

# Membangun kepercayaan masyarakat

Arief Sulistyanto

*Tulisan menguraikan tentang upaya polisi membangun kepercayaan masyarakat yang memang seharusnya sangat diperlukan bagi keberhasilan tugas Polisi. Merupakan uraian pengalaman dalam membangun sebuah kepercayaan masyarakat setelah terjadinya konflik antara polisi dan masyarakat. Kepercayaan masyarakat terhadap polisi pada dasarnya adalah tuntutan bagi polisi untuk mewujudkan profesionalismenya, karena tidak mungkin masyarakat akan dapat mempercayai polisinya yang tidak profesional. Upaya itu harus didukung dengan kemampuan berkomunikasi, berdiplomasi dan negosiasi dalam penyelesaian setiap permasalahan yang dihadapi disamping ketegasan dan obyektifitas dalam setiap penyelesaian masalah.*

## 1. Pendahuluan

Sangat menarik ungkapan Kapolri Jenderal Polisi Da'i Bachtiar yang disampaikan dalam briefing kepada seluruh jajaran Kapolda, Kapolwil dan Kapolres se-Indonesia yang dilaksanakan melalui *teleconference* pada tanggal 19 Mei 2004, yang menyatakan bahwa target Polri untuk dicintai oleh rakyat adalah sesuatu yang terlalu tinggi dan muluk untuk dapat dicapai, karena dengan tugas kepolisian sebagai pengayom, pelindung dan pelayan masyarakat di dalamnya termuat kegiatan penegakan hukum yang sudah barang tentu akan menimbulkan rasa ketidakpuasan bagi anggota masyarakat yang ditindak karena melanggar hukum. Dengan keadaan yang demikian ini maka tidak mungkin Polri akan dapat memuaskan semua pihak karena pasti ada ketidakpuasan yang akan timbul dalam masyarakat terhadap Polri. Oleh karena itu menurut Kapolri, Kepolisian itu hendaknya menjadi sosok yang dapat dipercaya oleh masyarakat dengan demikian maka apapun tindakan yang dilakukan oleh Polri selama memenuhi standard prosedur operasional, proporsional dan profesional sesuai dengan kaidah hukum yang berlaku maka akan menumbuhkan kepercayaan bagi masyarakat baik yang menjadi korban maupun pelaku / pelanggar kejahatan. Dalam spektrum yang lebih luas lagi menjadi polisi yang dipercaya masyarakat adalah merupakan suatu pengakuan atau tumbuhnya rasa kepastian didalam diri tiap individu dalam masyarakat bahwa harapannya dalam bidang pelayanan kepolisian akan terpenuhi secara profesional.

Untuk menjadikan polisi yang dipercaya masyarakat sebenarnya merupakan pekerjaan yang mudah bilamana polisi mau dan mampu menjalankan profesinya

dengan baik sehingga masyarakatpun puas atas berbagai tindakan yang dilakukan polisi. Tetapi menjadi semakin sulit dan sangat sulit bilamana tidak ada kemauan dan itikad baik dari polisi untuk menjalankan tugasnya secara profesional. Disinilah awal dari kekecewaan masyarakat atas kinerja polisi yang pada akhirnya menumbuhkan sikap antipati masyarakat terhadap polisi yang merupakan konflik terpendam dan bila terdapat faktor pemicu sangat potensial menjadi konflik yang terbuka dalam bentuk kemarahan masyarakat terhadap polisi berupa penyerangan dan pembakaran markas kepolisian. Bila terjadi konflik yang terbuka antara polisi dan masyarakat maka yang terjadi kemudian adalah timbulnya sikap saling menjaga jarak kedua belah pihak yang semakin lama menjadi semakin jauh baik dalam berinteraksi maupun berkomunikasi. Sehingga masing-masing akan berpersepsi yang lebih bersifat subyektif menurut jalan dan referensi pemikirannya sendiri dalam menanggapi setiap fenomena yang terjadi yang sangat jauh dari nilai-nilai obyektifitas dan realitas yang sebenarnya. Persepsi ini sangat berbahaya karena dapat dimanipulasi oleh pihak ketiga manakala terdapat faktor pemicu yang dijadikan sarana untuk menimbulkan konflik terbuka antara polisi dan masyarakat.

Tulisan ini merupakan sebuah studi kasus yang akan menguraikan bagaimana polisi membangun kepercayaan masyarakat setelah terjadinya konflik antara polisi dan masyarakat yang telah meluluh lantakkan kepercayaan masyarakat terhadap polisi. Sebagai sebuah studi kasus maka dalam tulisan ini akan diuraikan realita yang terjadi di Polres Indragiri Hilir pasca kerusuhan yang telah mengakibatkan kerugian fisik berupa dibakarnya kantor Polres, rumah dinas Kapolres dan Wakapolres Indragiri Hilir oleh massa pada tahun 2001. Bila dilihat dari besarnya kerugian maka nilai kerugian maka nilai kerugian fisik tidaklah seberapa besar bila dibandingkan dengan kerugian immateriil yaitu kredibilitas polisi di mata masyarakat, terjadinya trauma psikologis dalam hubungan antara polisi dan keluarga besar polisi dengan masyarakat yang membuat semakin jauhnya hubungan polisi dengan masyarakat. Tulisan ini juga akan menguraikan berbagai upaya *recovery* untuk mengembalikan keharmonisan hubungan polisi dan masyarakat berdasarkan realitas yang terjadi yang diharapkan akan dapat memberikan gambaran langkah-langkah yang secara bertahap dilakukan untuk mengembalikan eksistensi dan jatidiri polisi agar dapat menjalankan fungsinya kembali dalam masyarakat.

## **2. Konflik polisi dan masyarakat di Polres Indragiri Hilir**

### **a. Polres Inhil yang dibakar massa**

Polres Indragiri Hilir secara geografis berada pada wilayah provinsi

Riau daratan dan merupakan bagian dari Polda Riau yang berada pada bagian paling Selatan berbatasan langsung dengan Polda Jambi. Sebagai bagian paling Selatan maka jarak antara Polres dan Polda melalui jalan darat bila ditempuh dengan jalan darat berkecepatan normal maksimal sampai 8 jam perjalanan, tetapi dengan telah dioperasikan jembatan Indragiri yang telah diresmikan oleh Presiden Megawati pada bulan Maret 2004 tersebut maka waktu tempuh menjadi 7 (tujuh) jam untuk sampai ke Pekanbaru. Markas Polres Indragiri Hilir sendiri berada di ibu kota Kabupaten yaitu kota kecamatan Tembilahan. Istilah Tembilahan ini diplesetkan sebagai akronim dari "*tempat pembinaan dan latihan*", karena Polres Inhil ini merupakan Polres daratan Riau yang terjauh maka dijadikan sasaran mutasi personil ("*pembuangan*") bagi anggota Polri yang bermasalah dari Polres lain yang berada di kota khususnya Batam dan Pekanbaru. Wilayah daratan Polres Indragiri Hilir yang dialiri oleh sungai Indragiri terpecah-pecah oleh anak-anak sungai yang cukup banyak sehingga terpisah menjadi beberapa pulau yang hanya dapat dicapai dengan menggunakan sarana transportasi air. Dari 12 Polsek yang ada di wilayah Polres Inhil hanya 2 Polsek yang murni dapat ditempuh dengan kendaraan darat.

Kondisi sosial masyarakat yang cukup heterogen terdiri dari beberapa macam suku bangsa yaitu Melayu, Banjar, Bugis, Jawa, Cina, Madura, Padang, Batak, Palembang yang memiliki budaya kesuku bangsaan masing-masing. Kehidupan kesuku bangsaan ini telah terintegrasi dengan baik karena telah terjadi pembauran baik dalam pemukiman maupun perkawinan sehingga kerukunan antar suku bangsa telah tertanam dan terbina dengan baik. Walaupun demikian apabila terjadi konflik diantara warga antar suku bangsa harus segera diselesaikan dengan tuntas untuk menghindari konflik yang berkepanjangan akibat solidaritas kesuku bangsaan. Mayoritas penduduk Inhil adalah penganut agama Islam, walaupun terdapat penganut agama lain yaitu Kristen, Katolik, Hindhu dan Budha tetapi kondisi kerukunan beragama cukup terjamin. Kerukunan dan toleransi serta integrasi kesuku bangsaan dapat terjadi di wilayah ini karena adanya perkumpulan kesuku bangsaan yang selalu aktif melakukan pembinaan dan penyelesaian konflik yang terjadi diantara warga suku-suku bangsa yang berbeda dan adanya forum komunikasi antar suku bangsa yang mengkomunikasikan hal-hal yang berkaitan dengan kerukunan antar suku bangsa.

Konflik yang terjadi pada tahun 2001 yang menjadi pemicunya adalah adanya tindakan anggota Polri mencurigai seseorang yang kebetulan lewat dengan menanyai yang bersangkutan tetapi tidak dijawab, sehingga anggota Polri tersebut mendatangi dan menanyakan yang bersangkutan tetapi malah diserang dengan senjata tajam sehingga anggota polri tersebut mengalami luka pada bagian bahunya. Dengan adanya serangan ini maka dikeluarkan tembakan peringatan sehingga tersangka melarikan kemudian menceburkan diri ke sungai dan tidak timbul lagi. Setelah kejadian ini tidak terdapat gejolak dalam masyarakat, tetapi setelah hari keempat terjadi gerakan massa yang cukup besar mendatangi kantor Mapolres Inhil dan akhirnya melakukan penyerangan dan pembakaran kantor Mapolres, rumah dinas Kapolres dan Wakapolres Inhil serta perusakan asrama anggota Polri. Massa melakukan pembakaran gedung Mapolres beserta seluruh isinya tanpa ada perlawanan dari anggota Polres yang telah mencoba untuk bertahan karena ada kebijakan pimpinan untuk tidak melakukan tindakan represif agar tidak menimbulkan konflik yang lebih besar lagi. Kejadian ini terjadi begitu cepat, sehingga tidak sempat lagi memperoleh pasukan bantuan dari Polda maupun Polres terdekat lainnya karena jarak tempuh yang cukup jauh.'

