

# PELAYANAN MASYARAKAT DAN UPAYA PENINGKATANNYA DI POLDA MALUKU (Tinjauan Politis, Yuridis dan Sosiologis)

Oleh : R.S. HARRYANTO

## I. PENDAHULUAN.

### 1. Umum.

Pelayanan masyarakat dalam pelaksanaan tugas Polri, telah dikenal sejak lama, yaitu Polisi yang tugasnya berada ditengah-tengah masyarakat salah satu sisi tugasnya adalah "Pelayanan Masyarakat". Kenyataan telah membuktikan bahwa pelayanan masyarakat sangat berkaitan erat dengan tugas-tugas, fungsi dan peranan Polri baik sebagai alat negara penegak hukum, sebagai pengayom dalam memberikan perlindungan dan pelayanan masyarakat maupun sebagai pembimbing masyarakat, namun keberhasilan Polri dalam memberikan pelayanan masyarakat akan ditentukan hasilnya oleh para Anggota Polri yang bertugas selaku pelaksana di lapangan (Operasional) dan demikian pula ditentukan sejauh mana tingkat kesadaran hukum dan kesadaran terhadap Kamtib masyarakat dengan segala permasalahannya yang sangat kompleks.

Jadi apabila kita akan berupaya meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat maka konsekwensi logis akan berkaitan pula dengan peningkatan kemampuan pelaksanaan tugas dan upaya menciptakan kondisi kesadaran hukum dan kesadaran terhadap keamanan dan ketertiban masyarakat yang mampu menunjang kearah terciptanya sasaran tugas yang

ingin dicapai yaitu berupa pelayanan masyarakat yang baik.

### 2. Latar Belakang.

Pelayanan masyarakat adalah vital untuk mengetahui sejauhmana kondisi pelayanan masyarakat yang telah diberikan Polri selama ini memang sulit, kalau mau secara obyektif dalam pengertian mengangkat ke atas permukaan baik penilaian yang positif maupun penilaian yang negatif.

Mengapa demikian, karena menurut penulis yang nampak di atas permukaan justru kebanyakan kesan-kesan yang bersifat negatif yaitu antara lain Polisi yang mencari-cari kesalahan, Polisi yang kasar, Polisi yang pungli, Polisi yang kurang cepat dan tanggap, Polisi yang main hakim sendiri, Polisi yang kurang komunikatif dan lain sebagainya.

Namun apabila ada hal-hal yang positif antara lain berbagai keberhasilan Polri seperti menekan angka-angka kejahatan, mengungkap kasus-kasus besar, mengatur lalu lintas yang sedang padat, menolong korban yang terkapar parah kesemuanya itu dianggap wajar-wajar saja, memang Polisi digaji untuk pekerjaan tersebut dan dianggap biasa-biasa saja hampir tidak ada yang memberikan pujian, penghargaan atau ucapan terima kasih atas bantuan dan pelayanan Polri.

Hal seperti ini merupakan cerminan dari sikap masyarakat terhadap pelaksanaan tugas Polri.

Pada dewasa ini sering termuat dan muncul di mass media cetak/surat kabar tentang kejadian tindak penyalahgunaan wewenang, kasar, terlibat suatu kejahatan, salah tembak dan lain-lainnya. Fenomena-fenomena tersebut ditafsirkan sebagai adanya anggapan dan kesan Citra Polri begitu jelek, Citra Polri menurun dikaitkan dengan kasus-kasus yang timbul akibat ulah oknum-oknum Polri yang tidak bertanggung jawab tersebut.

Di lain sisi bahwa masyarakat banyak meletakkan harapan yang berlebihan terhadap Polri antara lain masyarakat mengharapkan agar semua urusan yang dilaporkan kepada Polisi harus beres, selesai dalam waktu yang relatif cepat dan tuntas, informasi pelaku penjahat segera ditangkap dan ditahan, jalan macet harus dilancarkan dan lain sebagainya tanpa mau tahu adanya berbagai kendala, keterbatasan dan pertimbangan teknis Yuridis yang dihadapi Polri.

### 3. Permasalahan dan Persoalan.

#### a. Pokok permasalahan.

Bertitik tolak dari latar belakang permasalahan pelayanan masyarakat tersebut di atas, maka sangat disadari bahwa untuk meningkatkan pembinaan dan memantapkan kualitas pelayanan Polri kepada masyarakat perlu dilaksanakan upaya-upaya yang mendasar, konseptual, menyeluruh terpadu dan berlanjut yang diarahkan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan masyarakat, yang dida-

hului dengan upaya pemahaman terhadap fenomena-fenomena sosial dikaitkan dengan tolok ukur kepuasan masyarakat bila berurusan dengan Kepolisian, dengan demikian kita akan mendapatkan tolok ukur yang akan dijadikan penilaian keberhasilan pelayanan masyarakat sekaligus tujuan yang hendak dicapai. Sehingga permasalahannya ialah bagaimana meningkatkan pelayanan masyarakat melalui pendekatan manajemen.

