

# DELIK HUKUM

## Inovasi Baru Polres Lombok Utara: Luncurkan Program “Service Excellent”

Syafruddin Adi - [LOMBOKUTARA.DELIKHUKUM.ID](http://LOMBOKUTARA.DELIKHUKUM.ID)

Oct 29, 2024 - 20:59



Lombok Utara , NTB - Dalam upaya meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat, Polres Lombok Utara melalui Bagian Sumber Daya Manusia (Bag SDM) meluncurkan program inovasi “Service Excellent” pada Selasa, ( 29/10 ).

Acara ini dibuka langsung oleh Kapolres Lombok Utara AKBP Didik Putra Kuncoro, S.I.K, M.Si., dalam apel yang di laksanakan di Lapangan Tatag Trawang Tunggu Polres Lombok Utara dan dihadiri oleh Wakapolres Lombok

Utara, Kompol I Nyoman Adi Kurniawan, para pejabat utama, kapolsek jajaran, seluruh personil satuan fungsi, serta ASN.

Dalam sambutannya, Kapolres Lombok Utara AKBP Didik Putra Kuncoro, S.I.K, M.Si. menyampaikan pentingnya program ini dalam meningkatkan dan membangun kepercayaan masyarakat (trust building) terhadap Institusi Kepolisian. “Kami berharap dengan adanya program ini, masyarakat dapat merasakan perubahan nyata dalam pelayanan yang kami berikan,” ujarnya.

AKBP Didik menambahkan bahwa tujuan dari program ini adalah untuk memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat melalui prinsip 5S, yaitu Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun.

“Kami berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kami agar masyarakat merasa lebih dihargai dan dilayani dengan baik. Ini adalah langkah konkret kami untuk mendekatkan diri kepada masyarakat,” imbuhnya.

Sementara itu, Kabag SDM Polres Lombok Utara, AKP Agus Rachman, menjelaskan bahwa prinsip dalam pelayanan prima meliputi:

1. Kesederhanaan: Pelayanan yang diberikan harus mudah dipahami dan tidak berbelit-belit, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan dengan cepat dan efisien.
2. Kejelasan: Informasi yang disampaikan harus jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat, guna menghindari kesalahpahaman.
3. Akurasi: Pelayanan harus tepat dan akurat, memastikan bahwa setiap informasi dan tindakan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
4. Kepastian Waktu: Pelayanan harus diberikan dalam waktu yang telah ditentukan (date line), menghindari keterlambatan yang dapat merugikan pelanggan dan masyarakat.
5. Keamanan: Pelayanan harus menjamin keamanan bagi pelanggan dan masyarakat, baik dalam hal data pribadi maupun dalam proses pelayanan itu sendiri.
6. Tanggung Jawab: Setiap petugas harus bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan, memastikan bahwa setiap masalah dapat diselesaikan dengan baik.
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana: Fasilitas yang digunakan dalam pelayanan harus lengkap dan memadai untuk mendukung proses pelayanan yang optimal.
8. Kemudahan Akses: Pelayanan harus mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, tanpa ada diskriminasi.
9. Kedisiplinan: Petugas harus disiplin dalam menjalankan tugasnya, memastikan bahwa pelayanan diberikan dengan profesionalisme tinggi.
10. Kesopanan dan Keramahan: Petugas harus bersikap sopan dan ramah

dalam melayani masyarakat, menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan.

11. Kenyamanan: Pelayanan harus diberikan dalam lingkungan yang nyaman, sehingga masyarakat merasa tenang dan puas dengan pelayanan yang diterima.

“Kami ingin memastikan bahwa setiap aspek pelayanan kami, dapat diakses dengan mudah dan memberikan rasa aman serta nyaman bagi masyarakat,” kata AKP Agus Rachman.

AKP Agus Rachman juga menekankan pentingnya pelatihan berkelanjutan bagi personil kepolisian untuk memastikan standar pelayanan yang tinggi.

Program “Service Excellent” ini mencakup berbagai inisiatif, termasuk pelatihan intensif bagi personil kepolisian, peningkatan fasilitas pelayanan, serta penerapan teknologi informasi untuk mempermudah akses layanan bagi masyarakat yang akan di gelar pada Jumat 1 November 2024.

“Kami juga akan melakukan evaluasi berkala untuk memastikan program ini berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan,” pungkasnya.

Dengan peluncuran program “Service Excellent” ini, Polres Lombok Utara menunjukkan komitmen kuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Melalui penerapan prinsip 5S dan berbagai inisiatif lainnya, diharapkan masyarakat dapat merasakan perubahan nyata dalam pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan ramah. (Adb).