#### **b. Akibat pembakaran**

Kerusakan massa yang membakar Mapolres Inhil merupakan sebuah konflik yang terbuka yang berimplikasi luas terhadap kehidupan polisi dan keluarga besar polisi maupun dalam hubungan polisi dengan masyarakat setempat. Kerugian materiil yang dialami cukup besar yaitu hancurnya gedung dan rumah dinas Kapolres dan Wakapolres serta hangusnya seluruh berkas-berkas penting serta berbagai referensi / buku-buku petunjuk operasional kepolisian yang sangat penting bagi pedoman anggota di dalam melaksanakan tugas. Kerugian ini belum seberapa bilamana dibandingkan dengan kerugian immateriil berupa dampak psikologis anggota polisi dan keluarganya yang sampai saat ini masih merasakan trauma akibat kerusuhan tersebut. Trauma psikologis yang sampai saat ini terasa adalah bilamana Polres melakukan upaya penegakan hukum terhadap pelaku kejahatan maka sebagian besar istri anggota Polri yang tinggal diasrama merasa takut dan khawatir kalau-kalau terjadi kemarahan massa terulang kembali. Bahkan sampai saat ini di rumah sebagian besar penghuni asrama Polri Parit 11 tidak membeli perabotan rumah tangga yang mapan

berupa kursi tamu ataupun almari yang permanen, mereka hanya cukup memasang karpet atau tilam plastik diruang tamunya karena khawatir kalau terjadi kerusakan lagi supaya tidak mengalami kerugian yang cukup besar.

Dampak pembakaran tersebut berimplikasi pada kinerja dan profesionalisme polisi dalam menjalankan fungsinya di masyarakat (disfungsi polisi). Keadaan ini ditunjukkan dengan adanya sikap defensif pasif polisi dalam menjalankan tugasnya di tengah masyarakat karena adanya kekhawatiran akan terjadi gesekan yang dapat memicu kemarahan massa kepada polisi terulang kembali. Sehingga aktifitas yang dilakukan hanya cenderung menunggu adanya laporan dari masyarakat dan sedikit aktifitas yang sifatnya proaktif, keadaan ini berlangsung dan masih dirasakan sampai dengan pada saat saya masuk ke Polres Inhil pada bulan Maret 2003.

Terjadinya disfungsi polisi dimana polisi tidak menjalankan fungsi sebagaimana mestinya baik yang bersifat preemtif, preventif maupun penegakan hukum telah menimbulkan dampak negatif yaitu merajalelanya premanisme di tengah-tengah masyarakat, terjadinya ketidak tertiban umum dan ketidak tertiban dalam berlalu lintas. Pemilik toko dan para pedagang lebih takut kepada preman dengan memberikan jasa keamanan yang setiap hari atau setiap bulan dibayarkan karena tidak bisa lagi mengharapkan bantuan dari polisi. Penegakan hukum terhadap pelanggaran lalu lintas tidak pernah dilakukan karena adanya kekhawatiran akan menimbulkan kemarahan bilamana dilakukan tilang terhadap pelanggar lalu lintas, akibatnya pelanggaran lalu lintas yang terjadi didepan mata polisi, tidak dapat ditertibkan sehingga ada yang mengatakan bahwa "*bila di kota lain ada pengemudi sepeda motor menyalakan lampu sign kanan beloknya ke kiri itu pengemudinya dari Tembilahan*" hal ini sebetulnya sebuah sindiran atas ketidak tertiban lalu lintas yang terjadi di kota Tembilahan.

Kurangnya fasilitas ruangan dan sarana pendukung operasional telah menyebabkan terganggunya sistem operasional kepolisian yang telah terbentuk yang menyebabkan semakin lunturnya budaya polisi pada umumnya dalam menjalankan tugasnya sehari-hari dalam masyarakat. Ketiadaan ruangan yang cukup / aula yang dapat digunakan untuk melakukan kegiatan pembinaan kemampuan / pengarahan dan pemberian

bimbingan dan petunjuk anggota telah menyebabkan terjadinya degradasi pengetahuan dan kemampuan anggota polisi dalam menjalankan tugas. Rusaknya sarana komunikasi yang dapat digunakan untuk mengendalikan unit operasional dilapangan secara langsung, telah menyebabkan kurangnya kontrol dan sistem monitoring kejadian, dan rupanya hal ini merupakan kenikmatan tersendiri bagi seluruh anggota karena tidak perlu berpayah-payah lagi terjun ke lapangan toh tidak dapat dimonitor. Jadi salah satu kontrol yang rutin dilaksanakan adalah saat apel pagi dan apel siang, walaupun kontrol juga bisa dilakukan dengan menggunakan *hand phone* tetapi ini hanya khusus untuk para pejabat utama yang memiliki HP saja sedangkan untuk yang lain tidak dapat dihubungi karena tidak memiliki HP disamping juga biayanya cukup tinggi.

Bila situasi ini berlangsung terus dan tidak dilakukan pembenahan maka yang akan terjadi adalah adanya kesatuan polisi dan orang berseragam polisi tetapi tidak mengerti dan tidak memiliki kemampuan sebagai seorang anggota Polisi, sehingga seringkali saya istilahkan sebagai *polisi karnaval*, karena hanya mampu mengenakan seragam polisi saja tetapi tidak memiliki kemampuan menjalankan tugas polisi secara benar. Kondisi inilah yang sering menimbulkan rasa khawatir dan sikap keraguan saya saat baru melaksanakan tugas sebagai Kapolres Indragiri Hilir, karena di satu sisi saya ingin eksistensi polisi ditengah masyarakat mulai dirasakan tetapi disisi lain timbul kekhawatiran dampak yang terjadi akibat tindakan anggota yang tidak profesional yang justru akan menimbulkan konflik baru dengan masyarakat.

Di Jakarta dan kota-kota besar lainnya kecepatan polisi mendatangi TKP atau kecepatan merespon terhadap setiap laporan yang diterima sangat dituntut untuk selalu ditingkatkan, sehingga semakin singkat dan cepat waktunya maka semakin baik. Oleh karena itu di kota-kota besar telah dikembangkan berbagai sarana dan sistem operasional dengan menggunakan peralatan canggih (GPS) yang dapat memonitor gerakan unit operasional di lapangan. Sesuai dengan prioritas kebijakan Kapolri yang mengatakan pemenuhan sarana komunikasi dan transportasi maka untuk Polsek-polsek yang berada di wilayah daratan didistribusikan kendaraan operasional patroli Mitsubishi Kuda, hal ini semata-mata untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dan meningkatkan *quick respon* Polri terhadap setiap pengaduan masyarakat. Tidak terjadi demikian untuk

polisi yang memiliki wilayah perairan seperti Polres Indragiri Hilir, jangankan meningkatkan *quick respon*, yang dipikirkan adalah baru sebatas bagaimana bisa mendatangi TKP khususnya di wilayah Polsek yang harus ditempuh dengan transportasi air. Sehingga kadang-kadang ada kejadian yang baru bisa diketahui oleh Polisi dengan adanya laporan dari warga masyarakat yang kebetulan mengetahui kejadian tersebut, kemudian polisi baru bergerak untuk mencari tahu dimana korban dan TKP-nya yang sudah barang tentu memerlukan waktu yang cukup lama.

Kondisi ini menjadi semakin memperburuk citra dan kepercayaan polisi di mata masyarakat ketika mulai timbul keengganan dan keraguan polisi untuk melakukan upaya-upaya pemolisian karena adanya kekhawatiran akan menimbulkan konflik baru dengan masyarakat. Disisi lain dalam masyarakat timbul keraguan dan rasa takut untuk berhubungan dengan polisi walaupun akan melaporkan kejadian kejahatan yang dialaminya. Akibatnya polisi semakin tidak pernah melakukan aktifitas kegiatan-kegiatan pemolisian yang bersifat proaktif (*proactive policing*) untuk menjemput bola tetapi lebih cenderung menunggu laporan masyarakat atau reaktif (*reactive policing*).

Ketidak beranian masyarakat melapor kepada polisi ini menyebabkan polisipun tidak pernah menangani permasalahan yang diterima dari masyarakat. Kondisi ini bila berlangsung terus menerus maka akan terjadi degradasi profesionalitas polisi oleh karena tidak terlatihnya ketrampilan polisi karena tidak pernah melakukan aktifitas profesinya. Sedangkan ditengah-tengah masyarakat akan timbul situasi ketidak tertiban oleh karena terjadinya disfungsi polisi sehingga polisi tidak dapat mengetahui kerawanan daerahnya, timbulnya ketidak tertiban dan meningkatnya kejahatan dan maraknya premanisme yang sangat meresahkan masyarakat. Dalam kondisi ini maka masyarakat tidak mempunyai harapan lagi kepada aparat kepolisian (*hopeless*) dan lebih takut kepada preman dengan memberikan jasa keamanan kepada para preman (khususnya para pedagang / toko-toko di Tembilahan).