#### b. Persoalan-persoalan.

Bertitik tolak dari permasalahan sebagaimana tersebut di atas, maka beberapa persoalan yang perlu dicari pemecahan dan jawaban dapat dirumuskan sebagai berikut :

- 1) Bagaimanakah yang menjadi tolok ukur minimal "Kepuasan" yang diinginkan masyarakat bila berurusan dengan Polri?
- 2) Bagaimanakah kondisi pelayanan masyarakat saat ini?
- 3) Apa upaya-upaya yang harus dilakukan Polri Polda Maluku dalam rangka meningkatkan dan memantapkan kualitas pelayanan Polri kepada masyarakat?

### 4. Tujuan penulisan.

Tujuan dari penulisan ini adalah sebagai sumbangan pemikiran yang dapat digunakan sebagai masukan pimpinan dan bahan pengkajian pelaksanaan diskusi pada seminar Polda Maluku dalam rangka peningkatan pelayanan masyarakat.

## 5. Ruang lingkup.

Ruang lingkup pembahasan penulisan ini mencakup tolok ukur kepuasara yang diinginkan masyarakat bila berurusan dengan Polri, kondisi pelayanan masyarakat saat ini serta upaya-upaya peningkatan dan pemantapan kualitas pelayanan Polri kepada masyarakat.

## 6. Metode Pendekatan.

Metode pendekatan penulisan ini melalui pendekatan manajemen dengan Tinjauan Politis Yuridis dan Sosiologis dalam upaya meningkatkan pelayanan Polri kepada masyarakat.

## 7. Tata urut.

Adapun tata urut dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

Bab I : PENDAHULUAN.

Bab II : KONDISI PELAYANAN MASYARAKAT PADA SAAT INI.

Bab III : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELAYANAN MASYARAKAT.

Bab IV : PELAYANAN MASYARAKAT YANG DIHARAPKAN

Bab V : UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN MASYARAKAT

Bab VI : KESIMPULAN

Bab VII : PENUTUP

## II. KONDISI PELAYANAN MASYARAKAT PADA SAAT INI.

## 8. U m u m.

Gambaran masyarakat tentang mutu pelayanan yang diberikan Polri merupakan wajah dan citra Polri, banyak penulis yang menggambarkan wajah pelayanan Polri bukanlah menggambarkan sosok wajah yang simpatik bahkan sebaliknya menggambarkan sosok wajah Polri yang tidak simpatik, tidak menarik, kasar, mencari kesalahan, pungli, tidak cepat dan tanggap dan masih banyak lagi.

Sejak lama citra Polisi Indonesia di mata masyarakat tidak begitu baik, seringkali Polisi di asosiasikan dengan kecurangan, kelicikan, korupsi, pemerasan, kekerasan/kekejaman, sehingga tidak berlebihan apabila dikatakan bahwa Polri merupakan sosok yang cukup kontroversial. Perasaan semacam itu bukanlah karena Polisi semata mata, namun seakan-akan sudah melekat pada benak masyarakat dan akan selalu muncul pada konteks atau situasi konkrit tertentu.

## 9. Mengapa Polisi dibenci.

Dijelaskan pada uraian terdahulu bahwa Polisi merupakan sosok yang cukup kontroversial, sosok yang dibenci masyarakat tetapi selalu dicari dan dibutuhkan masyarakat, mengapa demikian?

Ada dua unsur yang mempengaruhi tugas Polisi kata J. SKOLNICK yaitu :

a. Yang pertama ialah unsur bahaya dan kewenangan, unsur bahaya membuat sosok Polisi selalu curiga karena dipastikan bahwa kejahatan dan pelanggaran dapat terjadi setiap saat, setiap tempat dan pelaku pelakunya masyarakat itu sendiri, kejahatan lahir, tumbuh dan berkembang seiring dengan perkembangan kebudayaan masyarakat (Crime Of

Shadow Of The Civilization) sehingga sosok Polri sebagai alat penegak hukum, pemberantas dan pencegah kejahatan/pelanggaran serta pengayom dan pelindung masyarakat dituntut selalu waspada tetapi tidak tampak ada sifat-sifat yang curiga demikian pula Polisi yang tahu akan tugas-tugasnya dengan segala kewenangannya tetapi tidak sewenang-wenang Postur seperti inilah yang selalu dirindukan oleh setiap pimpinan-pimpinan Polri.

b. Yang kedua ialah apabila disoroti tugas pokok fungsi dan peranan Polri bahwa Polri sebagai pengayom, pelindung masyarakat di satu sisi, sedangkan di sisi lain Polri sebagai penegak hukum dan pemberantas kejahatan dan pelanggaran, ini memang sungguh delematis karena Polri menghadapi dua peran dan dua skenario sandiwara yang berbeda dalam waktu yang sama padahal satu dengan yang lain membutuhkan gaya pelayanan yang berbeda yaitu :

Sebagai pelindung dan pengayom, Polri sebagai sosok pelayan yang harus selalu simpatik, awal komunikasi yang didahului 3 S (Senyum, Salam, Sapa), yang cepat, tanggap dan lugas menerima laporan dan keluhan masyarakat yang berurusan dengan Polisi, Polisi yang bersahabat, Polisi yang etis, manusiawi dan dekat dengan masyarakat, sosok seperti itulah yang didambakan dan diharapkan masyarakat, memang dirasakan berat dan berlebihan masyarakat menyandarkan harapan-harapan kepada Polri tetapi itulah konsekuensi logis Polisi yang dicintai masyarakat.

