

Akselerasi Peningkatan Citra

Kontribusi Menuju Polri Mandiri

Oleh Drs.M.Arief Pranoto *)

Pengantar

Tanggal 1 April 1999 yang lalu barangkali merupakan sejarah bagi warga Polri tercinta, karena pada hari itu dilepaskannya Polri dan ABRI. Secara fisik Polri memang belum dipisahkan sepenuhnya masih di bawah Dephankam tetapi setidaknya-tidaknya hal itu merupakan langkah awal menuju otonomi dan kemandirian Polri di era reformasi. Ibarat burung yang dilepas, ekornya masih dipegang.

Berbicara kilas balik tentang kiprah pengabdian Polri pada masa lalu, terlalu banyak intervensi dan bahkan pengambil alihan tugas kepolisian oleh institusi yang tidak mempunyai kewenangan polisi sama sekali. sudah menjadi rahasia umum bahwa seringkali pihak polri menjadi sampah dan kambing hitam dari ketidakberhasilan misi institusi lain yang tidak mempunyai kewenangan dalam upaya paksa. Pada gilirannya citra Polisi yang buruk tambah semakin terpuruk di mata masyarakat yang di akibatkan kepentingan dan tindakan sewenang-wenang dari institusi lain (baca: militer) kepada masyarakat.

Sejarah terpuruknya citra Polisi memang terlalu panjang untuk di ceritakan, di mulai dari kisah polisi pada masa kolonial (Zaman Belanda dan Jepang) dimana ia dan piranti-piranti lunaknya berpihak kepada kepentingan

penguasa bukan kepada rakyat.

Episode berikutnya pada era orde lama dan orde baru, titik kelanjutan keberpihakan Polri kepada penguasa di alam kemerdekaan pada era orde lama, oleh karena pada saat itu hampir semua unsur komponen bangsa yang terdiri atas partai-partai politik, ormas dan unsur ABRI (TNI AD, AL, AU dan Polri) merasa mandiri dan bertanggung jawab kepada Presiden, masing-masing bebas untuk mengembangkan kekuatannya, sehingga timbul persaingan tidak sehat yang mengakibatkan konflik dan membahayakan persatuan dan kesatuan bangsa.

Perpecahan antar komponen bangsa terutama unsur ABRI di era orde lama, dapat diantisipasi dengan baik oleh orde baru dengan menyatukan (integrasi) ABRI pada tahun 1967-1969 melalui Kep Pres No. 132 tahun 1967 dan Kep Pres No. 79 tahun 1969. Pada saat itu integrasi ABRI merupakan momentum yang sangat tepat, karena dengan integrasi ABRI semangat persatuan dan kesatuan tertanam kembali di jajaran ABRI, serta merupakan modal besar untuk menunjang pembangunan oleh pemerintah guna mengangkat harkat dan martabat bangsa Indonesia yang terjerumus di lembah kemiskinan. Di samping sisi positif dengan adanya integrasi ABRI muncul sisi negatif yang berupa salah penafsiran,

yaitu menyamakan integrasi dengan penyeragaman.

Akibat salah tafsir terjadi penyeragaman hampir di segala bidang, seperti bidang organisasi, pendidikan, operasi dan sebagainya. Tindakan penyeragaman ini telah mengubur fungsi dan matryanya masing-masing, secara fisik memang menguntungkan untuk menanamkan jiwa korsa tetapi merugikan profesionalisme (Rudini : 1998).

Membangun Citra

Pembangunan citra suatu organisasi pada dasarnya merupakan totalitas pembangunan dari organisasi tersebut, yang merujuk pada kinerja, budaya dan kiprah sebelumnya yang dirasakan oleh masyarakat sebagai faktor yang senantiasa harus dievaluasi setiap waktu oleh pimpinan. Pertanyaannya adalah, dari mana memulai pembangunan citra tersebut ?

