

MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK POLRI

Kamis, 05 Juli 2018 - Haikal Akbar

Polisi Indonesia kini berusia 72 tahun, usia yang amat matang jika diukur dari usia manusia. Sayang, masih belum berbanding lurus dengan kematangan usia dalam berkarya. Hal ini dapat kita rasakan 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) pada Direktorat Intelkam. Rupa-rupa keluhan dialami para pengguna layanan Polri pada seluruh loket tersebut. Data berikut menunjukkan banyaknya keluhan dimaksud. Pada tahun 2017, Kantor Ombudsman NTT menerima 92 laporan masyarakat yang ditujukan ke Polda dan Polres se-NTT dari total 440 laporan masyarakat. Artinya 20 persen laporan masyarakat ditujukan ke Polda dan jajarannya. Angka ini mengalami penurunan pada tahun 2018 yang hingga Juli 2018 baru menerima 16 laporan diluar konsultasi dll. Meski demikian tingginya komplain terkait layanan polri ini dapat dipahami karena anggota polisi memang melakukan tugas pelayanan di mana-mana. Mulai dari polisi lalu lintas di jalan hingga petugas polisi yang bertugas administratif pada loket-loket pelayanan di kantor polisi.

Substansi keluhan layanan Polri

Sebagai orang yang sehari-hari berurusan dengan keluhan publik, setiap saat saya menerima telepon, SMS, WA dan chat via facebook dari masyarakat NTT terkait pelayanan seluruh instansi pemerintah termasuk pelayanan institusi Polri. Sejak beberapa tahun terakhir ini, statistik laporan masyarakat yang diterima kantor Ombudsman RI Perwakilan NTT selalu menempatkan layanan kepolisian di lingkungan Polda dan Polres se-NTT sebagai laporan terbanyak. 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: 14 Tahun 2012 tentang Manajemen Penyidikan Tindak Pidana. Ketiga; dugaan penyimpangan prosedur dalam penyitaan barang bukti. Keempat; tidak memberikan pelayanan dalam pelayanan laporan polisi. Kelima: Pungutan pelayanan SIM dan STNK yang tidak sesuai dengan Pungutan Negara Bukan Pajak (PNBP) Polri sebagaimana diatur dalam PP No. 50 Tahun 2010. Keenam: Penambahan objek pungutan baru yang tidak termasuk komponen pungutan PNBP Polri sebagaimana diatur dalam PP No. 50 Tahun 2010. Meski jajaran Polda dan Polres se-NTT selalu menduduki rangking laporan tertinggi, respon atau tanggapan terhadap berbagai komplain tersebut juga menduduki rangking tertinggi. Bagian Pengaduan Masyarakat (DUMAS) Itwasda Polda dan kasie pengawasan Polres se-NTT cepat merespon berbagai pengaduan masyarakat dimaksud. Hal ini sangat positif dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat pada institusi Polri.

POLRI yang PROMOTER

Kapolri Jenderal Polisi Tito Karnavian mempunyai Program "Promoter" yang ingin membangun polisi yang Profesional, Modern dan Terpercaya. Profesional bilamana memiliki kompetensi SDM yang semakin berkualitas melalui peningkatan kapasitas pendidikan dan pelatihan, serta melakukan pola-pola pemolisian berdasarkan prosedur baku yang sudah dipahami, dilaksanakan, dan dapat diukur keberhasilannya. Modern bilamana layanan publik Polri didukung teknologi sehingga semakin mudah dan cepat diakses oleh masyarakat. Dan terpercaya bilamana Polri makin bersih dan bebas dari KKN, guna terwujudnya penegakan hukum yang obyektif, transparan, akuntabel, dan berkeadilan. Program PROMOTER ini dilaksanakan melalui 11 program prioritas Kapolri yang salah satu diantaranya adalah peningkatan pelayanan publik yang lebih mudah 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 yang memadai, jumlah personel mendekati rasio ideal, dan perbaikan rekrutmen anggota Polri.

Solusi Alternative

Mengacu pada berbagai substansi keluhan masyarakat sebagaimana disebutkan di atas, berikut ini beberapa alternative solusi 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 reserse kriminal. Ketiga: pengawasan terhadap kepatutan jangka waktu penyelesaian laporan polisi pada setiap tahapan penyidikan tindak pidana. Keempat: Sosialisasi jenis, tarif dan waktu pelayanan di lingkungan Polda, Polres, polsek, hingga pol sub sektor. Kelima: Membuat regulasi yang dapat menjadi payung hukum terhadap pungutan yang belum diakomodir dalam Peraturan Pemerintah Nomor 50 tahun 2010 tentang PNBP Polri guna melindungi petugas Polri yang bertugas di lapangan, jika memang memerlukan sumbangan masyarakat untuk operasional Polri.

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

