar terkait pelayanan publik. Ketujuh; Polres belum memiliki kecukupan sumber daya manusia (SDM) maupun sarana prasarana penunjang pelayanan publik.

Penilaian penyelenggaraan pelayanan publik ini merupakan salah satu upaya pencegahan maladministrasi dengan menilai kondisi penyelenggaraan pelayanan publik secara komprehensif dimana menghasilkan opini pengawasan pelayanan publik yang dijadikan acuan kualitas pelayanan kepolisian.

Sementara, dari 21 Polres tersebut, terdapat satu Polres yang memperoleh score kualitas tertinggi kategori A dengan interval nilai 88.00-100.00 yaitu Polres Manggarai dengan score 88.73.

Hasil penilaian ini linear dengan statistik pengaduan masyarakat ke Ombudsman NTT selama dua tahun terakhir yang mencatat Polres Manggarai zero complain. Pun demikian pengaduan masyarakat ke Itwasda Polda NTT terkait layanan Polres Manggarai yang terkonfirmasi minim komplain.

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

14 Polres lainnya memperoleh score kualitas sedang kategori C dengan interval nilai 54.00-77.99 antara lain Polres Ende dengan score 68.52, Polres Kupang dengan score 71.59.

Polres Malaka dengan score 68.06, Polres Manggarai Timur dengan score 61.22, Polres Ngada dengan score 69.43, Polres Rote Ndao dengan score 63.8.

Polres Sabu Raijua dengan score 63.37, Polres Sikka dengan score 76.5, Polres Sumba Barat dengan score 69.18, Polres Sumba Barat Daya dengan score 77.62, Polres Timor Tengah Selatan (TTS) dengan score 67.84.

Polres Timor Tengah Utara dengan score 72.15, Polres Manggarai Barat dengan score 72.15 dan Polres Alor dengan score 68.49.

"Adapun Ombudsman memberikan saran perbaikan dalam upaya mempercepat kepatuhan pemenuhan standar pelayanan publik dan meningkatkan efektifitas pelayanan publik di kepolisian,"tambah Darius.

Saran perbaikan layanan Ombudsman bagi kepolisian antara lain, mendorong unit layanan agar memiliki sistem informasi pelayanan publik secara elektronik.

Mendorong pimpinan unit layanan agar menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana amanat UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Mendorong unit layanan agar menyediakan sarana dan sistem pelayanan bagi masyarakat yang berkebutuhan khusus.

Mendorong unit layanan agar menyediakan sistem pengelolaan pengaduan berupa sarana/saluran, mekanisme prosedur dan menunjuk pejabat pengelola pengaduan masyarakat.

Mendorong unit layanan agar menyediakan sarana pengukuran kepuasan masyarakat dan rutin melakukan survei untuk mendapatkan masukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

Mendorong anggota pada unit masing-masing agar memiliki pemahaman dan pengetahuan terhadap konsep-konsep dasar pelayanan publik.

Mendorong pemenuhan SDM dan sarana prasarana penunjang pelayanan public di seluruh unit layanan. (*)