

Popularitas Briptu Norman Kamaru: Jejaring Media Sosial, Tantangan dan Inspirasi Bagi Kepolisian

Iskandar P Nugraha¹



Abstrak

Tulisan ini mengulas fenomena popularitas Briptu Norman Kamaru dalam konteks perubahan yang terjadi pada jejaring media sosial yang menggejala sebagai kecenderungan umum forma komunikasi modern. Setelah uraian mengenai fenomena popularitas Briptu Norman yang mendunia, uraian dilanjutkan dengan menempatkan fenomena ini dalam konteks dan spektrum kehidupan sosial Indonesia masa kontemporer lebih luas, yang telah banyak mengubah masyarakat sipil/madani sejak Reformasi. Proses globalisasi teknologi komunikasi dan perkembangan penggunaan media sosial menjadi kunci dari tantangan yang harus direspon untuk tugas-tugas kepolisian menyertakan masyarakat publik sebagai subyek. Tantangan dan peluang dengan mengambil inspirasi fenomena Norman Kamaru menginsyafkan pemahaman bahwa perkembangan penggunaan media sosial sebagai kontrol sosial baru sedang terjadi seperti contoh-contoh dan alasan keaktifan pengadopsian pendekatan di tempat lain, seperti praktek kepolisian Australia. Kesimpulan mempertimbangkan fenomena Norman Kamaru sebagai momentum meningkatkan profesionalitas Polisi yang dapat ditakar, transparan dan memiliki akuntabilitas yang tinggi.

Kata Kunci : *Briptu Norman, Sosial Media, kemitraan Polisi dengan Publik, Perpolisian Masyarakat, Teknologi Informasi*

1. Drs. Iskandar P Nugraha, MA; Konsultan budaya dan Komunikasi IHPCP AusAid (2005-2008); pengajar di Dept of Indonesian Studies University of Sydney (2008-2009) mengajar kuliah 'Culture and Society in Indonesia'.

Seputar Popularitas Briptu Norman Kamaru²

Ceritanya dimulai ketika seorang polisi Brimob berpangkat rendah (Briptu) yang berasal dari wilayah yang jauh dari pusat kekuasaan (Jakarta), tiba-tiba menjadi selebriti dan begitu populer di Indonesia. Ia menjadi terkenal bukan karena melewati proses seleksi ajang pentas selebritas televisi di televisi seperti 'Indonesian Idol' atau Kontes Dangdut Indonesia (KDI), tapi terjadi secara kebetulan. Ia adalah Briptu Norman Kamaru dari Gorontalo, merekam dirinya kala melakukan lip-sync lagu India berjudul "*Chaiyya-Chaiyya*" yang orisinalnya dinyanyikan Sharukh Khan di sebuah film box-office Bollywood yang terdapat di jejaring YouTube.³

Tertarik dengan gayanya yang menghibur, seseorang (kemudian diketahui adalah seorang mahasiswa), men-sharing rekaman yang di-upload pada situs video-sharing Youtube itu di jejaring sosial Facebook pada tanggal 29 Maret 2011. Dalam sekejap, kurang dari 2 minggu, rekaman video yang direkam dari telepon genggam itu menjadi 'viral' dan mendapat perhatian animo besar khalayak pengguna dunia elektronik maya/virtual di Indonesia. Salah satu penyebabnya adalah bahwa ia adalah juga seorang polisi!

Tema utama yang menjadi perbincangan berdasarkan video bertajuk 'Polisi Gorontalo Menggila' itu adalah munculnya suatu representasi baru atas sosok polisi Indonesia, dengan citra barunya yakni 'polisi humanis' atau label 'polisi juga manusia'. Dari pengamatan, dalam waktu hanya 6 hari saja, Briptu Norman Kamaru telah menarik perhatian sekitar 164 ribu orang lebih. Beberapa minggu kemudian, *video clip*-nya sudah disaksikan lebih dari 2 juta orang. Di jejaring media sosial *Facebook* dalam waktu yang tidak terlalu lama, ia telah diikuti sebanyak 167 ribu orang Indonesia dan seiring dengan perkembangan waktu, jumlah itu pun terus bertambah. Selain di *Facebook*, berita-berita mengenai dirinya pun menjadi '*trending*' (topik pemberitaan) di *Tweeter*, suatu jejaring sosial media lain yang juga amat populer dan banyak memiliki pengikut di Indonesia.

Karena dia dianggap melakukannya ketika sedang bertugas (belakangan diketahui tidak), respon dari pihak Polri terhadap fenomena Norman langsung dikeluarkan. Kadiv Humas Mabes Polri, Irjen Anton Bachrul di Jakarta, pada tanggal 6 April, menyatakan bahwa Norman harus mendapat hukuman dari atasannya (di Gorontalo) karena telah melanggar kedisiplinan dari seorang polisi yang tengah bertugas. Isi rekaman videonya itu juga dianggap kekanak-kanakan. Kabid Humas Polda Gorontalo, AKBP Wilson

2 Penyusunan fenomena Norman Kamaru ini merupakan hasil simpulan dan kristalisasi dari pengumpulan data yang dilakukan secara online, dengan cara mendokumentasikan aspek-aspek dan dimensi seputar munculnya popularitas dan predikat selebriti dari Briptu Norman Kamaru, dengan meng-google lewat kata kunci 'Briptu Norman' dan polisi. Yang termasuk dalam data adalah berita-berita headline media massa, respon maupun komentar yang terdokumentasikan baik pada media massa elektronik/online maupun media sosial seperti kaskus, Facebook, You-Tube, Twitter dan apa yang dapat diakses lewat google. Pengumpulan ini dilakukan dalam kurun waktu 20 April-10 May 2011.

