

PROGRAM REFORMIS LANTAS:

Perlu Daya Guna, Daya



Oleh: Adrianus Meliala*)

Mendengar fungsi Direktorat Lalu-Lintas membuat program Layanan SIM dan STNK door to door, apa reaksi kita?

Bagaimanapun, program ini merupakan sebuah terobosan yang tampaknya berpotensi untuk diacungi jempol. Secara sifat, amat sesuai dengan hakekat kebijakan polmas, yang secara proaktif mengutamakan kemauan dan kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, program ini berpotensi untuk populer dan menjadi *champion* atau kebanggaannya fungsi Lantas.

BAYANGKAN, asosiasi yang sudah terbentuk di masyarakat selama ini adalah semua hal sulit akan Anda hadapai saat mengurus SIM dan STNK. Terbayang Anda bakal menghabiskan sedikitnya satu hari penuh di kantor polisi dan Samsat, dengan peluh bercucuran, rasa tak sabar, kesal, marah namun tak berdaya, serta hilangnya sejumlah uang yang tidak sesuai dengan apa yang seharusnya Anda keluarkan. Dan, kini, asosiasi jelek itulah yang hendak dilabrak oleh program ini. Bahwa untuk mengurus dua dokumen itu, kini justru petugas kepolisian lah yang datang ke tempat Anda.

Biasanya, bila ada pihak pemberi jasa yang mengubah pola pelayanannya menjadi proaktif, "jemput bola" atau turun ke bawah, malah bisa dicurigai ada apa-apa di baliknya. Entah karena pemberi jasa itu terdesak kompetitor lain, atau bisa pula karena konsumen mengeluh akan kualitas pelayanannya. Maka, daripada diputus hubungan bisnisnya, sang pemberi jasa boleh jadi tidak ragu-ragu untuk proaktif. Tapi, dalam konteks pelayanan SIM dan STNK, adakah kebutuhan seperti itu?

Memang, selama ini sering terdengar keluhan bahwa untuk mengurus SIM dan STNK tak bisa dilepaskan dari pengaruh para calo yang berkeliaran baik di kantor polisi maupun Samsat. Tak perlu membayangkan calo berpakaian preman dan bertubuh lusuh, banyak anggota kepolisian pun "berpraktek" swasta sebagai calo, memanfaatkan kedekatan dengan sesama polisi dan kewenangannya yang terbatas. Tetapi, karena sifatnya yang monopolistik, sekesal-kesalnya kita pada kacaunya proses pengurusan SIM dan STNK, tetaplah masyarakat yang harus datang ke kantor kepolisian dan Samsat. Masyarakat tidak memiliki pilihan lain.

Jadi bisa dibayangkan betapa luar biasanya program layanan baru 'door to door'

yang dicanangkan kali ini. Sebuah lompatan besar! Dengan kata lain, tanpa mengubah pola pelayanan menjadi "door to door" sekalipun, namun cukup dengan menjadikan pelayanan di kepolisian dan Samsat secara pasti (baik dari segi waktu, substansi, dan biaya), sebenarnya sudah lebih dari cukup. Tetapi tampaknya memang ada yang berbeda di kalangan Lantas Polri. Kita ingat, misalnya, program Pelayanan Mobil SIM Keliling yang banyak mengundang pujian. Demikian pula ketika dilansir Traffic Management Center (TMC) yang sudah mirip dengan apa yang ada di negara-negara maju. Pernah pula masyarakat dibuat 'surprise' oleh penampilan polwan Lantas yang mengatur lalu lintas sambil menari. Dan banyak lagi terobosan lainnya. Intinya, terlihat sekali ada semangat dari kalangan Lantas Polri untuk tampil beda, lebih cepat, dan lebih unggul dibanding fungsi-fungsi lain terkait program-program yang bernuansa reformis.

Toh ada saja kalangan yang sinis mengomentari program baru yang sungguh reformis ini. Misalnya, "Kalau punya duit, apapun bisa dilakukan." Program baru inipun juga bisa menjadi sasaran mereka-mereka yang sinis itu. Bisa dimaklumi, untuk menjalankan kegiatan ini tentu saja dibutuhkan sumber daya yang tak sedikit, baik dari sisi tenaga manusia (SDM), perangkat lunak (aturan dan prosedur), maupun teknologi yang dipergunakan. Sehingga, bisa dimengerti bila muncul dugaan bahwa kalau saja kalangan Lantas tidak menguasai sebagian dana yang diperoleh dari pengurusan SSB (SIM, STNK dan BPKB) sebagai sesuatu yang ditahan (*di-retain*) oleh Polri sebagai penerimaan negara bukan pajak (PNBP), tentulah ide baru jajaran Lantas ini bisa saja tidak jadi.

