

# TINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK, OMBUDSMAN RI BERSINERGI DENGAN POLRI

Rabu, 09 November 2022 - Anita Widyaning Putri

BANDUNG BARAT - Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih mengatakan Ombudsman RI dan Polri telah bersinergi dalam rangka peningkatan kualitas publik. Pihaknya berharap ke depan kerja sama yang baik antara Ombudsman RI dan Polri dapat terus terjalin sehingga masyarakat bisa mendapatkan pelayanan publik yang prima.

"Bentuk koordinasi dengan Polri dalam hal tindak lanjut laporan masyarakat, pencegahan maladministrasi juga dalam survey kepatuhan terhadap UU Nomor 25 Tahun 2009," sebut Najih dalam diskusi bertema Kolaborasi Ombudsman RI dan Polri dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, Rabu (9/11/2022) di Mason Pine Hotel, Bandung Barat.

Menurut Najih, Polri sudah membuka ruang untuk bersinergi dengan Ombudsman RI. Hal ini merupakan kerangka kerja yang baik. Najih juga memahami saat ini Polri tengah menjalankan perbaikan internal agar masyarakat dapat memberikan kepercayaan kembali. Setelah Polri diterpa sejumlah kasus yang mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi ini.

Wakil Inspektur Pengawasan Umum Polri, Inspektur Jenderal Polisi Tornagogo Sihombing pada kesempatan yang sama, menyampaikan Ombudsman RI dan Polri telah bersinergi dengan adanya Nota Kesepahaman antara kedua belah pihak tentang Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat dan Pencegahan Maladministrasi dalam Pelayanan Publik pada tanggal 24 Juni 2020.

"Tindak lanjut dari Nota Kesepahaman tersebut yakni dengan membuat Pedoman Kerja antara Ombudsman RI dengan Polri tentang Teknis Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat dan Pencegahan Maladministrasi dalam Pelayanan Publik yang saat ini sedang dalam proses verifikasi," terang Irjen Tornagogo.

Irjen Tornagogo menjelaskan, seiring dengan perkembangan pelayanan kepolisian yang semakin kompleks dan modern, maka tuntutan masyarakat terhadap kepolisian juga semakin bertambah. "Dewasa ini pelayanan kepolisian sudah memasuki tahapan *strive for excellence* (pelayanan prima) dan harapan kedepannya sudah dapat disejajarkan dengan organisasi internasional (*world class organization*)," imbuhnya.

Untuk menuju tahapan ini, Irjen Tornagogo mengatakan Polri telah menggandeng organisasi kemitraan dalam melakukan penilaian Indeks Tata Kelola terhadap organisasi Polri. Dalam hal ini yang dijadikan sebagai sampel adalah Polres daerah perbatasan, wilayah perairan dan wilayah konflik. Dengan demikian, sarana dan prasarana di masing-masing Polres dapat disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan di lapangan dan tepat sasaran. (awp)