3 Periksa, <http://www.youtube.com/watch?v=zb255PVMY8w> Diakses 8 Mei 2011.

Damanik, selanjutnya mengatakan akan mengusut soal mengapa ia mengunduh video itu di *You-tube* dan sanksi administratif dengan tuduhan melanggar kode etik kedisiplinan polisi akan segera akan dikeluarkan.

Sementara itu, wabah Briptu Norman tidak lagi dapat terbendung seperti virus yang menyebar dengan cepatnya. *Fans Club* di *Facebook* yang didedikasikan untuk sang Polisi semakin populer dan diikuti. Tidak lama sesudah rencana sanksi akan dijalankan, 93 ribu pegagumnyanya pun langsung bergabung. Mereka juga melontarkan respon-respon positif, masih di jejaring *Facebook*. Kalau pada tanggal 8 April ia 'baru' dapat menarik sekitar 300 orang yang meng klik 'Like' untuknya, lengkap dengan 60 komentar yang isinya beragam, pada tanggal 15 April, penyuka Norman telah mencapai jumlah fantastis, mencapai 5.686 orang dan 2.443 buah komentar macam-macam, yang intinya memberikan sinyal dan respon kuat yang positif dan mendukung dirinya.

Tampaknya, media massa modern di Indonesia belajar dari fenomena menarik di dunia *online* ini. Media massa komersial menjadi pihak selanjutnya yang mengambil kesempatan emas atas fenomena polisi Norman untuk mengeduk keuntungan yang dapat diperoleh seluas-luasnya. Popularitas dan kontroversi seputar Norman diketengahkan dan mereka kemas sedemikian rupa sehinggacerita menarik di balik kehidupan polisi seperti yang diwakili oleh Norman bias menjadi fokus berita yang cocok menjadi konsumsi publik, terutama untuk mengisi program televisi ber-rating tinggi (seperti ragam infotainment/gossip atau kemasan *reality shows*). Kontroversi mengenai upaya-upaya Polri/atasannya untuk memberlakukan sanksi, menjadi satu bahan yang dieskplotasi dalam kemasan tersebut, dan ironisnya, telah menjadikan Norman sebagai seorang selebriti hanya dalam sekejap mata.

Pemirsa Norman di televisi tampaknya 'diarahkan' untuk menentang rencana pemberian sanksi itu seperti apa yang sedang terjadi di dunia maya. Mereka langsung berdiri di sisi Norman sebagai mewakili representasi sebagai rakyat. Masyarakat tampaknya telah belajar bahwa suatu sanksi terhadap seseorang polisi (rendahan) jelas berdampak buruk bagi promosi karir masa depannya, padahal Norman dianggap telah menghibur rakyat yang menjadi tugas ayoman polisi. Oleh karenanya, tidak mengherankan bila rencana atasannya untuk bersiap menghukum serta memberikan sanksi disiplin tersebut malah kemudian diterjemahkan sebagai cermin tindakan semena-mena institusi polisi terhadap seseorang yang tidak saja pandai menghibur tapi menjadi kanal pemberi dimensi positif terhadap pencitraan buruk atas sepak terjang (sebagian) anggota Polisi yang tidak habis-habisnya.

Berita seputar perilaku oknum polisi (*bad cops*), dengan citra umum polisi yang sangar, tidak berdiri di pihak rakyat namun elit berpengaruh, lebih akrab dengan korupsi ketimbang berbagi dengan rakyat biasa, seperti pemberitaan mengenai mafia pajak/kasus

Kusno sebelumnya berbeda sekali dengan berita mengenai Norman yang merepresentasikan sebaliknya.

Pesan hukuman terhadap si polisi 'polos' dilihat sebagai bentuk 'kesewenangan' dan karenanya, oleh 'massa' dijadikan momentum mengarahkan masyarakat untuk secara spontanitas membentuk gerakan bersama untuk penentangan yang dikemas 'demokratis', bahu-membahu dalam menjunjung kebebasan berekspresi. Fenomena popularitas dan respon atas terhadap Norman boleh dikatakan merupakan fenomena baru, gerakan gabungan yang disokong dan tertolong oleh kehadiran dunia maya teknologi komunikasi di Indonesia. Reaksi cepat dan respon media massa elektronik mengekspos habis persoalan-persoalan itu telah membawa persoalan Norman masuk ke ranah publik. Bila semula eksklusif hanya pada pengguna dunia komunikasi massa, namun kemudian ia melebar. Kur dukungan media massa makin meratakan jalan penyatuan individu-individu yang mengimajinasikan diri sebagai kelompok subyek polisi bersama-sama menyuarakan agendanya bagi reformasi di tubuh kepolisian.

