

Kemiskinan Fantasi pada Narasi Kisah Polisi : Kajian Teoritik Konvergensi Simbolik dan Citra Polisi

Ilham Prisgunanto*



Abstrak :

Tulisan ini secara sederhana ingin memberikan kontribusi nyata upaya peningkatan citra polisi hanya lewat fantasi kisah-kisah yang dimiliki lembaga tersebut. Pola narasi yang apik mampu menyekap, menggiring dan membuat orang takluk pada apa yang disebutkan dalam pesan-pesan yang diagendakan dalam kisah tersebut. Tentu saja tidak mudah apalagi yang ditokohkan di sini adalah pemimpin di tampuk puncak.

Keuntungan terbesar memiliki kisah tersebut adalah penguatan pada organisasi secara internal yang mampu memompa semangat kineja dan etos bekerja (bagi lingkungan internal), sedangkan bagi lingkungan eksternal adalah penciptaan citra positif organisasi.

Kata kunci : *Fantasi, Narasi, Konvergensi Simbolik, Perpolisian Masyarakat*

Latar Belakang

Polisi adalah aparat di garda terdepan dalam sistem peradilan dan penegakkan hukum. Oleh sebab itu unjuk kerja polisi adalah indikasi nyata, apakah implementasi penegakan hukum di Indonesia ini sudah baik atau tidak? Pertanyaan besar apakah reformasi hukum sudah berjalan tecermin dalam kinerja yang diberikan oleh polisi. Dapat dikatakan, bila polisi buruk maka itu menjadi barometer bahwa sistem peradilan di Indonesia ini 'bobrok'. Kenyataan menunjukkan perkembangan masyarakat yang dinamis menuntut agar Polri meningkatkan pelayanan yang tinggi. Polri diharapkan untuk tidak melakukan tindakan yang berpotensi menyimpang, seperti; pemaksaan, kekerasan, tidak mau mendengarkan dan mau mencari tahu

hakikat akar permasalahan yang ada (Sunarno, 2010).

Polisi adalah institusi yang selalu berhubungan dengan masyarakat dan harus tahu benar terhadap apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh masyarakat. Pandangan bahwa polisi bukanlah alat perpanjangan legitimasi poros kekuatan Negara adalah sesuatu yang sulit. Polisi hadir di masyarakat sebagai implementasi sistem demokrasi di Negara tersebut. Polisi sebagai unjuk kekuatan negara yang pro rakyat, dimana polisi dianggap sebagai aparat yang menjadi panglima terdepan bagi masyarakat guna mengantarkan pada kehidupan masyarakat yang adil dan sejahtera melalui kesadaran hukum. Oleh sebab itu di era yang serba demokratis seperti sekarang ini tidak mungkin suatu negara

* Dr. Ilham Prisgunanto, M.Si ; Doktor bidang ilmu Komunikasi dan Dosen Tetap Komunikasi Sosial program S1 dan S2 STIK-PTIK

tidak ada aparat kepolisian.

Sayangnya masih banyak kesalahan interpretasi dan paradigma negatif terhadap polisi yang disebabkan karena pengalaman masa lalu polisi pada Pemerintahan terdahulu. Polisi yang tidak netral karena turut dalam percaturan politik adalah kendala terbesar dalam gerak institusi dan operasi kerja di lapangan. Polisi yang turut membela kekuasaan Negara yang lalim, otoriter dan mengintimidasi rakyat melalui kerja intelijen yang menyeret polisi sebagai 'antek rejim' yang tidak memiliki perasaan dan hati nurani.

Padahal jelas, profil dan tampilan polisi sebagai aparat penegak hukum sudah jauh berbeda dari gambaran keliru tersebut. Polisi di setiap Negara berkembang sesuai dengan tuntutan dan keinginan masyarakat dalam semangat masyarakat madani (*civil society*). Bagaimana bila tidak? Silahkan membaca tulisan kasus di bawah ini yang mengulas bagaimana bila polisi tidak peka dengan lingkungan dan mengikuti tuntutan yang ada di masyarakat.

