

KEWASPADAAN DAN KERAMAH TAMAHAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT

Oleh : R.M. Napitupulu.

I. PENDAHULUAN.

Polisi dalam Masyarakat.

Masyarakat adalah kumpulan manusia dalam suatu kelompok dimana dalam kelompok itu terjadi baik dengan individu maupun antar kelompok-kelompok di dalamnya, akibat daripada interaksi tersebut akan menyebabkan suatu masalah yang dinamakan "akibat hukum".

Dalam membicarakan masyarakat maka kita akan membicarakan manusia, manusia berbeda dengan makhluk lain dimana manusia seorang diri tidak akan dapat hidup sedangkan makhluk lain hidup sendirian seolah-olah sudah ditakdirkan, manusia apabila hidup sendirian dia akan mati, dan manusia apabila dibiarkan dalam satu-kurungan maka dia akan tertanggung jiwanya karena itu manusia juga disebut Social Animal (hewan sosial) yang mempunyai naluri untuk senantiasa hidup bersama.

Di dalam hubungan antara manusia dengan manusia lain yang agaknya paling penting adalah reaksi yang timbul sebagai akibat hubungan-hubungan tersebut, dan reaksi tersebutlah yang menyebabkan tindakan seseorang menjadi bertambah luas, hubungan antara individu dengan individu manusia lain, antara individu dengan kelompok lain, pada awalnya hubungan-hubungan tersebut belum terlihat konkrit, karena belum adanya nilai-nilai sosial

dan budaya masyarakat itu, yang pada akhirnya lama kelamaan akan mengalami suatu proses nilai-nilai dan budaya yang konkrit dimana orang perorang dan kelompok-kelompok sosial dalam bertemu dan menentukan sistem serta bentuk-bentuk hubungan selanjutnya.

Akan tetapi manusia selain makhluk sosial sebagai individu menyadari identitasnya dihayati dalam tindakannya yang sadar dan disengaja, ia bebas menentukan apa yang dilakukannya dan apa yang tidak, ia harus mengambil sikap terhadap alam dan masyarakat sekitarnya, ia dapat menyesuaikan diri dengan bagian orang lain, tetapi ia dapat juga bertindak melawan mereka. Manusia adalah bebas sejauh ia sendiri dapat mengembangkan pikiran tentang tujuan-tujuan dan sarana-sarana kehidupannya dan sejauh ia dapat mencoba untuk bertindak sesuai dengannya, ia bebas karena ia mampu melihat ruang geraknya, ia juga memutuskan sendiri apa yang akan dilakukannya sebagai tindakan-tindakannya yang dapat diperhitungkan dan dapat dipertanggung jawabkan kepadanya, tetapi kemampuan itu hanya dimiliki manusia sejauh merupakan anggota masyarakat, manusia hanya mempunyai eksistensi karena orang lain dan ia hanya dapat hidup dan berkembang karena ada orang lain, segala kehidupan dan berpartisipasi dalam kebudayaan diperolehnya dalam masyarakat, ia secara mendalam

ditentukan oleh masyarakatnya, begitu pula dalam penilaian, apa yang dicapai dalam pandangan terhadap alam dan lain-lain, dalam menjamin fungsi-fungsi lestari maka dikembangkanlah pola-pola bertindak bersama yang disebut lembaga, dimana organisasi kesosialan manusia itu dapat dibagi dalam tiga lingkaran, ke dalam keluarga, masyarakat luar, dan Negara.

Keluarga adalah satuan yang berisikan manusia yang akrab persatuannya, berdasarkan minat spontan dan ditunjang oleh perangkat instingtual yang benar, karena itu keluarga tidak membutuhkan hukum formal, atensinya dipelajari manusia secara spontan dalam pangkuan keluarganya dan beratnya didukung oleh perasaan kebersamaan, sedangkan masyarakat luas adalah pasar, sekolah, agama, tempat kerja, club olah raga, tempat hiburan dan sebagainya.

Negara adalah suatu lembaga, yang terdiri dari individu dan masyarakat, yang memegang sifat-sifat individualis, sebagai individu manusia adalah mahluk yang tahu dan mau, disatu pihak memerlukan orientasi dan di lain pihak berdasarkan orientasi itu mengambil tindakan, dua kemampuan fundamental adalah pengertian dan kehendak untuk bertindak, struktur ganda itu tahu dan mau dalam segala bidang kehidupan manusia.

Sesuai dengan kemampuan pada manusia itu ada dua cara untuk memantau masyarakat, penataan normatif dan efektif lembaga yang menata normatif masyarakat adalah hukum, hukumlah yang memberitahukan kepada semua anggota masyarakat bagaimana mereka akan bertindak, sedangkan yang dapat secara efektif menentukan kelakuan masyarakat hanyalah lembaga yang

mempunyai kekuasaan untuk memaksakan hukum sahnya lembaga itu adalah Negara, hukum tanpa Negara tidak dapat berbuat apa-apa, sifatnya normatif belaka, hukum tidak mempunyai kemajuan untuk bertindak, sedangkan Negara tanpa hukum adalah buta dan merosot ketingkat sub manusiawi karena tidak lagi berdasarkan tatanan normatif.

Seperti kita ketahui negara kita adalah negara hukum maka segala sesuatunya harus diselesaikan melalui hukum, pada prinsipnya Polisi adalah pelaksana-pelaksana kekuasaan negara di bidang hukum, dan Polisi itu adalah merupakan kehendak masyarakat dalam suatu negara, sebagai alat negara penegak hukum, dan proses keluarga Polisi juga berasal dari masyarakat, sehingga dengan demikian Polisi hanya mampu memenuhi berapa masyarakat, karena Polisi langsung berhadapan dengan masyarakat dan secara langsung berinteraksi dengan masyarakat maka Polisi juga dapat disebut sebagai "Penegak Hukum Jalanan".

Ia berhadapan langsung dengan masyarakat bergerak di tengah-tengah masyarakat secara fisik, dengan demikian Polisi dapat juga disebut sebagai "Hukum yang Hidup".