Sebagai penertib dan aparat penegak hukum serta pemberantas kejahatan/pelanggaran inilah yang sering berbenturan dengan keinginan oknum masyarakat yang kadang-kadang tidak menyenangkan, bahkan sering men-

jengkelkan karena ada kecenderungan budaya masyarakat yang tidak senang diatur, ingin bebas sebebaskan-bebasnya, ada kecenderungan melanggar hukum tidak suka ditertibkan dan diperingati apalagi dengan upaya paksa sesuai kewenangan Polri seperti jengkel ditegur polisi karena lampu Reghting/rem sepeda motornya mati, atau marah karena SIM dilubangi bahkan dongkol waktu ijin keramaian dicabut Polri karena tidak sesuai peraturan yang berlaku.

Disini terlihat betapa banyak permasalahan-permasalahan dan benturan-benturan tugas Polisi yang semakin hari semakin kompleks, kalau kita mau melihat citra pelayanan masyarakat dari Polri harus dilihat bagaimana kondisi masyarakat pada waktu yang sama karena Polri pada dasarnya bagaikan cermin yang memantulkan wajah-wajah masyarakat.

#### 10. *Pelayanan masyarakat dari aspek fungsi teknis Kepolisian.*

Dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat maka setiap bidang fungsi Kepolisian pasti ada kemampuan teknis profesional masing-masing fungsi yang harus dikuasai oleh anggota-anggotanya khususnya yang bertugas langsung berurusan dengan masyarakat.

Untuk itulah setiap anggota Polri terutama yang bertugas di loket terdepan yaitu Pospol, Polsek, Polres dan Polda yang serba berurusan dengan pelayanan masyarakat mutlak dituntut untuk menguasai kemampuan dan ketrampilan teknis secara mendalam serta benar-benar mampu mengoperasikan secara cepat tepat dan lugas disetiap situasi apa-pun.

Di Kepolisian Republik Indonesia sudah memiliki secara lengkap petunjuk-petunjuk teknis tersebut di setiap bidang tugas seperti Juklak,

Juknis, Juklap dan lain sebagainya yang harus dipedomani, dihayati dan diamalkan oleh setiap anggota-anggota antara lain petunjuk teknis penyelidikan sampai penyerahan berkas berita acara pemeriksaan, petunjuk teknis turjawali, petunjuk teknis pengawasan orang asing dan lain sebagainya.

Namun kenyataan lapangan apabila kita mau menatap dengan mata hati sejauh mana penguasaan kemampuan dan ketrampilan teknis profesional para anggota Polri yang bertugas diujung tombak maka akan kita dapatkan hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian kita bersama antara lain :

- a. Buku-buku pedoman tugas dalam bentuk Juklak, Juknis, Juklap fungsi teknis tidak lengkap dimiliki oleh kesatuan terdepan, dapat ditemukan di Pospol, Polsek, dan Satuan fungsi di Polsek.
- b. Penguasaan dan pendalaman terhadap Juklak, Juknis dan Juklap kurang mendasar/mendalam.
- c. Penerapan dan pengoperasionalan Juklak, Juknis dan Juklap masih apa adanya, seingat dan sepengetahuannya saja padahal hal-hal tersebutlah yang bersentuhan dengan masyarakat dan berkaitan dengan wajah pelayanan masyarakat.
- d. Karena penguasaan Juklak, Juknis dan Juklap pelayanan masyarakat sangat minim maka anggota di lapangan dalam pelayanan masyarakat sering memaksakan kehendaknya, kasar dan dengan kekerasan sewaktu memeriksa tersangka dan saksi serta penyimpangan lainnya yang pada muaranya dapat mempengaruhi kualitas pelayanan masyarakat.

e. Pelatihan sebagai upaya peningkatan penguasaan teknis profesional fungsi-fungsi pelayanan ditingkat bawah dirasakan masih kurang.

#### 11. Pelayanan masyarakat dari aspek Yuridis.

Jenis dan bentuk pelayanan masyarakat oleh Polri pada prinsipnya telah tersirat dan tersurat tugas-tugas Polri yang tersebar diberbagai peraturan per Undang-undangan yang berlaku di Indonesia, dan dapat ditafsirkan secara garis besar sebagai berikut :

- a. Sebagai alat negara penegak hukum.
- b. Sebagai pengayom, pelindung masyarakat dan harta bendanya serta memberikan pelayanan masyarakat.
- c. Sebagai pembimbing masyarakat bagi terciptanya kondisi yang menunjang terselenggaranya usaha baik sebagai alat negara penegak hukum maupun sebagai pengayom dan pelindung masyarakat.
- d. Sebagai bantuan pertahanan dan sebagai kekuatan sosial politik.