Kasus Kerusuhan di Inggris Dipicu Penembakan Anggota Polisi

Selang beberapa waktu yang lalu tidak begitu lama tepatnya awal Agustus 2011 dunia dikejutkan dengan pecahnya kerusuhan yang meluas ke seluruh Inggris. Tercatat bahwa kerusuhan bermula di daerah miskin Tottenham di London utara Sabtu (6/8/2011) kemudian meluas ke seluruh wilayah Inggris mulai dari Hackney di London timur hingga kawasan elite Notting Hill, Clapman, Bristol di Barat dan Liverpool di Utara (Kompas 10/8/2011). Dilaporkan bahwa polisi sudah menahan ratusan orang yang disinyalir sebagai pelaku dan ratusan bangunan hancur diserang dan dijajah massa.

Insiden kerusuhan ini disinyalir berawal dari aksi sekitar 300-an orang yang memprotes atas aksi penembakan yang dilakukan oleh anggota polisi Inggris sehingga menewaskan warga

sipil bernama Mark Duggan (29 tahun) pada Kamis (4/8) lalu. Kejadian penembakan tersebut terjadi di sebuah angkutan taksi ketika diadakan razia oleh anggota polisi. Tidak jelas siapa yang melakukan penembakan terlebih dahulu, tetapi anggota polisi tersebut juga terkena tembakan dan dilarikan ke rumah sakit. Kasus penembakan tersebut memicu dan memprovokasi warga untuk melakukan penjarahan dan kerusuhan.

Pada banyak analisis berita diketahui bahwa insiden kerusuhan sebenarnya tidak hanya dilatarbelakangi oleh kasus tindakan kekerasan oleh aparat kepolisian saja, melainkan lebih kompleks. Mulai dari kebijakan ekonomi Pemerintah Inggris yang terlalu menekan masyarakat miskin sampai pada multikulturalisme yang tidak berjalan. Namun memang tindakan polisi yang dianggap banyak orang melewati batas kemanusiaan dianggap sebagai pemicu dan banyak orang masih menganggap polisi sebagai representasi dari kekuatan Negara yang absolut.

Kasus di atas jelas terlihat polisi yang kurang memahami kondisi yang memicu insiden kerusuhan yang berawal dari salah paham antara kerja polisi dengan masyarakat. Jelas di sini ada permasalahan dalam sosialisasi perpolisian masyarakat yang tidak berjalan di Inggris. Terutama pada segmentasi masyarakat tertentu, sehingga muncul kebencian yang mendalam masyarakat kepada polisi yang dianggap sebagai representasi Pemerintahan yang lalim.

Permasalahan

Kondisi kerusuhan di Inggris beberapa pekan lalu memunculkan kekhawatiran akankah Indonesia mengalami hal yang sama? Apa yang harus dijalankan Polri dalam upaya pencegahan dan mengantisipasi kondisi yang mungkin terjadi di Indonesia? Bagaimana cara termudah dalam konteks komunikasi organisasi guna mengantisipasi diri dan membangun citra yang baik?

Pembahasan

Pada kasus insiden kerusuhan di Inggris memang tidak sebenarnya kesalahan pada polisi, tapi tindakan polisi tetap dianggap sebagai representasi kekuatan Pemerintah yang tidak mau mendengarkan masyarakat. Dapat dijelaskan bahwa ada banyak faktor yang menyebabkan kondisi menjadi berkembang menjadi insiden kerusuhan berdarah di Inggris. Beberapa hasil pengamatan dalam tulisan ini akan ditampilkan dan dianalisis dalam kajian teoritik komunikasi organisasi.