Karena Polisi disebut Hukum yang hidup maka Polisi memiliki kekuasaan dan wewenang, namun demikian Polisi dalam menggunakan wewenang dan kekuasaan tidak dapat bebas begitu saja karena masih diatur oleh Undang-Undang, oleh karena itu kekuasaan dan kewenangan yang ada pada Polisi hanyalah merupakan perpanjangan belaka dari pemegang kekuasaan dalam suatu negara hukum apa yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dilaksanakan oleh Polisi relatif sudah diketahui oleh masyarakat, dalam

suasana yang demikian sering dikatakan Polisi senantiasa dihadapkan pada dilema saat ia melaksanakan tugasnya, dilema tersebut berkisar pada identifikasi sebagai penegak hukum, melainkan juga memiliki ketertiban atau yang dikenal di Indonesia sebagai pengayom, pembiribing masyarakat.

Dalam kehidupan sehari-hari di tengah-tengah masyarakat dimana Polisi melaksanakan tugasnya, masyarakat tidak mau tahu dengan keadaan Polisi, masyarakat hanya menginginkan di mana dia butuh Polisi maka disitu Polisi harus hadir, tidak mau tahu dengan alasan apapun yang diinginkan, masyarakat mengutamakan diberikan pelayanan kepadanya dan masyarakat menghendaki Polisi itu tidak sewenang-wenang dalam menggunakan kekuasaan dan kewenangannya.

II. FUNGSI DAN PERAN POLRI DALAM MASYARAKAT.

1. Tugas Polisi sebagai penegak hukum.

Polisi adalah alat penegak hukum negara. Sebenarnya secara umum sudah dibahas pada sub pendahuluan, namun secara khusus hal itu akan kita bicarakan/bahas.

Negara Indonesia seperti kita ketahui bersama adalah Negara hukum, dimana segala sesuatunya atas dasar hukum, yang dalam pelaksanaan hukum itu sendiri Polisi merupakan salah satu alat Negara penegak hukum, di samping adanya Jaksa, Hakim dan Pengacara, dimana pada prinsipnya semua obyeknya adalah masyarakat, akan tetapi karya Kepolisian itu tidak terbatas secara jelas dimana-mana selama 24 jam.

Dengan masuknya fungsi Kepolisian di dalam bidang-bidang yang begitu luas, dimulai dari hakekat pekerjaan

Polisi sebagai bagian dari birokrasi yang benar-benar langsung berhadapan dengan rakyat baik secara fisik maupun nalurnya, Polisi senantiasa berada dalam kontak langsung dengan rakyat dan masyarakat.

Tampaknya tidak ada persoalan-persoalan yang terjadi di masyarakat yang pada akhirnya tidak harus masuk ke dalam agenda kerja Polisi.

Jadi dalam kontak macam ini seluruh persoalan masyarakat sosial dan kemanusiaan yang timbul dalam masyarakat dan Polisinya, merupakan dua bagian kegiatan yang sulit dipisahkan dan memang tidak bisa dipisahkan. Tanpa masyarakat tidak akan ada Polisi dan tanpa Polisi proses-proses dalam masyarakat tidak akan berjalan dengan lancar dan produktif.

Susah sekali untuk menemukan celah-celah di mana Polisi bisa digantikan atau dianggap tidak perlu lagi, dalam kenyataan sampai-sampai bisa dikatakan rumputpun bisa menjadi sahabat polisi, hal ini bisa kita ambil contoh di lapangan dimana ada papan yang bertuliskan: "DILARANG BERJALAN DI ATAS RUMPUT" larangan semacam ini mengimplikasikan kerja pemolisian, karena sekaligus mengundang Polisi untuk mengamankan larangan tersebut. Sehingga rasanya tanpa kehadiran Polisi tidak ada yang akan mengamankan larangan berjalan di atas rumput tersebut.

Seperti telah kita katakan bahwa Polisi telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari masyarakat yang disebabkan oleh kebutuhan dasar masyarakat akan keamanan dan ketertiban. Dengan demikian suatu tingkat keamanan dan ketertiban, tertentu dibutuhkan sebelum suatu masyarakat bisa melangkah lebih jauh untuk membangun kehidupan sosial ekonomi dan politiknya.

Dalam hal demikian bukan berarti

masalah keamanan dan ketertiban berada pada pundak Polisi semata, namun kita masyarakat sadar akan pentingnya keamanan dan ketertiban maka semua akan ikut bertanggung jawab.

Sekarang timbul suatu permasalahan kalau memang Polisi selalu hadir di tengah-tengah masyarakat dan akan melayani kepentingan masyarakat baik keselamatan benda, harta maupun nyawa, maka tipe Polisi yang bagaimana yang diinginkan masyarakat?

Untuk menjawab pertanyaan yang demikian tidaklah segampang dan semudah apa yang ada pada bayangan kita. Hal ini berkembang tuntutannya seiring dengan kemajuan masyarakat itu sendiri.

Polisi juga sering digambarkan sebagai orang sipil yang ber-Uniform (a civilian uniform), untuk membuat gambaran bahwa walaupun ia merupakan bagian INTEGRAL dari ABRI, Polisi mempunyai misi kemasyarakatan yang lebih tajam. Hal ini bukan bermaksud memisahkan Polisi dari unsur Militer (ABRI), karena semua itu kehendak sejarah dan hukum bahkan kehendak politik. Sehingga Polri terlibat tegas dalam Sapta Marga dan Sumpah Prajurit, disinilah Polisi juga harus tunduk dalam tata cara militer, serta memegang teguh rahasia Tentara.

Apabila direnungkan dalam-dalam tugas Polisi semakin kompleks, seiring kompleksitas dan perubahan-perubahan yang terjadi di dalam masyarakat, oleh karena itu dari sini harus bisa digambarkan tipe Polisi yang diinginkan masyarakat. Tipe polisi yang dikehendaki masyarakat adalah tipe Polisi yang PROTOGANIS artinya yang ada bersama-sama dengan masyarakat. Hal yang paling berat dari tuntutan tersebut adalah ASPEK EMOSIONALNYA,

yakni Polisi yang bisa merasakan suka duka public. yang dilayaninya dan harus sesuai dengan citra tersebut walaupun seperti kita ketahui bersama bahwa pelayanan yang dilakukan Polisi juga mengandung tindakan.

