

# CITRA PELAYANAN POLRI TERHADAP MASYARAKAT

Oleh: Bachrudin Ismail

## Kritik dan Keluhan Masyarakat

Perkembangan masyarakat dengan kemajuan-kemajuan yang telah dicapai di pelbagai bidang kehidupan berbangsa dan bernegara, secara langsung dan tidak langsung telah melahirkan dampak-dampak negatif terhadap stabilitas keamanan dan ketertiban sebagai konsekuensi logis dari perubahan-perubahan yang terjadi di dalam masyarakat itu sendiri secara alamiah maupun dikehendaki.

Dan sejalan dengan itu, Polri selaku aparat penegak hukum dan pembina inti Kamtibmas harus selalu mampu mengikuti dan mengupayakan tercapainya Kamtibmas yang mantap dan terkendali agar proses perubahan yang dilaksanakan bangsa dan negara terus berlangsung sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai menuju masyarakat yang adil dan sejahtera.

Pada Kenyataan sehari-hari yang sering dialami, banyak kritikan-kritikan yang dilontarkan oleh masyarakat terhadap kemampuan dan kehandalan Polri di dalam menjalankan misinya itu, bahkan terkadang kritikan itu dapat berubah menjadi cemooh dan ketidakpercayaan masyarakat kepada Polri untuk menanggulangi berbagai ancaman Kamtibmas yang akhir-akhir ini semakin berkualitas dan bervariasi itu. Pada sisi lain, munculnya berbagai kritikan tersebut, dapat pula diartikan sebagai gambaran harapan masyarakat kepada Polri untuk menunjukkan kualitas dan kemampuannya dalam berbuat dan bertindak sesuai dengan tugas yang diembannya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh satu media massa tahun 1984 terhadap Polri sebagai gambaran

tentang sosok penampilan di lapangan sebagai berikut:

### 1. Penampilan anggota Polri

- a. Galak dan kasar : 46,7 %.
- b. Wajar : 44,7 %.
- c. Sopan : 8,5 %.

### 2. Pelayanan terhadap masyarakat

- a. Melapor/minta tolong:
  - 1) Cepat/tanggap : 34,3 %.
  - 2) Kurang cepat : 51,5 %.
  - 3) Lambat : 14,1 %.
- b. Kesiapsiagaan mencegah dan menanggulangi kejahatan.
  - 1) Selalu siaga : 31,9 %.
  - 2) Kurang siaga : 50,3 %.
  - 3) Tidak siaga : 11,3 %.
  - 4) Tidak tahu : 6,3 %.
- c. Perasaan aman/terlindung bila ada Polisi.
  - 1) Terlindung : 30,3 %.
  - 2) Biasa-biasa saja : 64 %.
  - 3) Ingin menghin- : 5,5 %.
  - dar saja.
- d. Kemampuan mengungkap dan menyelesaikan perkara.
  - 1) Yakin : 29,7 %.
  - 2) Meragukan : 55,3 %.
  - 3) Tidak yakin : 14,92 %.

Meskipun belum diuji kebenarannya hasil penelitian tadi dapat dijadikan sebagai acuan sementara bahwa masih banyak kelemahan pada Polri menyangkut fungsi pelayanan terhadap masyarakat yang dilakukan oleh anggota Polri di lapangan. Kenyataan ini diper-

kuat oleh sinyalemen Dr. Sarlito Wirawan yang menyatakan bahwa,

*".... Sejak lama Citra Polri di mata masyarakat tak begitu baik. Seringkali Polisi diasosiasikan dengan kecurangan, kelicikan, korupsi, pemerasan, kekejaman, ketidakefisienan dan sebagainya apabila dibandingkan dengan Polisi-polisi luar negeri, khususnya Inggris yang jadi idola Polisi di seluruh dunia, bertambah buruklah citra Polri ini...."*

Dengan demikian jelaslah bahwa kelemahan Polri yang paling mendapat sorotan tajam adalah kelemahan pada komponen sumber daya manusia Polri. Dan untuk mengatasi hal itu, telah banyak upaya telah dilakukan Polri melalui pembenahan dan peningkatan kualitas sumber daya manusia Polri, baik melalui lembaga-lembaga pendidikan formal maupun melalui berbagai kegiatan-kegiatan pembinaan, termasuk juga tindakan-tindakan disiplin sampai kepada pemecatan terhadap anggota yang melakukan perbuatan-perbuatan tercela atau pelanggaran hukum, namun citra Polri sampai kini masih belum jauh beranjak dari pandangan semula yang menghendaki Polri menjadi sosok yang diidam-idamkan seperti halnya Polisi Inggris misalnya.