Citra Polisi Yang Buruk

Polri memiliki citra yang buruk bila bersumber dari berbagai survei yang pernah dilakukan lembaga survei dan LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat). Misalnya dari hasil survei yang dilakukan oleh Imparsial di Jakarta pada 17 Juni - 4 Juli 2011 yang melibatkan 500 responden yang menyebutkan bahwa publik di Jakarta berpendapat reformasi di tubuh Polri gagal. Sebanyak 61,2% responden berpendapat reformasi di tubuh Polri gagal karena polisi masih terlibat dalam berbagai penyimpangan. Bahkan lebih banyak lagi responden (74,80%) yang menyebut Polri terlibat dalam praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (Editorial Media Indonesia /Selasa, 19/07/2011). Demikianlah kenyataan yang harus diterima oleh Polri dan itu adalah sebuah kebebasan penilaian masyarakat.

Apalagi ditambah dengan pernyataan La Ode Hasan dalam Seminar Budaya Polri Masa Kini dan Masa Depan (17/12/2010) yang diadakan di STIK-PTIK yang menyebutkan bahwa Polri masih lamban dalam bertindak, terlibat dalam gangguan Kamtibmas, kurang memiliki wawasan hukum, tidak ada perlakuan adil dalam layanan, masih ada intimidasi kepada pelapor, masih mengedepankan kekerasan dalam penegakan hukum (Hasan, 2010).

Dari pemaparan di atas jelas bahwa potensi kebencian yang bisa sewaktu-waktu pecah adalah persepsi buruk yang sudah digaung-gaungkan oleh media massa dalam pemberitaan. Belum sampai di situ saja, pada gawai internet bahkan lebih berbahaya seperti banyaknya forum lewat jejaringan sosial yang memandang 'miring' polisi. Padahal jelas di era digital kekuatan informasi dari jejaringan sosial adalah hal utama dan ini jelas tidak dapat dipandang 'sepele' oleh banyak pihak.

Tapi memang dari hasil survei ini tidak dapat dikatakan bahwa temuan adalah salah atau keliru total. Seburuk-buruknya hasil sebuah penelitian itu merupakan cerminan dari kondisi penilaian masyarakat yang sesungguhnya. Polri harusnya menerima dengan 'lapang dada' atas kritikan yang membangun kepada organisasinya. Dengan demikian Polri sebagai organisasi mau terbuka menerima masukan dan kritik. Hal ini merupakan upaya organisasi mau memahami dan mengetahui dinamika yang terjadi pada kehidupan organisasinya.

Dari pemaparan di atas jelas, bahwa sebagai organisasi Polri sudah memiliki cap buruk di masyarakat. Tentu harus diakui untuk mengubah persepsi negatif menjadi positif tersebut tidaklah mudah, perlu proses yang panjang dalam mengubah paradigma dan pandangan masyarakat. Pertanyaannya adalah bagaimana cara memompa dan menaikkan citra yang dimiliki Polri. Salah satu cara yang paling ampuh membangun dan menciptakan citra positif adalah melalui berbagi cerita-cerita dan hikayat organisasi. Satu hal yang dipahami bahwa cerita dan kisah dalam organisasi tidak hanya berimbas pada morale dan performa kerja melainkan citra positif.

Kisah-kisah ini bisa juga berbentuk kelakar (*joke*), pemaknaan subyektif (*subjective meaning*), pola naratif (bercerita) sampai pada visi retorik (*rhetorical vision*) sampai pada performa dari

pemimpin organisasi, mulai dari cara berpakaian, berkomunikasi sampai pada hal-hal yang bersifat non verbal menyangkut gerakan tubuh dan 'kerlingan' (tatapan) mata yang memiliki pemaknaan yang sangat fisosofis.