Sebagai alat negara penegak hukum Polri mempunyai tugas menegakkan Undang-Undang negara termasuk Perda dengan senantiasa memperhatikan hak-hak azasi warga negara sesuai dengan KUHAP.

Uraian tersebut di atas menunjukkan bahwa keberadaan Polri adalah ditujukan untuk kepentingan masyarakat banyak, untuk itulah Polri sering dihadapkan pada situasi yang sulit, disatu sisi Polri harus menegakkan hukum yang kadang-kadang harus melanggar dan membatasi hak-hak azasi pribadi, merampas kemerdekaan secara pribadi namun demi-

kian apabila tindakan Kepolisian tersebut untuk kepentingan masyarakat banyak dan berdasarkan peraturan per Undang-undangan yang berlaku serta dapat dipertanggungjawabkan maka Polri dapat menempatkan diri sebagai aparat penegak hukum yang memberikan pelayanan masyarakat yang baik.

Polri memang diberi kesempatan untuk melakukan hal-hal tersebut, sehingga Polisi merupakan hukum yang hidup, ditangan Polisilah cita-cita dan ide hukum menjadi kenyataan, Undang-Undang akan tetap tergocek dimeja dan almari tanpa daya kecuali ada kekuatan yang menggerakkannya antara lain adalah Polisi.

Demikianlah strategisnya kedudukan Polisi dalam penyelenggaraan hukum, namun demikian tugas-tugas Polri tidak hanya harus dilihat dalam kaitannya penyelenggaraan hukum semata-mata melainkan lebih luas lagi yaitu pekerjaan/tugas-tugas polri sebenarnya sudah menyatu dengan berbagai aspek kehidupan masyarakat sehari-hari beserta pelayanan yang dituntut masyarakat itu sendiri, itu semua merupakan konsekuensi logis dari tugas pokok, fungsi dan peranan Polri yang meliputi berbagai macam antara lain kegiatan pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, pencegahan terhadap kejahatan/pelanggaran mencegah dan memberantas menjalarnya penyakit-penyakit masyarakat belum apabila dirinci berbagai tugas Pre-Emtif dan Preventif yang begitu luas dan kompleks.

Karena itulah pekerjaan dan tugas-tugas Polisi sebagai arsitek sosial dituntut penul. kreatifitas membangun suatu kehidupan masyarakat yang tertib, aman, damai yang menuntut dedikasi yang penuh didasari semangat pengorbanan yang dalam dan

menyadari bahwa setiap anggota Polri adalah seorang jenderal di lapangan sehingga diharapkan memiliki motivasi dan kebanggaan bahwa dipundaknyalah terletak kualitas kehidupan masyarakat yang baik, tertib, aman tentram dan damai.

Namun apabila kita amati dengan seksama Jenderal-Jenderal kita dilapangan kita dapati permasalahan-permasalahan antara lain :

- a. Penguasaan terhadap tugas, fungsi dan peranan belum difahami dengan benar dan lengkap sesuai bidangnya masing-masing.
- b. Penguasaan terhadap hukum dan per Undang-undangan yang melandasi tugas-tugas dan kewenangannya belum dihayati eksensinya.
- c. Akibatnya dalam memerankan peran sebagai arsitek sosial masih perlu dipacu kreatifitas, inovasi dan motivasinya.
- d. Ketauladanan sebagai aparat penegak hukum yang taat pada hukum perlu dipacu.
- e. Kesadaran anggota yang serba berurusan dengan masyarakat perlu dipacu karena konsekuensinya bahwa Polisi tidak mempunyai jam kerja pasti, karena itu dituntut bekerja setiap saat dan setiap waktu sesuai tuntutan pelayanan masyarakat itu sendiri.

## 12. Pelayanan masyarakat dari aspek Sosiologis dan Politis.

### a. Polri bagian dari Birokrasi.

Polri adalah merupakan bagian dari birokrasi eksekutif, untuk itulah perlunya Polri memahami hal ichwal Politik Negara karena pada akhirnya

Polri merupakan bagian penting dari mata rantai perwujudan dari Politik Negara Republik Indonesia.

Untuk menjadi Polri yang handal di masa mendatang maka Polri harus tahu teratang sekuk beluk yang sedang dan akan dilakukan bangsanya karena menjadi bagian dari birokrasi saja belum cukup untuk menjalankan tugas Kepolisian masa kini dan masa mendatang.

Sejak pembangunan nasional yang dilaksanakan secara berencana, konsepsional dan berlanjut maka menimbulkan perubahan-perubahan dalam struktur masyarakat yang semakin maju, hubungan semakin global dan transparan demikian pula tuntutan kualitas kehidupan masyarakat yang lebih baik, semua perkembangan dan segenap dampak positif dan negatifnya harus mampu kita simak dengan cermat, sehingga dengan demikian Polri sebagai salah satu lembaga dalam masyarakat, kualitas pekerjaannya sebagai pelayan masyarakat sangat ditentukan oleh kondisi, watak serta kualitas masyarakat itu sendiri.

b. Tugas Polri dan kepuasan masyarakat.

