

OMBUDSMAN KALTIM: POLRI HARUS TAMPILKAN PELAYANAN YANG HUMANIS DAN RESPONSIF

Kamis, 23 Oktober 2025 - kaltim

BALIKPAPAN - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik dalam pelaksanaan tugas kepolisian. Hal ini disampaikan oleh Kepala Perwakilan Ombudsman Kaltim, Mulyadin, dalam kegiatan pelatihan pelaksanaan tugas Pamapta (Perwira Pengendali dan Pemelihara Ketertiban) yang digelar di Polda Kaltim pada Selasa (21/10/2025).

Dalam kegiatan tersebut, Kepala Perwakilan Ombudsman Kaltim, Mulyadin, menyampaikan pemaparan mengenai peran dan fungsi Ombudsman dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Ia menjelaskan secara rinci tugas dan wewenang Ombudsman sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Mulyadin menekankan bahwa Polri merupakan salah satu institusi yang berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga perlu menjaga kualitas layanan agar terhindar dari praktik maladministrasi.

Lebih lanjut, Mulyadin menguraikan sejumlah permasalahan umum dalam pelayanan publik yang harus dihindari oleh penyelenggara layanan, seperti biaya yang mahal, prosedur yang berbelit-belit, petugas yang kurang ramah atau bersikap diskriminatif, ketidakpastian kualitas dan waktu penyelesaian, kurangnya transparansi dan akuntabilitas, serta ketidakresponsifan terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, perilaku tidak patut dari petugas dan rendahnya kepercayaan publik terhadap layanan yang tidak memuaskan juga menjadi tantangan yang harus diperbaiki.

Pada kesempatan yang sama, Kapolda Kalimantan Timur, Endar Priantoro menegaskan bahwa pelatihan Pamapta merupakan wujud nyata komitmen Polri dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. "Hari ini komitmen kita untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat diwujudkan dalam kegiatan pelatihan Pamapta," ujar Kapolda Endar Priantoro. Ia menyoroti meningkatnya tuntutan masyarakat sipil terhadap Polri sebagai institusi yang memiliki kewenangan besar dalam melindungi, mengayomi, melayani, serta menegakkan hukum. Kapolda juga mengajak jajarannya untuk merefleksikan kesesuaian budaya internal Polri dengan nilai-nilai sipil yang menjunjung tinggi humanisme, kesetaraan, dan penghormatan terhadap Hak Asasi Manusia (HAM).

Menurut Kapolda, inti dari pelatihan ini adalah meningkatkan responsivitas terhadap seluruh bentuk pelayanan kepolisian. Pelayanan tidak hanya mencakup penerimaan laporan atau pengaduan, tetapi juga meliputi penanganan berbagai keluhan masyarakat secara umum. "Output dari kegiatan ini intinya cuma satu, bagaimana meningkatkan responsif terhadap pelayanan kepolisian yang menjadi tanggung jawab kita," tegasnya, seraya mengajak seluruh personel untuk memperbaiki kinerja dan penampilan dalam melayani masyarakat.

Melalui kehadiran Ombudsman RI dalam kegiatan pelatihan ini, diharapkan para personel Pamapta Polda Kaltim dapat menginternalisasi nilai-nilai pelayanan prima yang bebas dari maladministrasi. Dengan demikian, Polri dapat mewujudkan transformasi pelayanan publik yang lebih humanis, cepat tanggap, dan profesional, sesuai dengan harapan masyarakat sipil.