



60 Tahun Kepolisian Transformasi Mewujudkan Arti Melayani yang Hakiki

Oleh : Abadi Poernomo

Kadiv Humas Pertamina

Kata “*melayani*” menjadi andalan setiap institusi dalam upayanya merebut hati publik di masa ini. Kata ini dikedepankan sesuai dengan kondisi publik saat ini yang menuntut pelayanan prima.

Pelayanan menjadi hal utama dalam menilai baik buruknya manajemen sebuah institusi. Bahkan jika pelayanan dinilai buruk oleh publik, maka otomatis citra institusi tersebut akan menjadi buruk.

Bagi Polri, 60 tahun bukanlah waktu yang sedikit untuk memberikan segudang pelayanan kepada publik. Peran dan fungsi selaku pemelihara keamanan, ketertiban masyarakat terus diupayakan untuk dilaksanakan secara utuh oleh para anggotanya. Di tengah keterbatasannya, Polri masih bisa memberikan bukti kinerja positif dalam mengungkap sejumlah

kasus yang dinilai berat.

Usia 60 tahun bukan lagi usia muda, dalam hal ini, pengalaman menjadi sebuah modal utama dalam kematangan bertindak, mengutip sebuah pernyataan dari website resmi Polri bahwa pengabdian anggota Polri baik sebagai pemelihara Kamtibmas maupun sebagai penegak hukum seyogyanya dapat dijiwai dan diwujudkan dalam tampilan perilakunya sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat. Ini merupakan komitmen Kepolisian guna memberikan yang terbaik kepada stake holdersnya.

Namun permasalahannya adalah komitmen Polisi untuk berbuat baik terganjal oleh citra buruk yang sudah terlanjur tumbuh di masyarakat. Misalnya saja citra Polisi yang suka melakukan Pungli (pungutan liar), KKN, dan lain

sebagainya itulah yang membuat masyarakat enggan untuk berhubungan dengan Polisi. Bahkan sepatah kalimat terucap, “*kalau diurus Polisi urusan tambah ruwet*” sering terlontar dari sebagian publik saat harus berurusan dengan aparat. Selain itu, dalam beberapa hal Polri masih harus “kecolongan” akibat ulah segelintir oknumnya yang mbalelo dan mengkhianati sumpahnya. Citra yang sudah tertanam lama inilah yang akhirnya menjadi opini publik yang terwariskan dari generasi ke generasi. Bahkan orang tidak segan-segan untuk mencibir prestasi hasil kerja Polisi.

Fenomena inilah yang sedang dihadapi Kepolisian. Suka atau tidak suka, publik yang berhak menilai. Oleh karenanya tuntutan akan suatu perubahan mendasar terus disuarakan. Tuntutan profesionalisme aparat penegak hukum terus menerus diderakan. Tuntutan Polri untuk melayani masyara-

kat menjadi sabda mutlak jika Polisi ingin lebih diterima dan dipercaya oleh masyarakat

Dinamika eksternal dan internal turut memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja Polri, perubahan demi perubahan yang dihadapi telah menuntut Polri untuk lebih bersikap arif dalam menyesuaikan diri. Polri pun terlihat sibuk berbenah diri. Reformasi di tubuh Polri sendiri mulai terasa dilakukan terutama sejak pemisahan Polri dari TNI pada tahun 1998.

Seiring dengan dinamika tersebut, perubahan di tubuh Polri sendiri dituntut untuk dapat memberikan implikasi terhadap kualitas perlindungan, pengayoman dan pelayanan Kepolisian kepada public, karena pada intinya publik berharap banyak dari peran dan fungsi Polri dalam menciptakan stabilitas keamanan.

Diakui, Polri menghadapi permasalahan yang kompleks, salah satunya adalah perbandingan antara jumlah Polisi dan penduduk menurut standar PBB, angka idealnya adalah satu orang Polisi untuk 400 orang penduduk, namun kenyataan berkata lain, di Indonesia pada tahun 2002 satu orang Polisi untuk seribu enam puluh delapan penduduk atau lebih dari dua kali lipat standar PBB

Dari sisi anggaranpun Polri diakui tidak bisa berbuat banyak. Usulan anggaran yang diajukan sebesar 17 triliun rupiah hanya dikabulkan 11 triliun rupiah. Kitapun tidak bisa berharap banyak pada kemungkinan pergerakan angka ini, apalagi dengan kondisi saat ini dan penambahan jumlah personil Polri yang baru, sehingga anggaran digunakan untuk anggaran rutin, sedangkan anggaran operasional masih tetap minim.