Keberhasilan Polri dalam menekan dan memberantas kejahatan saja tidak akan berpengaruh banyak terhadap kepuasan pelayanan masyarakat apabila pelayanan petugas Polri terhadap masyarakat dinilai kurang simpatik, kurang etis, kurang manusiawi.

Memang banyak faktor yang mempengaruhi rasa kepuasan warga masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Polri, demikian pula terdapat berbagai hal yang mempengaruhi perilaku anggota Polri dalam melayani masyarakat antara lain :

1) Kontak antara masyarakat

dengan anggota Polri ternyata sangat mempengaruhi sikap dan pandangan masyarakat terhadap pelayanan Polri.

a) Seorang warga masyarakat yang tidak pernah berhubungan dengan Polri akan berbeda dengan masyarakat yang sering berhubungan dengan Polri.

b) Orang yang berhubungan dengan Polri sebagai tersangka akan berbeda sikap dan pandangannya daripada orang yang berhubungan sebagai saksi/pelapor.

c) Orang yang sering disentuh Polri baik melalui anjangan sana/tatap muka akan berbeda dengan orang yang sama sekali tidak pernah disentuh Polri

2) Sikap Polri yang menerima pelaporan/pengaduan atau yang meminta pelayanan sangat menentukan pandangan dan kepuasan anggota masyarakat apabila Polri yang menerima pelaporan kelihatan enggan, acuh tak acuh, kasar maka masyarakat akan pulang dengan perasaan kurang puas bahkan mendongkol terhadap sikap dan pelayanan Polri

3) Sikap yang kurang cepat, kurang tanggap dan lugas TKP, P3K, mengirim ke RSU dan pelayanan lain akan menambah ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan Polri.

4) Polri yang terlalu mencurahkan pada profesinya sebagai pemberantas kejahatan membentuk dirinya sebagai sosok yang tidak mudah percaya, selalu curiga bahkan mengutamakan pengaturan masyarakat dari pada pelayanan masyarakat akan me-

nambah kesan dan pandangan serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Polri.

### III. FAKTOR-FAKTOR YANG MEM-PENGARUHI PELAYANAN MA-SYARAKAT

Faktor-faktor yang mempengaruhi kadar dan kualitas pelayanan masyarakat antara lain ialah :

#### 12. Faktor pendukung/pejuang ialah:

a. Keberadaan Kepolisian adalah ditujukan untuk kepentingan masyarakat dengan mengutamakan pencegahan daripada penanganan, sehingga apabila pelayanan masyarakat baik maka dapat dipastikan bahwa masyarakat akan memberikan dukungan dan partisipasinya.

b. Jati diri Polri dan pedoman hidup dan pedoman tugas yaitu Pancasila, Sapta Marga, Tri Brata dan Catur Prasetya serta Kode Etik Polri sebagai pendorong motivasi dan landasan semangat juang pelaksanaan tugas Polri.

c. Segala petunjuk dan pedoman teknis profesional yang semakin lengkap dan praktis sebagai pedoman pelayanan masyarakat.

d. Kemauan keras dan kebijaksanaan pimpinan Polri dalam upaya peningkatan pelayanan masyarakat.

e. Kultur dan budaya masyarakat yang bersifat gotong royong, saling menghormati dan membantu sebagai modal upaya peningkatan pelayanan Polri kepada masyarakat.

#### 13. Faktor penghambat/kendala ialah:

a. Keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan masyarakat.

b. Geografi, Demografi yang luas, pulau-pulau dan beragamnya kultur/adat dan lain-lain yang menuntut beragamnya penilaian kesan dan pandangan pelayanan masyarakat.

c. Kurangnya penghayatan dan pendalaman tugas pokok, fungsi dan peranan Polri dari para anggota pelaksana di lapangan menyebabkan aplikasi pelayanan masyarakat bervariasi dan kurang mendasar.

d. Sebagian besar anggota pelaksana di lapangan lebih menonjolkan peranan mengatur/menertibkan atau kewenangannya dari pada selaku pengayom dan pelindung masyarakat.

e. Kurang peka dan tanggap pelaksana di lapangan dalam menganalisa lingkungan dan perkembangan masyarakat untuk menentukan metoda pelayanan masyarakat yang tepat.

f. Kesan negatif dan stereotip masyarakat yang sejak lama terhadap Polri bahwa Polisi itu menakutkan, tukang tangkap, kasar tetap melekat dari zaman ke zaman.

g. Tuntutan masyarakat dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dari Polri yang terlalu besar dan subjektif.

h. Kurangnya penguasaan teknik-teknik pelayanan masyarakat dari petugas di lapangan mengakibatkan pelayanan masyarakat belum sesuai yang diharapkan masyarakat yaitu Polri yang pemerhati, Polri yang serba bisa, Polri yang cepat, tanggap dan



lugas dan pelayanan masyarakat.

i. Sikap acuh tak acuh, sikap oga h-ogahan, sikap kasar dan sok kuasa sementara petugas Polri di lapangan akan memberikan kesan dan pandangan terhadap kualitas pelayanan masyarakat.

j. Gaji dan kesejahteraan Polri yang rendah akan mempengaruhi pelaksanaan pelayanan masyarakat.

k. Kurangnya tekad dan semangat anggota Polri dalam memperoleh ilmu pengetahuan dan keterampilan sebagai dasar pelayanan masyarakat.

l. Kurangnya pelatihan dan upaya peningkatan kemampuan ditingkat ujung tombak Polri di bidang tugas pelayanan masyarakat.