### **Keterbatasan dan Perilaku Polri yang Kurang Dimengerti**

Membangun citra yang baik memang bukan suatu pekerjaan mudah apalagi dihadapkan dengan berbagai kendala dan keterbatasan-keterbatasan di segala bidang seperti yang dialami Polri saat ini. Dari segi kuantitas saja Polri masih memerlukan penambahan personil yang relatif banyak dikaitkan dengan jumlah penduduk Indonesia yang semakin besar, belum lagi berbicara mengenai peralatan dan teknologi yang mampu mengikuti perkembangan kualitas kejahatan yang semakin rumit dan terorganisasi, serta menyangkut segi anggaran/pembiayaan operasional dan kesejahteraan para anggota Polri yang masih banyak yang menempati asrama-asrama kumuh dan sudah kurang layak huni. Masyarakat terkadang tidak begitu peduli dengan kendala-kendala dan keterbatasan-

keterbatasan tadi yang langsung maupun tidak langsung telah ikut melahirkan kelemahan-kelemahan Polri di dalam menjalankan misi dan tugasnya memelihara keamanan dan ketertiban terutama dalam segi pelayanan terhadap masyarakat.

Istilah "Pelayanan Polri" seringkali cenderung ditafsirkan dengan muatan-muatan berisi *Sopan santun, ramah tamah, lemah lembut, tidak garang/galak, sabar, penuh senyum dan sebagainya*. Sehingga sikap Polisi yang tegas, kurang sabar, curiga dan birokratis terkadang banyak diartikan sebagai perilaku yang menyimpang dan tidak semestinya dimiliki oleh anggota Polri, padahal perilaku-perilaku seperti itu seringkali merupakan tuntutan tugas dan memang perlu di dalam menjalankan pekerjaan Polisi yang penuh dengan resiko dan membahayakan jiwanya. Selaku penegak hukum setiap anggota Polri harus bersikap tegas di dalam menjumpai penyimpangan terhadap keamanan dan ketertiban untuk dilakukan penindakan sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku, sekalipun pelaku penyimpangan itu adalah masyarakat lapisan bawah seperti halnya para pengemudi angkutan umum/kota, pedagang kaki lima, tukang becak dan sebagainya. Sikap tegas yang ditunjukkan anggota Polri acap kali membawa kesan kurang bijaksana, kaku, tidak ramah dan menakut-nakuti. Sikap tegas dan terkesan agak kaku memang terbentuk sejak dalam pendidikan pertama Polri yang diawali dengan penanaman dan penghayatan sikap sebagai prajurit ABRI yang ketat dengan pembentukan disiplin.

Sikap kurang sabar baik dalam hal menerima laporan/pengaduan masyarakat maupun di dalam berhubungan dengan para pelanggar-pelanggar aturan dan ketertiban, terutama sekali dalam meminta keterangan saksi-saksi dalam mengungkap suatu perkara sehingga menimbulkan kesan kurang profesional, lebih banyak disebabkan karena jangka waktu penahanan menurut undang-undang sangat terbatas sedangkan kasus yang sedang ditangani tidak mudah pengungkapannya, di lain pihak dukungan peralatan yang diperlukan untuk itu sangat terbatas, di samping tugas-tugas lain yang harus dikerjakan segera

karena kurangnya personil. Perilaku-perilaku seperti ini lambat laun akan mewarnai jenis tugas-tugas lain yang dikerjakan karena sifat penugasan Polri yang cenderung "general" dan individual.

Sebagai penyelidik, setiap anggota Polri harus memiliki rasa curiga kepada setiap orang. Perilaku seperti ini terbentuk karena tuntutan tugasnya yang selalu harus waspada dan siaga, sehingga terkesan kurang sopan atau kurang ramah terhadap masyarakat yang meminta bantuan Polisi. Hal ini juga disebabkan karena masyarakat yang dihadapi oleh anggota Polri tidak seluruhnya beritikad baik dan benar-benar membutuhkan bantuan. Bahkan tidak jarang menyulitkan tugas yang dikerjakannya. Perilaku lain yang juga menjadi sorotan masyarakat adalah kesan birokratis, bertele-tele, dan lamban dalam proses penyelesaian di bidang administratif (Surat Keterangan berkelakuan baik, SIM/STNK/BPKB, dan surat perijinan dan lain-lain). Di sini masyarakat kurang mewaspadai bahwa setiap dokumen yang dikeluarkan oleh Polri akan membawa dampak yang luas baik menyangkut status kepemilikan, identitas diri, akurasi data maupun yang bersangkutan paut dengan pemeliharaan stabilitas keamanan dan ketertiban. Untuk menghindari secara dini dampak atau-ekses negatif yang akan timbul dikemudian hari, maka penerbitan suatu dokumen oleh Polri memerlukan proses dan waktu yang dianggap cukup. Hal ini terkadang diartikan sebagai upaya sementara oknum-oknum Polri yang sengaja memperlambat proses dengan tujuan-tujuan tertentu, atau kesan kurang profesionalnya Polri di dalam menjalankan tugasnya.

