

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SANGAT BAIK, OMBUDSMAN APRESIASI INOVASI DIT INTELKAM POLDA SULTRA

Jum'at, 05 Maret 2021 - Tety Yuniarti

RAKYATSULTRA.COM, KENDARI - Ombudsman RI perwakilan Provinsi Sulawesi Tenggara (Sultra) sangat mengapresiasi langkah yang telah diambil Direktorat Intelkam Polda Sultra dan seluruh jajarannya yang telah berupaya melakukan langkah-langkah inovatif dalam meningkatkan pelayanan masyarakat sesuai standar pelayanan publik.

Apresiasi Ombudsman terhadap Dit Intelkam Polda Sultra karena membuka Layanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) On The Spot. Oleh Ombudsman, program itu mendapat predikat dengan hasil 'SANGAT BAIK' dari data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan perolehan nilai total sebesar 93,89.

Kepala Perwakilan Ombudsman Sultra Mastri Susilo menyampaikan, Ombudsman mengapresiasi inovasi pelayanan SKCK yang diluncurkan oleh Dit Intelkam Polda Sultra. "Inovasi dalam layanan publik diperlukan dalam rangka peningkatan pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Itu yang kami apresiasi pada Dit Intelkam Polda Sultra," ucapnya.

Mastri Susilo mengatakan survei kepuasan masyarakat diperlukan di setiap layanan publik yang berguna untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan. Hasil survei ini sangat relevan dengan visi dan misi Dit Intelkam Polda Sultra dalam rangka Pembangunan Zona Integritas (ZI) Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

"Kami sangat mengapresiasi Inovasi yang dilakukan oleh Satuan Dit Intelkam Polda Sultra. Nanti hasil IKM masyarakat sebaiknya dapat dipublikasikan secara periodik kepada masyarakat dan para pihak yang lain untuk mendapat masukan dan tanggapan. Pasalnya Masukan dan kritik dari masyarakat sangat diperlukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat," ucapnya.

Mastri Susilo menambahkan, hasil survei menggambarkan secara jelas bahwa pelayanan Polda Sultra khususnya pelayanan publik yang terkait dengan penerbitan SKCK semakin baik dari masa ke masa. Kepada Hariar Rakyat Sultra, Mastri Susilo menyampaikan, bahwa tahun ini Ombudsman Sultra akan melakukan survei kepatuhan pelayanan publik di Kementerian/Lembaga/Daerah. Saat ini Ombudsman perwakilan Sultra menunggu daftar kementerian dan lembaga yang akan di survei dari Ombudsman RI.

"Tentunya termasuk pelayanan publik Kepolisian, BPN dan yang lainnya. Kami harapkan kepada pimpinan daerah dapat mempersiapkan dan melakukan perbaikan layanan publik sesuai dgn yg diatur dlm UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dan Ombudsman Sultra terbuka jika K/L/D membutuhkan masukan dan pendampingan dalam rangka perbaikan layanan publik," terangnya.

Sementara itu, saat ditemui di ruang kerjanya Kasi Yanmin Kopol Agus Kampontow, mengungkapkan, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan SKCK Polda Sultra Sangat Baik sesuai hasil survey internal yang dilakukan selama bulan Februari 2021.

Â

"Tingkat kepuasan masyarakat diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan metode yang mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan Publik" ucap Kopol Agus. Rabu (03/03/2021).

Â

Lanjut dia, survei melibatkan responden sebanyak 190 orang yang menerima pelayanan dari petugas Yanmin Dit Intelkam Polda Sultra terdiri atas 115 laki-laki dan 75 orang perempuan Hasil pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat per responden dan per unsur pelayanan di peroleh nilai total 93,89 kategori 'SANGAT BAIK'.

Tiga dari sembilan unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah Kepastian biaya pelayanan, Ketepatan waktu pelayanan, Kemampuan petugas.

Di masa pandemi Covid-19, Tata cara permohonan untuk memperoleh SKCK dapat dilakukan dengan cara mendaftar secara online melalui situs skck.polri.go.id dengan cara mengunggah dokumen yang dipersyaratkan serta mengisi form yang tersedia sesuai urutan.

Bagi pemohon yang akan memperpanjang masa berlaku SKCK yang diterbitkan oleh Yanmin Polda Sultra, maksimal 1 tahun dari masa berlaku SKCK tersebut dengan biaya sebesar Rp30.000 sesuai PP No 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif Pendapatan Negara Bukan Pajak yang berlaku dilingkungan Polri.

Untuk diketahui, Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau biasa disingkat dengan SKCK adalah surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh Polri melalui fungsi Intelkam kepada seorang pemohon/warga masyarakat untuk menerangkan tentang ada ataupun tidak adanya catatan suatu individu atau seseorang yang bersangkutan dalam kegiatan kriminalitas atau kejahatan.

Â

Masa berlaku SKCK hingga 6 (enam) bulan sejak tanggal diterbitkan. Jika telah melewati masa berlaku dan bila dirasa perlu, SKCK dapat diperpanjang. (P2)