#### IV. PELAYANAN MASYARAKAT YANG DIHARAPKAN

##### 14. Harapan masyarakat.

Masyarakat banyak meletakkan harapan yang berlebihan kepada Polri, namun demikian harapan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Polri dapat diinventarisir sebagai berikut :

a. Semua urusan yang dilaporkan kepada Polri mendapatkan pelayanan yang simpatik, etis dan manusiawi.

b. Semua unsur yang dilaporkan kepada Polri ditangani secara cepat, tepat, tanggap dan lugas dalam arti kata lainnya beres, selesai dalam waktu yang relatif cepat.

c. Polri dalam pelayanan masyarakat dituntut mampu men-

dahulukan fungsi dan peranan sebagai pengayom dan pelindung masyarakat dibandingkan pengaturan dan penertiban dalam arti kata lain Polri agar mendahulukan pencegahan dari pada pemberantasan kejahatan.

d. Polri dalam pelayanan masyarakat dibidang penegakkan hukum dan pemberantas kejahatan di tuntut untuk cepat, tepat dan tanggap dalam penindakannya, walau selalu curiga dan waspada tetapi tidak menunjukkan keserba curigaannya kepada masyarakat disamping kemampuan dan penguasaan teknis yuridis, memelopori dan menauladani ketaatan dan kesadaran hukum serta ketepatan dalam penerapan hukum untuk kepentingan masyarakat.

#### V. UPAYA-UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN MASYARAKAT.

##### 15. Inventarisasi tugas-tugas pelayanan masyarakat.

Kita sadari bahwa masyarakat terlalu banyak meletakkan harapan-harapan kepada Polri, untuk mewujudkan harapan-harapan masyarakat tersebut Polri harus mampu menginventarisir tugas-tugas pelayanan masyarakat yang tersebar di berbagai fungsi Kepolisian dan di berbagai lapis organisasi Polri baik di tingkat Pospol, Polsek, Polres maupun ditingkat Polda Maluku, demikian pula tugas-tugas pelayanan masyarakat yang tergelar di fungsi-fungsi Kepolisian baik fungsi Pus-kodalops dengan pamaptanya, fungsi Intelpampol, fungsi Resersepol, fungsi Samaptapol, fungsi Bimmaspol, fungsi Lantaspol maupun fungsi dukungan Operasional lainnya. Setelah diadakan Inventarisasi bentuk dan jenis pelayanan masyarakat ter-

sebut di atas maka kita mencoba mencari tolok ukur minimal "Kepuasan" dan "keinginan" masyarakat bisa berurusan dengan Polri, dengan demikian kita akan mampu mendapatkan tolok ukur yang dapat digunakan penilaian keberhasilan pelayanan masyarakat sekaligus kita mencoba menetapkan tujuan yang ingin kita capai.

Setelah tujuan yang hendak dicapai sudah mampu ditentukan dengan jelas dan tepat maka upaya-upaya peningkatan pelayanan masyarakat dilaksanakan melalui pendekatan/proses manajemen melalui perencanaan strategik dan konseptional, bertahap dan berlanjut.

16. *Upaya peningkatan sikap mental dan citra pelayanan masyarakat.*

Upaya mewujudkan citra pelayanan masyarakat memang bukan hal yang mudah semudah membalikkan telapak tangan karena :

a. Perubahan sikap mental dan perilaku personil Polri yang mencakup 3500 personil yang tersebar diberbagai pulau Maluku.

b. Perubahan kultur masyarakat yang hampir 2 juta jiwa dengan berbagai sifat, kebudayaan dan adat istiadat serta kesan penilaian serta kepuasan terhadap pelayanan masyarakat yang berbeda-beda, tentunya hal ini perlu langkah-langkah yang Sistematis berlanjut dan bertahap.

c. Peningkatan kesadaran hukum dan kesadaran Kamtibmas daripada masyarakat hal tersebut juga bukan pekerjaan yang gampang, merubah kesadaran hukum masyarakat Maluku yang hampir 2 juta jiwa dari Karakteristik yang tempemental, hoby minum-

minuman keras, main hakim sendiri, suka berkelahi dan kekerasan bersama, dari masyarakat yang hoby dan bangga melanggar menjadi masyarakat yang sadar hukum dan sadar Kamtibmas memerlukan proses pembinaan yang sistematis, konseptional, berlanjut dan bertahap.

d. Merubah sikap mental anggota Polri yang menonjolkan kekuasaan dan kewenangan, merubah sikap mental anggota dari penonjolan fungsi pengaturan dan penertib menjadi pengayom dan pelindung masyarakat dengan mengedepankan pelayanan masyarakat yang etis, simpatik, cepat, tepat dan lugas.

e. Menyeimbangkan antara penyelenggaraan fungsi pemberantasan kejahatan dan penegakkan hukum dengan fungsi pencegahan atau pembinaan masyarakat dengan menonjolkan fungsi pelayanan masyarakat.

f. Merubah kesan dan penilaian bahwa Polisi itu kasar, keras, sok kuasa menjadi Polisi yang simpatik dan etis.