Dari uraian singkat mengenai Polri ditinjau dari Sosiologi, maka tugas Polri sebagai penegak hukum akan dapat kita lihat di dalam pelaksanaan hukum yang ada dalam masyarakat.

2. Pelaksanaan Hukum.

Hukum, masyarakat dan aparat penegak hukum antara satu dengan yang lain sangat erat hubungannya. Dan bahkan dapat dikatakan bahwa hukum, masyarakat, penegak hukum tidak dapat dipisahkan, kita bisa gambarkan suatu kondisi masyarakat yang tidak ada hukum tetapi tidak ada masyarakatnya hal ini sangat mustahil apabila hukum itu akan berjalan secara aktif.

VON SAVIGNI, seorang pakar hukum dan sosiologi asal Jerman menyatakan, hukum atau Undang-Undang akan dapat berjalan dengan baik apabila aspirasi masyarakatnya terpenuhi.

Alasan VON SAVIGNI mengemukakan hal ini adalah bahwa hukum bukan hanya untuk memenuhi rasa keadilan saja akan tetapi juga untuk menciptakan ketentraman, kesejahteraan, perdamaian dan pembangunan suatu masyarakat ataupun bangsa (VON SAVIGNI : 1881).

Dari pendapat pakar hukum dan sosiologi dari Jerman tadi kita sebagai anggota Polri dan sekaligus penegak hukum dapat mengambil contoh dari pasal KUHP kita yang tak memenuhi aspirasi masyarakat yaitu pasal tentang perzinahan. Dimana di dalam pasal KUHP yang diwariskan penjahat tersebut mene-

rangkan, yang dinamakan perzinahan adalah hubungan layaknya suami istri apabila salah satu atau keduanya dari pelaku sudah berumah tangga (pasal 284 KUHP). Pasal tersebut jelas tidak memenuhi aspirasi rakyat, pasti akan timbul pertanyaan balik di masyarakat maupun dikalangan Polri sendiri yang kurang memahami apa yang dinamakan penafsiran hukum.

Dari pasal ini akan terjadi kerancuan sosial karena hukum menjadi tidak pasti, dan banyaknya penafsiran.

Dalam membicarakan tentang pelaksanaan penegakkan hukum yang kita ambil salah satu contoh pasal 284 KUHP (perzinahan) kita akan menyinggung tentang pelaksanaan UULLAJ yang saat sekarang ini lagi rame-ramenya dibahas masyarakat.

Pada prinsipnya manusia semua itu ingin bebas tanpa adanya aturan yang sifatnya mengikat dirinya. Oleh karena itu setiap ada Undang-undang baik menjelang maupun pada saat diundangkan akan timbul pro dan kontra, di sinilah peranan penegak hukum harus mampu menggunakan kekuasaannya.

Kalau kita bicarakan menyinggung mengenai UULLAJ, pada bagian akhir UULLAJ pasal 74, dikatakan bahwa Undang-undang ini berlaku pada tanggal 17 September 1992, walaupun sempat tertunda sampai satu tahun dalam pelaksanaannya.

Para sarjana hukum biasanya tidak merisaukan, atau lebih tepat kurang melihat adanya persoalan dalam pengaturannya seperti yang dilakukan oleh pasal 74 tersebut.

Namun secara sosiologis kita melihat masih adanya persoalan di situ, oleh karena Undang-undang

hanya mengatakan UULLAJ berlaku "dan tidak menyebutkan" seberapa jauh Undang-undang itu berlaku.

Cara mengundang seperti itu menimbulkan apa yang dapat kita sebut sebagai sosiologi penegakan hukum.

Di sini tidak menerima masalah keberlakuan UULLAJ secara abstrak, melainkan konkrit dan kuantitatif. Secara sosiologis kita mempertanyakan seberapa luas dan seberapa lengkap UULLAJ akan ditegakkan.

Apakah ia akan dilaksanakan secara penuh? ataukah ada porsi terbatas ataukah terpilih?

Ketiga macam penegakkan hukum yang kita sebut tadi, tidak menyimpang dari pasal 74 UULLAJ. Melainkan hanya menyangkut penegakkannya secara sosiologis saja. Penegakan secara sosiologis dilakukan karena kita ingin menanggapi secara serius berbagai reaksi dan keberatan dari masyarakat.

Sehubungan dengan pemikiran tersebut maka berikut ini ingin diusulkan suatu kategori sosiologis dalam penegakkan hukum terarah. Sistem ini berpikir dalam penegakkan hukum terarah dilakukan dengan mengkonstruksikan kaidah pemerintah pasal 74 UULLAJ sebagai berikut.

Pertama menentukan bahwa pasal 74 UULLAJ kita kualifikasikan sebagai sasaran akhir penegakkan hukum UULLAJ, yaitu penegakkan secara penuh. Selanjutnya dalam rangka mencapai penegakkan penuh tersebut, kita mengakomodasikan saran-saran dan reaksi masyarakat. Sekalian reaksi tersebut kita jabarkan ke dalam penegakkan hukum secara bertahap (Incremental), yaitu yang tertuju ke-

pada sasaran-sasaran lebih konkrit; yang kita kaitkan pada waktu, tempat, lingkungan dan lain-lain.

Disadari di sini, bahwa sistem penegakkan hukum terarah seperti disarankan di atas, sungguh merupakan kerja besar bagi bangsa kita.

Dan tentu bukan saja barang yang mudah dan ringan tetapi ingin diingatkan di sini bahwa sejak semula sebetulnya penegakkan hukum di negara kita sudah bersifat terarah. Hanya sekarang sifat terarah itu ingin kita tuangkan ke dalam suatu kerja besar yang direncanakan.

Seperti yang dapat kita saksikan betapa perbedaan dalam keadaan hukum antara Jakarta dengan daerah-daerah lain di luar Jawa diakomodasikan dalam penegakkan hukum, khususnya oleh Polri.

Kita bisa membedakan dan menyusun daftar panjang mengenai berbagai subyek yang membedakan penegakkan hukum disuatu wilayah dengan wilayah lain seperti antara Jawa dan luar Jawa (Yuridiksi dari hukum).