Masyarakat akhirnya lega dan juga merasa 'menang' oleh karenanya, seraya tidak lupa memberikan acungan jempol atas keputusan positif Polri tidak memberikan sanksi namun justru sebaliknya terhadap Norman. Norman didukung dan bahkan berbalik dianggap sebagai aset penting bagi Polri. Tampaknya Polri menyadari dan menginsyafi bahwa seorang sosok polisi seperti Norman justru memiliki kekuatan dahsyat memperkuat legitimasi tugas dan tanggungjawab kepolisian Indonesia. Ia berpotensi menjadi duta 'Public Relations' Polri sebagaimana diperlihatkan dengan munculnya pernyataan resmi bahwa Norman diharapkan dapat menjadi penyemangat meningkatkan kerjasama antara kepolisian dengan masyarakat.

Briptu Norman pun dibebaskan tampil di depan khalayak masih dalam seragam dinas polisinya. Ia muncul di beberapa acara infotainment/reality show terkenal. Ia tampil pada acara 'Bukan Empat Mata' (tanggal 7 April), satu hari sesudah rencana menerapkan sanksi untuknya dicanangkan. Muncul gagah namun malu-malu dan lengkap dengan seragamnya, Norman disaksikan pemirsa Indonesia baik di tanah air maupun luar negeri (lewat satelit/TV online) ketika memperlihatkan kebolehannya. Dalam semalam ia menjadi idola baru yang bersanding dengan sejumlah selebriti terkenal Indonesia lainnya dengan kapasitasnya sebagai polisi. Rekaman acara itu pun kemudian juga masuk ke Youtube seperti videonya dan memperoleh pengunjung yang tidak sedikit pula. Norman segera menjadi kebanggaan koleganya dan sempat memperlihatkan kebolehannya di depan polisi lainnya. Ia telah dianggap membuka jalan bagi inspirasi inovatif bagi anggota-anggota polisi lainnya.

Masyarakat tidak saja memberikan sekadar apresiasi dan penghargaan positif, tetapi juga ingin memberikan sesuatu yang dianggap berharga yakni berupa hadiah. Di samping

kesempatan masuk rekaman oleh seorang penasehat hukum Farhat Abbas, ada pula yang menjanjikannya sebuah motor gratis. Tampaknya, respon positif kepada Norman mencerminkan bentuk remunerasi pada seorang polisi yang dianggap mewakili sosok polisi ideal yang didambakan: baik, jujur, inovatif kreatif dan rendah hati. Semua kualitas karakter itu seolah didapat dan direpresentasikan dengan baik oleh Norman. Tawaran mendapatkan beasiswa sekolah untuk berkuliah di Jurusan Hukum Universitas Bung Karno Jakarta, dapat pula diterjemahkan sebagai bagian dari respon aktif masyarakat yang ingin merealisasikan peningkatan profesionalitas seorang polisi Indonesia karena tantangan mereka yang kian kompleks. Seperti yang diutarakan oleh Norman sendiri dalam suatu wawancara, keinginannya yang utama bagi dirinya bukanlah menjadi seorang selebriti terkenal tetapi menjadi seorang polisi yang profesional.

Menjadi polisi yang profesional jelas akan didukung oleh masyarakat. Tanggapan dan respon masyarakat terhadap Norman, sikap terhadap sangsi yang akan diberikan namun urung dikenakan adalah dimensi-dimensi yang menarik ketika kita mengikutsertakan citra polisi, kinerja dan profesionalitasnya. Semua yang dilakukan kepada Norman adalah representasi bentuk penghargaan masyarakat sebagai mitra Polisi. Hal itu menginsafkan kita pada pesan utama bahwa: masyarakat Indonesia telah berubah, dan polisi juga harus ikut berubah, dari pihak yang pasif untuk perubahan menjadi pihak-pihak yang aktif. Keaktifan masyarakat menempatkan sepak terjang polisi pada lampu spot light juga dibarengi oleh sikap yang tidak segan-segan memberikan penghargaan pada mereka yang memenuhi kriteria ideal.

Dalam upaya-upaya itu, generasi baru Indonesia, terutama yang lebih muda, terdidik dan urban telah memainkan peran dalam menciptakan fenomena aktif keterlibatan aktif terhadap kepolisian. Lebih jauh lagi, media sosial dan internet telah menolong mereka dalam mewujudkan itu kepada arah perubahan yang signifikan.

Kemudahan memperoleh informasi lewat jaringan online telah membawa fenomena Norman untuk dapat diperkenalkan pula di luar tataran dalam negeri. Setelah beritanya muncul dari media lokal berbahasa Inggris seperti *The Jakarta Post*, Tanggapan terhadap Norman mencuat di dunia internasional, terutama di tempat-tempat yang memiliki kepentingan dengan membaiknya demokratisasi dan situasi sosial dan perubahan-perubahannya yang terjadi di Indonesia, lewat berita berbahasa Inggris. Berita mengenai popularitas seperti digambarkan di Indonesia juga diberitakan dan dibicarakan di beberapa pers dan media internasional. Dengan agenda media masing-masing, cerita mengenai Norman menjadi konsumsi pemberitaan hangat dan diskusi publik. Masuk lewat diskusi mengenai Norman, pembahasan mereka kemudian mengarah kepada sorotan terhadap aspek-aspek yang lebih luas, yaitu citra polisi, kinerjanya dan profesionalitasnya di Indonesia.