17. *Upaya Peningkatan Kemampuan dan Ketrampilan Teknis anggota.*

Upaya perwujudan pelayanan masyarakat yang baik tidak dapat terlepas dari kemampuan dan ketrampilan teknis profesional dari para anggota Polri yang bertugas di lapangan dalam melaksanakan tugas tugasnya baik sebagai aparat penegak hukum, sebagai pengayom dan pelindung masyarakat, sebagai pembimbing masyarakat maupun sebagai pelaksana fungsi Sospol ABRI.

Ketrampilan di sini tidak hanya pada tahap pelaksanaan tetapi sejak tahap perencanaan kegiatan baik yang me-

nyangkit kemampuan menentukan sasaran kegiatan, kemampuan menyusun kekuatan maupun kemampuan menentukan cara bertindak, baik kemampuan profesional teknis masing-masing maupun kemampuan managerial tingkat lapangan/bawah.

Upaya-upaya peningkatan tersebut dapat ditempuh dengan pelatihan antara lain :

a. Penguasaan Juklak, Juknis, Juklap yang menjadi lingkup tugasnya.

b. Penguasaan kemampuan penganalisaan perkembangan lingkungan masyarakat.

c. Kemampuan pengoperasian terhadap Juklak/Juknis/Juklap dengan latihan praktek, drill, simulasi dan tutorial.

18. *Upaya mewujudkan aspek suasana kerja.*

Suasana kerja sejak penentu keputusan sampai kesatuan terdepan diupayakan sebaik mungkin, harmonis yang didukung dengan personil yang handal, Logistik dan Anggaran yang mendukung upaya peningkatan masyarakat, dengan Analisa dan Evaluasi yang berlanjut dalam upaya perbaikan dari waktu ke waktu.

Pendekatan manajemen dapat dijabarkan bahwa upaya peningkatan pelayanan masyarakat harus dirumuskan secara Konsepsional, tajam dan berlanjut dan bertahap yang tercermin sejak tahap perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian yang aplikatif atau dapat dilaksanakan oleh personil yang mengawaki organisasi Polri.

19. *Penggelaran Strategi upaya peningkatan pelayanan masyarakat.*

a. Sasaran utama peningkatan pelayanan masyarakat ja-jaran Polda Maluku.

1) Dengan memperhatikan sasaran utama pembangunan Polda Maluku pada PJPT II yang akan datang dengan segala ciri-ciri sosio kultural, sosio politis dan sosio geografis, menuntut adanya ciri yang lebih khusus bagi Polda Maluku sebagai Polda kepulauan agar mampu memberikan jawaban terhadap tuntutan pelayanan masyarakat dan tantangan perkembangan kemajuan pembangunan nasional di Polda Maluku.

2) Bertitik tolak dari pemikiran tersebut maka dibangun suatu sosok Kepolisian Polda Maluku di atas fondasi kuat yaitu memiliki, menguasai dan menghayati jati diri sebagai insan Rastra Sewa Qottama yaitu sebagai abdi masyarakat dan mampu mengamalkannya dengan baik dalam melayani masyarakat.

3) Penghayatan dan pengamalan jati diri Polri tersebut di dukung dengan sikap dan jiwa kejuangan dan semangat pengorbanan yang tinggi dan memiliki kemampuan profesional dan ketrampilan teknis yang dilandasi kreatifitas dalam pelayanan masyarakat serta mampu menerapkan kepemimpinan, ketauladanan yang mendasar.

b. Sasaran umum peningkatan pelayanan masyarakat antara lain :

1) Tercapainya kondisi pelayanan masyarakat yang semakin baik dari waktu ke

waktu dengan ditandai :

a) Pelayanan masyarakat yang simpatik, etis dan manusiawi.

b) Penanganan urusan yang dilaporkan Polri secara cepat, tepat dan lugas.

c) Polri yang mampu mendahulukan peranan sebagai pengayom dan pelindung masyarakat dari pada fungsi pengatur dan penertib.

d) Polri yang mampu mendahulukan upaya pencegahan dari pada pemberantasan kejahatan.

2) Terciptanya kesadaran hukum dan kesadaran Kamtibmas dari warga masyarakat yang ditandai dengan :

a) Ketaatan dan kesadaran hukum masyarakat semakin tinggi.

b) Sikap dan penilaian terhadap tugas-tugas Polri makin positif.

c) Partisipasi masyarakat terhadap Bin Kamtibmas dan Siskam Swakarsa makin tinggi.