Seperti telah dikemukakan di atas, penegakkan hukum terarah ini membutuhkan pengerahan tenaga dan pikiran yang besar, karena kita harus merencanakan berbagai langkah menyiapkan pengetahuan para personil penegak hukum, melibatkan koordinasi antar instansi dan sebagainya, sedangkan saat count down sudah mulai.

Tidak mengherankan jadinya, bahwa dalam pertemuan baru-baru ini Direktur Lalu Lintas Polri membahas betapa besar tugas yang ada dihadapan kita, sedangkan rakyat hanya banyak menyoroti dari sisi negatifnya saja.

Oleh karenanya untuk menekan sifat-sifat yang merugikan dari perbedaan dan silang sengketa adalah

merupakan tanggung jawab yang sangat besar dan unsur kerja sama bagi Polisi, DLLAJR, para sopir, advokat atau masih banyak lagi yang tidak perlu disebutkan satu persatu.

Masih dalam kaitannya membahas tentang penegakkan hukum oleh Polri bahwa setiap ada Undang-undang pasti ada hukuman atau apa yang dinamakan sanksi.

Dalam hal ini penindakan dalam rangka penegakkan hukum ada 2 (dua) macam sanksi, yaitu sanksi yuridis dan sanksi sosiologis.

Pada kesempatan seperti sekarang ini mari kita menyamakan persepsi kita tentang keuntungan dan kekurangan 2 (dua) macam sanksi tersebut yang diberikan oleh petugas Polri kepada masyarakat atau si pelanggar. Dalam hal pemberian sanksi yang dilakukan oleh petugas/Polri dengan jalan menahan, menyita surat atau kendaraan sebagai barang bukti yang kemudian disidangkan di Pengadilan adalah merupakan sanksi Yuridis.

Hal ini belum tentu menjamin bahwa setelah disidangkan dan diberikan putusan baik berupa kurungan/denda si pelanggar akan jera.

Mengapa demikian? Mungkin denda ataupun penjatuhan hukum itu dirasakan oleh pelanggar adalah terlalu ringan atau terlalu kecil dendanya dan kebetulan pelanggar adalah orang yang berpenghasilan tinggi.

Akan tetapi lain apabila pemberian sanksi yang diberikan petugas adalah hukuman/sanksi sosiologis. Mengapa? Karena sanksi sosiologis seperti misalnya bagi para pelanggar yang melanggar jalur/melawan jalur, oleh petugas diperintahkan kembali dengan jalan/cara mendorong kendaraannya (kalau kendaraan roda dua) dan membaca larangan yang

dia lan ggar.

Dengan pemberian pelajaran yang demikian (sanksi sosiologis) akan membuat jera. Apabila secara kebetulan si pelanggar adalah salah seorang berdasi.

Kedua macam contoh di atas tentang pemberian sanksi adalah merupakan kewenangan Polri dalam rangka penegakkan hukum.

III. KEKUASAAN DAN KEWENANGAN POLRI.

Dalam suatu negara yang merdeka, khususnya Indonesia yang sudah 48 tahun, Polri tidak dapat dipisahkan dari masyarakat yang menginginkan rasa aman, tentram dan dilindungi serta rasa was-was/khawatir baik harta benda maupun jiwanya (UU No. 20 tahun 1982 pasal 30 ayat 4) tentang HANKAM-NEG. Apalagi dikaitkan dengan adanya globalisasi dan perkembangan teknologi yang semakin canggih, oleh karena itu sebelum kita membahas perlu diketahui terlebih dahulu perbedaan kekuasaan dan kewenangan.

1. Kekuasaan yaitu merupakan istilah dalam peperangan atau dalam kehidupan kerajaan, dimana tidak pernah mengakui kesalahannya/selalu benar.
2. Kewenangan yaitu merupakan tanggung jawab yang dipikulnya berdasarkan pekerjaan atau kedudukan.

Sesuai dengan uraian di atas, Indonesia tidak luput dari kemajuan teknologi yang semakin canggih/faktor positif, masyarakat yang semakin kompleks serta tidak ketinggalan, faktor negatif akan menyertai pula apalagi saat ini pengembangan pembangunan difokuskan ke daerah Indonesia bagian timur dimana salah satunya adalah propinsi Maluku.

a. Sebagai penegak hukum.

Polri merupakan bagian dari birokrasi nasional/pemerintah yang diartikan sebagai "Penegak Hukum Jalanan" atau "Membe-resi Pekerjaan-pekerjaan kantor" sebutan demikian dikarenakan Polisi bergerak di tengah-tengah masyarakat dalam menjalankan pekerjaannya dan oleh karena itu Polisi disebut juga sebagai hukum yang hidup.

Dengan demikian sebagai Polisi dalam melaksanakan tugasnya ada dua kemungkinan yaitu :

- 1) Masih terdapat petugas Polisi yang sok kuasa dalam hal ini apabila di lapangan kalah argumentasi dengan masyarakat dan kurangnya kemampuan yang dimiliki dan akibatnya jurus terakhirlah yang digunakan yaitu terjadinya penganiayaan/pemukulan dan ini perintah Pimpinan, hal yang demikian bisa benar bisa juga salah karena pendidikan Polri mengacu kepada satu wadah yaitu Militer.
- 2) Di lain pihak Negara kita adalah Negara hukum tetapi tidak terlepas dari Pancasila dengan hak-hak azasnya, dimana Polisi dalam melaksanakan tugas dikenal dengan adanya diskresi. Dimana sebagai negara hukum Polisi wajib menindak setiap masyarakat yang melakukan pelanggaran atau tindak pidana, tetapi karena sesuatu hal misal, pelanggaran yang tidak prinsip hanya diperingatkan, bahkan terhadap masyarakat yang melakukan tindak

pidana sekalipun yaitu dengan mengambangkan, menunda-nunda (Dark Number), hal yang demikian dikaitkan dengan tersangka ada hubungan keluarga dengan petugas Polisi serta kehidupan di Maluku yang cukup tinggi/sarana yang kurang memadai. Apabila citra Polisi betul-betul ingin baik, maka dalam melaksanakan penindakan terhadap siapapun harus betul-betul konsekuen, disamping itu pula untuk mencegah terjadinya tindakan yang sewenang-wenang dari pihak petugas Polisi sudah ada ketentuan yang membatasinya yaitu KUHP, KUHP dan Pedoman Polri.