Apa yang tampak dari pemberitaan di luar negeri adalah bahwa fenomena Norman menghantarkan kesimpulan bahwa persoalan-persoalan di tataran Indonesia antara lain dipengaruhi oleh faktor kekuatan dahsyat yang dimainkan oleh media online dimana media sosial di Indonesia termasuk di dalamnya. Sebagaimana fenomena-fenomena yang terjadi di bagian lain di dunia, akhir-akhir ini peran media sosial begitu mengemuka. Begitu antusiasnya mereka dengan perubahan yang terrefleksikan oleh fenomena Norman itu sehingga mereka berani memprediksikan (dengan bergurau) bahwa tidak mustahil seseorang seperti Norman, karena popularitasnya itu, bila menjadi seorang Presiden mengingat fenomena banyaknya selebriti menjadi anggota DPR akhir-akhir ini.⁴

Fenomena Norman, Polisi dan Indonesia Kontemporer

Fenomena Norman adalah pantulan dari perubahan-perubahan yang terjadi di Indonesia dalam dekade terakhir. Sensasi yang dihasilkan dari internet sedang menjadi bagian dari dimensi sosial di Indonesia seperti di tempat lain di dunia. Munculnya demam akan sesuatu dikarenakan internet telah terlihat jauh sebelum fenomena Norman. Misalnya YouTube pernah menampilkan rekaman gaya 'Sinta dan Jojo dengan Keong Racun'nya atau video-klip 'Udin Sedunia' yang juga menghebohkan.

Pada satu sisi, isi video Norman tidak ada perbedaannya dengan yang telah disebutkan dan semuanya menghibur. Namun berbeda dengan lainnya, fenomena Norman tidaklah hanya sekadar sensasi hiburan namun memiliki dimensi lain yang lebih luas. Bila Norman melakukan aksinya tanpa berseragam Polisi tentu tidak akan mendapat sensasi sebesar yang diperkirakan. Penampilannya itu hampir pasti akan dianggap sebagai generik, biasa, diperlakukan seperti halnya kepada ribuan rekaman You-Tube lip-sync yang diunduh setiap saat. Sekali disaksikan kemudian dilupakan.

Dengan seragam polisi, masyarakat Indonesia pada khususnya langsung mengidentikkan video itu pada sisi Norman sebagai 'polisi bernyanyi'. Selain itu, bahwa ulah seorang Polisi (berjoget) di You-Tube telah menggegerkan dan menjadi kontroversial, sesungguhnya pernah juga pernah terjadi di negara Asia Tenggara lain (Thailand).⁵ Namun untuk seorang polisi di Indonesia baru inilah yang pertama kali.

Fenomena Norman ini dapat dianalisa dari begitu banyak sisi yang berhubungan dengan perubahan masyarakat dalam konteks perubahan sosial dan politik di Indonesia. Pertama, Norman adalah representasi dari seorang polisi dari generasi baru Indonesia yang besar di alam Indonesia yang tengah berubah, yakni ketika kebebasan mengekspresikan

4 Palmer W dan Dibley, T, 'Norman 'Like' Bollywood', Inside Indonesia (online), 103: Jan-Mar 2011.

5 'Dancing Thai police star in new YouTube video', <http://www.philstar.com/Article.aspx?articleId=603622&publicationSubCategory=200>. Diakses 9 Mei 2011.

diri dan berinovasi telah menjadi bagian dari gaya hidup berkat berhembusnya angin baru era reformasi yang mengepidemi hingga pelosok-pelosok wilayah Indonesia. Ia sedikit banyak berbeda dengan generasi sebelumnya dalam alam kehidupan Soeharto yang penuh formal dan kekakuan, di mana keterbatasan dan ketakutan serta sangsi intimidasi begitu dominan diterapkan dalam segala layer kehidupan masyarakat.

Klip-videonya yang meracik dan mengkombinasi musik, humor dalam sosok polisi yang tidak menakutkan/bringas memberikan paling tidak dua dimensi padanya, yakni sebagai polisi karena pekerjaannya dan sebagai manusia dengan hak azasinya. Tidak mengherankan bila komentar pertama yang muncul dari masyarakat adalah 'polisi adalah juga manusia dan Norman telah menyuarakan hal itu lewat caranya yang menghibur'.