3) Tercapainya kondisi Kamtibmas yang semakin mantap dari waktu ke waktu ditandai dengan :

a) Menurunnya angka kejahatan/pelanggaran.

b) Meningkatnya pengungkapan perkara.

c) Kadar rasa aman masyarakat meningkat.

d) Kamtibcar Lantas sema-

kin meningkat.

e) Kecelakaan dan pelanggaran lalu lintas menurun.

4) Tercapainya integritas satuan Polda Maluku yang makin mantap dengan ditandai dengan :

a) Kebanggaan Corp tinggi.

b) Kebanggaan dan motivasi terhadap tugas pelayanan masyarakat tinggi.

c) Kadar disiplin dan sikap mental tinggi.

d) Loyalitas dan toleransi anggota mantap.

e) Rasa tanggung jawab tinggi.

c. Pentahapan Upaya Peningkatan Pelayanan Masyarakat.

Dalam rangka menjamin konsistensi dan kesinambungan arah kebijaksanaan di rumuskan pentahapan upaya peningkatan pelayanan masyarakat sebagai berikut :

1) Tahap pertama tahun 1994/1998 titik berat peningkatan pelayanan masyarakat adalah:

a) Pemantapan fondasi organisasi yang dilandasi pengawasan jati diri Polri.

b) Pemantapan kemampuan teknis profesional fungsi Operasional di tingkat Polsek dan Polres.

c) Pemantapan fungsi Ba Bin Kamtibmas selaku mata tombak pelayanan masyarakat.

d) Pemantapan kemampuan manajerial dan kepemimpinan sosial ditingkat Polsek.

- e) Peningkatan suasana kerja.
- 2) Tahap kedua tahun 1999-2003 titik berat peningkatan pelayanan masyarakat adalah:
- a) Pemantapan penghayatan dan pengamalan jati diri Polri.
- b) Pemantapan kemampuan taktis profesional fungsi Operasional ditingkat Polsek dan Polres.
- c) Pemantapan kemampuan manajerial ditingkat Polsek.
- d) Peningkatan kesadaran hukum dan kesadaran Kamtibmas dari warga masyarakat.
- e) Peningkatan suasana kerja yang harmonis.
- 3) Tahap ketiga tahun 2004-2009 titik berat peningkatan pelayanan masyarakat adalah:
- a) Meneruskan upaya peningkatan pelayanan masyarakat pada tahap pertama dan kedua di atas.
- b) Evaluasi pelaksanaan upaya peningkatan pelayanan masyarakat pada tahap pertama dan kedua di atas.
- c) Inventarisasi resiko kegagalan dan upaya penyempurnaan dan upaya mengatasi resiko kegagalan.

## VI. KESIMPULAN.

### 19. Kesimpulan.

Dari uraian-uraian terdahulu dapat disimpulkan bahwa :

- a. Pelayanan masyarakat sangat berkaitan erat dengan tugas-tugas Polri baik sebagai aparat penegak hukum maupun sebagai pengayom, pelindung, pembim-

bing masyarakat yang kualitasnya tidak dapat dilepaskan dari sikap, pandangan dan kesan terhadap Polri.

b. Kondisi pelayanan masyarakat yang diberikan Polri apabila diangkat ke atas permukaan kebanyakan nampak kesan-kesan yang negatif sedangkan keberhasilan Polri dinilai biasa-biasa saja hampir tidak ada yang memberikan pujian atau ucapan terima kasih.

c. Dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi loket terdepan ialah Polsek dan Polres yang pada umumnya dilaksanakan oleh Bintara yang masih miskin pengetahuannya, kemampuan dan ketrampilan sehingga sangat mempengaruhi kualitas dan penilaian masyarakat terhadap Polri.

d. Inventarisasi tugas-tugas pelayanan masyarakat sangat perlu selanjutnya menentukan tolok ukur minimal kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Polri yang dapat digunakan sebagai penilaian keberhasilan pelayanan masyarakat sekaligus menetapkan tujuan yang hendak dicapai dalam upaya peningkatan pelayanan masyarakat, yang pelaksanaannya melalui proses manajemen secara konseptual bertahap dan berlanjut.

e. Upaya pimpinan Polri melalui kebijaksanaan-kebijaksanaannya telah digelar yang pada hakekatnya bertujuan untuk meningkatkan pelayanan masyarakat.

f. Upaya meningkatkan pelayanan masyarakat melalui pendekatan manajemen adalah sangat tepat dan mendasar mengingat luas dan kompleksnya aspek pelayanan masyarakat tersebut.

## VII. PENUTUP.

### 20. Penutup.

Demikianlah pengkajian makalah ini dengan segala keterbatasan, reverensi dan pengetahuan penulis semoga bermanfaat untuk masukan dalam seminar Polda Maluku.

Penulis adalah Pejabat Polri di Polda Maluku.