- b. Sebagai pembimbing, pengayom dan pelindung.

Dalam rangka mengkaji tugas Polri sebagai pembimbing, pengayom dan pelindung masyarakat kita tidak dapat mengartikan point per point tersebut secara terpisah, apabila kita mengartikan secara terpisah maka pengertian akan menyimpang dan mungkin akan keluar dari pengertian yang sebenarnya. Jadi dalam kajian point-point tugas Polri tersebut harus saling berkaitan satu sama lain.

Dalam pengertian yang demikian Polri mempunyai dua fungsi dan peranannya di lain Polisi sebagai anggota ABRI dan disisi lain Polisi sebagai pembimbing, pengayom dan pelindung masyarakat. Dengan demikian bila dibayangkan sosok figur Polisi yang seram dan yang bersahabat. Namun dalam membahas fungsi Polri kita melihat

figur Polri yang bersahabat, dengan demikian kita bisa membayangkan betapa besar dan berat tanggung jawab sebagai anggota Polri, karena tugas Polisi melaksanakan segala urusan oleh karena itu seorang petugas Polisi harus serba bisa (sebagai Bapak, Guru, Teman). Ibarat anak dan orang tua yang menyebarang jalan. Polisi wajib membantu menyeberangkan atau masyarakat yang dalam tingkah lakunya selalu melanggar hukum Polri wajib membimbingnya agar menjadi baik.

Polisi hidup di tengah-tengah masyarakat dan menjadi harapan masyarakat, oleh karenanya Polisi dituntut untuk mengayomi, maka Polisi harus bersahabat dengan masyarakat sesuai dengan peran yang di embannya.

Karena Polisi harus selalu berada di tengah-tengah masyarakat maka tugas Polisi berbeda dengan Pegawai Pemerintah yang lain, yaitu dapat dikatakan tidak terbatas, karena kejahatan di masyarakat tidak dapat dipastikan kapan waktu akan terjadi. Polisi dalam pengertian seperti ini harus mampu melindungi masyarakat dalam keadaan bagaimanapun.

- c. Sebagai pelayan masyarakat.

Di Negara Indonesia lembaga Kepolisian merupakan lembaga yang bertugas segala urusan ditanganinya (sebagai pengayom, pembimbing, pelindung dan pelayan masyarakat), sebelum kita menguraikan terlebih dahulu kita harus mengetahui maksud daripada pelayan, dimana dengan kata kasar adalah sebagai pengabdian, maka dengan demikian pelayan masyarakat adalah pengabdian masyarakat sesuai 17 butir

pedoman pengamalan Kode Etik Polri.

Pada hakekatnya sehari-hari kita ketahui dalam melayani masyarakat, misalnya Pamapta jika ada masyarakat yang melapor dibuat laporan tapi dengan berbagai dalih ATK tidak ada, maka si pelapor memfoto copy terlebih dahulu dan regu patroli yang sering terlambat datang ke TKP dengan alasan tidak ada kendaraan dan BBM yang hanya 6 liter per hari tidak akan cukup untuk melaksanakan patroli, hal yang demikian sudah membudaya. Padahal masyarakat menginginkan pelayanan yang baik dan cepat serta tuntas karena masyarakat mempunyai kepentingan yang lainnya, hal yang demikian Polisi harus melihat/memahami pedoman dari mantan Presiden Amerika John F Kennedy yaitu "Jangan kamu minta dari Negara tetapi apa yang dapat kamu sumbangkan untuk Negara".

Dan tidak jarang dalam pelayanan terhadap masyarakat adanya prioritas karena pejabat tertentu atau anggota ABRI walaupun tidak mempunyai jabatan akara dilayani terlebih dahulu, hal yang demikian menimbulkan image negatif dari masyarakat yaitu Polisi hanya berani pada rakyat kecil, tetapi apabila citra Polisi ingin meningkat laksanakan pelayanan terhadap masyarakat sesuai ketentuan.

d. Sebagai Kekuatan Sosial Politik.

Dalam tubuh ABRI/Polri kita kenal adanya Dwi Fungsi ABRI yaitu sebagai Kekuatan Sosial Politik dan Hankam. Ditihat dari kekuatan Hankam Polisi tidak berpangku tangan tetapi tutur ikut berjuang mempertahankan

keamanan Negara. Sedangkan Sosial Politik Polisi berperan sebagai Stabilisator dan Dinamisator, apabila dilihat dari stabilisator Polisi mengemban tugas sebagai pelayan, pengayom, pembimbing dan pelindung masyarakat dari ancaman, tantangan, hambatan, gangguan baik yang datang dari luar maupun dalam negeri sesuai Siskam Swakarsa.

Dari kedua peran tersebut (Stabilisator dan Dinamisator) jelas pada hakekatnya tidak dapat dipisahkan satu sama lain, dimana agar dapat keamanan dan ketertiban masyarakat terjamin, maka perlu Polisi melaksanakan tugas sesuai dengan fungsinya secara aktif (Tidak menunggu bola tetapi harus menjemput bola) misalnya dengan membentuk Polisi Sahabat Anak, kelompok sadar Tertib Lantas, pembentukan Pos Kamling maupun Polisi Mitra Remaja.

IV. KEWASPADAAN DAN KERAMAH TAMAHAN DALAM RANGKA PELAYANAN MASYARAKAT.

Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam melaksanakan tugas pokok, fungsi dan peranannya selaku alat Negara penegak hukum, pengayom dalam memberikan perlindungan, bimbingan dan pelayanan kepada masyarakat, perlu dibekali cara-cara bertindak yang benar dan terarah serta waspada, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena selama ini masih ditemukan sikap dan perilaku petugas Polri yang menimbulkan kesan negatif. Untuk menghilangkan/mengurangi kesan tersebut, maka perlu peningkatan pelayanan Polri tanpa mengurangi kewaspadaan yang mutlak.