Bentuk dari hiburan yang disajikannya juga menyiratkan secara tidak langsung bahwa betapa kuatnya pengaruh dunia internasional pada masyarakat Indonesia sekarang yaitu sejak kran keterbukaan informasi dibuka. Kuatnya pengaruh film dan lagu asing (India) lewat internet menyiratkan betapa kuatnya generasi muda di Indonesia going internasional seperti di tempat-tempat lain di dunia. Pada galibnya yang dilakukannya adalah refleksi respon aktif tiap individu yang memiliki akses terhadap budaya dan informasi tentang perubahan dan penyerapan informasi yang memberi penguatan dan rasa percaya diri baru mereka. Seorang blogger misalnya menunjukkan dimensi multi dari seorang polisi dengan mengatakan bahwa 'kalau dia (Norman) suka nyayi dan berjoget dengan menggunakan pakaian dinas berarti ia polisi yang heppi'. Selanjutnya, komentar adalah 'Tidak mengapa ia memiliki rasa humor karena mungkin untuk mengatasi kebosanan. Jangan dihukum! Bila ia tampil di TV dan bisa joget, bagus untuk imaji polisi.'

Kedua, Norman juga menjadi bagian dari perhatian masyarakat yang menggunakan dan digunakan oleh jejaring komunikasi maya seperti yang menghinggapi dan menjadi bagian dari gaya hidup generasi Indonesia termasuk generasi muda yang tergabung di korps Bhayangkari itu. Mungkin hampir tidak ada di antara mereka yang belum pernah menggunakan sarana internet, tidak memiliki e-mail dan mendaftarkan diri dalam jejaring media sosial yang tersedia. Cara-cara seperti itu telah memberikan reformasi dan perubahan dalam mempengaruhi elemen perilaku sosial. Revolusi dalam komunikasi media modern memiliki kecenderungan untuk mengerahkan masyarakat pada lintas profesi, umur dan jender untuk menciptakan gerakan yang memiliki legitimasi, kuat dan teridentifikasi secara jelas. Sebagai contoh misalnya munculnya pembentukan grup-grup tertentu, *Fan Pages*, *mailing lists* atau *hashtag* (terdapat pada *Twitter*, *Facebook*, *YouTube* dan seterusnya).

Pendeknya, heboh Norman adalah bagian dari fenomena teknologi yang digunakan untuk meng-update situasi tertentu dan memberikan ruang untuk berinteraksi yang

mengarahkan pada pemenuhan cita-cita dan hasrat-hasrat ideal. Gerakan untuk mendukung Norman adalah satu refleksi dari penyatuan pelbagai gerakan masyarakat (didominasi oleh kaum muda) yang memiliki kesamaan idealisme bagi perubahan cepat. Dalam kaitannya dengan adanya dimensi Polisi di sini, apa yang dilakukan masyarakat adalah pendekonstruksian citra polisi dengan pendekatan alat baru, lebih transparan, demokratis, bahkan murah dan dilakukan damai untuk melawan apa yang 'masa lalu' seperti imaji kaku, formal, munafik, tertutup dan tidak dapat diukur.

Sektor keamanan dan ketertiban seperti Polri sudah sejak awal Reformasi telah menjadi bagian dari sorotan utama dalam upaya perbaikan sektor masyarakat sipil/ masyarakat madani.⁶ Meskipun telah banyak yang telah dicapai, pada banyak aspek masih perlu percepatan tidak saja menjadi transisi masa lalu namun benar-benar suatu perubahan. Hal-hal inilah yang coba ditekan oleh kekuatan-kekuatan yang didorong dengan munculnya generasi baru yang antusias dengan hal tersebut.

Jelaslah dari paparan di atas bahwa fenomena Norman ini berkaitan besar dengan tantangan yang sedang dihadapi oleh institusi-institusi penegak hukum baik dalam upaya untuk menjalankan tugasnya yang lebih kompleks namun juga amat berpengaruh terhadap Public Relations dan hubungan mereka dengan masyarakat. Tantangan itu adalah kecenderungan penggunaan media online dan sosial media yang baru diperkenalkan sejak 2009 itu sebagai modus baru pembentukan opini, pencitraan pada berbagai layer masyarakat.

Media sosial telah mengambil alih komunikasi digital dunia terutama lewat jejaring *Facebook Fan page*, *twitter* dan kanal *YouTube*. Khusus dalam peran *twitter* misalnya, masyarakat kini mencari update sesuai waktu/realtime dan meninggalkan media masa yang kadang lebih lambat memberitakannya, lebih-lebih seringkali telah ditambah dengan opini dan agenda media masing-masing. Tantangan tersebut juga melingkupi dan berdampak pada cara berkomunikasi, cara kerja dan profesional di arena kepolisian. Sejauh mana sesungguhnya kekuatan media dan jejaring sosial tersebut berjalan?