Kemampuan polisi untuk memenuhi harapan masyarakat merupakan salah satu kunci keberhasilan tugas sehingga akan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap polisi. Bilamana masyarakat sudah tidak mempunyai harapan lagi kepada polisi yang bertugas melayaninya maka polisi harus melakukan reformasi dan merumuskan strategi

operasionalnya untuk merebut kembali kepercayaan masyarakat yang telah hilang melalui langkah operasional, sehingga legitimitas dan kredibilitasnya bisa dipulihkan serta bisa menjadi polisi yang dipercaya oleh masyarakat.

### 3. Membangun kepercayaan masyarakat terhadap polisi

#### a. Polisi yang dipercaya masyarakat :

Menjadi polisi yang dipercaya masyarakat adalah harapan yang disampaikan oleh Kapolri sebagaimana visi yang telah dicanangkan. Dipercaya berasal dari kata percaya yang secara leksikal memiliki arti :  
1. mengakui atau yakin bahwa sesuatu memang benar atau nyata,  
2. menganggap atau yakin bahwa sesuatu itu benar-benar ada, 3. menanggapi atau yakin bahwa seseorang itu jujur (tidak jahat dsb),  
4. yakin benar atau memastikan akan kemampuan atau kelebihan seseorang atau sesuatu akan dapat memenuhi harapannya.<sup>3</sup> Dengan arti tersebut diatas maka dipercaya mengandung makna sebagai sebuah kebenaran, kejujuran, kepastian dan meyakini bahwa kemampuan dan kelebihan yang dimiliki akan dapat memenuhi harapannya, makna tersebut sebenarnya membawa konsekuensi yang cukup berat bagi polisi yang dituntut harus dapat dipercaya oleh masyarakat. Secara konseptual makna tersebut dapat dijabarkan bahwa polisi harus bertindak benar dalam arti polisi tidak boleh menyimpang dari prosedur hukum dan berbagai ketentuan yang berlaku baik aturan hukum positif maupun norma sosial serta norma agama yang diakui dalam masyarakat. Dengan bertindak benar ini maka polisi harus yakin dan tidak perlu ragu lagi bahwa dalam menangani setiap permasalahan pasti tidak akan ada yang kecewa sehingga tidak terjadi rasa curiga diantara pihak yang bermasalah. Kejujuran berarti tidak menipu, obyektif, tidak menyesatkan dan apa adanya serta tidak merekayasa.

Dalam berbagai hal kalau sikap jujur ini dikedepankan dalam menghadapi setiap permasalahan maka tidak mengandung beban karena memang seperti itulah keadaannya, keraguan dan rasa khawatir akan terjadi *complain* yang dapat dihadapi dengan penuh ketegaran karena sudah berupaya seobyektif mungkin dalam menyelesaikan permasalahan. Dengan bertindak benar dan jujur maka akan dapat memberikan kepastian / kepastian hukum yang menjadi dambaan seluruh masyarakat. Dengan sikap mental dan perilaku yang demikian ini maka diharapkan polisi akan dapat memenuhi harapan-harapan masyarakat sehingga dapat dipercaya

oleh masyarakat yang dilayaninya.

Pemenuhan harapan masyarakat agar polisi dipercaya tidak cukup hanya dengan sikap dan perilaku yang dilandasi dengan kebenaran, kejujuran, kepastian dan keyakinan masyarakat akan terpenuhinya harapan-harapannya. Sikap mental tersebut merupakan landasan mental yang mengarahkan perilaku kita dalam bertindak dalam menjalankan tugasnya. Dalam melaksanakan tugasnya di masyarakat polisi sebagai sebuah organisasi harus menyusun serangkaian program kegiatan baik dalam bidang operasional maupun pembinaan sehingga akan merupakan sebuah rencana kinerja yang telah ditetapkan untuk dioperasionalkan. Dalam penyusunan program kerja tersebut hendaknya harus disesuaikan dengan situasi dan kondisi lingkungan strategik yang senantiasa berubah dan berkembang dari waktu ke waktu. Sehingga apa yang dilakukan oleh polisi akan selalu *conform* dengan apa yang menjadi harapan masyarakat dan tidak terjebak dalam budaya rutinitas dan formalistik tanpa menghiraukan apa yang terjadi dan berkembang dalam lingkungan dimana polisi bertugas.

Untuk dapat menyusun program yang demikian ini maka diperlukan kemampuan berpikir yang kreatif dan inovatif yang harus didukung dengan kemauan dan kemampuan untuk berinteraksi dengan lingkungan dengan melakukan *environmental scanning* sehingga mengetahui apa yang terjadi dan apa yang diharapkan oleh masyarakatnya. Tanpa memahami apa yang menjadi harapan masyarakatnya maka polisi akan kehilangan orientasi dalam melaksanakan tugasnya dalam masyarakat disamping juga harus memahami harapan komunitas polisi secara internal dan harapan dari organisasi polisi itu sendiri. Dengan mengintegrasikan ketiga harapan tersebutlah organisasi polisi dijalankan melalui serangkaian program-program operasional yang arahnya pada pelaksanaan tugas polisi kepada masyarakat dan juga program pembinaan untuk mempersiapkan sumber daya yang dimiliki agar dapat melaksanakan program operasional kepolisian yang telah ditetapkan. Sehingga kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh polisi menjadi substansial dan efektif dalam menjalankan fungsinya ditengah masyarakat dan tidak hanya sekedar rutinitas dan formalistik.

**b. Membangun kepercayaan masyarakat :**

Sebuah konflik akan meninggalkan rasa kebencian dan kondisi trauma psikologis yang mendalam diantara pihak-pihak yang bertikai,

apalagi bila dalam konflik yang terjadi tersebut menimbulkan kerugian baik harta terlebih-lebih jiwa manusia maka akan tumbuh perasaan kebencian yang mendalam yang dapat berkembang menjadi dendam kesumat yang sangat membahayakan hubungan kedua belah pihak dikemudian hari bilamana tidak dilakukan upaya-upaya rekonsiliasi untuk penyembuhan dan mengembalikan keharmonisan hubungan. Yang terjadi kemudian adalah adanya pihak yang merasa sebagai pemenang dan pihak yang kalah serta sikap saling menjaga jarak diantara kedua belah pihak yang semakin lama menjadi semakin jauh. Terjadinya pembatasan interaksi dan komunikasi diantara kedua belah pihak yang cenderung mengisolasi diri diantara satu pihak dengan pihak yang lainnya. Bila situasi ini yang terjadi maka pihak yang satu akan menanggapi pihak yang lain hanya berdasarkan persepsi pribadi yang lebih bersifat subyektif.

Konflik dapat dilihat sebagai sebuah perjuangan antar individu atau kelompok untuk memenangkan sesuatu tujuan yang sama-sama ingin mereka capai. Kekalahan atau kemenangan pihak lawan dilihat oleh yang bersangkutan sebagai kemenangan dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai. Dalam sebuah konflik tujuan utamanya adalah penghancuran pihak lawan sehingga tujuan untuk memenangkan sesuatu menjadi tidak sepenting untuk menghancurkan pihak lawan. (Suparlan P : 2004) Lebih jauh dikatakan bahwa potensi konflik dalam diri seseorang atau kelompok orang ditandai dengan adanya perasaan tertekan karena perbuatan pihak lawan, yang dalam keadaan mana salah satu pihak tidak mampu untuk melawan atau menolaknya dan bahkan tidak mampu untuk menghindarinya. Dalam keadaan ini pelaku mengembangkan perasaan kebencian yang terpendam terhadap pihak lawan, perasaan kebencian tersebut bersifat akumulatif oleh perbuatan lain yang merugikan pihak lawan. Kebencian yang dialami ini biasanya terwujud dalam bentuk sikap menghindar atau melarikan diri dari sipelaku, tetapi kebencian tersebut secara umum biasanya terungkap dalam bentuk kemarahan atau amuk yaitu pada saat pihak yang kalah tidak dapat menghindar lagi dari pilihan harus melawan atau mati.

Ketidakadilan dan kesewenangan-wenangan biasanya dilihat oleh yang bersangkutan sebagai sebuah konsep hak yang dimiliki yaitu harta benda, kehormatan, keselamatan dan nyawa oleh pribadi, keluarga, kerabat dan komuniti serta masyarakat. Suatu pelanggaran atau perampasan hak

milik tersebut akan bisa diterima oleh seseorang atau kelompok bila dilakukan sesuatu atau menurut aturan ataupun norma-norma dan nilai budaya yang berlaku dalam masyarakat setempat atau memang seharusnya demikian. Tetapi tidak dapat diterima oleh yang bersangkutan bilamana perbuatan tersebut tidak sesuai atau bertentangan dengan aturan atau norma-norma dan nilai budaya yang berlaku.

Mengacu pada proposisi diatas maka kalau kita analisis konflik antara masyarakat dan polisi yang terjadi di Polres Indragiri Hilir membenarkan tesis tersebut diatas. Adanya ketidak seimbangan kekuasaan antara polisi dengan masyarakat yang sering merasakan adanya kesewenang-wenangan dan menyaksikan berbagai bentuk penyimpangan yang dilakukan oleh orang atau kelompok yang lebih berkuasa dalam bentuk perilaku yang tidak sesuai dengan etika aparatur negara yang seharusnya ditegakkan dan ditertibkan tetapi justru malah dilakukan oleh aparat kepolisian, tetapi ketika masyarakat yang melakukan akan dilakukan penindakan. Oleh karena masyarakat berada posisi tawar yang lemah dan ingin usahanya tetap berjalan walaupun ilegal maka mereka rela melakukan kerjasama dengan polisi demi kelancaran usahanya dengan memberikan imbalan agar tidak bertindak. Karena hal ini berlangsung cukup lama sehingga menumbuhkan sikap kebencian dan rasa antipati yang terpendam serta akumulatif yang merupakan potensi konflik yang sangat berbahaya. Sehingga ketika ada faktor pemicu yang timbul maka potensi konflik tersebut meledak dalam bentuk konflik fisik berupa amuk massa yang membakar Markas Polres Indragiri Hilir.

