



Manajemen Kehumasan Polri

Oleh : Adrianus Meliala*)

Sebenarnya, sebagai institusi pemberi jasa publik (*public provider*), maka secara ekstrim Polri tidak membutuhkan manajemen PR atau manajemen kehumasan yang canggih-canggih. Bahkan pemeliharaan *image* sekalipun, menurut saya, tidak penting benar.



Sebenarnya pengelolaan pemberian jasa publik, demikian pula kebijakan publik sebagai yang mendasarnya, dipersiapkan dan dilakukan dengan prinsip-prinsip manajemen jasa publik yang benar, yakni *equality* (kesamaan), *deliverable* (penyampaian yang tepat), *konsistensi*, *efektif*, dan *efisien*, maka itu sudah cukup. Dengan sendirinya untuk selanjutnya, akan tercipta *image* Kepolisian sebagai lembaga yang *firm* (tegas), *impartial* (tidak memihak), tidak diskriminatif dan menjamin terselenggaranya kegiatan Kepolisian secara kontinyu, konsisten, efektif dan efisien.

Pada titik tersebut, secara ekstrim Polri

tidak berbeda dengan pemberi jasa publik yang lain seperti PLN, Telkom, PT Kereta Api dan lain-lain. Dalam konteks manajemen kehumasan dan pemeliharaan *image*, pihak-pihak tadi juga melakukan apa yang disebut *public service communication*.

Menurut pendapat saya, *public service communication* tersebut pada dasarnya terdiri atas segala upaya untuk

memastikan jasa publiknya dapat diterima dan dinikmati oleh semua orang yang berpotensi sebagai pengguna/penerima. Demikian pula pengkomunikasiannya adalah untuk memastikan jasa publik (yang sudah lama ada atau yang baru saja dibuat itu) dipersepsi, dimengerti dan dijadikan landasan bertindak secara sama oleh semua orang yang berpotensi sebagai pengguna/penerima.

Demikian pula dalam rangka bertugas sebagai pemberi jasa publik, semakin besar tuntutan untuk menjadi lembaga yang menjalankan *good governance* (dengan

prinsip-prinsipnya seperti transparansi, anti diskriminasi, demokrasi, taat prosedur, anti korupsi dll.) Dalam kaitan itu, dilakukanlah segala upaya untuk menjelaskan kepada publik bahwa lembaga pemberi jasa publik tertentu telah menjalankan dan mengikuti prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik.

Persoalannya, dalam konteks Polri, hingga hari ini terdapat beberapa penyulit yang menjadikannya manajemen jasa publik Polri maupun pengkomunikasiannya tidak berlangsung seperti yang diharapkan. Beberapa penyulit tersebut adalah sebagai berikut :

Pertama, fungsi-fungsi jasa publik Polri selain amat luas, beragam dan melambungkan keberlangsungan negara, secara substansial juga saling bertabrakan, kontradiktif atau antagonis antara satu dengan yang lain.

Kedua, budaya dalam Polri sendiri yang mengembangkan nilai 'kejuangan' sehingga terdapat perspektif yang berbeda dalam diri personil-personil Polri saat melakoni tugas pemberian jasa publik tersebut.

Ketiga, terdapatnya situasi dimana kondisi tidak imparial, tidak sesuai hukum formal yang berlaku, tidak efisien, tidak konsisten dan seterusnya memang terjadi (baik sengaja ataupun tidak) sehingga terpaksa dan mau tidak mau ditutupi, diberi *exuse*, dipoles sehingga terlihat baik sampai dengan dimaafkan, dipolitisir dan sebagainya.

Secara sehari-hari, apa yang dilakukan oleh jajaran gabungan antara menjalankan esensi komunikasi lembaga publik dan tiga penyulit yang khas Polri di atas.

Penyulit khas yang pertama adalah beragamnya jasa publik yang luas, beragam, melambungkan keberlangsungan negara dan juga kontradiktif, adalah sebagai berikut :

- Diketahui bahwa secara formal, terdapat tiga tugas pokok Kepolisian (bukan hanya Polri) yakni pemberi jasa (*service provider*), *public order management* (pemeliharaan ketertiban umum) dan penegakan hukum (*law enforcement*). Khususnya dalam konteks Kepolisian selaku pemberi jasa (dalam hal pembuatan SIM, pemberi surat ijin penggunaan senjata api, membantu banjir, menolong orang kecelakaan dsb.) tidak ada masalah karena mirip-mirip tugas sosial. Namun tidak demikian hanya dengan dua yang lain

- Dalam konteks pemeliharaan ketertiban umum maupun penegakan hukum, Polri kerap terpaksa bertindak antagonis yakni *Bersambung ke halaman 29*