Jawaban logis sebagaimana konsekuensi kehidupan berorganisasi ialah pemenuhan harapan anggota kepada organisasi, sebelum menginjak pemenuhan harapan orang-orang di luar organisasi atau masyarakat. Pengurutan harapan anggota kepada organisasi akan dihadapkan beberapa variabel, antara lain soal gaji, perumahan, sarana dan prasarana dalam pelaksanaan tugas serta bagaimana idealnya suatu lembaga dalam masyarakat.

Apabila mengikuti konsekuensi logis dalam kehidupan organisasi, niscaya pembangunan citra dan pencapaian citra positif Polri memakan waktu yang relatif lama-- timbul pertanyaan, bagaimana kiat akselerasi meningkatkan citra dalam

rangka memperoleh dukungan masyarakat menuju Polri yang otonom?

Akselerasi peningkatan citra mengandung arti selektif prioritas dalam proses pencapaiannya, artinya bidang-bidang mana yang harus didahulukan dan bidang-bidang apa yang perlu penundaan.

Tulisan ini memfokuskan kepada titik temu antara petugas dan masyarakat dalam bidang pelayanan. Bidang pelayanan di sini tidak hanya sekedar pelayanan pada fungsi pengaturan dan perijinan saja, tetapi juga bidang pelayanan pada kegiatan penegakan hukum.

Hakekat Pelayanan

Intinya dan hakekat pelayanan adalah membuat orang yang dilayani merasa senang dan puas. Apabila dideskripsikan pada hubungan antara seorang pelayan dan majikannya, maka bagaimana si pelayan dapat memuaskan dan menyenangkan sang majikan adalah relatif, artinya bahwa karakter, latar belakang dan nilai-nilai yang dianut oleh majikan bisa turut mempengaruhi tingkat kepuasan yang diharapkan, dan terlebih lagi adalah sikap perilaku si pelayan dalam melayani majikan. Seorang pelayan tidak harus bersikap "sedemikian rupa" yang merendahkan martabatnya untuk menyenangkan majikan, sebaliknya kadang-kadang sang majikan justru tidak suka dengan cara-cara pelayanan yang berlebihan (terlalu respek).

Dari gambaran umum hubungan majikan dengan pelayannya di atas terdapat benang merah yaitu bahwa seorang pelayan mutlak harus bersikap

dan berperilaku yang menyenangkan dan memuaskan majikannya. Selanjutnya bila deskripsi di atas diproyeksikan pada praktek operasional Polri, pertanyaan yang timbul ialah, mungkinkah anggota Polri dapat bersikap sebagai pelayan dalam berhubungan dengan masyarakat ?

Keterkungkungan Polri dalam motto dan budaya militer selama sekian dekade sangat dominan mempengaruhi dan membentuk sikap dan perilaku yang kemiliteran-militeran dari anggota Polri. Betapa tidak, prinsip 3S (Senyum, Sapa dan Salam) yang oleh Pimpinan Polri sudah didengungkan sekitar tahun 1980-an, ternyata kurang memberikan arti dalam mendongkrak citra Polri. Secara tidak langsung bahwa kontaminasi budaya militer telah melunturkan budaya dan motto polisi, bahkan kontaminasi budaya tersebut telah mengakar pada piranti-piranti keras Polri, seperti sistem perkantoran, penjagaan dan sebagainya. Tidak heran bila penjagaan Sabhara di Satuan-satuan Kewilayahan tempoe doeloe (sekarang masih--) dengan model dan gaya militer, misalnya tulisan **Tamu Harap Lapori Penjaga** dengan menonjolkan senjata-senjata api laras panjang dan borgol atau pentungan sebagai pajangannya, dan sebagainya

Sosialisasi Motto

Motto kepolisian yang bersifat universal adalah *fight crime, help the delinquent, love humanity* atau di Indonesia populer dengan istilah “melindungi dan melayani masyarakat” sebagaimana yang terpampang di pintu mobil PRC, tetapi harus pula diakui bahwa motto tersebut pada era masa lalu (sekarang masih--) hanya sekedar slogan karena tidak ter-

implementasi dalam pelaksanaan tugas anggota Polri di lapangan.