Faktor sumber daya anggaran telah menjadi masalah serius, apalagi jika mau bicara soal kualitas pelayanan, tapi dalam menghadapi tantangan yang semakin kompleks. Polri tidak bisa menem-

patkan hal tersebut sebagai suatu alasan, karena tugas mulia yang diembannya harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya guna memenuhi harapan masyarakat.

Perkembangan masalah keamanan dalam negeri banyak mengalami gejala yang signifikan akhir-akhir ini, peristiwa bom, terorisme, narkoba dan segudang penyakit masyarakat semakin menambah tinggi tumpukan pekerjaan rumah Polri.

Lebih jauh lagi, euphoria reformasi yang sering kali dirasakan kebablasan menjadi pekerjaan rumah tersendiri bagi Polri, tuntutan masyarakat untuk **"turun ke jalan"** harus dapat disikapi secara arif dan tegas, tidak sedikit personel Polri harus rela menjadi korban dalam suatu tindakan kekerasan massa, ironis memang, namun inilah kenyataan yang ada di bumi tercinta ini.

Melayani memang hal yang mudah untuk disuarakan. Memang kata **"Kami siap melayani anda"** di setiap pos namun dalam praktek dilapangan sulit untuk dilaksanakan. Namun kata tidak sebatas kata, kalimat ini menjadi komitmen seutuhnya bagi seluruh insan Kepolisian dalam bertindak, komitmen ini akan dimintakan pertanggungjawabannya oleh masyarakat.

Solusi yang dibutuhkan tidak sedikit, tapi tidak banyak yang dapat diharapkan dengan kondisi yang ada saat ini, namun jika dipetakan, hal yang perlu segera diperbaiki adalah dari sisi jumlah anggota yang paling tidak sedikit mendekati standar yang ditentukan oleh PBB disertai dengan tingkat profesionalisme dan ikhlasannya serta bermoral tinggi.

Selanjutnya dari sisi kualitas. Polri perlu membenahi kualitas individu para anggotanya mulai dari penerimaan calon anggota Polri, kurikulum pendidikan disemua lini mulai pendidikan dasar SPN, Bintara dan Perwira hingga pendidikan para perwiranya. Apalagi yang dihadapi adalah

masyarakat Indonesia yang beragam suku, adat istiadat agama dan etnis. Dari sisi teknologi tentunya kapabilitas setiap personelnya dituntut untuk selangkah lebih maju dari pada perkembangan teknologi yang semakin pesat. Karena sesuai dengan perkembangannya, kejahatan yang mengandalkan teknologipun semakin merajalela dan beragam.

Dari sisi kejujuran Polripun sempat dipertanyakan oleh publik. Permasalahannya adalah publik masih sering menemukan keganjilan dari tindak-tanduk oknum anggota Polri sehari-hari, masalah ini memberikan imbas negatif terhadap anggota Polri yang sebenarnya sudah berperilaku dan bermoral baik.

Dari berbagai sisi, untuk menciptakan perubahan mendasar yang diharapkan tentunya akan berujung pada perubahan budaya. Budaya sebagai sebuah identitas yang tidak kasat mata, namun budaya memainkan peran lebih dominan dan memiliki pengaruh yang lebih kuat dari pada identitas yang terlihat. Merubah budaya lama yang sudah menggunung dan mengakar memang memerlukan waktu yang tidak sebentar dan upaya yang tidak sedikit, namun, suka atau tidak, perubahan ini harus dilakukan dimulai dari para pimpinannya dan internal Polri sendiri, agar para bawahan dapat melihat ketauladanan para pemimpinnya yang arif, jujur, adil dan bermoral dalam setiap melaksanakan tugas.

Sasaran akhir pembenahan di tubuh Polri adalah citra. Sebaik apapun upaya Polri tanpa didukung dengan penjagaan citra maka hasil dari perubahan yang dilakukan selama ini akan sirna dan sia-sia, komitmen bersama dari seluruh lini di dalam tubuh Polri perlu ditekankan untuk bersamasama melakukan reformasi untuk melakukan **continuous improvement**, menggalang **trust public** dan mewujudkan arti melayani yang hakiki.***