Hal berikutnya yang juga mewarnai berbagai kritikan masyarakat adalah kesan kasar dan galak yang ditampilkan oleh anggota Polri. Kesan ini memang sulit dihilangkan tanpa memperhatikan bagaimana proses pembentukan sebagai calon-calon anggota Polri dilakukan, atribut/uniform yang dikenakan, resiko tugas setiap anggota Polri yang banyak berhadapan dengan para pelaku-pelaku kejahatan, situasi kemacetan lalu lintas yang ditanganinya akibat kurangnya kesadaran para pengguna jalan dan pengguna jasa angkutan

umum untuk berlaku tertib dan sesuai aturan, serta kendala psikis lain yang dialami anggota Polri di lapangan. Kondisi seperti demikianlah yang banyak mempengaruhi penampilan anggota Polri, mengingat kapasitasnya sebagai manusia biasa yang tidak lepas dari keterbatasan dan kekurangan-kekurangannya sesuai watak dan kepribadian yang telah terbentuk dan dibawanya sejak lahir.

Mendesripsikan kata Pelayanan terhadap masyarakat seyogyanya perlu dilakukan secara hati-hati agar tidak timbul kerancuan di dalam penjabarannya. Pelayanan yang diberikan oleh Polri tentu tidak dapat disamakan dengan pelayanan yang dilakukan oleh petugas bank kepada para nasabahnya, demikian juga pelayanan yang dipertunjukkan oleh para pramuniaga supermarket kepada para pembelinya. Pelayanan Polri lebih bersifat spesifik dengan tetap mempertahankan identitas yang melekat pada dirinya sebagai prajurit ABRI, aparat negara penegak hukum dan selaku pembina inti pemelihara keamanan dan ketertiban masyarakat. Oleh karenanya akan terasa sulit diterima apabila masyarakat yang membutuhkan bantuan Polri disebut sebagai "Pelanggan" yang konotasinya lebih cenderung sebagai "pembeli jasa pelayanan". Barangkali akan lebih tepat bilamana diamati kembali berbagai komponen di dalam infrastruktur pelayanan Polri yang perlu dikaji dan disesuaikan dengan kebutuhan tugas-tugas Polri menghadapi tantangan dan perkembangan gangguan Kamtibmas yang semakin kompleks itu, sebelum menjangkau kepada tugas pelayanannya itu sendiri.

### **Menata Komponen dalam Infrastruktur Pelayanan Polri**

Berdasarkan pengamatan sementara, ada beberapa komponen pada infrastruktur Pelayanan Polri yang perlu ditata dan dibenahi karena kurang menunjang peranan pelayanan Polri terhadap masyarakat, antara lain:

#### **1. Spesialisasi Bintara Polri**

Bahwa sifat tugas Polri yang cenderung general (umum) pada tingkat Bintara Polri, ternyata menghambat tercapainya profesionalisme pada tugas-tugas tertentu, padahal para Bintara Polri inilah yang sebenarnya

merupakan keberhasilan dan kegagalan Polri yang mudah dilihat dan dirasakan oleh masyarakat. Oleh karenanya perlu adanya program spesialisasi bagi Bintara-Bintara Polri yang tentunya harus dimulai dengan menata kurikulum pendidikan sejak mereka masuk menjadi siswa calon Bintara sampai dengan jenjang karier selanjutnya. Dengan demikian, proses pendidikan pembentukan pada SPN dan termasuk juga Pusdik-pusdik di lingkungan Polri perlu disesuaikan lagi. Penataan ini meliputi penentuan kualifikasi dan standarisasi hasil didik. Spesialisasi yang dimulai dari calon-calon Bintara Polri yang kemudian berjenjang kepada calon-calon Perwira Polri nantinya, menjadi sangat penting tidak saja untuk mencapai profesionalisme di bidang tugas masing-masing, juga akan berperan sebagai salah satu komponen infrastruktur terciptanya pelayanan Polri yang lebih baik di masa mendatang.