Kontroversi Tindakan Menyimpang Polisi dan Perpolisian Masyarakat

Masalah klasik dalam operasi kerja polisi adalah menyoal tingkah laku menyimpang polisi di jalan dan penanganan *komplain-komplain* warga yang tidak proporsional terhadap sikap menyimpang polisi tersebut. Pecah insiden hingga memunculkan kerusuhan besar karena sikap menyimpang polisi merupakan kisah usang. Tercatat di Miami, Florida pada tahun 1989 juga pecah kerusuhan yang dilakukan oleh komunitas kulit hitam karena dipicu oleh penembakan yang dilakukan oleh anggota Polisi terhadap pengendara motor berkulit hitam. Kerusuhan dapat menimbulkan kerugian negara baik harta maupun korban jiwa

Tercatat bahwa pada era 1960-an, ditambah 1970-an sampai tahun 1989 hingga sekarang 2011 dapat dikatakan insiden kerusuhan karena dipicu oleh perilaku menyimpang polisi sebagai aparat keamanan dan penegak hukum. Masyarakat masih saja menganggap bahwa polisi poros kekuatan dan perpanjangan tangan Pemerintah yang konservatif, kaku dan tidak mau berubah.

Diketahui bahwa pada perkembangannya ada 3 (tiga) periode yang dianggap mewakili tindakan menyimpang polisi berkaitan dengan kekerasan rasial pada masyarakat urban yakni; selama Perang Dunia I (1917-1919), Perang Dunia II (1943) dan era 1960-an, terutama ketika terjadi kerusuhan pada musim panas di Amerika Serikat (1964-1967) semua ini menunjukkan bahwa tetap saja perilaku menyimpang biasanya dikaitkan dengan pertentangan soal rasialis atau warna kulit. Oleh sebab itu di Amerika Serikat

disarankan agar pasangan polisi harus kombinasi antara kulit putih dengan hitam atau asia agar tidak ada sentimen *primordialisme* dalam operasi kerja (Lovell, 2004).

Jelas di sinilah tantangan terbesar dari kerja perpolisian masyarakat, dalam artian secara lugas polisi harus memahami betul hubungan dengan komunitas (*community relations*) karena jelas sekali bahwa kerja polisi selalu berhubungan dengan komunitas dan tantangan terbesar adalah komunitas akan selalu berkembang sesuai dengan tuntutan zaman. Satu yang harus disadari bahwa sentimen rasialis tetap menjadi satu isu yang harus diperhatikan betul oleh anggota polisi dalam membina hubungan tersebut.

Lemahnya Komunikasi Organisasi

Organisasi dipahami sebagai budaya karena menciptakan makna bernilai dan norma-norma yang dapat terbagi lewat cerita dan ritual-ritual. Selanjutnya ada yang memandang organisasi sebagai sistem politik, dimana kekuasaan (*power*) didistribusikan, mempengaruhi pada penerapan dan keputusan.

Morgan (1986:128) menunjukkan bahwa sebenarnya organisasi dapat dianggap penjara fisik karena mampu menyebabkan manusia hidup terbatas sebagai anggota organisasi. Dengan demikian organisasi dapat dimengerti sebagai sesuatu yang berfluktuasi dan bertransformasi, berubah dan berkembang berdasarkan informasi umpan balik dan kekuatan-kekuatan logika.

Komunikasi organisasi diartikan sebagai proses menciptakan yang saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu dengan yang lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah (Goldhaber, 1993:14). Artinya komunikasi organisasi mengandung tujuh konsep kunci, yaitu proses, pesan, jaringan, saling tergantung, hubungan, lingkungan dan ketidakpastian. Berbeda dengan itu, Wayne

berpendapat komunikasi organisasi adalah suatu pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hirarkis antara yang satu dan lainnya yang berfungsi dalam suatu lingkungan (Wayne dalam Umar, 2002:8).

Hardjana menambahkan, komunikasi organisasi bila dilihat dari variabel-variabel dan komponen-komponennya terdiri dari; kepuasan organisasi, iklim komunikasi, kualitas media, kemudahan mendapatkan informasi, penyebaran informasi, muatan informasi, kemurnian pesan dan budaya organisasi (Hardjana, 2000:48).

Tulisan ini menggunakan definisi yang lebih mendekati pada pengertian, bahwa komunikasi organisasi dianggap sebagai sebuah proses pemberian makna pesan yang dinegosiasikan antara para peserta. Makna itu bukan organisasi tersebut, melainkan transaksi itu sendiri (Pace, 1993:33).

