

OMBUDSMAN MINTA POLRI TINGKATKAN RESPONSIVITAS KONTAK LAYANAN

Rabu, 02 September 2020 - Gosanna Oktavia Harianja

JAKARTA, KOMPAS.com - Ombudsman Republik Indonesia menilai Kepolisian RI (Polri) perlu meningkatkan responsivitas saluran informasi/kontak layanan.

Hal itu merupakan hasil kajian singkat Ombudsman RI mengenai uji responsivitas saluran informasi/kontak layanan pada Polri dan Direktorat Jenderal Imigrasi pada masa Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).

"Untuk Polri, responsivitasnya masih perlu ditingkatkan karena dari beberapa Satwil ada yang tidak merespons, pesan tidak terkirim, seperti lewat WhatsApp dan Twitter," kata anggota Ombudsman RI Ninik Rahayu dalam siaran pers, Rabu (2/9/2020).

Sementara itu, menurut Ombudsman, saluran medsos Imigrasi sudah baik namun perlu peningkatan pada saluran kontak telepon.

Berdasarkan kajian itu, Ombudsman menyarankan Kapolri dan Dirjen Imigrasi untuk meningkatkan responsivitas dan pengawasan saluran kontak layanan/informasi dengan mengoptimalkan layanan yang telah disediakan.

"Kemudian menutup kontak layanan yang tidak digunakan serta merumuskan kebijakan pengelolaan nomor kontak dan media sosial terpadu dan terintegrasi dengan satker di wilayah," kata Ninik.

Ninik menuturkan, instansi penyelenggara perlu memaksimalkan pemanfaatan teknologi karena ruang gerak masyarakat terbatas selama masa PSBB.

"Salah satunya dengan memaksimalkan penggunaan saluran informasi berbasis telepon atau media sosial untuk menyampaikan informasi dan memberikan pelayanan kepada masyarakat," ujar Ninik.

Adapun kajian ini dilakukan Ombudsman dengan pengujian di lima Polres/Polresta dan lima Kantor Imigrasi dalam kurun waktu Juni hingga Juli 2020.

Ombudsman kemudian menguji telepon dan media sosial yang mereka kelola.