

OMBUDSMAN APRESIASI POLDA BANTEN RAIH PREDIKAT TERBAIK PELAYANAN PUBLIK

Rabu, 24 November 2021 - Rizal Nurjaman

KEPALA Ombudsman RI Perwakilan Banten Dedy Irsan memberikan apresiasi kepada Kapolda Banten Irjen Rudy Heriyanto Adi Nugroho dan jajarannya, karena Polda Banten kembali meraih prestasi sebagai Polda berpredikat terbaik dalam dimensi kepuasan pelayanan publik.

Sebagaimana diketahui, Posko Presisi yang dibentuk oleh Mabes Polri melakukan evaluasi secara periodik terhadap capaian Program Prioritas Kapolri di semua Satuan Kerja (Satker) Mabes Polri dan juga Polda-Polda jajaran.

Posko Presisi Mabes Polri bahkan menggandeng lembaga survei profesional, Charta Politika Indonesia, untuk melakukan penelitian dan survei tentang implementasi Program Prioritas Kapolri.

Hasilnya, sesuai survei pada periode Triwulan III Tahun 2021, Polda Banten mendapatkan predikat terbaik dalam dimensi kepuasan pelayanan publik dengan indeks nilai kepuasan masyarakat sebesar 84,3%. Penilaian pada dimensi ini terkait dengan kepuasan pada kinerja Polda Banten dalam pelayanan publik, kepuasan pada kinerja Polda Banten dalam pelayanan online dan *delivery service system* serta kepuasan pada kinerja Polda Banten dalam tindak lanjut layanan *hotline* 110.

Tiga indikator penilaian pada survei dimensi kepuasan pelayanan publik ini menjadi nilai positif yang harus dipertahankan oleh jajaran Polda Banten. Dedy menyampaikan bahwa upaya yang dilakukan oleh Polda Banten dalam menjalankan program Kapolri secara serius dan sungguh-sungguh membuahkan hasil yang tentunya sangat bermanfaat bagi masyarakat.

"Selama ini Kapolda Banten telah mensosialisasikan Program Pendekar Banten, yaitu polisi yang empati, mengayomi dan dekat dengan rakyat. Program Pendekar Banten ini merupakan perwujudan dari Program Presisi Kapolri Jenderal Pol. Listyo Sigit Prabowo" ujar Dedy, Rabu (24/11).

Pelayanan publik yang dilakukan kepada masyarakat, jelas Dedy, masyarakat sendiri yang merasakan dan menilainya sendiri. Dengan survei kepuasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Mabes Polri dengan pihak ketiga menempatkan Polda Banten di posisi terbaik (nomor satu).

Artinya, hasil survei tersebut adalah cerminan masyarakat.

"Capaian ini harus terus dipertahankan oleh Polda Banten dan diharapkan dapat menginspirasi serta ditiru oleh Polda-polda lainnya se Indonesia agar semakin banyak masyarakat yang mendapatkan pelayanan publik yang baik dan prima dari Kepolisian," pungkas Dedy. (OL-13)