Ibarat nasi sudah menjadi bubur dan penyesalan selalu datang terlambat, konflik fisik yang terjadi telah meninggalkan dampak berkepanjangan yang berimplikasi luas bagi masa depan kepolisian dalam hubungannya dengan masyarakat. Polisi tidak bisa bertahan dengan sikap dan perilaku defensif dan pasif bahkan *permissive* karena perkembangan yang terjadi dalam masyarakat akan senantiasa menimbulkan ekses negatif yang setiap saat memerlukan kehadiran polisi untuk melakukan tindakan antisipasi terhadap ekses yang membahayakan keselamatan masyarakat. Sehingga polisi harus berani berbenah diri membangun kepercayaan diri dan membangun kepercayaan masyarakat pasca kerusuhan.

Memang cukup berat untuk memulai tetapi tanpa ada keberanian memulai maka proses membangun kepercayaan tidak akan dapat

dilakukan. Berbagai upaya yang telah dilakukan dalam upaya membangun kepercayaan diri polisi maupun membangun kepercayaan masyarakat terhadap polisi sehingga merupakan sebuah pengalaman yang cukup menarik untuk dikaji karena mungkin hal ini dapat dijadikan sebagai pelajaran ataupun referensi dalam menghadapi kejadian yang serupa. Berbagai upaya tersebut adalah sebagai berikut :

### **1 Membuka jalur komunikasi :**

Penciptaan suasana saling pengertian dan kesadaran untuk mengeliminasi dampak negatif dari konflik yang terjadi dengan membuka jalur-jalur komunikasi akan menjadi sarana yang efektif dalam upaya *recovery* luka akibat konflik yang sekaligus untuk mencegah terjadinya pengulangan konflik. Komunikasi yang dilakukan akan dapat membuka diri polisi untuk menyampaikan berbagai informasi yang bermanfaat dan sekaligus juga untuk menerima masukan serta memahami apa yang menjadi harapan masyarakat. Untuk dapat berkomunikasi ini memang diperlukan kemampuan dan ketrampilan sehingga apa yang menjadi tujuan komunikasi ini dapat tercapai. Dengan meningkatnya intensitas komunikasi ini maka polisi akan dapat mengetahui persepsi masyarakat terhadap polisi selama ini. Hal ini sangat penting karena terjadinya persepsi yang salah masyarakat terhadap polisi akan dapat menimbulkan kesalah pahaman yang dapat merusak hubungan, dengan aktif berkomunikasi dengan masyarakat maka masing-masing pihak akan dapat saling mengenal dan memahami secara obyektif sehingga dapat menghilangkan prasangka buruk seperti yang selama ini terjadi.

Bagaimana persepsi masyarakat terhadap polisi selama ini dapat saya ketahui ketika saya melaksanakan patroli berjalan kaki bersama perwira staf dan 2 anggota Bintara dengan mendatangi salah satu toko yang kebetulan penjaganya 2 orang perempuan yang bernama *Fifi* dan *Sarifah* (pemilik dan pembantunya). Saya masuk ke dalam toko dengan mengucapkan salam tetapi yang terjadi adalah penjaga toko tersebut malah lari masuk kedalam untuk bersembunyi. Akhirnya saya panggil yang bersangkutan dan saya tanya mengapa lari mereka justru malah balik bertanya *pak polisi mau menangkap siapa*. Akhirnya terjadi komunikasi diantara kami dan memperoleh banyak informasi dan keluhan-keluhan tentang pemerasan yang dilakukan oleh preman yang dalam keadaan mabuk meminta uang dengan paksa. Setelah seminggu kemudian saya

kembali lagi ke tokonya ternyata sudah terjadi perubahan sikap, tidak ada rasa takut dan justru komunikasi yang harmonis penuh kekeluargaan, yang bersangkutan mengucapkan terima kasih karena setelah seminggu ini sejak kedatangan pak polisi sudah tidak ada lagi preman yang datang meminta uang ke tokonya.

Ini adalah salah satu contoh kesalahan persepsi masyarakat terhadap polisi yang menganggap tugasnya hanya menangkap orang saja atau persepsi tersebut terjadi mungkin karena sikap dan perilaku polisi selama ini memang seperti itu. Persepsi masyarakat pada dasarnya merupakan refleksi atas apa yang diketahui dan dilihatnya tentang perilaku polisi selama ini. Sehingga kalau selama ini yang diketahui tentang polisi hanya menangkap pelaku kejahatan saja, maka itulah persepsi yang dimiliki oleh yang bersangkutan terhadap polisinya, walaupun tindakan polisi menangkap tersebut sudah sesuai dengan aturan. Ini menunjukkan terbatasnya informasi yang diperoleh warga masyarakat terhadap polisi maupun sedikitnya polisi melakukan sosialisasi atas peran dan tugas polisi yang lebih dari hanya sekedar tukang tangkap penjahat.

Jalur komunikasi juga dilakukan melalui silaturahmi dengan para tokoh masyarakat melalui kegiatan keagamaan dan shalat jamaah di mesjid-mesjid. Pada setiap hari Jum'at seluruh anggota Polres yang beragama Islam diwajibkan shalat Jum'at dengan mengenakan pakaian seragam polisi, sedangkan yang beragama non Islam ditugaskan untuk melaksanakan pengamanan di Mesjid-mesjid, sehingga akan terlihat keberadaan polisi ditengah-tengah masyarakat secara nyata serta menunjukkan kebersamaan polisi dengan masyarakat dalam menjalankan ibadah agamanya. Sikap toleransi polisi yang beragama non Islam ditunjukkan dengan kegiatan mengamankan kegiatan keagamaan. Dengan cara ini tumbuh sikap simpati masyarakat yang mayoritas beragama Islam. Bahkan ada hal yang cukup membuat saya terkejut adalah pada suatu hari Jum'at saat sholat Jum'at di Mesjid Agung Al Huda ternyata pada saat selesai shalat Jum'at Imam mendoakan Kapolres dan seluruh anggota Polres Inhil agar diberikan rahmat dan keselamatan serta kesuksesan dalam bertugas yang diamini oleh seluruh jemaah shalat Jum'at. Hal ini merupakan sebuah indikator mulai diterimanya kembali polisi oleh masyarakat.

Disamping itu upaya mendekatkan polisi dengan masyarakat ini

dilakukan juga dengan menghadirkan setiap ada warga yang meninggal dunia dengan menugaskan anggota polisi berpakaian dinas untuk melayat dan menawarkan bantuan pengawalan bila diperlukan. Bahkan kalau ada kesempatan selaku Kapolrespun saya menyempatkan diri untuk melayat, hal ini dilakukan untuk menunjukkan perhatian polisi kepada warga masyarakat karena pada saat orang kesusahan seperti inilah kesan atas perhatian polisi itu akan lebih dirasakan dan tertanam mendalam. Demikian pula bilamana ada undangan pesta pernikahan maka disempatkan untuk bisa hadir bersama-sama dengan para pejabat Polres dan anggota sehingga terlihat kebersamaan jajaran kepolisian dan penghargaan kepada yang memiliki hajat. Banyak keuntungan yang bisa didapat dalam kegiatan ini bukan hanya makan siang gratis saja tetapi juga dapat bertemu dan berkomunikasi dengan berbagai lapisan masyarakat.

Agar dapat berkomunikasi dengan masyarakat diperlukan bekal kemampuan berkomunikasi oleh para pelaksana, tetapi saya tidak begitu yakin dengan kemampuan mereka karena selama ini yang seperti halnya kegiatan polisi pada umumnya jarang melakukan komunikasi interaktif dan dua arah dengan masyarakat. Sehingga sebelum menerjunkan personil polisi di lapangan maka diberikan pembekalan tentang kemampuan berkomunikasi baik yang bersifat teknis maupun taktis sehingga dapat menarik simpati masyarakat, bagaimana membuka pembicaraan dan moment apa yang dapat digunakan sebagai bahan pembicaraan. Memang ada petunjuk atau slogan 3 S dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat yaitu "*senyum, sapa dan salam*" tetapi kalau tidak pernah dilakukan maka cukup sulit untuk diterapkan oleh anggota polisi apalagi yang masih baru. Untuk itulah saya mengambil waktu malam hari untuk menyampaikan hal-hal yang berkaitan dengan teknis dan taktis tugas-tugas kepolisian termasuk kemampuan berkomunikasi. Yang lebih penting adalah bagaimana kita bisa mencari moment yang tepat dalam melakukan setiap kegiatan sehingga bisa memberikan hasil yang efektif atas kegiatan yang dilakukan.