Mengapa tidak jadi? Katanya programnya bagus? Dugaan saya selaku pengamat

Tahan, dan Daya Sebar

adalah, program ini kemungkinan akan dinilai rendah dari sisi daya guna (*effectiveness*), daya tahan (*sustainability*) dan daya sebar (*replicability*). Masalahnya, ketika dana negara semakin terbatas sehingga harus dihemat, justru tiga jenis 'daya' itu harus tinggi skor-nya guna akhirnya dapat didanai.

Yang pertama adalah sisi daya guna (*effectiveness*) atau efektifitas. Diperkirakan, jumlah anggota masyarakat yang berhasil dilayani dengan sistem mendatangi rumah ke rumah tersebut tidak akan besar. Padahal, dewasa ini jumlah pemegang SIM dan STNK mencapai 50 jutaan lebih. Alhasil, dampak yang bisa dicapai melalui program yang diharapkan menyentuh banyak orang ini diperkirakan tidak besar. Dengan menempatkan petugas-petugas di kota kecil atau tempat terpencil guna menjadi pendata atau pengumpul anggota masyarakat yang membutuhkan SIM atau STNK, barulah jumlah yang lebih banyak dapat tercapai. Dengan kata lain, kegiatan program ini tidak persis door to door benar, melainkan bertemu dengan anggota masyarakat di suatu tempat yang telah dikumpulkan oleh 'pengumpan' (*feeder*).

Bisa saja muncul kilah bahwa, terkait dampak, seyogyanya dilihat bukan dari banyaknya jumlah SIM dan STNK yang dibuat oleh unit-unit proaktif tersebut, melainkan kualitasnya. Ketersediaan anggota masyarakat untuk membuka pintu bagi petugas Lantas secara umum akan menyumbang pada membaiknya persepsi masyarakat secara umum kepada Polri. Tentu saja logika ini bisa diterima, walau kita juga perlu senantiasa berpikir bahwa akan ada banyak hal yang bisa mencegah terjadinya situasi tersebut.

Kalaupun dari segi efektifitas bisa diterima, maka yang lebih sulit adalah sisi daya tahan (*sustainability*). Intinya adalah, seberapa mungkin suatu program bisa berjalan dalam

waktu cukup panjang? Artinya, tidak hanya karena tersedia *resources* atau sumber daya yang banyak, tetapi juga lebih karena masyarakat memang merasa kehadiran program ini penting, sehingga mereka bersedia mengupayakan satu dan lain hal yang membantu program ini bisa tetap berjalan. Saya meramalkan, sebelum masyarakat bereaksi positif terhadap program ini, bisa saja program ini berhenti karena sumber dayanya tiba-tiba dihentikan (karena dana yang ada mesti dialihkan untuk hal yang lain... maklumlah, namanya juga dana taktis) atau karena pejabat Lantas yang mengurus program ini diganti dan penggantinya tidak merasa nyaman sekadar melanjutkan kesuksesan pendahulunya.

Terakhir adalah sisi daya sebar atau *replicability*. Yang dimaksud dengan *replicability* adalah dapat-tidaknya program yang baik ini diterapkan di tempat-tempat lain. Dengan kata lain, ditiru untuk niat yang baik. Sebab, jika program yang baik ini hanya ada di Jakarta saja, katakanlah demikian, lalu dampak yang baik itu tentunya tidak dirasakan oleh masyarakat di tempat-tempat lain. Dalam hal ini, kita perlu memantau apakah memang benar di daerah-daerah lain yang belum menjalankan program ini akan mampu dan mau "meniru" hal yang sama.

Dimensi lain dari *replicability* adalah peniruan sebagian atau seluruh dari elemen-elemen dari program ini oleh pihak-pihak lain di luar jajaran Lantas. Bisakah keberadaan program reformis seperti ini kemudian diadopsi oleh jajaran lain sehingga kemudian menjadi inspirasi bagi lahirnya program "serupa tapi tak sama" di jajaran masing-masing. Jadi, sesuatu yang baik seyogyanya untuk ditiru, bukan? Bukannya untuk di-*emoh*-i atau dice-moooh – walaupun, jujur saja, saya curiga hal itulah yang bakal terjadi.

Sebenarnya tidak hanya untuk jajaran di luar Lantas, bagi kalangan internal Lantas sendiri program ini perlu membawa efek *replicability* tersendiri. Cara memahaminya begini: Mungkinkah program ini kemudian menjawai kalangan Lantas pada umumnya untuk juga menjadi reformis pada saat melakukan hal-hal lain — yang, sejauh ini umumnya memberi persepsi buruk tidak hanya pada kalangan Lantas tetapi Polri pada umumnya. Sebagai contoh, masih tipisnya ketahanan anggota Polantas terhadap anggota masyarakat yang mencoba menyuap.

Jika hal itu bisa dilakukan, dua jempol kita acungkan. Tetapi jika tidak, itu artinya program ini hanya menjadi 'menara gading' yang eksklusif, tetapi tidak menular pada kegiatan-kegiatan Lantas lainnya. 0

*) Kriminolog FISIP UI,
Pengamat Kepolisian