

# Ada Kritikan, Ada Pujian



**Di zaman yang menuntut transparansi ini, menjadi pejabat publik tidaklah mudah. Apalagi menjadi Polisi, karena harus berurusan dengan orang-orang yang bermasalah. Penegakkan hukum sebagai salah satu tugasnya, tentu berdampak pada kekecewaan pihak-pihak yang dirugikan dengan penegakkan hukum tersebut. Menjadi polisi, perlu kesabaran dan sikap *legawa*. Karena di saat tersedia pintu yang lebar untuk menyoroti kinerja intitusi Polri. Keadaan yang tidak mungkin terjadi sebelum reformasi.**

**DISAMPING** kritik yang kadang konstruktif dan tak jarang yang destruktif polisi juga menuai beberapa pujian karena keberhasilannya dalam mengungkap berbagai tindak kejahatan. Kritikan, menurut Kapolres Jakarta Utara, Kombes Pol Djoko Soesilo, SH., merupakan tantangan yang harus disikapi dan diupayakan pemecahannya. Tujuannya, agar kinerja polisi semakin profesional sehingga masyarakat akan merasa bangga dengan Polisi. Polisi menurutnya adalah sahabat dekat masyarakat yang bertugas membantu ketika terjadi gangguan terhadap keamanan, kenyamanan yang mengancam keselamatan diri, keluarga dan lingkungannya. Masyarakat dan Polri merupakan dua unsur yang saling membutuhkan.

Selain itu, dia menjelaskan terjadinya kritikan terhadap polisi karena ada perubahan dan cara pandang yang berbeda terhadap setiap persoalan. Perbedaan tersebut merupakan warna dari kemajuan peradaban yang berkembang begitu cepat dan serba transparan sesuai dengan perkembangan dunia global. Sikap masyarakat yang selalu mengkritisi Polri tidak selalu negatif. Demikian juga dengan pujian-pujian kepada Polri, tidak harus selalu ditanggapi positif dan berlebihan.

Kritik dan pujian, kata Djoko, menjadi bahan untuk instropeksi secara mendasar

dan mempertanyakan "mengapa masyarakat mengkritik dan mengapa memuji?" Pertanyaan tersebut akan menimbulkan berbagai persoalan-persoalan yang harus dijawab sendiri oleh Polri. Kritikan dan pujian terhadap Polri merupakan "bumbu masak" sebagai penyedap makanan dan hidangan yang siap saji untuk pemesan. Begitulah gambaran pelayanan yang diberikan Polri kepada masyarakat.

Untuk menilai objektif tidaknya sebuah kritikan, Polri perlu melakukan evaluasi atas standar pelayanan yang telah ditetapkan. Sedangkan dalam menghadapi pujian selalu dihadapi dengan senyum khas Polri yang mengandung arti waspada dan curiga karena mungkin ada sesuatu dibalik pujian yang disembunyikan. Pelayanan kepada masyarakat selalu terkait dengan kultur, struktur dan instrumen Polisi. Oleh karena itu, agar mampu memberikan pelayanan yang memuaskan diperlukan pemecahan terhadap kultur, struktur dan instrumen dengan pendekatan yang berbeda pula.

Pendekatan terhadap kultur dengan perubahan sifat, sikap dan perilaku negatif kearah positif yang dilakukan melalui pimpinan kesatuan pada tingkat Polres. Khusus perubahan terhadap struktur dan instrumen merupakan kewenangan Pimpinan Polri di tingkat Mabes Polri dan tingkat Polda. Polres hanya memberi masukan melalui kajian dan usulan staf. Dari ketiga aspek diatas, perubahan kultur Polri perlu menjadi perhatian.