## 2) **Polisi turun ke jalan secara *all out force***

Kegiatan polisi turun ke jalan ini sebenarnya pada masa lalu pernah dijalankan tetapi setelah kejadian pembakaran menjadi jarang dilakukan, istilah yang digunakan anggota Polres adalah "*Commander wish*" yang merupakan penyampaian kebijakan Kapolri Rusdiharjo saat itu yang

memerintahkan semua anggota turun ke jalan. Hal ini menunjukkan bahwa masa lalu kegiatan ini pernah dilakukan dan bukan sesuatu yang baru. Tetapi setelah cukup lama tidak pernah diterapkan maka untuk mengembalikan dan memulihkan eksistensi Polri maka kegiatan itu dilaksanakan lagi dengan pola yang berbeda dan lebih simpatik. Variasi dalam pelaksanaan tugas tersebut dilakukan dengan jalan petugas tidak hanya berdiri saja mengawasi masyarakat pengguna jalan, tetapi juga aktif memberikan arahan kepada masyarakat pada saat pengendara berhenti di lampu merah (*traffic light*) petugas mendatangi pengemudi sepeda motor yang tidak menggunakan helm atau tidak lengkap instrumen kendaraannya dengan memberikan peringatan dan mencatat identitas pengemudi serta kendaraannya agar lain kali menggunakan helm. Disamping itu juga menempatkan petugas polisi di tempat parkir perkantoran bank dll, untuk menunggu pegawai / karyawan pengendara sepeda motor yang tidak menggunakan helm ataupun tidak lengkap instrumennya diberikan peringatan agar dilengkapi pada hari berikutnya. Semua kegiatan tersebut dilakukan melalui komunikasi yang sopan dan ramah serta jauh dari sikap arogan dan lebih bersifat mengajak.

Pada lokasi-lokasi sekolahan polisi membantu para pelajar sekolah untuk menyeberang jalan dan menghentikan kendaraan yang akan lewat ketika anak-anak sekolah akan menyeberang. Dengan cara demikian maka masyarakat merasakan adanya perubahan sikap polisinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, disamping itu dengan turunnya polisi ke lapangan telah mampu memberikan suasana aman karena masyarakat tidak merasa dibiarkan lagi oleh Polisi. Dampak positif yang dirasakan adalah adanya surat simpati dan dukungan dari sebuah LSM Pemantau Otonomi yang memberikan dukungan dan ucapan terima kasih kepada Polres Inhil atas berbagai upaya yang telah dilakukan.

### **3) Penerapan patroli jalan kaki dan bersepeda**

Adanya keluhan masyarakat khususnya para pedagang dan pemilik toko terhadap ulah para preman yang sering meminta uang dengan cara memaksa dan dalam keadaan mabuk kemudian marah kalau hanya diberikan sedikit. Bahkan ada yang mengeluh karena dalam satu hari diminta uang sampai Rp. 500.000,- (lima ratus ribu rupiah), padahal keuntungan berjualan dalam sehari tidak sebesar itu. Keadaan ini sangat meresahkan masyarakat dan tidak ada keberanian untuk menolak apalagi

melawannya, karena khawatir nanti justru malah akan mendapat resiko yang lebih besar sehingga mereka bersikap pasrah. Mereka tidak bisa mengharapkan bantuan dari polisi karena polisi sendiri masih mengalami trauma terhadap kasus pembakaran Polres dan adanya kekhawatiran polisi tidak menuntaskan perkaranya karena pengalaman selama ini jika ada preman yang dilaporkan dengan berbagai alasan tidak sampai maju ke pengadilan. Ketidak tegasan polisi ketika menangkap para preman ini disamping karena adanya kekhawatiran akan terjadi kerusuhan dan konflik lagi juga disebabkan oleh adanya permintaan bantuan dari yang mengaku tokoh masyarakat agar preman tersebut dilakukan pembinaan saja sehingga terpaksa dilepaskan.

Timbulnya keresahan dan kekhawatiran warga masyarakat ini merupakan indikasi terjadinya ketidak tertiban dan gangguan keamanan sebagai akibat tidak berjalannya fungsi polisi dalam masyarakat. Ini adalah sebuah *moment* penting yang harus diambil untuk menarik simpati masyarakat dengan melakukan pemulihan keamanan dan mengembalikan rasa aman masyarakat dalam menjalankan kehidupannya. Setelah melakukan evaluasi dan orientasi wilayah maka program kegiatan yang paling cocok untuk dilaksanakan adalah dengan penerapan patroli berjalan kaki dan bersepeda. Dalam melaksanakan patroli berjalan kaki ini petugas patroli tidak hanya berjalan menyusuri jalan dan kompleks pertokoan saja tetapi diwajibkan untuk singgah dan berkomunikasi dengan warga masyarakat, pedagang dan pemilik toko sehingga mereka akan mengetahui kehadiran polisi dan bisa menyampaikan keluhannya. Sedangkan patroli bersepeda dilaksanakan pada lokasi pemukiman warga yang kondisi jalannya cukup sempit karena hanya berupa lorong-lorong sehingga hanya dengan sarana sepeda ini bisa terjangkau oleh petugas kepolisian.

Penerapan patroli dengan metode jalan kaki dan sepeda ini cukup efektif, karena petugas patroli dapat berinteraksi langsung dengan warga masyarakat. Beberapa kesempatan saya bersama para perwira juga melaksanakan patroli bersepeda dan mampir ke rumah-rumah warga yang kebetulan ada pemiliknya untuk berkomunikasi, ternyata semuanya berterima kasih dan mendukung kegiatan patroli bersepeda ini dan mereka mengatakan inilah sebenarnya yang diharapkan selama ini karena selama ini baru kali ini lingkungan mereka didatangi oleh polisi. Fenomena ini menunjukkan bahwa sebenarnya untuk menarik simpati masyarakat tidak

terlalu sulit. karena dengan menjalankan tugas polisi yang elementer saja kalau dijalankan dengan benar sambutan dan penghargaan masyarakat cukup tinggi, dan inilah sebenarnya yang selama sudah sering dilupakan dalam kehidupan kepolisian. Karena dengan semakin majunya teknologi dan sarana transportasi menjadikan polisi semakin jauh dengan masyarakatnya, berkurangnya intensitas interaksi polisi dan masyarakat karena polisi lebih memilih melakukan patroli dengan kendaraan roda empat berupa sedan maupun station wagon tertutup dan ber AC, sehingga petugas patroli hanya sekedar melewati route yang telah ditentukan. Padahal sebenarnya yang lebih penting dalam pelaksanaan tugas patroli adalah terjadinya interaksi dan komunikasi yang aktif antara polisi dan warga masyarakat.

Pendapat-pendapat yang positif dari masyarakat dengan adanya aktifitas polisi yang lebih berorientasi kepada masyarakat serta meningkatnya rasa aman masyarakat dengan tidak adanya lagi gangguan dalam kegiatannya adalah merupakan sebuah prestasi yang dicapai oleh anggota polisi. Dengan terciptanya keamanan dan hilangnya kekhawatiran dan keresahan warga masyarakat ini maka menurut Prof. Parsudi Suparlan yang senantiasa aktif memberikan respon berbagai permasalahan yang saya temui dan sebagai profesor pembimbing saya yang selama ini menjadi tempat saya berkonsultasi mengatakan bahwa berbagai upaya yang saya lakukan tersebut pada dasarnya merupakan kegiatan yang bersifat *to restore the order* (restorasi keamanan dan ketertiban) yang telah secara tepat diterapkan dengan melakukan kegiatan-kegiatan yang simpatik sehingga walaupun penertiban dilakukan tetapi tidak sampai menimbulkan dampak negatif yang membahayakan warga masyarakat maupun kepolisian itu sendiri mengingat secara historis pernah terjadi konflik dengan masyarakatnya.

Untuk itulah menurut saya perlu dilakukan reorientasi kembali tentang tugas-tugas patroli ini yang kecenderungannya lebih mengarah untuk dapat menangkap pelaku kejahatan daripada mencegah terjadinya kejahatan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya tanggapan dari sebagian besar anggota polisi ketika saya membelikan sepeda patroli, bagaimana dapat mengejar penjahat kalau polisinya naik sepeda sedangkan malingnya naik sepeda motor. Ini pendapat yang salah, sebab kalau kita kembalikan lagi kepada fungsi patroli yaitu merupakan tugas yang bersifat preventif sehingga target

yang harus dicapai selama melaksanakan patroli adalah terencegahnya kejadian kejahatan dalam wilayah yang dipatrolinya. Sedangkan kalau ketika melaksanakan patroli terjadi kejahatan yang ditemukan oleh petugas patroli bersepeda atau berjalan kaki maka harus berupaya untuk melakukan penangkapan tetapi kalau tidak kuasa melakukannya maka segera meminta bantuan kepada unsur operasional lainnya (Reskrim dsb). Sehingga disini harus tercipta suatu hubungan kerja sama yang sistematis dan terintegrasi antara fungsi operasional kepolisian yang satu dengan yang lainnya.

Dengan pola operasi kepolisian yang demikian ini maka akan dapat menimbulkan simpati masyarakat yang diharapkan akan menumbuhkan kemauan masyarakat untuk bekerja sama dengan kepolisian dalam upaya menciptakan keamanan dilingkungannya masing-masing atau minimal mau memberikan informasi dan laporan terhadap berbagai hal yang berkaitan dengan masalah kamtibmas kepada polisi. Sikap masyarakat inilah sebenarnya merupakan embrio untuk dapat diterapkannya *community policing* yang menempatkan warga masyarakat sebagai mitra kepolisian dalam pengelolaan kamtibmas dalam lingkungan komunitasnya.