Dari pemaparan di atas jelas tidak ada kesinergian antara pimpinan dalam memberikan keterangan kepada pers dalam tata alur kerja *public relations* menunjukkan bahwa organisasi pesan Polri perlu diperhatikan betul kerjanya. Kecelakaan dalam menafsirkan kerja dalam tata pesan sangatlah berbahaya mengingat perang pesan dalam dunia era digital sudah sedemikian menakutkan.

Ketidakada sinergisan antara Mabes, Polda sampai Polres dan Polsek menunjukkan lemahnya komunikasi organisasi yang dimiliki Polri. Namun memang dalam tulisan ini ingin dipahami bahwa organisasi bukan dipandang sebagai sesuatu yang berhubungan antara struktur atasan dengan bawahan secara obyektif, melainkan pandangan secara subyektif dalam konteks interaksi antar manusia.

Kajian Teori Konvergensi Simbolik dan Narasi

Teori Konvergensi Simbolik ini lebih dikenal dengan istilah analisis tema-tema fantasi yang dikembangkan oleh Ernest Bormann, John Cragen dan Donald Shields dengan menggunakan pola naratif dalam komunikasi. Inti dari teori ini diawali pada pandangan individu akan realitas yang dipandu oleh cerita-cerita yang merefleksikan bagaimana sesuatu itu dipercaya. Cerita atau tema-tema fantasi tersebut diciptakan melalui interaksi simbolik dalam kelompok kecil, dan kemudian dihubungkan dari satu orang ke orang lain dan dari satu kelompok ke kelompok lain untuk menciptakan sebuah pandangan dunia yang terbagi (Littlejohn and Foss, 2005:165).

Dalam tulisan ini akan digunakan teori konvergensi simbolik komunikasi yang menunjukkan bagaimana pola berbagi fantasi kelompok yang menyediakan episode-episode komunikasi kunci dengan penciptaan realitas sosial yang lazim terjadi dengan dilengkapi penciptaan perasaan untuk para partisipan. Diakui memang masih ada keragu-raguan pada proses tersebut dalam kajian ilustrasi teori konvergensi simbolik. Oleh sebab itu perlu adanya penggalian dan penyediaan contoh-contoh dari beranekaragam anggota organisasi yang membuat perasaan dari pengalaman yang mereka miliki.

Berbeda dengan itu penjelasan teori naratif yang paling komprehensif seperti yang dipaparkan Fisher, ia percaya rasionalitas manusia pada semua bentuk didasarkan pada esensi naratif. Konsekuensinya adalah komunikasi dalam semua bentuk yang kemudian dipahami sebagai proses naratif. Tradisi naratif atau *story telling* (pola bercerita) telah dipandang sebagai sesuatu yang berbeda genre dengan argumentasi. Bercerita naratif dipandang sebagai sesuatu yang non rasional, sebaliknya berbeda dengan

argumentasi yang dipandang lebih rasional. Argumentasi dipandang sebagai penuturan dengan pemesanan pada suatu perangkat premis-premis dan konklusi-konklusi berdasarkan spesialisasi aturan-aturan (Fisher, 1987:199).

Berbeda dengan pandangan tradisional, Fisher percaya bahwa naratif juga melibatkan rasionalitas. Naratif sebenarnya dapat digolongkan dalam tradisi rasionalitas yang didiversifikasikan. Argumentasi yang retorik dengan paradigma naratif ditujukan pada perluasan tipe-tipe rasional. Fisher meringkas bahwa cerita naratif tidak terbentuk dari diskursus yang utama karena bentuk argumentatifnya lebih menonjol. Bagaimana kasus dengan lugas diargumentasikan secara ilmiah menurut aspek filosofis dan sesungguhnya. Kasus diceritakan menurut interpretasi dari berbagai aspek dunia yang secara historis dan kultural mendalam dan tajam.