Media Sosial Internet, Tantangan dan Inspirasi bagi Kepolisian

Di banyak negara maju media sosial internet telah mulai digunakan untuk membantu pekerjaan polisi. Di Australia misalnya, tantangan yang dihadirkan justru dijadikan oportuniti/kesempatan bagi polisi untuk makin meningkatkan profesionalitas mereka, tidak saja sebagai bentuk rasatanggapi dengan budaya baru dari generasi baru publik yang kini kian memiliki kecenderungan mengakses informasi dengan cara-cara baru yang cepat,

6 Civil Society and Security Sector Reform in Indonesia: 1998-2006. Tersedia pada <http://www.dd-rd.ca/site/PDF/publications/demDev/SSR-Indonesia.pdf>.

dapat diukur, tetapi juga upaya untuk melibatkan masyarakat secara aktif di dalamnya, memandang masyarakat mitra yang berkepentingan secara bahu-membahu menjadikan profesionalitas pelayanan polisi semakin untuk dapat ditingkatkan.⁷

Polisi Australia di negara bagian Queensland dan South Australia misalnya, dapat dijadikan ilustrasi contoh keberhasilan mereka dalam mengantisipasi penggunaan media sosial.⁸ Mereka tidak saja dengan aktif selalu meng-update website-nya namun juga dengan secara aktif terlibat langsung sebagai pemain dalam model kanal media sosial, yakni model yang sedang digandrungi dan kian populer digunakan oleh masyarakat luas Australia. *Websites* mereka dikembangkan tak ubahnya seperti model surat kabar online yang menyediakan update dan berita teranyar yang dianggap menjadi perhatian publik yang diayominya seraya membentuk komunitas yang mampu mengurangi gap dan selanjutnya membaurkan antara polisi yang bersahabat dan profesional dengan publik yang dihadapi.

Fokus perhatian website itu tidak saja mengenai berita-berita utama tentang ketertiban lokal maupun dalam negeri, tetapi apapun dengan tema kepolisian sehingga polisi yang telah menggunakan media sosial dapat belajar dari pengalaman polisi di tempat-tempat lainnya. Konten pun beraneka ragam terutama menghantarkan berita yang khusus dan spesifik tentang operasi-operasi ketertiban, berita mengenai kecelakaan lalu lintas, penangkapan terhadap pelaku kriminalitas yang meresahkan masyarakat dan hal-hal lainnya yang mampu memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai keberhasilan-keberhasilan polisi, kendala-kendala yang mereka hadapi dan keinsyafan dari masyarakat bahwa peningkatan profesionalitas polisi harus didukung secara luas oleh masyarakat yang menjadi bagian dari kehidupan polisi sehari-hari. Kanal komunikasi tersebut tidak saja dihubungkan dengan video klips dalam format You-Tube dan dimasukkan di dalam website resmi mereka, tetapi juga menciptakan 'podcast' mengenai pesan-pesan penting dari polisi di mana masyarakat memiliki pilihan untuk mengunduh dan mendengarkannya.

Sejak menggunakan pendekatan seperti itu, manfaat luar biasa didapatkan oleh pihak kepolisian dalam melakukan tugas-tugasnya. Tidak saja mencari jalan keluar untuk soal-soal sepele seperti mencari jejak binatang piaraan yang hilang, tetapi juga untuk hal masalah-masalah besar di masyarakat seperti penjualan narkoba, ancaman terorisme dan seterusnya. Rekaman CCTV untuk kejahatan yang diunduh di website memberikan informasi dan ajakan kepada masyarakat untuk polisi. Dengan cara ini masyarakat secara tidak langsung terlibat dalam peran aktif melawan kriminalitas.

7 Miller Linda, *Community policing: Partnerships for Problem Solving*, 2010 hal. 239.

8 Contoh dari bagaimana antisipasi aktif polisi Australia dalam hal ini, dapat diperiksa pada website dan media sosial mereka yang tersedia di internet. Sebagai contoh, website polisi Negara Bagian South Australia (www.sapolicenews.com.au), lengkap dengan link dengan YouTube, twitter dan facebooknya.

Dengan melakukan pendekatan Public Relations dan informasi secara online tersebut, posisi polisi dalam pekerjaannya dapat terbantu dengan masuknya laporan-laporan, ditemukannya saksi-saksi aksi kejahatan atas laporan masyarakat. Termasuk di dalamnya juga adalah upaya agar pencegahan kejahatan dan pengurangan dampak buruk keselamatan petugas kepolisian ketika bertugas dapat ditekan sekecil mungkin.

Berdasarkan evaluasi mereka, pekerjaan polisi menjadi terbantu dan kualitas hasilnya jauh lebih baik dan produktif. Lebih jauh lagi, komitmen polisi untuk menjadi pengayom masyarakat menjadi lebih transparan dan terukur. Sejak polisi Queensland menggunakan media sosial secara produktif, telah terbukti ia memberikan manfaat ketika terjadi keadaan darurat dan *emergency* bencana banjir besar untuk koordinasi penanganannya dan public relations terhadap masyarakat.

Di luar upaya menampilkan tugas sehari-hari polisi, website kepolisian juga menyediakan link/tautan yang menghubungkan masyarakat dengan tugas mendidik masyarakat untuk mendapatkan masukan masyarakat yang ingin terlibat dalam menaikkan citra dan profesionalitas polisi. Sejumlah berita atau artikel terpilih, baik populer, semi ilmiah maupun ilmiah dari jurnal perguruan tinggi kepolisian yang bermanfaat juga dapat dimasukkan, sehingga menjelma menjadi forum yang berfungsi menjembatani gap antar polisi dengan masyarakat dalam konteks dan spektrum yang lebih luas.