Sebagai suatu organisasi yang hidup, organisasi Polri berada di dalam lingkungan yang kondisinya selalu berubah secara dinamis. Oleh sebab itu terjadi pula perubahan dalam organisasi Polri agar tetap eksis dan efektif. Begitupun dalam memasuki era Globalisasi ekonomi yang dialami masyarakat Indonesia saat ini, dengan menginginkan pelayanan yang baik, kecepatan, ketegasan dan ketertiban. Namun mutu pelayanan menjadi lebih sulit ditentukan berhubung makin heterogennya masyarakat akibat kemajuan Ilmu Pengetahuan Teknologi sehingga tidak mungkin sama pelayanan untuk masyarakat kota besar dengan pedesaan, karenanya perlu suatu pola yang sistematis dengan pendekatan manajemen.

Pada kenyataannya kondisi wilayah Indonesia berbeda-beda, sehingga perlu adanya langkah yang sistematis, seperti :

1. Pembangunan citra/image.
2. Pelantunan citra.
3. pemeliharaan citra.

Ketiga hal tersebut di atas dapat dilaksanakan melalui mass media, tatap muka, kegiatan bersama dengan pendekatan sosiologis dan psikologis.

Demikianlah dalam Undang-undang, tugas Kepolisian mencakup dua dimensi yang berbeda yaitu sebagai pengayom (yang juga melayani masyarakat) dan sebagai pengawas masyarakat yang setiap saat harus waspada.

a. Kewaspadaan.

Berdasarkan Pancasila, UUD 1945 dan Wawasan Nusantara, maka Ketahanan Nasional diwujudkan melalui pendekatan komprehensif Integral (Integralistik), kesejahteraan dan keamanan, mawas ke dalam dan keluar.

Dengan demikian Ketahanan Nasional memiliki sifat-sifat mandiri, dinamis, wibawa dan konsultatif. Oleh sebab itu pedoman utama yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan tugas adalah doktrin dasar Nasional yakni Wawasan Nusantara yang sudah diakui keabsahannya sejak GBHN 1973 (TAP MPR RI NO. IV/MPR/1973) dan harus berorientasi kepada Tanas sebagai kondisi dinamis bangsa berupa keuletan dan ketangguhan yang mengandung kemampuan mengembangkan kekuatan untuk menghadapi segala macam ATHG yang datang baik dari luar maupun dalam negeri guna pembangunan Nasional yang pada hakekatnya adalah pembangunan manusia Indonesia seluruhnya dan pembangunan seluruh masyarakat Indonesia.

Dalam rangka mengembangkan kemampuan/kekuatan untuk menghadapi segala macam ATHG dalam pembangunan masyarakat Indonesia, maka Polri perlu meningkatkan kewaspadaan agar tercapai situasi Kamtibmas yang mantap guna menunjang Ketahanan Nasional dalam memasuki Era PJPT II yang akan mengawali RENSTRA HAMKAMNEG V 1993/1994. Kewaspadaan Polri perlu ditingkatkan dalam setiap bidang/sector dan tahap-tahap secara konsepsional, simultan dan berkesinambungan.

Dalam point ketiga dari TRI BRATA terkandung makna bahwa setiap Insan Polri harus selalu waspada. Dalam hal ini dapat disamakan dengan Samapta Bhayangkara, yaitu Polisi yang selalu siap siaga.

Sebagai aplikasinya diterapkan oleh Polri melalui :

1) Deteksi dini melalui tugas Intelijen (Lidik Pam Gal).

2) TURJAWALI.

Untuk tugas-tugas tersebut di atas, maka setiap anggota Polri harus memiliki :

- 1) Pengetahuan/profesi-onalisme.
- 2) Kesadaran.
- 3) Kepatuhan.
- 4) Kepekaan.
- 5) Kesiediaan.
- 6) ketanggap segeraan.
- 7) Ketampilan.
- 8) kreatif dan inofatif.

b. Keramah tamahan.

Masalah Kepolisian akan selalu menarik, begitupun masalah kejahatan. Sebab hal-hal tersebut adalah masalah yang langsung ada pada masyarakat, karena itu semua tindakan yang dilakukan oleh Polri akan mendapat reaksi dan tanggapan yang cepat dari masyarakat.

Begitu pula oknum-oknum petugas yang bertugas di lapangan akan segera mendapatkan tanggapan langsung dari masyarakat. Di samping itu perlu ditekankan bahwa setiap insan Polri harus tanggap dengan kejadian dilingkungannya, hal ini disebabkan masyarakat tidak melihat tugas fungsi/dibagian mana Polisi tersebut bertugas. Maka dengan demikian petugas Polri harus cepat menangani setiap masalah yang ditemui apalagi adanya pengaduan dari masyarakat. Hal tersebut merupakan ketanggapsegeraan dan merupakan bagian dari keramah tamahan tanpa meninggalkan kesan waspada dan wibawa, ke-

ramah tamahan yang diaplikasikan dalam bermacam-macam pelaksanaan oleh Polri adalah mutlak agar Polisi dicintai oleh masyarakat dan masyarakat merasa memiliki Polisi.

Dengan demikian maka dengan sendirinya partisipasi masyarakat akan mengalir guna mendukung tugas-tugas Kepolisian untuk menciptakan, memelihara dan meningkatkan situasi Kamtibmas yang mantap.

Keramah tamahan ini sudah mulai dilaksanakan Polri dengan adanya istilah 3 S yang hendaknya diterapkan dalam :

- 1) Sesama petugas Polri.
- 2) Menerima laporan/pengaduan dari masyarakat.
- 3) Pengaturan lalu lintas.
- 4) Pembinaan dan penyuluhan masyarakat.
- 5) Koordinasi Linsek.
- 6) Pemeriksaan.
- 7) Upaya paksa.

