

PERAN NARAHUBUNG SEKTOR KEPOLISIAN DALAM PROSES PEMERIKSAAN OMBUDSMAN BABEL

Selasa, 31 Agustus 2021 - Umi Salamah

Manusia sebagai makhluk sosial tentunya dalam keseharian membutuhkan peran dan kerjasama manusia yang lainnya. Begitu pula sebuah instansi atau lembaga, apabila ingin tumbuh berkembang menjadi besar dan hebat tentu tidak lepas dari peran, kerjasama dan dukungan instansi atau lembaga lain. Dalam hal pelayanan publik, sinergitas antara pengguna layanan, penyelenggara layanan dan pengawas layanan publik merupakan satu kesatuan yang tidak bisa dipisahkan atau berdiri sendiri. Masing-masing memiliki peran dan fungsinya dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik yang berkesinambungan khususnya di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Lantas bagaimana strategi Ombudsman Bangka Belitung mengkondisikan agar suasana yang tercipta dalam proses pelayanan publik dapat berjalan efektif dan efisien, khususnya dalam tahapan pemeriksaan laporan masyarakat pada sektor kepolisian?

Idealnya dalam rangka kegiatan pemeriksaan laporan pada suatu instansi penyelenggara dibutuhkan narahubung atau orang yang bertugas sebagai penghubung dan penyedia informasi untuk pihak luar. Tujuan dibentuknya narahubung ini antara lain untuk mempercepat akses birokrasi yang panjang sehingga dapat menghemat waktu dan biaya, terlebih lagi dalam menangani laporan masyarakat yang dituntut cepat dan tepat. Lalu bagaimana peran narahubung pihak kepolisian di Bangka Belitung dengan Ombudsman Babel dalam percepatan penyelesaian laporan?

Kepolisian Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebagai salah satu lembaga yang menyelenggarakan pelayanan publik beserta kepolisian setingkat kabupaten/kota pun selama ini telah menerapkan peran narahubung tersebut. Sebagian besar laporan selesai dalam waktu tidak terlalu lama dengan mengoptimalkan peran narahubung. Tentu saja narahubung yang dimaksud harus memiliki sikap terbuka, berkompeten dan inisiatif cepat dalam menindaklanjuti laporan masyarakat. Eksistensi narahubung diharapkan dapat menjadi jembatan koordinasi percepatan proses penyelesaian laporan masyarakat. Sehingga bisa dikatakan bahwa pola komunikasi yang terjalin selama ini antara Ombudsman Babel dan Kepolisian Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung bersifat kolaboratif. Atas harmonisasi antara narahubung pihak kepolisian dan Ombudsman Babel dirasa sangat efektif karena peran narahubung yang sangat responsif dan terbuka terhadap penanganan laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman Babel.

Ombudsman Babel dalam kegiatan pemeriksaan, selalu mengupayakan pendekatan persuasif terhadap semua pihak sebelum dilakukan pemeriksaan lapangan, tentu saja dengan cara optimalisasi koordinasi dan komunikasi melalui narahubung yang ada pada masing-masing instansi kepolisian yang diadukan sangat membantu Ombudsman Babel dalam percepatan penyelesaian laporan masyarakat. Hal tersebut didukung oleh kerjasama dan koordinasi yang baik antar semua pihak agar permasalahan dapat segera ditindaklanjuti dan tidak berlarut-larut sehingga menyita waktu. Apabila bisa dipermudah dan diselesaikan dalam waktu singkat kenapa harus diperpanjang dan dipersulit. Banyak laporan masyarakat yang selesai lebih cepat sebelum batas baku mutu tanpa harus melalui mekanisme pemeriksaan lapangan yang panjang hanya dengan memanfaatkan peran narahubung.

#RiksaBabel2021

#KarakteristikNarahubungSektorKepolisian