Sementara ini, Polres Jakarta Utara

mengupayakan perubahan tersebut secara bertahap. Polres Metro Jakarta Utara sebagai salah satu instansi yang bertanggung jawab dibidang Kamdagri, bertugas memelihara Kamtibmas. Dalam melaksanakan tugas berdasarkan hukum dan penjabarannya berdasarkan karakteristik masyarakat di wilayah Jakarta Utara. Pelayanan kepada masyarakat di wilayah Jakarta Utara dilakukan dengan berpedoman pada kebijaksanaan Kapolri yang didasari pada Visi/Misi Polri.

Penjabaran Kapolda Metrojaya mengutamakan pelayanan kepada masyarakat, karena di balik pelayanan tersebut tersembunyi "Citra Polri". Pelayanan selalu terkait dengan unsur sumber daya personal, prasarana, peralatan, dana dan metode yang dimiliki. Polres Jakarta Utara mengupayakan beberapa hal untuk mendukung tugas-tugas polisi, antara lain: Control Command Centre (C3) yang dilengkapi dengan teknologi GPS, pemasangan peralatan komputer (CCTV) pada lokasi strategis secara bertahap, pemasangan Komputer secara *on-line* antar fungsi, kendaraan patroli roda empat dan roda dua, seragam dinas dan seragam kerja di ruangan CCC, alat komunikasi (HT), peningkatan kemampuan personel melalui latihan, kesejahteraan sesuai dengan tugas dan hasil yang diperoleh, melakukan *Reward* dan *Punishman* kepada anggota dan yang lebih penting yakni membangun partisipasi masyarakat melalui Patroli Polisi (*Community Policing*).

Dengan berbagai upaya tersebut, kamtibmas di Polres Jakarta Utara cukup

kondusif. Peta kekuatan jajaran Polres Jakarta Utara terdiri dari Pelayanan di tingkat Mapolres dan 7 Polsek serta 38 Pos Polisi. Dalam menjalankan tugas, prioritas utama berkaitan dengan kultur (perilaku). Tantangan yang dihadapi Kapolres adalah merubah perilaku anggota. "Ibarat penyakit kanker yang sudah kronis," tutur Djoko. Sikap-sikap yang harus dirubah antara lain: minta dilayani masyarakat, dihormati, dihargai atau minta diperlakukan sebagai pimpinan. Sifat lain yang melekat adalah angkuh, masa bodoh, pungli, dan mabuk-mabukan.

Sikap tersebut, merupakan sebagian ciri masyarakat yang ditiru. Pola kebiasaan masyarakat sangat mempengaruhi sikap polisinya. Perubahan perilaku Polisi dibutuhkan penanganan secara komprehensif melalui contoh keteladanan perwiranya, pelatihan-pelatihan yang terprogram, pembinaan mental, pengawasan secara berjenjang. Selain itu, juga peningkatan kesejahteraan sesuai dengan hasil yang dicapai dan penerapan reward serta punishment secara berimbang. Keteladanan adalah merupakan faktor utama untuk mempengaruhi sifat seseorang, untuk itu para perwira sebagai *first line supervisor* difungsikan perannya, dengan selalu menunjukkan sikap dan kinerja terukur sejak dimulai apel pagi sampai dengan selesai tugas. Buku agenda kerja sebagai catatan kerja setiap hari dievaluasi oleh para perwira.

Kapolres telah menetapkan sasaran dan prioritas untuk merubah perilaku anggota. Dimulai dari cara menggunakan perlengkapan perorangan dan kesatuan, penampilan lahiriah yakni penggunaan seragam, atribut, rambut, kumis. Mengubah wajah anggota sebagai pelindung, payom dan pelayan yang dilakukan secara bertahap melalui latihan kemampuan sebagai Pelindung, Payom dan Pelayan

masyarakat.

Untuk meningkatkan profesionalitas polisi, dilakukan program pelatihan secara terprogram yang beranjak dari kebutuhan dan hakekat ancaman yang dihadapi. Proses pelatihan tidak hanya di kelas, tetapi dilakukan di lapangan dengan cara mengumpulkan fakta-fakta dan diskusikan yang dipimpin oleh perwira. Hasilnya dilaporkan kepada Kapolres melalui Waka Polres. Anev pekerjaan dan tugas dilakukan setiap hari Sabtu sore. Pembinaan mental dan rohani keagamaan juga dilakukan sesuai dengan ajaran agama masing-masing setiap hari Jumat.

