

## **OMBUDSMAN: 60% LAYANAN NOMOR TELEPON INSTANSI PENEGAK HUKUM TAK BERFUNGSI**

**Selasa, 21 April 2020 - Siti Fatimah**

Jakarta - Ombudsman RI kembali merilis hasil temuan terkait responsivitas saluran informasi yang tertera pada instansi penegak hukum. Ombudsman menyatakan 60 persen layanan nomor kontak yang terdapat di instansi penegak hukum Indonesia tak berfungsi.

Anggota Ombudsman RI, Adrianus Meliala mengatakan hasil itu didapat setelah pihaknya melakukan metode mystery shopping atau penyamaran kepada layanan saluran informasi 4 instansi penegak hukum. Empat instansi tersebut di antaranya adalah Kepolisian RI, Kejaksaan Agung, Mahkamah Agung, hingga Kemenkumham.

"Tim Ombudsman melakukan kontak atau mengakses kontak layanan lembaga dan media sosial yang dicantumkan dengan skenario sebagai masyarakat yang membutuhkan layanan dari lembaga tersebut. Lalu setiap lembaga diuji dua hingga tiga kali dalam sehari dengan percobaan selama dua hari yang berbeda," kata Adrianus dalam konferensi pers virtual yang digelar Ombudsman, Selasa (21/4/2020).

Ombudsman kemudian merinci hasil temuannya tersebut. Dari layanan nomor kontak Polri, Ombudsman menyebutkan hanya 44 persen atau 4 unit kerja yang memberikan respons dengan mengangkat telepon, yaitu NTMC Polri, Polres Bogor Kota, Polres Bogor Kabupaten, dan Polres Depok. Sedangkan 5 unit kerja yang lain, yaitu Mabes Polri, Divisi Humas Polri, Polda Metro Jaya, Polda Jawa Barat, hingga Polres Bekasi tidak memberikan respons ketika ditelepon.

"Nomor telepon pada jajaran Polri belum efektif karena sebagian besar saat dilakukan pengujian tidak ada petugas yang mengangkat, bahkan nomornya tidak dapat dihubungi. Hasil pengujian ini masih sama dengan pengujian hal yang sama tahun lalu di mana belum ada perbaikan pada responsivitas petugas pada saluran kontak informasi," sebutnya.

Hal senada juga ditemui pada respons layanan nomor kontak Kejaksaan RI. Dari 8 nomor kontak yang terdapat pada satuan kerja instansi tersebut, hanya satu satker yang memberikan respons dengan mengangkat telpon yaitu unit Puspenkum dan call center. Sedangkan 7 unit kerja lainnya seperti Kejati DKI Jakarta, Kejati Jawa Barat, Kejati Banten, dan Kejari Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi tidak mengangkat telepon.

Sedangkan untuk layanan nomor kontak Mahkamah Agung, temuan Ombudsman juga mencatat dari total 8 nomor layanan kontak, hanya 3 satker saja yang memberikan respons dengan mengangkat telepon yaitu Mahkamah Agung, Pengadilan Tinggi DKI Jakarta, serta Pengadilan Negeri Bekasi.

"Untuk Kemenkumham, keseluruhan satker pada jajaran Dirjen PAS ada 10 nomor kontak. Untuk nomor kontak yang merespons hanya 20 persen atau dua saja mengangkat telepon yaitu Kanwil Kumham Jawa Barat dan Lapas Kelas IIA Bogor," imbuh Adrianus.

Lebih lanjut, Ombudsman mengatakan hasil temuan tersebut menggambarkan mayoritas layanan nomor kontak dari instansi penegak hukum Indonesia masih belum berfungsi dengan baik. Di tengah situasi pandemi virus Corona sekarang, sambung Adrianus, tentu hal itu akan sangat merugikan masyarakat.

"Jadi, dari kondisi itu kami melihat secara keseluruhan layanan nomor kontak yang tidak merespons itu cukup besar, yaitu 60 persen, lalu untuk Facebook itu yang tidak merespons sebesar 81 persen, Twitter itu sebesar 88 persen dan Instagram sebesar 76 persen. Sementara untuk e-mail yang tidak merespons total ada 64 persen," kata Adrianus.