

TUGAS POLISI DAN KEPUASAN MASYARAKAT

Oleh: Erlyn Indarti, SH., MA.*

Di dalam kosa kata Indonesia, polisi lebih dikenal sebagai kata benda daripada kata kerja. Orang pun lebih sering mengatakan tentang polisi yang melaksanakan tugas, daripada mengatakan polisi sedang berpolisi atau memolisi. Padahal sekarang terjadi pergeseran perhatian dari konsep memolisi masyarakat (*policing the society*) ke memolisi polisi (*policing the police*), seperti yang dikemukakan oleh seorang mahaguru Belanda AAG Peters. Akhir-akhir ini misalnya diperkenalkan konsep berpolisi dengan tujuan (*policing by objectives*) sebagai penerapan teori manajemen dalam bidang kepolisian.

Demikian pula konsep *community policing* diperkenalkan di Indonesia dengan istilah sistem keamanan lingkungan. Barangkali ini merupakan petunjuk betapa awamnya pengetahuan masyarakat tentang kepolisian atau perpolisian. Tampaknya para ahli bahasa perlu memikirkan dan memperkenalkan pemakaian kata berpolisi, memolisi, perpolisian, dipolisi dan sebagainya untuk memperkaya khasanah kata Indonesia.

Polisi memang merupakan bagian dari masyarakat, sehingga kalau akan memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat tidak cukup hanya memolisi masyarakat. Agar polisi tidak dipolisi oleh masyarakat, harus diusahakan, polisi sendiri pertama-tama yang harus memolisi dirinya. Di dalam pendidikan kepolisian diajarkan bahwa seorang anggota polisi harus peka terhadap hazard polisi (*police hazard*), yaitu suatu peristiwa atau kejadian yang mengharuskan tindakan kepolisian. Ajaran tersebut menyiratkan suatu orientasi ke luar tubuh organisasi kepolisian dan cenderung melupakan kemungkinan bahwa di dalam tubuh organisasi kepolisian pun terdapat hazard.

Dalam melaksanakan tugas kepolisian dengan segala keterbatasan kemampuannya

polisi dituntut untuk berpolisi dengan tujuan yang jelas dan terarah, bukan sekedar menghabiskan jam kerja. Oleh sebab itu tidak bijaksana jika polisi lalu sekedar memanfaatkan kehadiran tenaga satuan pengamanan yang digaji oleh perusahaan atau instansi tertentu, atau sekedar mengandalkan sistem keamanan yang diselenggarakan oleh masyarakat. Polisi yang memasyarakat seharusnya jangan sampai melunturkan kepribadiannya untuk selalu berpolisi dan memolisi, dan tidak malah hanya menjadi warga rukun tetangga atau rukun kampung belaka.

Kepuasan Publik

Terdapat hubungan proporsional antara pelayanan polisi dengan kepuasan publik, khususnya dalam kaitannya dengan polisi yang berpakaian seragam dinas. Keberhasilan polisi dalam menekan dan memberantas kejahatan saja tidak akan berpengaruh banyak terhadap kepuasan masyarakat apabila layanan petugas kepolisian terhadap mereka dinilai kurang simpatik. Memang ada banyak faktor yang mempengaruhi rasa puas warga masyarakat, demikian pula terdapat berbagai hal yang mempengaruhi perilaku polisi, namun dalam menilai hubungan antara polisi dan publik, pendapat yang diutarakan oleh masyarakat tentang pelayanan polisi sangat perlu untuk diperhatikan. Sebagaimana tersirat di dalam Tri Brata yang merupakan asas Polri, polisi tidak akan dapat menjadi *rastra sewakottama* (abdi utama dari nusa dan bangsa) atau *nagara janottama* (warga negara utama dari negara) apabila ia gagal sebagai *jana anucasana dharma* (penjaga ketertiban pribadi dari rakyat).

Prof. M. Taylor dari Department of Applied Psychology, University College - Irlandia dalam *The Police Journal* No. 2 April Juni 1986 mengemukakan, bahwa kontak nyata

antara publik dan polisi ternyata sangat mempengaruhi sikap dan pandangan masing-masing. Kontak yang dimaksudkan bisa terjadi dalam hal seseorang atau warga masyarakat berkedudukan sebagai bukan penjahat (non-criminal), korban (victim), dan tersangka (suspect).

Seseorang yang tidak pernah berhubungan dengan polisi atau berhubungan yang sangat terbatas sebagai bukan penjahat, tentu saja akan berbeda sikapnya dengan mereka yang sering berhubungan dengan polisi. Orang tersebut lebih terkesan kepada apa yang sejak awal dipelajarinya baik sewaktu pertama kali bertemu dengan polisi atau lewat proses sosialisasi bersama warga masyarakat lain. Ia juga bisa belajar dari liputan media massa, kejadian-kejadian di lingkungan setempat, dan pengalaman kawan atau handai taulan apabila berhubungan dengan polisi.