#### 4) Pos Polisi dan Pos Babinkamtibmas

Dengan kondisi geografis wilayah Polres Indragiri Hilir yang terpecah-pecah sehingga terdapat daerah / desa yang cukup jauh dari kesatuan induk baik Polsek maupun Polres, untuk mendekatkan polisi dengan masyarakat maka dibentuk pos polisi-pos polisi di desa-desa tersebut dengan anggota polisi yang berjumlah 1 (satu) sampai dua orang. Mereka berada jauh dari Polsek sehingga cukup sulit untuk melakukan kontrol terhadap pelaksanaan tugasnya. Dari hasil evaluasi yang telah dilakukan terhadap keberadaan pos-pos polisi tersebut ternyata sangat tidak efektif bagi pelayanan kepolisian dan pembinaan masyarakat sekitarnya. Karena penugasan personil di Pos polisi tersebut ternyata lebih bersifat pasif karena mereka hanya menunggu laporan dari masyarakat sehingga cenderung bersifat reaktif. Dari hasil pemeriksaan beberapa pos polisi yang saya laksanakan secara mendadak banyak ditemukan petugas pos polisi yang tidak berada ditempat dan bertugas bergantian seminggu sekali secara bergantian dengan tidak diketahui kemana perginya. Keadaan ini sangat merugikan kesatuan dan membahayakan bagi personil

yang bersangkutan karena meninggalkan wilayah tugas tanpa ijin pimpinan sehingga kalau terjadi sesuatu atas dirinya tidak dapat dipertanggungjawabkan. Dalam ketentuan Struktur Organisasi dan Tugas Kepolisian Republik Indonesia yang diatur dalam Kep. Kapolri No. 54/VII/2001 tanggal 17 Juli 2001 bahwa kriteria sebuah pos polisi adalah beranggotakan 8 orang personil Polri dengan fasilitas gedung ada ruang tahanan yang dipimpin oleh seorang Kapospol.

Dengan berdasarkan beberapa pertimbangan tersebut dan mengacu pada ketentuan formal organisasi kepolisian maka untuk lebih mengefektifkan penugasan personil yang berada di pos Polisi tersebut maka keberadaan Pos Polisi tersebut dilikuidasi dan diganti dengan Pos Babinkamtibmas. Maksud perubahan Pos Polisi menjadi pos Babinkamtibmas yang pertama adalah untuk mengikuti ketentuan organisasi, dan yang lebih penting adalah untuk memperluas fungsi dan peran petugas polisi yang ada di Pos Babinkamtibmas tersebut yang tidak hanya sekedar menunggu dan menerima laporan saja tetapi juga aktif melakukan kegiatan pembinaan dan menjalin kemitraan dengan warga masyarakatnya. Dalam perkembangannya dari beberapa referensi yang saya baca tentang pemolisian di Jepang, saya meniru model *Chusaizo* yaitu pelaksanaan tugas *community policing* yang berada di daerah pedesaan yaitu penugasan seorang petugas polisi dan keluarganya yang bertempat tinggal dan berkantor di rumahnya untuk menjalankan tugas-tugas kepolisian di desa yang menjadi administrasinya (Chryshnanda, 2004:88).

Pembentukan Pos Babinkamtibmas tersebut merupakan model *Chusaizo* yaitu penempatan seorang Bintara polisi dalam Pos Babinkamtibmas bersama dengan keluarganya, bentuk pos yang merupakan kantor tersebut adalah berupa rumah tinggal dengan kantor sehingga setiap saat Babinkamtibmas selalu berada di wilayah tugasnya. Sampai saat ini telah terbentuk 20 Pos Babinkamtibmas yang sebagian besar fasilitasnya dibantu oleh masyarakat desa setempat yang telah rela menghibahkan tanah dan bangunan untuk ditempati Babinkamtibmas bersama keluarganya. Dengan pola penugasan semacam ini maka efektifitas penugasan akan dapat dicapai karena petugas akan berada di tempat tugasnya setiap saat dan tidak ada alasan lagi untuk meninggalkan tempat tugas guna menjenguk keluarganya.

Pembentukan Pos Babinkamtibmas semacam ini mendapat respon positif dari warga masyarakat bahkan pimpinan di Polda Riau. Demi terwujudnya efektifitas Babinkamtibmas maka diberikan rumusan yang mudah dan jelas tentang misi dan jabaran tugas yang harus dikerjakan sebagai Babinkamtibmas. Untuk itu diberikan rumusan misi sebagai berikut: bahwa misi dari Babinkamtibmas adalah 1) *Mengenal dan dikenal oleh warganya.* 2) *Menguasai dan memahami FKK, PH dan AF yang ada dalam lingkungan tugasnya.* 3) *Menjalin kerjasama dengan tokoh masyarakat yang potensial dalam upaya pembinaan kamtibmas.* 4) *Membangun dan mengembangkan jaringan komunikasi dan informasi untuk mendukung pelaksanaan tugas Polres Inhil.* 5) *Menguasai permasalahan kamtibmas yang terjadi di wilayah tugasnya.* 6) *Memberikan bantuan pelayanan kamtibmas dengan sebaik-baiknya kepada warga binaannya.* 7) *Membuat laporan kegiatan dan pendataan Astagatra yang ada di wilayah tugasnya.*

Penjabaran dari misi ini adalah dengan memberikan penugasan kepada para Babinkamtibmas untuk melakukan pendataan warga masyarakatnya dengan cara mendatangi tiap kepala keluarga dari rumah ke rumah (*door to door*) seperti halnya petugas sensus penduduk. Kegiatan ini hasilnya memang berupa data-data kependudukan dari tiap-tiap rumah warga di tiap kelurahan yang harus dilaporkan dan dibukukan, tetapi itu sebenarnya hanyalah sebagai sasaran antara saja. Sedangkan yang menjadi sasaran utamanya adalah memaksa anggota untuk mau mendatangi warga masyarakatnya satu persatu dan dari rumah ke rumah, dengan cara ini maka ia akan dikenal oleh warganya dan akan mengenal warganya sedalam mungkin. Dengan cara mendatangi ini maka petugas Babinkamtibmas bisa memberikan masukan dan menerima informasi dari warga masyarakat sekaligus mengetahui berapa jumlah penghuni dalam rumah tersebut. Hal ini penting dalam kondisi seperti sekarang ini dimana banyak pelaku kejahatan yang memanfaatkan terisolirnya lokasi sebagai tempat persembunyian dan kelemahan aparat di pedesaan untuk membuat KTP palsu. Sehingga dengan mengenal dan mengetahui jumlah penghuni sebuah rumah sehingga ketika ada penambahan penghuni dalam rumah warga tersebut maka Babinkamtibmas akan mengetahui dan selanjutnya menanyakan kepada kepala keluarganya.

Dengan pola tugas yang demikian ini maka akan terjalin komunikasi dengan warga binaannya yang merupakan titik awal terjalinnya hubungan silaturahmi antara polisi dan masyarakat yang diharapkan akan terbentuk jaringan komunikasi dan jaringan informasi untuk memudahkan pemantauan situasi kamtibmas di wilayah tugasnya. Pembangunan jaringan informasi ini saya analogikan seperti halnya bisnis *multi level marketing* dimana semakin banyak cabangnya maka akan semakin banyak keuntungan yang diperoleh, demikian halnya dengan pembangunan jaringan informasi ini maka semakin aktif polisi berkomunikasi dan menjalin hubungan dengan warganya maka akan semakin besar jaringan informasi yang terbentuk.

Sedangkan penugasan Babinkamtibmas untuk wilayah perkotaan khususnya Kecamatan Tembilahan Kota dan Tembilahan Hulu yang tidak ada Polseknya tetapi sebagai lokasi markas Polres Inhil maka pola penugasan Babinkamtibmas yang diterapkan agak berbeda dengan yang di wilayah pedesaan di pelosok. Pola yang diterapkan untuk penugasan Babinkamtibmas di wilayah ini adalah dengan membagi anggota Polres Inhil (kecuali Satuan Reskrim dan Intelkam) dalam wilayah RW yang ada di Tembilahan, sehingga setiap RW terdapat 1 (satu) orang Bintara yang akan bertugas sebagai Babinkamtibmas. Para Babinkamtibmas ini dibekali dengan surat pemberitahuan kepada warga masyarakat dan masing-masing diberikan kartu nama dengan pasfoto petugas yang tercetak dalam kartu nama tersebut. Sehingga setelah mengenalkan diri ketika bertamu ke rumah warganya petugas Babinkamtibmas akan meninggalkan kartu nama yang berisi pasfoto, nomor telepon yang bisa dihubungi, alamat rumah dan alamat kantornya. Dengan demikian maka setiap warga akan mengenali Babinkamtibmas yang bertugas di RW-nya yang setiap saat diperlukan dapat menghubungi yang bersangkutan. Para Babinkamtibmas ini memiliki misi yang sama dan harus dijabarkan seperti halnya petugas Babinkamtibmas yang dipelosok. Hanya saja petugas Babinkamtibmas di perkotaan ini disamping bertugas sebagai Babinkamtibmas yang bersifat fungsional maka ia juga mengemban tugas struktural yang tetap harus dilaksanakan secara rutin sehari-hari.

Dengan pola ini maka efektifitas tugas dan efisiensi sumberdaya manusia dapat dicapai, karena dengan jumlah personil yang hanya 60% dari DSPP tidak mungkin akan mampu mencukupi keperluan tugas yang demikian besar. Hal ini sejalan dengan upaya reorganisasi Polri yang

berprinsip *Hemat struktur kaya fungsi*. Tetapi disamping itu semua dengan penugasan ini diharapkan akan dapat lebih ditingkatkan lagi kualitas pelayanan polisi kepada masyarakat dan upaya untuk lebih mendekatkan polisi kepada masyarakat pun akan tercapai.