Polisi di Australia, bahkan juga membantu dalam mulai memproduksi acara-acara televisi untuk memperlihatkan dan promosi ke masyarakat akan profesionalitasnya dan tentu saja akan memiliki kontrol penuh dan terpercaya mengenai isinya yang sesuai. Kegiatan operasi-operasi yang sesuai prosedur dan manusiawi diperlihatkan dan serta merta mendapat dukungan sportif dari masyarakat. Beberapa rekaman mereka juga tersedia di dalam website dengan tujuan agar dapat memberikan informasi terpercaya atas pelbagai agenda penegakan hukum.⁹ Isu dan gosip yang beredar di masyarakat yang telah meresahkan karena simpang siurnya berita simpang siur sikap dan tugas polisi dapat diluruskan.

Internet, Media Sosial dan Konteks Indonesia

Dalam konteks Indonesia, tantangan dan kecenderungan perkembangan media sosial ini kiranya harus dimanfaatkan. Dengan tersedianya website Polri sudah merupakan awal yang baik namun harus dikembangkan secara luas. Kita telah melihat begitu kayanya pendokumentasian mengenai respon, tanggapan, dan aspek-aspek lain mengenai kinerja

⁹ Ada beberapa acara televisi di Australia yang mampu memberikan peran edukatif untuk preventif maupun show case untuk memperlihatkan standar profesionalitas polisi di Australia. Misalnya program Border Security dan The force: Behind the Line pada Chanel 7 Prime Australia yang memperlihatkan cara kerja profesional dan humanis dari sosok polisi yang tengah bertugas.

polisi sebagai kumpulan suara-suara yang layak didengar bila Polri merasa berkepentingan meningkatkan citra dan kinerjanya terus-menerus.

Harus diingat bahwa fenomena Norman yang memberikan dampak positif bagi citra Polisi memiliki unsur 'faktor kebetulan'. Ia menjadi isu tidak karena kesadaran aktif dari pihak kepolisian dalam memanfaatkan kecenderungan baru dalam penggunaan seluas-luasnya teknologi informasi utamanya di dunia internet/online, seperti yang sudah banyak dimanfaatkan di dunia polisi internasional.

Walaupun masih diabaikan kekuatannya dari dan perilaku penggunaannya, sekali lagi fakta menunjukkan bahwa Indonesia diketahui memiliki jumlah fantastis masyarakat pengguna jasa informasi online dan tergabungnya mereka pada jejaring media sosial. Kini Indonesia menempatkan diri sebagai jumlah terbesar sebagai pengguna *Facebook* di dunia.¹⁰ Akses terhadap internet pun makin besar dan menguat dari masa ke masa hingga ke pelosok-pelosok, pengguna *tweeter* juga mempunyai angka yang signifikan.

Kekuatan internet ini, pada intinya harus mulai dilirik dan dianggap tidak boleh diabaikan dengan sebelah mata. Tidak saja ia sebagai perpanjangan pengganti dari model public relations tradisional sebelumnya tetapi juga dioperasikan secara berbeda dan radikal. Kekuatan dari untuk memberikan citra positif dan menjadi alat public relations yang handal untuk peningkatan profesional polisi adalah kata kuncinya.

Di berbagai belahan dunia lain polisi ikut dalam acara infotainment atau acara-acara kemasyarakatan lain untuk antara lain menyebarkan ide baik dan mengkomunikasikan kepada masyarakat mengenai apa yang sudah dikerjakan dan sedang dikerjakan untuk dan bersama-sama masyarakat. Tidak saja itu dilakukan hanya sekedar memiliki website tapi juga disajikan dengan informatif, menarik dan mengeksploitasi berbagai elemen yang tersedia dan tidak selalu sulit atau mahal direalisasikan.

Respon positif terhadap media sosial internet harus mulai dijadikan acuan yang lebih serius mengingat hal itu tidak lagi bisa terbendung di era baru Indonesia, dan dalam konteks perubahan-perubahan yang terjadi di Indonesia sejak masa Reformasi. Pihak kepolisian makin dituntut untuk responsif, tanggap, kreatif dan inovatif dalam memberdayakan sebesar-besarnya semua elemen yang tersedia. Bagaimanapun kunci profesionalitasnya, seperti juga dalam isu Norman adalah faktor 'manusia' nya.

Pada satu sisi, sudah mendesak untuk melakukan studi dan penerapan bagaimana pesan-pesan Polri dapat dikomunikasikan dengan efektif dan menggunakan alat bantu ini. Dengan membuat model hiburan ala *infotainment* dan hiburan ringan dalam konteks

10 Indonesia has 2nd highest users: President Yudhoyono. periksa, <http://newa.in.msn.com/national/article.aspx?cp-documentid=4842085> diakses, 10 May 2011.

'*edutainment*' misalnya, semua bisa digunakan dan diproduksi untuk memberikan sisi humanis hubungan masyarakat kepolisian dengan masyarakat. Kenyataan menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia akan lebih responsif dan mau menerima suatu pesan bila pesan itu dikemas sesuai dengan budaya mereka yang bertumpu pada pendekatan ringan, verbal/ lisan ketimbang non verbal, formal, kering yang terbukti kurang efektif.