Persuasi terjadi ketika orang melihat ada alasan jelas untuk mengadopsi sebuah pandangan. Alasan terbaik adalah persuasi dapat dipresentasikan dalam bentuk alasan tradisi yang dipresentasikan dengan cara lain. Dalam paradigma naratif, nilai-nilai positif mengkonstitusikan bentuk ekspresi. Memang cerita memiliki kemampuan luar biasa (*powerful*) yang mencatat dan mempersuasikan untuk memberikan alasan-alasan pada presentasi pemikiran tradisional. Bagi Fisher, narasi adalah lebih dari cerita fiksi tradisional yang termasuk kategori verbal atau non verbal terhitung yang bersambung-sambung dari kejadian-kejadian yang menandakan makna untuk didengar. Paradigma naratif menggambarkan apakah orang akan melakukan ketika berkomunikasi. Namun naratif tidak mendikte, melainkan memberikan masukkan apa seharusnya yang dilakukan secara tradisi argumen melalui debat.

Hal ini tidak berarti bahwa cerita itu efektif mengarahkan sikap orang, diperlukan

pengetahuan dan keahlian khusus untuk menceritakan (pola bercerita). Kemampuan membangun kualitas dari koherensi naratif yang tepat. Koherensi adalah derajat bagaimana cerita itu menjadi masuk akal dan merupakan perpanjangan makna. Koherensi diuji dan dipelihara oleh organisasi dan struktur cerita. Koherensi melibatkan 3 (tiga) jenis konsistensi. Pertama konsistensi internal yang menurut Fisher sebutkan koherensi argumentatif atau struktural. Ini adalah derajat yang menjelaskan bagaimana cerita dapat dikaitkan satu sama lain secara bersama. Kedua tipe koherensi eksternal, yang seperti Fisher sebutkan sebagai koherensi material. Kesamaan (kongruen) antara cerita ini dengan cerita lain, derajat cerita terlihat sempurna dalam bentuk kejadian sebelumnya yang dipelajari dari sumber-sumber lain.

Ketiga adalah koherensi karakterologis yang berangkat dari kepercayaan karakter-karakter dalam cerita, baik narator-narator maupun aktor-aktor. Karakter apa yang hendak dibuat dan nilai-nilai apa yang harus diekspos? Seseorang akan tahu perbedaan antara cerita yang baik dengan yang membingungkan. Orang dapat menyebut sebuah cerita yang masuk akal atau tidak. Cerita sedemikian diorganisasikan melalui pendekatan seni berbicara. Diakui bahwa unsur koherensi bukanlah segalanya dalam cerita. Dalam cerita kadang masih gagal dipersuasikan, karena tidak memuat kebenaran.

Kebenaran adalah kejujuran atau reliabilitas dari suatu cerita. Sebuah cerita memiliki kebenaran bila hal tersebut dilihat dari lingkaran kebenaran dari pendengar. Sebuah cerita dengan keberadaan kebenaran sebuah logika akan memberikan alasan baik dari perangkat nilai-nilai yang diambil menurut alasan-alasan pendengar. Di sini seseorang melakukan pembenaran pada 5 (lima) aspek naratif. Pertama, cerita adalah sebuah kisah hikayat dari nilai-nilai. Kedua, nilai-nilai tersebut didekatkan dari moral cerita, keputusan dibuat oleh karakter-karakter atau

tesis komunikasi oleh sebuah diskursus. Ketiga, nilai-nilai diterima dan memiliki konsekuensi-konsekuensi positif dalam hidup orang. Keempat, nilai-nilai dalam cerita konsisten dengan orang-orang memiliki pengalaman. Kelima, nilai-nilai adalah bagian dari visi ideal untuk menghubungkan pada sesuatu yang bernilai kemanusiaan.