IV. UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN MASYARAKAT.

Dilihat dari uraian bab dua tiga dan empat di atas, masih adanya kelemahan-kelemahan yang perlu ditingkatkan dalam rangka keberhasilan pelaksanaan tugas Polisi di lapangan yang pada akhirnya akan timbul partisipasi masyarakat, oleh karena itu perlu diuraikan sebagai berikut :

1. Upaya peningkatan sumber daya.

Telah kita ketahui bersama bahwa kemampuan Polisi masih kurang/miskin pengetahuan dan miskin materiil, standar PBB mengenai perbandingan Polisi dengan masyarakat yang paling ideal adalah 1:350

sedangkan di Maluku melebihi standar tersebut. Tetapi apabila ditinjau dari program ABRI yaitu ABRI kecil tetapi efektif, hal demikian kurang berlaku pada lembaga Kepolisian melainkan Polisi yang cukup dan efektif, maka dari itu perlunya upaya peningkatan antara lain :

- a. Diintensifikannya pendidikan kejuruan.
- b. Adanya sifat terbuka dari pimpinan/manager, untuk memberi kesempatan kepada anggota terendah pangkatnya dalam sumbang saran.
- c. Setiap pembinaan kemampuan agar semua fungsi dilibatkan, karena masyarakat beranggapan Polisi tempat bertanya/mengadu bila ada permasalahan walaupun Polisi tersebut bertugas dibagian Logistik/Kesehatan, tetapi Polisi harus dapat menjawab/melayaninya.

2. Upaya peningkatan kesadaran masyarakat.

Pada hakekatnya masyarakat beranggapan bahwa keamanan dan ketertiban masyarakat merupakan tanggung jawab Polisi, hal yang demikian tidaklah benar, tetapi merupakan tanggung jawab kita bersama sesuai dengan Siskam Swakarsa, oleh karena itu perlu upaya peningkatan kesadaran masyarakat melalui:

- a. Intensifkan volume tugas fungsi Bimmas, Sabhara dan Intel sehingga akan timbul partisipasi masyarakat terhadap Polisi.

- b. Laksanakan pelayanan yang baik diawali dan diakhiri dengan 3 S (Senyum, Sapa, Salam), tetapi tidak mening-

galkan wibawa sebagai petugas yang akhirnya masyarakat simpatik terhadap Polisi.

- c. Setelah masyarakat sadari akan kepentingan bersama, kemudian tingkatkan pembentukan misalnya: Polisi Sahabat Anak, Kelompok Sadar Tertib Lantas, Pos Kamling, Polisi Mitra Remaja serta Babinkamtibdes.

Dari point-point tersebut di atas, apabila kita menginginkan adanya kesadaran partisipasi dari masyarakat, maka terlebih dahulu dilaksanakan pelayanan yang baik terhadap masyarakat.

VI. KESIMPULAN.

Dari uraian-uraian pada bab terdahulu dapat kami simpulkan sebagai berikut:

1. Kewaspadaan dan keramahan sangat berkaitan erat dengan pelayanan masyarakat, dimana petugas-petugas Polisi masih kurang peka/tanggap dan sok kuasa terhadap situasi dilingkungannya.
2. Pelayanan masyarakat berkaitan dengan tugas-tugas Polisi baik sebagai penegak hukum maupun sebagai pengayom, pembimbing dan pelindung masyarakat di mana kualitas masih kurang.
3. Pelayanan yang dilaksanakan oleh ujung tombak Polri/Polsek diterima oleh para Bintara yang masih kurang/miskin akan pengetahuannya/kemampuan hal ini akan mempengaruhi kualitas dan image negatif dari masyarakat terhadap Polisi.
4. Perlunya menginventarisir tugas-tugas pelayanan masyarakat untuk menentukan tolok ukur minimal kepuasan masyarakat dari

Pangkat	Tingkat		Tingkat Penugasan
	Kejuruan	Keterampilan	
1	2	3	4
Bharada	D A. S A R	Pelaksana Pemula (Tk I)	Anggota Regu
Bharatu Bharaka		Pembantu Pelaksana (Tk II)	Anggota Regu
Kopda	L A N J U T A N	Pelaksana (Tk III)	Dan Pok
Koptu		Pelaksana Lanjutan (Tk IV)	
Kopka		Pelaksana Kepala (Tk V)	Dan Ru
Serda Sertu			Pembantu Pengawas (Tk VI)
Serka Serma		PENGAWAS (Tk VII)	Batih/ Bamin Ki
Pelda Peltu			

Memperhatikan keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Polri, sudah barang tentu sangat terkait kepada kualitas para Bintara Polri yang merupakan bagian terbesar dari Personil Polri dan sehari-hari bertugas di lapangan (tanpa mengesampingkan faktor-faktor penyebab terjadinya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Polri lainnya ataupun golongan pangkat lainnya). Pada kesempatan ini khusus akan disoroti faktor kualitas personil golongan pangkat Bintara yang merupakan tulang punggung pelaksanaan tugas Polri di lapangan sehingga kualitas pelayanan Polri terhadap masyarakat sangat tergantung kepada kualitas golongan Pangkat Bintara ini.

Di dalam menyoroti kualitas golongan pangkat Bintara ini akan lebih dikhususkan lagi kepada unsur :

- a) Sikap Mental.
- b) Pengetahuan/Ketrampilan (Profesionalisme).

Kedua unsur yang mempengaruhi kualitas Ba tersebut seharusnya akan dapat terwujud melalui pendidikan yang tepat, benar dan terencana dengan baik, baik melalui *pendidikan formal* yaitu pendidikan yang diselenggarakan melalui proses belajar mengajar dan instruksi yang diorganisasikan, direncanakan secara berlanjut dan berpengaruh langsung terhadap pengembangan dan peningkatan kemampuan prajurit untuk memenuhi kebutuhan organisasi/pola karir yang dilaksanakan oleh lembaga pendidikan yang dikendalikan secara terpusat maupun *pendidikan non formal* yang diselenggarakan melalui proses belajar mengajar dan instruksi yang direncanakan untuk meningkatkan prajurit sesuai kebutuhan tugas yang pada dasar-

nya dilaksanakan oleh setiap tingkat kesatuan dan dapat dikendalikan secara terpusat.