#### 5) Penegakan hukum dan kepastian penyelesaian perkara :

Salah satu upaya untuk membangun kepercayaan masyarakat adalah dengan memberikan kepastian hukum dalam penanganan perkara yang dilakukan oleh Satuan Reserse Kriminal. Dalam kasus-kasus tertentu ada yang sulit memperoleh alat bukti atau karena minimnya alat bukti untuk membuktikan perkara yang terjadi sehingga tersangka yang melakukan tindak pidana pun sulit untuk diketahui dan ditangkap. Tetapi dalam hal perkara tersebut sudah jelas pelaku dan lengkap alat buktinya maka harus ada kepastian bahwa perkara tersebut akan ditangani secara tuntas sampai ke pengadilan. Sering terjadi tarik ulur terhadap penyelesaian setiap perkara bilamana dalam perkara tersebut terlibat pelaku yang masih ada kerabat tokoh masyarakat atau pejabat tertentu, bahkan tidak jarang ada yang sengaja menggunakan orang-orang tertentu yang digunakan untuk menggertak polisi supaya tidak meneruskan perkaranya dengan intimidasi yang tersembunyi "jangan sampai terjadi Polres Inhil kelabu". Pada masa lalu memang sering terjadi keadaan demikian dan akhirnya polisi melemah serta mengalah untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan. Akhirnya kepastian hukum yang seharusnya diwujudkan oleh polisi tidak dapat tercapai. Dalam hal-hal khusus memang dilakukan upaya penyelesaian secara kekeluargaan sepanjang kasus itu berkaitan dengan perselisihan yang tidak memberikan dampak kerugian yang cukup besar dan solusi yang diambil adalah yang menguntungkan kedua belah pihak yang berperkara (*win-win solution*) dari cara penyelesaian seperti ini keuntungan yang diperoleh oleh polisi adalah adanya kepercayaannya dan tumbuhnya itikad baik dari kedua belah pihak kepada polisi karena sudah merasa dibantu. (kebanyakan perkara penganiayaan ringan) sedangkan bagi polisi sendiri harus menjaga dan menghindarkan dirinya untuk tidak mencari keuntungan pribadi dari cara penyelesaian tersebut.

Tetapi bila perkara yang ditangani tidak tergolong perkara ringan dan ada pihak yang ngotot untuk tidak dilanjutkan maka polisi tidak boleh menyerah harus berupaya dengan cara diplomasi yang baik dan dengan penjelasan yang masuk akal sehingga yang bersangkutan bisa menerima

dan mengerti. Kalaupun masih ngotot polisi harus tetap berpegang pada aturan hukum yang berlaku. Ada saran menarik yang diberikan oleh Bupati Inhil waktu itu H.M. Rusli Zaenal (sekarang Gubernur Riau) bahwa *menghadapi masyarakat Inhil jangan sampai kalah gertak*, sebab kalau kalah gertak sekali maka kita akan dipermainkan. Sehingga ketika dihadapkan pada sebuah permasalahan dan polisi bertindak tegas walaupun dengan berbagai macam tekanan, maka masyarakat menjadi tahu bagaimana kita bersikap dan sebagian merasa senang dengan sikap polisi yang tidak kalah gertak tetapi malah berani menggertak. Ini adalah sebuah *starting point* yang cukup baik bagi perjalanan polisi Polres Inhil ke depan. Karena kalau tidak dimulai dengan cara yang demikian maka akan selamanya polisi di Polres Inhil akan menjadi bulan-bulanan sekelompok kecil orang demi kepentingan pribadinya, yang akhirnya mengorbankan kepentingan masyarakat luas lainnya.

Dengan telah lamanya polisi tidak melakukan upaya penegakan hukum lalu lintas berupa penilangan terhadap pelanggar lalu lintas, maka terjadi ketidaktertiban lalu lintas yang sangat memprihatinkan. Sejak terjadinya pembakaran Polres Inhil polisi tidak pernah melakukan penilangan sampai dengan ketika saya masuk bertugas di Polres Inhil. Karena tidak pernah melakukan penindakan maka setiap kali gelar operasional di Mapolda maka menjadi Polres yang dimaklumi karena angka penindakan pelanggaran pasti selalu nol. Hal ini terjadi karena adanya kekhawatiran akan timbulnya kemarahan dan emosi masyarakat bilamana dilakukan tilang oleh petugas.

Situasi ini tidak dapat dipertahankan terus menerus, polisi khususnya polisi satuan lalu lintas harus berani melakukan tindakan dan inisiatif. Akhirnya saya menyusun program peningkatan kesadaran berlalu lintas yang dilakukan secara bertahap dengan melakukan penerangan melalui media cetak maupun elektronik, pemasangan spanduk dan pembuatan himbauan kamtibmas yang dikirimkan ke instansi pemerintah / swasta dan sekolah serta dibacakan di Mesjid dan surau-surau. Kegiatan berlangsung sampai dengan satu bulan. Setelah proses sosialisasi dan penerangan ini maka program selanjutnya adalah melakukan razia yang bersifat edukatif yaitu memeriksa kelengkapan surat dan instrumen kendaraan serta helm tetapi bagi pelanggarnya cukup diberikan kartu teguran dan dicatat dalam register khusus sehingga bila kemudian hari

terjadi pelanggaran lagi akan diketahui. Sedangkan bagi sepeda motor yang tidak lengkap instrumennya maka akan dibawa ke kantor polisi kemudian pemiliknya boleh mengambil kembali setelah melengkapi instrumen sebagaimana ketentuan yang berlaku. Pola penindakan seperti ini ternyata mendapat respon positif dari masyarakat dan pejabat Pemda dan sebagian memberikan dukungan kepada kepolisian untuk melakukan penertiban, proses ini dilakukan kurang lebih selama 2 (dua) bulan. Setelah dilakukan evaluasi dan kisaran suara di masyarakat atas tindakan polisi ini maka disimpulkan kegiatan bisa ditingkatkan menjadi razia dengan pemberlakuan tilang bagi pelanggar aturan lalu lintas.

Karena ini adalah pengalaman pertama kali setelah kurang lebih 2 tahun polisi tidak pernah melakukan penilangan maka sebelum melaksanakan operasi, terlebih dahulu melaporkan kepada Kapolda Riau dan dipesankan agar tetap hati-hati dengan tetap memperhatikan emosi masyarakat. Kegiatan dilaksanakan selama kurang lebih 1 jam dengan target tidak banyak hanya sekitar 25 pelanggar, karena yang menjadi tujuan bukan banyak sedikitnya pelanggar yang ditilang tetapi mengukur emosi masyarakat dan dampak akibat tindakan razia lalu lintas. Ternyata dari hasil operasi yang dilakukan tidak menimbulkan dampak kamtibmas dan justru mendapat respon dari sebagian besar orang tua yang anak-anaknya terkena tilang, begitu juga bagi orang tua yang terkena tilang mereka menyadari kalau tidak begini mereka tidak tahu. Dengan adanya respon yang positif ini maka kegiatan selanjutnya dapat berjalan dengan lancar tanpa ada complain dan gangguan dalam upaya penegakan hukum. Dari kegiatan yang dilakukan ini setelah dilaporkan ke Polda mendapat pujian dan penilaian positif untuk dijadikan contoh bagi Polres lainnya agar melakukan upaya serupa.

Dampak positif yang terjadi dimasyarakat dengan adanya penindakan itu maka timbul inisiatif dari instansi pemerintah / swasta dan organisasi masyarakat untuk dapatnya memperoleh SIM secara kolektif. Sehingga kesempatan ini dimanfaatkan untuk melakukan pendidikan masyarakat dalam hal berlalu lintas dan penanaman budaya berlalu lintas yang baik dan benar. Timbulnya kesan bahwa untuk memperoleh SIM hanya sekedar formalitas tanpa dilakukan penyateksian akhirnya dapat dieliminir, karena sebelum memperoleh SIM para pemohon diberikan penataran dan wajib lulus test kesehatan yang dilakukan oleh dokter poliklinik Polres. Walaupun

belum sepenuhnya berhasil dalam menertibkan lalu lintas tetapi kegiatan ini merupakan suatu awal yang baik dalam mengembalikan eksistensi kepolisian di mata masyarakat.

#### 6) Pembentukan Mitra Kamtibmas :

Kepolisian tidak bisa bekerja sendirian dalam mengelola kamtibmas dalam masyarakat tetapi harus bekerja sama dengan masyarakat yang dalam kenyataan sosiologisnya terjadi pengelompokan-pengelompokan yang disebut dengan kelompok-kelompok sosial. Polisi harus mengetahui dan memahami adanya kelompok-kelompok sosial dalam masyarakatnya, karena dengan mengetahui hal ini maka dapat melakukan upaya pendekatan yang dapat dijadikan sarana yang sangat efektif dalam program pembinaan kamtibmas. Sejalan dengan program dan kebijakan Polri yang telah merubah pola Pembimbingan masyarakat dengan Pola kemitraan yang menempatkan masyarakat bukan lagi sebagai obyek kepolisian tetapi menjadi mitra yang sejajar dengan kepolisian dalam mengelola kamtibmas dalam masyarakat. Dengan kebijakan ini maka Polri dituntut untuk menjalin hubungan kemitraan dengan sebanyak-banyaknya warga masyarakat baik secara pribadi maupun kelompok, sehingga dapat bersama-sama dan secara aktif berpartisipasi dalam mengelola kamtibmas.