Kemiskinan Hikayat dan Saga di Polri

Banyak orang tidak memahami bahwa sebuah organisasi dapat menunjukkan etos kerja dan semangat menggebu-gebu karena ada implementasi komunikasi organisasi berjalan dengan baik. Salah satu yang menarik adalah adanya cerita hikayat yang akan mengerucut pada pandangan filosofis anggota organisasi terhadap badan induk organisasi tersebut. Bisa dikatakan bahwa organisasi dapat hidup karena ada cerita-cerita yang mengerucut pada kehidupan dan budaya organisasi tersebut. Berbeda dengan itu bagi orang yang di luar organisasi akan memandang cerita hikayat dan saga sebagai pembentukan citra dan persepsi yang ada di benak mereka.

Satu pertanyaan mendasar apakah Polri sebagai organisasi sudah memiliki hikayat dan saga yang kuat dalam membentuk dan membangun citra mereka. Dari upaya penelusuran yang dilakukan dengan menggunakan sarana penelusuran (search engine) dari gawai internet yaitu google (<http://www.google.co.id>) dengan menggunakan kata kunci "sosok polisi baik, jujur dan adil dan Indonesia didapat Laman 25 dari sekitar 1,930,000 hasil (0.11 detik). Sayangnya dari sekian banyak data yang ditemukan hanya dua nama yang mencuat dan dapat dijadikan hikayat dan saga dalam organisasi Polri, yakni nama Hoegeng dan Susno Djuadji. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa dua nama tersebut sangat kuat membawa kisah hikayat dan saga dari organisasi.

Terlepas apakah sosok itu baik atau buruk, tetapi semua hikayat mengerucut pada dua sosok tersebut. Dengan demikian jelas bahwa Polri sebagai organisasi hanya memiliki dua sosok ini yang dikenal dan selalu dibicarakan dalam ranah publik di masyarakat. Hikayat yang memunculkan sosok terkuat adalah Jenderal Hoegeng bahkan ada kerinduan yang begitu kuat agar ada sosok yang sama seperti beliau yang bersahaja, tegas dan mau menegakkan keadilan.

Diskusi

Dari pemaparan di atas jelas, bahwa faktor-faktor di atas dimiliki juga oleh polisi Inggris yang dahulu dielu-elukan program perpolisian masyarakatnya dengan pengajuan sosok 'Bobby' dimana ada seorang polisi Inggris yang jujur yang tidak marah ketika dicaci dan dihina oleh masyarakat dalam sebuah kerusuhan. Tapi kenyataannya pecah juga insiden kerusuhan dan dapat dikatakan bahwa perpolisian masyarakat di sana 'mandek' (tidak berjalan). Kesalahan terbesar adalah konsepsi masyarakat yang sudah terlanjur keliru terhadap kerja polisi. Kerja yang berat dari polisi adalah menghapus paradigma keliru tersebut di masyarakat.

Kedua program perpolisian masyarakat sangat berpola *top down*, persepsi perpolisian masyarakat tidak berangkat dari keinginan dan penafsiran masyarakat melainkan keinginan pihak polisi itu sendiri, sehingga terlihat sangat kaku. Alhasil perpolisian masyarakat tidak dilihat secara filosofis melainkan sebuah program kerja rutin saja. Ketiga adalah polisi tidak melakukan pergeseran orientasi pada citra yang muncul dalam konsep komunitas. Perlu dipahami bahwa masyarakat terpecah-pecah dalam segmentasi komunitas yang saat ini marak di era sistem jejaringan sosial di internet. Ketidakepekaan ini adalah sebuah kesalahan besar karena komunitas melembung dan membesar cepat di jejaringan sosial saat ini.

Dalam tulisan ingin dikatakan bila saja, citra polisi sudah terlanjur bobrok dan perbaikan perpolisian masyarakat tidak berjalan bahkan komunikasi organisasi eksternal ke masyarakat tidak bekerja optimal karena penuh dengan kebocoran, apa yang harus dilakukan oleh jajaran pimpinan, jelas membuat fantasi dalam kisah-kisah polisi. Kekuatan naratif begitu kuat dan mampu menerobos filter dari kekuatan raksasa media massa baik konvensional maupun digital.