Kesan yang ditangkap dengan cara demikian boleh jadi keliru dan menyesatkan karena bisa menampilkan polisi dengan citra yang buruk. Untuk mencegah hal ini, polisi bisa meningkatkan keterlibatan, penampilan dan pelayanannya langsung di lapangan atau beranjangsana ke tempat-tempat yang belum atau jarang dikunjungi petugas patroli.

Yang lebih membekas adalah kesan sewaktu seseorang menjadi korban kejahatan, yang terpaksa harus melapor dan datang ke kantor polisi serta menyaksikan sikap dan tanggapan polisi atas laporan yang disampaikan. Kepuasan seorang korban bisa lebih dirasakan jika tampak adanya interaksi yang positif antara pihak pelapor dan yang dilapor, daripada tertangkap atau tidaknya penjahat yang menjadi biang keladi pelaporan tersebut.

Kalau pihak kepolisian yang menerima laporan menunjukkan sikap enggan dan acuh tak acuh, bisa diduga bahwa sang korban akan pulang dengan rasa tidak puas. Bayangkan saja apa yang terjadi kalau sewaktu anda melaporkan kecurian sepeda motor, petugas polisi jaga dengan ogah-ogahan meninggalkan permainan caturnya, melayani dengan asal menanyakan saja, kemudian beralih tidak ada mesin ketik atau kertas untuk mencatat laporan atau tidak ada kendaraan dinas dan

sebagainya. Anda akan lebih tidak puas lagi kalau ternyata paling-paling laporan anda akan sia-sia karena penjahatnya juga tak akan tertangkap.

Untuk menghilangkan kesan yang tak menguntungkan itulah ada baiknya jika polisi segera bergegas menuju ke tempat kejadian melakukan pemeriksaan sekedarnya atau mengumpulkan atau mencari bukti yang barangkali ada gunanya, demi memberikan secercah kepuasan ataupun hiburan kepada korban kejahatan yang sedang kalut pikirannya. Sebagai contoh yang ironis, meskipun sidik jari tangan sudah cukup banyak diambil dari sekian banyak pengambil SIM, jangan harap terlalu banyak bahwa sang penjahat akan segera tertangkap karena polisi sudah mendapatkan bekas sidik jari. Masih harus diperhitungkan jangan-jangan ketrampilan daktiloskopi petugas polisi kurang dapat diandalkan, ibarat kamera yang dijepret tanpa film ada kemungkinan potret diri tidak kunjung jadi.

Akhirnya kontak yang paling celaka adalah manakala seseorang kebetulan menjadi tersangka pelaku kejahatan, apalagi kalau itu bukan yang pertama kalinya. Di satu pihak jika polisi menduga bahwa kesalahan si tersangka begitu jelas, bisa dibayangkan bahwa sikap mereka kadang lebih menonjol sebagai mesin penggilas kejahatan daripada penjung tinggi hukum. Di pihak lain jika si tersangka yakin tidak melakukan kejahatan, ia akan sulit untuk mengaku bersalah meskipun justru akan membuat polisi semakin gencar mengupayakan keluarnya pengakuan.

Apabila kemudian tersangka harus dilepas pulang atau dibebaskan dari tahanan, bagaimana mungkin sang tersangka akan membawa kesan baik dari perlakuan polisi terhadap dirinya. Hal yang mirip juga akan dialami orang yang dipanggil untuk didengar keterangannya sebagai saksi.

Diremehkan

Yang sering ditonjolkan tentang tugas kepolisian adalah penegakan hukum (law enforcement) dan pemeliharaan ketertiban (order maintenance) saja, sedang tugas pelayanan (service) jarang disejajarkan dengan kedua tugas tersebut. Padahal sudah dijelaskan

di muka bahwa keberhasilan tugas polisi dalam memberantas kejahatan atau mengamankan lingkungan tidaklah berkaitan langsung dengan kepuasan masyarakat. Bahwa pelayanan yang ditunjukkan pada saat terjadi kontak dengan polisi cenderung diremehkan dan pada gilirannya akan merugikan citra polisi sendiri, ternyata kurang disadari oleh para polisi.

Polisi yang sangat mencurahkan pengabdian kepada profesinya memang terlanjur membentuk dirinya sebagai sosok yang tidak mudah percaya kepada siapa pun dan mudah curiga terhadap orang lain. Namun polisi yang belum mencapai kepribadian profesional juga berangsur-angsur berusaha peka dan tanggap terhadap hazard polisi. Bedanya adalah bahwa polisi yang berpengalaman akan mencurigai seseorang secara tidak mencurigakan, sedangkan polisi yang belum berpengalaman menunjukkan kecurigaannya atau bahkan bertingklahku yang mencurigakan.

Seseorang yang dicurigai atau melihat hal yang mencurigakan pada diri polisi yang dihadapinya tentu saja akan bersikap serba salah dan tidak bersahabat. Padahal tidak setiap orang yang datang kepada polisi akan mengadukan atau melaporkan terjadinya pelanggaran hukum atau kerusakan saja tetapi juga melaporkan kehilangan SIM, tersesat jalan, mengalami kecelakaan, menumpang tidur dan sebagainya.