'Norman si Polisi yang berjoget dan menyanyi' telah menjadi momentum awal angin baru yang mengkanalkan perubahan persepsi terhadap polisi di tengah-tengah imaji dominan terhadap polisi terkait dengan perilaku buruk terkait dengan isu korupsi, penyalahgunaan kekuasaan dan hukum yang seharusnya ditegakkan dari sebagian oknum polisi. Adalah tidak adil bila hanya citra yang seperti itu, yang mendisreditkan polisi yang memiliki komitmen tinggi, menjadi citra yang lebih dominan.

Pada sisi selanjutnya, polisi harus juga memikirkan kemampuan untuk lebih sekedar menghibur dan berwajah manusiawi saja, tapi harus dibarengi dengan peningkatan profesionalisme yang bisa ditakar: sejauh mana telah mengayomi masyarakat kita yang makin kompleks di tengah-tengah dimensi kehidupan serba cepat, instan dan terbuka.

Kesimpulan dan Rekomendasi

Walaupun menyentil mengenai aspek polisi, harus dicatat bahwa yang menjadi poin utama dari demam Briptu Norman baru mengenai permukaan awal dari begitu banyak aspek-aspek lain yang harus disorot terhadap kinerja polisi di Indonesia. Lewat fenomena Norman, masyarakat baru tiba pada taraf menyoroti aspek umum namun penting sebagai awal, yakni aspek citra polisi. Masyarakat di sini, belum sampai pada upaya mempertanyakan lebih jauh aspek profesionalitas lainnya dan bagaimana menakarnya secara transparan dan memiliki akuntabilitas. Yang jelas, status seseorang sebagai polisi selebriti tampaknya bisa menaikkan citra positif polisi Indonesia. Ini adalah pelajaran penting yang bisa digarisbawahi. Betapa kekuatan media sosial ampuh untuk dieksploitasi untuk kebaikan polisi.¹¹

Bila euforia permukaan ini telah pupus dan tidak lagi dianggap kontroversial bagi Norman-Norman yang lain, masyarakat, lewat media sosial akan beralih pada tuntutan kinerja dan profesionalitas mereka. Mengingat potensi media sosial yang kuat dan kemampuannya berkolusi dengan media massa dengan label publik, profesionalitas polisi akan menjadi bidikan baru, dan akan terjadi dengan fenomena baru seheboh Briptu Norman.

11 Untuk diskusi menarik mengenai 'bahayanya' selebritas polisi dan aspek-aspek yang terkait, lihat Prigunanto, Ilham, "Bias selebritas pada Panggung Politik", Jurnal Studi Kepolisian Edisi 073/Juni-September 2010 dan artikel di bagian lain Jurnal ini, berjudul, Bias Selebritas Petugas Kepolisian dan Kepercayaan Publik.

Fenomena Norman, keinsyafan terhadap peran penting media sosial oleh karenanya harus dijadikan momentum yang diteruskan untuk upaya-upaya yang terus menerus dan berkesinambungan kemampuan Polri dalam mengkomunikasikan tugas mereka dengan baik kepada masyarakat. Idealnya harus dicarikan jalan bagaimana dapat menggabungkan sentimen populer yang muncul dan berkembang di jejaring media sosial itu, masukan dan sumbangan pemikiran kalangan akademik, praktisi kepolisian dan suara-suara di media massa dalam satu forum di mana Polri memiliki kemampuan memonitor dan mengontrol untuk memproteksi tugas mereka dari distorsi yang dapat diakibatkannya.

Ketika menyikapi fenomena Norman, sebuah komentar pendek di media sosial menyatakan 'saya suka Briptu Norman... sekarang saya suka polisi'. Meskipun itu terdengar sangat sepele, sesungguhnya maknanya cukup dalam. Ini jelas adalah ekspresi suatu dambaandari seorang ayomannya bagi citra polisi ideal: yang manusiawi namun jugaterpercaya'.

Dengan mengambil contoh upaya dari rekan-rekannya di luar negeri menyikapi tantangan dalam komunikasi sebagai inspirasinya, sudah saatnya Polri bertindak lebih aktif, responsif, transparan dan memiliki akuntabilitas. Salah satu caranya, seperti diperlihatkan dalam artikel ini adalah belajar dari fenomena Norman dan menginsyafi peran penting sosial media yang tak terelakkan demi keberhasilan tugas-tugasnya sebagai penjaga ketertiban umum dan pengayom sesungguhnya bagi masyarakat kita.

Bahan Bacaan :

Civil Society and Security Sector Reform in Indonesia: 1998-2006. Available at http://www.dd-rd.ca/site/_PDF/publications/demDev/SSR-Indonesia.pdf

Healey, Justin Ed) (2011), *Social Impacts of Digital Media*, Thirroul, N.S.W: Spinney Press.

Miller Linda (2010), *Community policing: Partnerships for Problem Solving*, Cengage learning Inc2010.

'SAPOL moves into social media', 12 Februari 2011, <http://www.sapolicenews.com.au/more-news/253.html> diakses 10 Mei 2011

Zarella, Dan (2010), *The Social Media Marketing book*, O'Reilly Media.