## **2. Mengkondisikan Pelatihan di Satuan Kewilayahan**

Sejalan dengan proses pendidikan yang diselenggarakan di lembaga-lembaga formal pendidikan Polri, maka yang tak kalah pentingnya lagi adalah pelaksanaan pelatihan rutin di satuan-satuan kewilayahan yang selama ini hampir-hampir tidak berjalan, sedangkan kegiatan ini mutlak diperlukan guna memelihara kemampuan dan keterampilan perorangan, kesiapsiagaan satuan. Tidak hanya standarisasi pelatihan tiap-tiap fungsi yang masih belum jelas, bahkan program pelatihannya pun belum terpolakan, sekalipun disadari oleh semua pihak bahwasanya kemampuan dan keterampilan perorangan maupun satuan yang selalu terpelihara, pada akhirnya akan melahirkan budaya kinerja yang mengarah kepada profesionalisme di bidang tugas dan fungsi masing-masing, sehingga wawasan pelayanan Polri terhadap masyarakat lambat laun akan terbina, dimiliki, dihayati dan selanjutnya dapat terlaksana secara baik. Sementara itu, masih ada anggapan dari para Kepala Kesatuan bahwa pelatihan yang dilaksanakan merupakan program terpusat di masing-masing Polda, karena anggaran untuk kegiatan itu hanya sampai pada tingkat Polda. Kesan lain yang muncul adalah bahwa kegiatan pelatihan pemeliharaan kemampuan dasar Polri baik perorangan maupun satuan sukar dilaksanakan karena terbatasnya jumlah anggota, volume kegiatan yang padat, sarana

dan prasarana latihan yang tidak dimiliki, serta tenaga pelatih yang langka, sehingga pada umumnya pelatihan-pelatihan yang dilaksanakan baru sebatas latihan yang bersifat fisik berupa Permildas bagi anggota-anggota yang baru lulus pendidikan terutama para Bintara baru/remaja. Mungkin ada baiknya apabila anggaran untuk program latihan kemampuan dasar Polri yang saat ini hanya sampai pada tingkat Polda dapat disalurkan pada Satker-satker tingkat Polres/Polresta disertai program dan pola yang jelas, karena disadari atau tidak, agar suatu kesatuan dapat dikatakan berfungsi baik adalah apabila 10% dari jumlah personilnya harus selalu berada dalam kondisi berlatih tanpa terganggu dengan kegiatan-kegiatan lainnya. Supaya pelatihan tersebut tidak dianggap formalitas belaka, maka perlu dikaitkan dengan aspek penilaian bagi peningkatan jenjang karier, penugasan, usulan kenaikan pangkat maupun untuk mengikuti pendidikan Secaba, Secapa, dan selanjutnya. Penataan dan pembenahan terhadap proses pendidikan dan pelatihan sebagaimana dikemukakan di atas ini, di samping memiliki akses yang kuat terhadap peningkatan kualitas profesional Polri juga sangat besar kontribusinya bagi pembangunan citra pelayanan terhadap masyarakat.

## **3. Memberikan Kepercayaan kepada Bawahan**

Bahwa sosok Polri yang tangguh menghadapi berbagai ancaman Kamtibmas, adalah Polri yang tidak keropos karena keterbatasan sumber daya. Ketangguhan yang ditunjukkan Polri harus berisi kemampuan penyelesaian perkara baik yang ringan sampai dengan perkara yang berat atau meresahkan masyarakat. Maka untuk itu peranan media cetak dan media visual perlu dimanfaatkan secara maksimal dengan kemunculan para Kapolsek, Kapolres, Kapolwil, Kapolda dalam setiap pemberitaan kasus-kasus kejahatan maupun keberhasilan Polri mengungkap kasus kejahatan. Untuk itu perlu ditumbuhkembangkan kepercayaan kepada bawahan untuk memberikan keterangan pers sampai kepada tingkat Kapolsek/Kapolsakta maupun para pejabat lain yang dianggap perlu yang selama ini masih dirasakan tabu bagi pejabat-pejabat di lapangan, yang akibatnya menimbulkan anggapan seolah-olah Polri kaku dan tertutup. Untuk menjaga hal-hal yang tidak diinginkan perlu diterbitkan piranti lunak yang mengatur

kewenangan ini dengan rambu-rambu yang jelas disertai sanksi bila dilanggar. Di sini dibutuhkan keyakinan terhadap kemampuan bawahan yang selama ini agak kurang terperhatikan.