Satu yang disayangkan Polri saat ini tidak memiliki sosok yang dianggap mampu menjadi profil polisi ideal nasional. Tercatat hanya Jendral Hoegeng yang terkenal dan diingat oleh masyarakat. Konteks inilah yang menjadi perhatian besar di era digital seperti sekarang ini seharusnya polisi tidak berpola patrilineal, bahwa sosok ideal adalah dari pimpinan puncak.

Penutup/Kesimpulan Saran

Seharusnya insiden kerusuhan di Inggris menjadi pembelajaran bagi Polri, bahwa perlu adanya regenerasi dan pembaruan pada kerja dan sistem perpolisian masyarakat di Indonesia. Jalan terbaik untuk menghindarinya hanya dengan kekuatan naratif melalui penciptaan simbol secara konvergen lewat kekuatan komunikasi organisasi yang ada. Caranya adalah dengan menghimpun kekuatan kisah-kisah fantasi dan memeliharanya sehingga masyarakat mengenal polisi dalam konteks naratif. Semua dapat dilakukan melalui komunikasi antar pribadi (*word to mouth*). Dengan demikian orang tidak akan berdaya dan membenarkan apa yang ada dalam kisah tersebut. Dari sinilah jelas citra Polri dapat terselamatkan sehingga kemungkinan terjadi insiden kerusuhan yang mengarah pada kinerja bobrok Polri tidak terjadi.

Bibliografi

Bormann, Ernest. G (1983). "Symbolic

Convergence: Organizational Communication and Culture," dalam Putnam, Linda L and Pacanowsky Michael. E. (eds.). *Communication and Organizations: an interpretive approach*. London: Sage Publishing

Fisher, Walter R (1987). *Human Communication as Narration: Toward a Philosophy of Reason, Value and Action*. Columbia: University of California press.

Hardjana, Andr (2000). *Audit komunikasi: teori dan praktek*. Jakarta: Grasindo.

Husen, La Ode. "Penilaian Masyarakat Atas Kinerja Kepolisian," makalah dipaparkan dalam *Seminar Nasional Budaya Polri Masa Kini dan Masa Depan* diselenggarakan STIK-PTIK, 17/12/2010.

"Kemarahan Publik: Kerusuhan Meluas ke Seluruh Inggris," *Kompas* 10/8/2011.

"Kerusuhan Tak Terkendali: Alasan Kemarahan Massa Tidak Jelas dan Bersifat Nihilistis," *Kompas* 10/8/2011.

"London: Krisis Ekonomi dan Brutalitas Polisi Picu Kekerasan," *Kompas* 10/8/2011.

Lovell, Jarret. S (2004). *Good Cop/Bad Cop: Mass Media and the Cycle of Police Reform*. Monsey, NY: Willow Tree Press.

Meliala, Adrianus. "Hoegeng, Polri dan Kriminalitas era 70-an," available at http://www.adrianusmeliala.com/files/pub2/fpub2_17092009040631.doc [diunduh 11/8/2011].

"Merindukan Jenderal Hoegeng," *Editorial Media Indonesia*/Selasa, 19 Juli 2011.

Morgan, Gareth (1986). *Images of organization*. California: Sage.

Pace, R. Wayne, Don F Faules, Dedi Mulyana (terjemahan) (2003). *Komunikasi Organisasi: Strategi meningkatkan kinerja*

perusahaan. Bandung : Rosdakarya.

Sunarno, Edy (2010). *Kontribusi Purnawirawan Dalam Mendukung Reformasi Polri,* makalah Sarasehan Dalam Rangka Hari Bhayangkara ke-65 tanggal 27 juni 2011.

Umar,Husein(2002).*Metoderiset komunikasi organisasi.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sumber lain

<http://www.detiknews.com/read/2011/08/07/112403/1698265/1148/kerusuhan-di-london-dipicu-penembakan-oleh-polisi?nd992203605>

<http://www.detiknews.com/read/2011/08/07/171130/1698242/934/london-dilanda-kerusuhan-massa>