Upaya lainnya adalah dengan melakukan renovasi Kantor Mapolres yang merupakan komitmen Kapolda Metrojaya. Mapolres, layaknya sebuah etalase untuk menarik peminat membeli barang. Bila gedung Mapolresnya bagus diharapkan masyarakat selalu berkunjung dan tidak menjauhi. Di dalamnya harus "dijual" petugas-petugas yang berkemampuan melayani sesuai dengan fungsinya. Kantor Mapolres Jakarta Utara adalah milik masyarakat yang dipercayakan kepada Polri. Untuk itu setiap pejabat sebagai pimpinan ditingkat Polres wajib memelihara dan menjadikan Mapolres tersebut sebagai milik sendiri.

Setelah program tersebut dirancang, hal lain yang tak kalah penting adalah pengawasan (*controlling*). Pengawasan di Mapolres Jakarta Utara dilakukan secara berjenjang, tertutup dan melekat pada fungsi masing-masing. Catatan kekeliruan yang dilakukan anggota akan berpengaruh kepada perwira. Mereka akan mendapatkan tegoran/hukuman disiplin.

Sebagai Kapolres, Djoko tentu telah mengetahui kriteria polisi yang diidamkan masyarakat. Menurutnya, saat ini masyarakat menginginkan Polisi yang tidak bersikap arogansi, menghayati nilai-nilai

inti (*core values*) yang mencakup integritas pribadi (*integrity*), kewajaran atau keadilan (*fairness*), keberanian (*courage*) dan welas kasih (*compassion*). Nilai-nilai inilah kelak akan menuntun tata laku dan penampilan Polisi yang menjunjung tinggi hukum pada masyarakat demokratis. Integritas pribadi menjadi titik sentral yang hakekatnya menampilkan ketaatan, rasa hormat, kejujuran, keberanian. Welas kasih menuntut disiplin pribadi yang konsisten. Merupakan fondasi penegakan hukum dan bertanggung jawab kepada warga yang memberikan kepercayaan kepadanya.

Kewajaran adalah suatu nilai yang dicirikan oleh terbebasnya petugas Polisi dari prasangka-prasangka dan perasaan favorit yang berlebihan. Nilai ini akan menuntun Polisi untuk memperlakukan semua saksi korban dan tersangka secara adil, wajar, tanpa terpengaruh pada perasaan dan kepentingan pribadi. Sedangkan rasa hormat yaitu, nilai yang mencerminkan kebanggaan pada Korps Polisi dilandasi dengan itikad untuk memperbaiki kelemahan dan kekeliruan yang terjadi sebelumnya dengan sikap rendah hati dan sabar.

Kejujuran merupakan suatu nilai yang memperkokoh integritas seseorang anggota Polisi. Kejujuran berarti dipercaya, tulus hati sesuai dengan pengalaman. Menjauhi sikap arogansi kekuasaan, dan penyimpangan tugas dengan membohongi diri sendiri. Keberanian merupakan nilai yang harus dimiliki dan ditanamkan pada setiap anggota Polri untuk melindungi jiwa dan harta benda warga masyarakat.

Langkah tersebut bertujuan agar Polres Jakarta Utara mendapat kepercayaan masyarakat dan mampu memberikan warna baru bagi Polri umumnya dan Polda Metro Jaya khususnya. Tentu warna yang mempercantik rupa Polri, bukan sebaliknya. **☑ JETE-MAN**

**Saya selalu melakukan yang terbaik ketika saya sadar tugas yang diberikan akan sulit. Dengan demikian, sikap saya jadi lebih baik, lebih serius, dan saya mulai mempersiapkan diri saya lebih baik daripada jika saya mengira tugas itu akan mudah**

**-- Jed Williams --**