Lebih lanjut, di dalam Undang-undang sistem pendidikan Nasional (USPN-No.2 tahun 1989) dijelaskan, bahwa pendidikan adalah usaha dasar untuk menyiapkan peserta didik melalui kegiatan bimbingan, pengajaran dan atau latihan *bagi peranannya di masa yang akan datang* (Pasal 1) sedangkan di dalam Mukadimah USPN 1989 tersebut diuraikan bahwa Pembangunan Nasional di bidang pendidikan adalah upaya *mencerdaskan kehidupan bangsa dan meningkatkan kualitas manusia Indonesia dalam mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur.*

Dari uraian mengenai pendidikan tersebut jelaslah bahwa *seharusnya* kualitas pelayanan Polri terhadap masyarakat yang pada dasarnya dilaksanakan secara baik, benar terencana dan mengacu kepada kebutuhan di lapangan.

Selain keluhan-keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Polri, sering pula terdengar dan dijumpai keluhan-keluhan di dalam tubuh Polri sendiri mengenai kualitas personil kualitas para bintangara. Dengan mencuplik kata-kata John F.Kennedy: *"Jangan tanyakan apa yang telah diberikan negara kepadamu, tapi tanyakan apa yang telah kau sumbangkan kepada negara,"* ; pada konteks penulisan ini penulisan ini penulis mengajak untuk bersama-sama kita bertanya pada diri kita; apa yang telah kita berikan/sumbangkan di dalam mendidik para Bintangara Polri agar mereka mampu melaksanakan perannya sebagai tulang punggung pelaksanaan tugas Polri di lapangan, pimpinan unit kecil, juru, pelatih dan pengawas baik di dalam proses pendidikan formal maupun pendidikan non formal yang pada akhirnya akan tercermin pada kualitas pelayanan Polri kepada masyarakat.

Dengan memperhatikan pertanyaan tersebut, perlu kiranya kita bersama-sama segera *melaksanakan* penelitian dan perbaikan terhadap komponen pendidikan

(apabila hasil penelitian ada kekurangan/ yang tak sesuai). Apakah peserta didiknya sudah sesuai untuk dapat dirubah menjadi seorang Bintangara. Apakah tenaga pendidik/ pelatuhnya sudah tepat dan berkualitas baik intelektual, sikap mental maupun kesehatan/jasmaninya, dan apakah kurikulumnya sudah mengacu kepada kebutuhan lapangan sehingga akan mampu mencetak Bintangara Polri yang akan berperan sebagai pimpinan unit kecil, juru, pelatih, pengawas serta tulang punggung pelaksanaan tugas Polri? Apakah alin/alongins dan dukungan anggaran/logistiknya sudah memadai dan apakah ketika latihan/praktek kerja telah direncanakan dan bimbingan secara baik dan benar oleh bimbingan yang sesuai?

Sebagaimana kita ketahui pendidikan pertama Bintangara Polri (Milsuk) selama 11 (sebelas) bulan sedangkan pendidikan pembentukan Bintangara Polri (Reguler) selama 6 (enam) bulan. Selama ini, terhadap mereka selama di dalam pendidikan diperlakukan sama sebagai prajurit siswa/ siswa. Padahal selama mereka dalam pendidikan seharusnya mengalami perubahan status dari prajurit siswa/siswa menjadi Bintangara siswa yang berarti akan merubah pula perlakuan terhadap mereka. Perubahan status/perlakuan terhadap mereka selama dalam pendidikan disebabkan Surat Keputusan pengangkatan mereka menjadi Bintangara dikeluarkan sebelum pendidikan selesai.

Selanjutnya, setelah mereka menyelesaikan pendidikan dan ditugaskan/ditempatkan, pada dasarnya mereka diperlakukan sebagai *"Pelaksana pemula"* bukan sebagai *"Pelaksana kepala"* hal tersebut dimungkinkan karena mereka dinilai belum siap pakai dan yunior karena memiliki masa kerja pangkat termuda dalam kelompok kerjanya (Regu/Unit). Kurang tepatnya perlakuan terhadap para Bintangara ini baik selama dalam pendidikan maupun setelah bertugas berakibat kurang mantapnya kualitas mereka sebagai Bintangara karena kurangnya penghargaan, kurangnya kepercayaan diri dan kurang terlatihnya

melaksanakan peranannya yang pada akhirnya mengurangi kualitas pelayanan Polri terhadap masyarakat.

Dari uraian di atas dapat kiranya disimpulkan bahwa :

1. Bintara sebagai kelompok terbesar personil Polri yang sehari-hari bertugas di lapangan dan karena peranannya sebagai tulang punggung pelaksanaan tugas Polri di lapangan adalah salah satu unsur pokok yang menentukan kualitas pelayanan Polri kepada masyarakat.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut harus dimulai dengan meningkatkan kualitas para Bintara tersebut melalui pendidikan formal maupun pendidikan non formal.
3. Kualitas Bintara Polri akan dapat ditingkatkan apabila komponen pendidikan baik formal maupun non formal diperhatikan dan ditingkatkan pula kuantitas terutama kualitasnya.

Saran :

1. Untuk lebih meningkatkan kualitas para Bintara Polri tersebut perlu kiranya diberikan teladan yang baik oleh setiap pimpinan, diperlakukan secara

tepat dan benar sesuai kedudukannya dan diperhatikan pula kesejahteraannya.

2. Jumlah peserta pendidikan pertama Bintara Polri (Seba Polsuk) dikurangi sebaliknya pendidikan pertama Tamtama Polri dan Pendidikan Pembentukan Bintara (Seba Reguler) ditingkatkan jumlahnya (mayoritas Bintara melalui Tamtama). Hal ini dimaksudkan untuk :

- a. Sebagai sarana seleksi untuk menjadi Bintara.
- b. Memberikan pengalaman yang lebih banyak.
- c. Sebagai sarana latihan/praktek bagi para Bintara di dalam memimpin (seleku pelaksana kepala) sehingga dengan adanya tugas/tanggung jawab sebagai pimpinan ada motivasi untuk meningkatkan pengetahuan/keirampilan. (karena adanya Tamtama terutama Bharada/Bharatu/Bharaka).

3. Dilaksanakan ujian untuk setiap kenaikan pangkat sesuai dengan situasi dan kondisi daerah dan tugas yang dihadapi.

Penulis adalah Dosen Sespim Polri