Memang tidak ada kesamaan antara kesatuan polisi satu dengan yang lain namun menurut James Q Wilson yang ditulis dalam bukunya "Varieties of Police Behaviour", terdapat tiga gaya dalam hubungan antara polisi dengan publik. Gaya yang pertama, polisi bersikap sebagai penjaga keamanan dan ketertiban masyarakat dengan menindak kejahatan yang dianggap berbahaya saja (watchman style). Gaya ini lebih mementingkan ditanggulangnya kejahatan daripada diikutinya hukum acara pidana yang menghambat penanggulangan kejahatan. Gaya yang kedua, polisi bersikap sebagai abdi hukum yang menjunjung tinggi penegakan hukum meskipun tidak setiap pelanggaran hukum yang sepele harus diajukan ke pengadilan. Gaya ini lebih menghangai dipenuhinya ke-

tentuan hukum acara pidana daripada sekedar memberantas kejahatan (legalistic style). Gaya yang ketiga, polisi lebih menekankan kepada pelayanan kepada masyarakat daripada penegakan hukum yang kaku dan pemberantasan kejahatan yang habis-habisan (service style).

Pelayanan yang dimaksud di sini bisa dilakukan atas prakarsa polisi sendiri atau karena permintaan publik, baik dalam kaitannya dengan penegakan hukum atau penanggulangan kejahatan. Dengan demikian meskipun secara umum terdapat tiga gaya tersebut, dalam kenyataan perilaku polisi dalam melayani publik bisa beraneka ragam. Prakarsa polisi untuk menegakkan hukum tertentu mungkin saja tidak memuaskan publik yang justru mengharapkan polisi untuk menegakkan hukum yang lain. Kepuasan masyarakat juga berbeda kalau kejahatan yang diharapkan diberantas polisi ternyata bukan kejahatan yang diberantas polisi atas prakarsa sendiri.

Sebagai contoh: publik mengharapkan agar Undang-undang Korupsi ditegakkan tanpa pandang bulu tetapi yang digalakkan justru penegakan Undang-undang Lalu-lintas. Contoh yang lain: polisi menangkap para gali atau bromocorah padahal yang diharapkan adalah menangkap perampok taksi atau penodong nasabah bank.

Dukungan Publik

Masalah kepuasan publik terhadap pelayanan polisi tidak boleh dianggap sepele, karena bagaimanapun kebijakan polisi harus mendukung kebijakan pemerintah. Dengan kata lain kebijakan polisi (police discretion) merupakan bagian dari sistem politik sehingga tidak bisa dilepaskan dari tuntutan dan dukungan publik. Seorang direktur pada Pusat Pengkajian dan Penelitian tentang polisi di Institute of Political Studies di Toulouse, Jean-Louis Loubet Del Bayle, melukiskan bahwa tuntutan masyarakat merupakan masukan bagi organisasi kepolisian yang setelah diproses akan menjadi hasil berupa keputusan tindakan kepolisian.

Apabila umpan balik kepada organisasi kepolisian adalah adanya ketidakpuasan atau

kekecewaan terhadap keputusan atau tindakan yang diambil, maka dukungan dari masyarakat akan menurun sementara tuntutan akan semakin meningkat, sehingga mau tidak mau harus terjadi perubahan dalam kebijakan yang berikutnya. Sebaliknya apabila masyarakat ternyata mendapatkan kepuasan atas keputusan atau tindakan yang diambil oleh pihak kepolisian terhadap tuntutan mereka, maka umpan balik yang akan diterima adalah meningkatnya dukungan masyarakat sehingga organisasi kepolisian bisa memantapkan kebijakan yang telah diambilnya. (The Police Journal No. 1 Januari-Maret 1987).

Di dalam suatu sistem politik sudah barang tentu polisi juga mempunyai tuntutannya sendiri terhadap pemerintah demi keberhasilan tugas dan fungsi yang dibebankan kepadanya. Rencana pembangunan dan pengembangan yang diajukan pihak Polri kepada pemerintah juga akan bisa disetujui hanya apabila umpan balik mengenai prestasi kerja yang telah dilakukan berupa kepuasan masyarakat atas pelayanan Polri. Jika di sana-sini

masyarakat tidak merasa dilayani tetapi justru merasa melayani polisi, jangan diharapkan meningkatnya dukungan masyarakat kepada polisi. Tanpa dukungan itu, rencana pembangunan dan pengembangan Polri lalu menjadi tanpa tujuan yang jelas dan terarah.

Tuntutan masyarakat senantiasa akan meningkat sejalan dengan perubahan nilai-nilai di dalam masyarakat yang sedang membangun, namun itu bisa diperingan jika masyarakat juga memberikan dukungan yang bisa menggerakkan pelaksanaan tugas Polri. Kunci untuk memperoleh dukungan masyarakat tidak cukup dengan penegakan hukum dan penanggulangan kejahatan saja, tetapi terutama pelayanan yang memuaskan terhadap masyarakat dalam kontak antara polisi dengan warga masyarakat bukan penjahat, korban kejahatan, ataupun tersangka penjahat.

*) Penulis, staf Pusat Studi Kepolisian Fakultas Hukum Universitas Diponegoro dan pengajar Akademi Kepolisian di Semarang.