Dengan demikian sebagai langkah awal akselerasi peningkatan citra Polri ialah melalui sosialisasi motto “melindungi dan melayani kepada seluruh anggota Polri, dan mendesain kembali wajah kantor dan penjagaan Sabhara agar menjadi lebih bersahabat dan menghilangkan kesan angker kepada masyarakat yang datang, atau kalau perlu anggota penjagaan di ganti oleh Polwan semua dengan pakaian preman ?

Tulisan dengan nafas militer di kantor ataupun penjagaan di ubah menjadi kalimat yang bernafaskan mengayomi dan melayani, misalnya kami siap membantu anda atau jangan takut, anda dalam perlindungan kami, ataupun pesan-pesan yang dapat menjadi feed back bagi kiprah operasional, seperti bila anda tidak puas dengan pelayanan kami, beritahu kami, bila anda puas dengan pelayanan kami, beritahu yang lain, dan sebagainya.

Selanjutnya acara pengucapan Sapta Marga dan Sumpah Prajurit sudah harus mulai di hilangkan dalam setiap upacara atau apel-apel yang lain, dan pengucapan Tri Brata dan Catur Prasetya lebih diintensifkan pemahamannya sebagai pedoman hidup dan pedoman kerja anggota Polri. Untuk intern ke dalam dilaksanakan pelatihan secara intensif kepada anggota untuk belajar tersenyum sambil mengucap ada yang bisa di bantu? Atau cara penerimaan telpon lebih bernuansakan sipil.

Dalam diri setiap anggota Polri harus di tanamkan rasa empati (baca:

menempatkan diri pada posisi orang lain) kepada setiap masyarakat yang datang; bagaimana seandainya anggota Polri yang datang ke kantor instansi lain karena suatu urusan ?. Hal ini dirasakan sangat penting untuk meningkatkan motivasi dan kinerja pelayanannya.

Penutup

Pembangunan citra merupakan pembangunan yang sangat mendasar dalam tubuh organisasi, mengingat hal tersebut terkait berbagai aspek penyelenggaraan fungsi dan peranan

organisasi itu sendiri dalam masyarakat.

Artikel sederhana ini sebagai masukan untuk akselerasi dalam meningkatkan citra Polri tercinta menjelang kemandiriannya yang benar-benar otonom, pada akhir tulisan ini, penulis teringat statemen Mantan Wakapolri Letjend Pol Drs. Nana S. Permana yang erat kaitannya dengan strategi pembangunan citra, yaitu bagaimana akan memperoleh bintang-bintang yang beradab bila dididik dengan cara-cara yang tidak beradab, apalagi dengan instruktur-instruktur yang biadab ? Nah,Lu?



PARTAI PERSATUAN PEMBANGUNAN DEWAN PIMPINAN WILAYAH JAWA TENGAH

Jl. Raya Karanganyar Km. 12 Kec. Ngalian Telp. (024) 660005-6602777 Fax. 660277 Semarang 50152
(FPP DPRD I Jateng 415500 Ps. 147-109 Fax. 414415)

Mengucapkan:

***Selamat Kepada Seluruh Jajaran Polri
Untuk Mengemban Tugas-tugas Kamtibmas***



PT. PERKEBUNAN GULA NUSANTARA X (PERSERO) PABRIK GULA PESANTREN BARU

Jl. Mauni Desa Pesantren Kediri - 64131 Kotak Pos No. 6
Telp. (0354) 684610 Fax. (0354) 686538



P.T. PERKEBUNAN NUSANTARA X (PERSERO) PABRIK GULA MODJOPANGGOONG

TROMOL POS : 801 TULUNGAGUNG 66261 - TELP. (0355) 21633