#### 4. Penempatan Ruang Jaga Markas

Bentuk dan penempatan ruang jaga markas baik di Mapolsek, Mapolres, Mapolwil, Mapolda dan Mabes Polri yang menimbulkan kesan kemiliter-militeran bagi masyarakat pelapor, perlu diubah agar masyarakat yang datang untuk melapor/mengadu atau ada kepentingan lain tidak harus segan atau ragu-ragu. Penempatan ruang jaga yang biasa dipenuhi oleh regu jaga markas di muka jalan masuk kurang menguntungkan dari sudut pelayanan, mungkin akan lebih tepat bila ruang penerima laporan/pengaduan masyarakat didisain pada ruangan tertentu yang menyatu dengan gedung utama markas kesatuan dengan menempatkan Polwan sebagai petugasnya. Perubahan ini tidak menyangkut status Polri sebagai bagian dari ABRI seperti yang selama ini berjalan. Justru karena sifat tugasnya yang berbeda dengan angkatan lainnya, menyebabkan beberapa perbedaan tertentu demi keutuhan dalam tugas Polri yang juga merupakan keberhasilan tugas ABRI.

#### Pelayanan Masyarakat dengan Komputer

Dari sekian banyak bentuk kegiatan pelayanan Polri yang paling sering mendapat sorotan/keluhan masyarakat adalah tempat di mana masyarakat datang untuk melapor/mengadu, yaitu di Bamapta atau di Pamapta. Sorotan dan keluhan yang sering terdengar adalah lambannya petugas dalam menerima laporan/pengaduan sehingga menyita waktu bagi si pelapor/pengadu. Hal ini dapat dimengerti karena para pelapor atau pengadu tidak selalu saksi korban, di samping itu acapkali mesin ketik yang dipergunakan secara manual untuk membuat laporan Polisi, surat tanda penerimaan laporan dan sebagainya sudah tidak berfungsi dengan baik. Untuk itulah maka pemanfaatan perangkat komputer yang telah terprogram sudah selayaknya menggantikan fungsi mesin ketik. Dengan memanfaatkan perangkat komputer bagi Polri mulai dari tingkat Polsek/Polsekta untuk saat ini sudah dirasakan sangat perlu yang lengkap dengan program-program mengenai pelayanan masyarakat, minimal pada setiap Polsek/Polsekta

tersedia satu perangkat komputer dengan printernya untuk mencetak laporan Polisi model A dan B, surat tanda penerimaan laporan, surat tanda kehilangan, permintaan visum et repertum, rekapitulasi pelanggaran dan kejahatan per nama pelapor, per tanggal, per Kecamatan disertai pasal-pasal KUHP yang dilanggar dan disesuaikan dengan kode nomor tiap-tiap kejadian/kasus yang digunakan untuk bahan pelaporan GK. Bila memungkinkan pada tiap-tiap satuan fungsi pada tingkat Polres/Polresta tersedia pula perangkat komputer yang saling berhubungan dengan komputer yang ada di Pamapta, sehingga setiap kejadian yang dilaporkan dapat segera termonitor pada layar komputer satuan fungsi masing-masing untuk tindakan kepolisian selanjutnya. Dengan demikian akan tercapai keterpaduan fungsi di dalam penanganan suatu kasus atau kejadian yang dilaporkan/diterima melalui Pamapta. Mekanisme dan prosedur yang selama ini berjalan baru terbatas kepada salah satu fungsi teknis saja tergantung kepada disposisi Kepala Kesatuan, bahkan tidak jarang dari Pamapta langsung kepada fungsi teknis reserse atau lalulintas saja, akibatnya pengembalian fungsi teknis lain merasa tidak perlu berbuat sesuatu dengan adanya kejadian atau kasus yang dilaporkan itu, meskipun peranan dan keikutsertaannya seringkali diperlukan.

Tujuan utama yang ingin dicapai dengan pemanfaatan perangkat teknologi ini adalah peningkatan kecepatan penanganan dan akurasi data yang secara berjenjang sampai kepada Kesatuan atasan dapat terangkum sedemikian rupa, di samping itu keuntungan lain yang dapat diperoleh antara lain tumbuhnya kesan profesional, memacu semangat dan gairah anggota, suasana bersih di ruang penjagaan dan lain-lain.

Tentu masih banyak upaya yang dapat dilakukan agar citra pelayanan Polri dari hari ke hari semakin baik dengan tetap berpegang pada identitas dan jatidiri Polri selaku penegak hukum, pengayom, pelindung dan pembimbing masyarakat. Sebaliknya, tidak perlu risau dengan berbagai kritikan masyarakat terhadap kekurangan dan kelemahan Polri di dalam menjalankan misinya karena pekerjaan Polisi tidak akan pernah ada akhirnya sepanjang masyarakat suatu bangsa terus tumbuh dengan berbagai dinamikanya.

Penulis adalah Ka SPN Cisarua Bandung