PUBLIK SULSEL

Kapolri Pastikan Komitmen Beri Layanan Publik Terbaik

Jurnalis Indonesia Satu - SULSEL.PUBLIKSULSEL.COM

Mar 12, 2022 - 03:47

JAKARTA - Kapolri Jenderal Listyo Sigit Prabowo memastikan Kepolisian terus berkomitmen untuk mewujudkan serta memberikan pelayanan publik yang terbaik dan prima bagi masyarakat. Hal itu juga telah dituangkan dalam konsep transformasi menuju Polri yang Presisi, pada bidang transformasi pelayanan publik.

Komitmen Sigit disampaikan dalam acara penyerahan hasil evaluasi dan

penghargaan pelayanan publik lingkup Kepolisian Negara Republik Indonesia Tahun 2021 dari KemenPAN-RB di Gedung Bareskrim Polri, Jakarta Selatan, Kamis (10/3).

"Saya mengucapkan terima kasih setinggi-tingginya atas perhatian dan penyerahan hasil evaluasi KemenPAN-RB terhadap pelayanan publik Polri tahun 2021. Bagi kami, ini merupakan motivasi yang sangat berharga, dan ini menjadi energi positif bagi kita semua. Tentunya juga khusus tadi yang mendapatkan kategori pelayanan prima dan pelayanan sangat baik. Namun demikian, juga menjadi evaluasi bagi yang mendapatkan penilaian yang belum sesuai dengan yang kita harapkan," kata Sigit mengawali sambutannya di acara itu.

Sigit mengapresiasi Satwil yang meraih predikat pelayanan publik prima dan sangat baik. Disisi lain, Sigit juga menyoroti beberapa Satwil jajaran yang tidak mampu meraih predikat tersebut.

Karena memiliki komitmen mewujudkan pelayanan terbaik bagi masyarakat, Sigit pun menginstruksikan jajarannya di Propam Polri dan Itwasum Polri untuk langsung mengecek, apa faktor penyebab Satwil itu belum bisa memberikan pelayanan yang terbaik bagi warga.

"Saya minta Propam dan Itwasum serta satker terkait untuk turun mengecek masalahnya dimana. Apakah sarana dan prasarananya belum siap atau yang bersangkutan tidak mau berubah. Terhadap hal seperti ini kita harus perhatikan secara serius," ujar mantan Kabareskrim Polri itu.

Diketahui, berdasarkan hasil evaluasi dari KemenPAN-RB, terdapat 27 satwil yang berhasil mendapat penghargaan kategori A berpredikat pelayanan prima. Lalu, 78 satwil mendapat penghargaan kategori A- atau berpredikat pelayanan sangat baik.

Menurut Sigit, di era perkembangan teknologi informasi pada era revolusi Industri 4.0 dan Society 5.0, pelayanan publik saat ini harus meninggalkan budaya lama yang tidak baik. Dewasa ini, dengan semangat reformasi birokrasi, pelayanan kepada masyarakat harus baik, cepat, tidak berbelit-belit, ramah dan responsif.

Polri, kata Sigit saat ini terus mewujudkan pelayanan publik seperti itu. Sigit pun mengutip pernyataan Presiden Indonesia Joko Widodo (Jokowi) untuk dipedomani oleh seluruh jajarannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pernyataan Presiden Jokowi yang dikutip Sigit, yakni "penyelenggara pelayanan publik harus semakin baik, tuntutan masyarakat terus meningkat, tidak akan ada toleransi bagi yang pelayanannya lambat dan berbelit-belit. Tidak ada tempat bagi yang pelayanannya tidak ramah dan tidak responsif".

"Ini amanat Pak Presiden pimpinan tertinggi kita. Amanat ini menjadi direktif yang harus betul-betul kita laksanakan. Jadi tidak ada kemudian kita coba terjemahkan dengan penterjemahan yang berbeda. Jawaban dan langkahnya hanya satu bagaimana kita tingkatkan pelayanan publik yang baik, cepat, tidak berbelit-belit, ramah dan responsif," ucap Sigit.

Transformasi pelayanan publik Polri, kata Sigit juga sejalan dengan Rencana Kerja Pemerintah (RKP) tahun 2022, yaitu pada Prioritas Nasional nomor tujuh yang memperkuat stabilitas polhukam dan transformasi pelayanan publik.

"Ini tentunya menjadi Road Map terkait pelayanan publik yang mau tidak mau, harus kita lakukan perbaikan sesuai amanat Presiden. Tentunya terkait penetapan indeks pelayanan publik tidak ada kata lain selain harus kita laksanakan dengan sebaik-baiknya. Jadi kalau di Polisi siap dan laksanakan, kira-kira begitu," papar eks Kapolda Banten itu.

Lebih dalam, Sigit memaparkan bahwa di Tahun 2022 ini, kepolisian akan terus melakukan perbaikan pelayanan publik khususnya fasilitas bagi penyandang disabilitas. Kemudian, menyiapkan petunjuk audio visual bagi penyandang tuna netra dan tuna rungu.

"Saya minta seluruh sektor-sektor terkait pelayanan publik tolong disiapkan pelayanan pengaduan dan penanganan komplain. Ini jadi evaluasi untuk kita mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang kita laksanakan. Artinya kita buka diri, harus mau terima masukan, mau terima koreksi. Sehingga kita tingkatkan. Karena tidak mungkin kita menganggap diri kita mungkin sudah baik, tapi di masyarakat itu belum dirasakan, artinya banyak hal yang harus ditingkatkan," papar Sigit.

Tak hanya itu, kedepannya, Sigit berharap, pelayanan publik akan memanfaatkan basis teknologi informasi yang dijadikan satu aplikasi. Sehingga, masyarakat dari Sabang sampai Merauke dapat mengakses satu Platform demi mendapatkan pelayanan yang prima.

"Disatu sisi kita integrasikan dengan kementerian/lembaga atau Pemda yang memiliki teknologi sama. Sehingga bisa dintegrasikan untuk memudahkan pelayanan kepolisian terhadap masyarakat. Bagi Polri sendiri, satu data akan mempermudah dalam hal kita melakukan kegiatan kepolisian karena kita miliki satu data dalam hal penanganan peristiwa di masyarakat," kata Sigit.

Tentunya seiring dengan upaya dan usaha mewujudkan itu, Sigit menekankan, pihaknya juga meningkatkan kemampuan dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada untuk mengawaki hal tersebut.

"Kami mohon dukungan. Polri berkomitmen menjadi organisasi yang berkembang dan melakukan perbaikan dan ini perlu pengawasan dan koreksi dari seluruh stakeholder," tutup Sigit. (***)