

OMBUDSMAN SURVEI KEPATUHAN 12 POLRES DI NTT

Kamis, 13 Februari 2020 - Victor William Benu

POS KUPANG.COM, KUPANG - Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT, Darius Beda Daton menyambangi Kantor Kepolisian Daerah NTT untuk menyerahkan hasil Survei Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik kepada Kepala Kepolisian Daerah NTT, Kamis (13/02).

Dalam rilis yang diterima Pos Kupang dari Ombudsman NTT, Kamis (13/2) menyebutkan, survei ini dilakukan selama periode Juli-Agustus 2019 dimana pengambilan data bagi Kementerian dan Lembaga dilaksanakan Kantor Pusat serta pengambilan data bagi Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten, Pemerintah Kota, dan Instansi Vertikal dilaksanakan Kantor-kantor Perwakilan.

Penilaian dilakukan secara serentak pada 6 provinsi, 36 pemerintah kota, 215 pemerintah kabupaten, 4 Kementerian, dan 3 Lembaga termasuk Kepolisian.

Khusus untuk pelayanan Kepolisian di NTT, survei dilakukan di 12 Kantor Kepolisian Resor (Polres) dengan fokus penilaian pada 5 jenis produk layanan, yaitu Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan, Surat Tanda Terima Laporan Polisi, penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian, permohonan SIM A Baru Perseorangan, dan permohonan SIM C Baru Perseorangan.

Selain sarana prasarana yang disurvei, Ombudsman juga menilai ketampakan informasi standar layanan yang jelas atas semua produk yang dilayani.

Sebagai contoh syarat layanan, biaya/tarif layanan, standar waktu layanan, alur pelayanan, sampai pada penanganan pengaduan, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Pelayanan Publik.

Hasil survei menunjukkan dari 12 Polres yang dinilai, 8 Polres masuk dalam Zona Kuning dengan Predikat Kepatuhan Sedang, yaitu Polres TTU (88.20), Polres Belu (86.00), Polres Kupang Kota (74.10), Polres Manggarai Barat (68.90), Polres Ende (68.30), Polres Manggarai (66.70), Polres Sikka (64.80), dan Polres Sumba Timur (57.50).

Kemudian, terdapat 4 Kantor Kepolisian Resor yang masuk dalam Zona Merah dengan Predikat Kepatuhan Rendah, yaitu Polres Sumba Barat (52.60), Polres Kupang (47.70), Polres Alor (45.80), dan Polres Flores Timur (44.80).

Terhadap hasil penilaian tersebut, Ombudsman menyarankan kepada Kapolda NTT agar memberikan apresiasi (award)

kepada pimpinan unit pelayanan publik yang produk layanannya mendapat zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi.

Hal ini penting sebagai bentuk penghargaan atas segala upaya dan komitmen pimpinan unit memenuhi komponen standar pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik;

Selain itu, Ombudsman meminta untuk memberi teguran dan mendorong implementasi standar pelayanan publik kepada para pimpinan unit pelayanan publik yang produk layanannya mendapatkan zona merah dengan predikat kepatuhan rendah dan zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang.

Selain itu tambah Darius, menyelenggarakan program secara sistematis dan mandiri untuk mempercepat implementasi standar pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Kewajiban penyelenggara layanan dalam mempublikasikan standar pelayanan publik diawali penyusunan yang melibatkan partisipasi publik, penetapan dan implementasi standar pelayanan. Sekiranya diperlukan, Ombudsman RI dapat membantu dan/atau memfasilitasinya;

Selain itu, menunjuk pejabat yang kompeten untuk memantau konsistensi dan peningkatan kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan publik. Setiap unit pelayanan wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009.

Terdapat lebih dari 10 komponen standar pelayanan yang harus dipenuhi penyelenggara pelayanan publik demi terciptanya kualitas pelayanan publik untuk kesejahteraan masyarakat;

Darius juga meminta untuk mempercepat perbaikan dan peningkatan dan peningkatan tata kelola pelayanan yang terintegrasi dengan menerapkan asas pendelegasian wewenang atas produk layanan, dukungan manajemen sumber daya manusia yang profesional, serta pemenuhan sarana dan prasarana dalam menjalankan proses pelayanan. (*)