Menyikapi perkembangan yang terjadi di Polres Inhil, maka untuk menjalankan program ini yang menjadi sasaran pertama adalah masyarakat pada kelompok akar rumput (*grass root*) yang sangat potensial sekali dijadikan sarana untuk dimanfaatkan pihak lain untuk melakukan tindakan-tindakan yang tidak baik berupa gerakan massa dengan memberikan upah tertentu. Kelompok ini terdiri dari para porter pelabuhan penumpang, kuli pelabuhan, agen tiket, tukang becak dan tukang ojek serta kelompok masyarakat pelabuhan yang jumlahnya kurang lebih sekitar 500 orang. Dengan mengundang mereka di Aula Polres Inhil yang baru selesai dibangun dengan acara yang bertajuk silaturahmi maka kepada mereka diberikan beberapa wawasan oleh Kapolres tentang hal-hal yang berkaitan dengan masalah kamtibmas, setelah itu diberikan kesempatan kepada mereka untuk menyampaikan gagasan, saran dan *unek-unek* mereka terhadap polisi. Memang ada yang mengkritik tetapi juga ada yang berharap polisi bisa menjadi kawan mereka dan bisa memberikan perlindungan bila mereka dibutuhkan. Berbagai kritik, saran dan harapan inilah yang sangat diperlukan bagi polisi untuk membangun diri dan menentukan pola operasi

serta upaya pembinaan kemitraan dengan masyarakat. Akhirnya disepakati bersama dibentuknya sebuah wadah bagi mitra Polri ini yang diberi nama Mitra Kamtibmas Polres Inhil.

Untuk mewujudkan kegiatan dan wadah ini maka untuk tahap pertama guna menumbuhkan rasa kebanggaan dan solidaritas kepada seluruh anggota diberikan kaos yang sudah diberi cap logo Mitra Kamtibmas di dada sebelah kiri atas dan pada bagian punggungnya. Pembagian kaos ini sebenarnya mempunyai maksud yang sangat penting yaitu untuk mempromosikan wadah kemitraan ini kepada masyarakat, karena para anggota Mitra ini adalah sebagian besar porter dan kuli pelabuhan, tukang becak dan tukang ojek yang sering sekali berhubungan dengan warga masyarakat yang baru datang maupun yang mau pergi. Mereka selalu hilir mudik ke penjuru kota maka akan dengan mudah dikenali dan semua orang akan tahu bahwa Polres Inhil telah memiliki mitra yang cukup banyak. Ini salah satu upaya untuk menangkali upaya-upaya dari orang yang selalu menggertak ingin membakar Polres.

Tujuan lain adalah untuk mengikat mereka agar tidak melakukan tindakan yang melanggar hukum berupa pemerasan dan pemaksaan kepada penumpang yang akan pergi maupun akan pulang. Hal ini saya lakukan berdasarkan pengalaman penelitian saya di kota Sampit pada tahun 2001 yang lalu, dimana para porter pelabuhan dan tukang becak dengan seandainya meminta bayaran kepada penumpang setelah sampai ditujuan, hal ini tidak terjadi di Tembilahan. Sehingga dengan cara demikian maka kesan pertama bagi para pendatang di Tembilahan adalah adanya rasa aman karena porter dan buruh pelabuhan tidak melakukan tindakan menyimpang. Dengan terbinanya kelompok mitra kamtibmas ini maka dengan sendirinya telah terbangun jaringan informasi yang sangat potensial untuk mendukung operasional Polres Inhil.

Guna pembinaan dan sebagai ikatan kepada mereka maka diberikan kartu anggota dengan pasfotonya yang ditandatangani oleh Kapolres Inhil. sebelum mengajukan kartu anggota maka kepada mereka harus menyetujui komitmen kemitraan yang telah disusun dan disepakati. Ketika menerima kembali kartu anggota maka kepada masing-masing anggota diberikan lembar Komitmen Mitra Kamtibmas yang telah ditandatangani dan ditemplei pas fotonya untuk dipigura dan dipasang di rumah masing-masing. Kartu anggota itu sendiri memiliki fungsi sebagai kartu herobat

gratis di dokter poliklinik Polres Inhil yang nota bene dokter Polres adalah istri Kapolres sendiri sehingga sembari melakukan pemeriksaan maka dapat mengenal lebih dekat kepada mereka dan disampaikan pesan-pesan kamtibmas. Sehingga secara emosional mereka menjadi lebih dekat dan merasa dihargai oleh Polisi, bahkan ketika ada keluarga anggota Mitra Kamtibmas yang sakit atau meninggal maka Kapolres dan pejabat Polres Inhil menyempatkan diri melayat kerumah dan memberikan sumbangan.

Manfaat besar yang diperoleh Polres Inhil dengan adanya kegiatan ini adalah adanya kekuatan lain yang dapat membantu Polres dalam menangani permasalahan yang melibatkan massa atau setidaknya sudah mampu mengurangi jumlah massa ketika ada orang yang berupaya menggerakkan massa. Ini dialami ketika terjadi usaha unjuk rasa yang ingin menolak Pemilihan Bupati Inhil dimana ada kelompok yang memanfaatkan para masyarakat ini, oleh karena mereka telah terbina oleh Polres maka Polres tidak melarang hanya meminta agar kegiatan berjalan tertib dengan berbaris dan bernyanyi. Himbauan itu diikuti sehingga unjuk rasa berjalan dengan tertib dan damai tanpa adanya konflik fisik dengan aparat kepolisian. Padahal biasanya kalau mereka dimanfaatkan untuk unjuk rasa mereka memulai dengan minum-minuman keras sehingga berunjuk rasa dalam keadaan mabuk, seperti yang terjadi pada bulan April 2003 saat LPJ Bupati Inhil. Kesediaan Mitra Kamtibmas untuk memberikan *back up* kekuatan kepada Polres Inhil terjadi ketika terjadi proses pemilihan Bupati Inhil pada bulan November 2003, dimana ada pihak-pihak yang ingin menolak Bupati terpilih akan melakukan demo dan kalau perlu bentrok dengan aparat, Mitra Kamtibmas telah mempersiapkan diri untuk membantu dengan kekuatan yang seimbang agar tidak terjadi bentrok dengan massa yang lain. Ternyata kegiatan pengamanan berhasil tanpa ada massa yang datang karena adanya kekuatan lain yang telah dimiliki oleh Polres Inhil.

Upaya ini sangat membantu mengingat posisi Polres Inhil yang sangat jauh dari kesatuan Polres lain maupun Polda sehingga apabila terjadi situasi kritis yang memerlukan tenaga bantuan tidak mungkin datang dalam waktu dekat. Maka salah satu cara yang efektif adalah menggalang masyarakat untuk bisa menjadi kawan polisi, sehingga semakin banyak masyarakat yang berkawan dengan polisi maka kejadian pembakaran kantor polisi sebagai akibat emosi massa mungkin tidak akan terjadi lagi. Hal ini terbukti

dengan adanya beberapa konflik yang terjadi karena kesalahan prosedur anggota polisi dalam bertugas, tetapi kita semua berupaya untuk sebisa mungkin mencegah dan menghindari terjadinya konflik dengan masyarakat. Sudah seharusnya polisi menjalin hubungan baik dan harmonis dengan sebanyak-banyaknya warga masyarakat sehingga semakin banyak warga yang senang dan berkawan dengan polisi akan semakin mudah polisi melaksanakan tugasnya di masyarakat sepanjang masing-masing pihak memahami peranannya masing-masing dan bukan dengan semakin banyaknya kawan tersebut polisi semakin sulit melakukan upaya menjaga ketertiban.

#### 7) **Reward and punishment :**

Pepatah yang menyatakan bahwa prestasi tak terhimpun dosa tak berampun seringkali kita dengar dari seseorang yang merasa terpinggirkan karena apa yang telah dilakukannya tidak pernah mendapatkan apresiasi dari kesatuan maupun pimpinannya. Dan ketika melakukan pelanggaran maka akan dikejar dan diingat sampai kariernya berakhir sehingga selalu mendapat stigma sebagai pelanggar yang akan mengikuti selama berkarier di kepolisian. Keadaan ini membuat orang menjadi patah semangat dan tidak memiliki motivasi lagi dalam melaksanakan tugas, untuk itu perlu kiranya untuk menjaga keseimbangan ini dengan menerapkan *reward and punishment* yang tepat dan konsisten. Pada masa lalu memang sebagian polisi di Inhil diketahui oleh masyarakat ada yang suka mabuk dan minum-minuman keras, bahkan setelah apel pagi sudah nongkrong di kedai kopi melepas baju dinas dan minum-minuman keras. Jejak-jejak itu sampai sekarang masih ada dengan adanya anggota yang mengalami tuli dan tidak bisa ngomong akibat kebanyakan minum pada masa lalu, sudah mulai sakit-sakitan dan bahkan ada yang meninggal dunia dalam usia muda. Kebiasaan itu ternyata masih banyak juga dilakukan oleh anggota yang sekarang ini, sehingga dalam upaya membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap polisi, kami masih juga disibukkan dengan perilaku anggota polisi yang sering melanggar, mabuk dan minum di warung tidak membayar, kadang-kadang berkelahi dengan orang lain dalam keadaan mabuk.

Mengatasi keadaan ini telah dilakukan tindakan yang tegas dengan menerapkan tindakan disiplin berupa pengurangan di lapangan apel dilanjutkan dengan penahanan sampai mutasi ke daerah yang jauh (terpencil) sehingga

sedikit demi sedikit mulai berkurang walaupun kadang-kadang masih terjadi tetapi itupun anggota yang bertugas di Polsek di luar Tembilahan. Penegakan disiplin terhadap anggota Polri memang harus dilakukan terhadap anggota yang melakukan pelanggaran, apalagi pelanggaran tersebut bersentuhan langsung dengan anggota masyarakat. Kalau tidak segera dilakukan penindakan dengan segera maka akan menimbulkan kesan pimpinan cenderung membela anggota yang melakukan pelanggaran dan dianggap membenarkan tindakan anggota polisi yang melanggar. Sehingga dengan dilakukan penindakan yang tegas terhadap anggota yang bersalah maka keseimbangan pun akan terjaga dan warga masyarakatpun menjadi semakin percaya atas konsistensi kepolisian tidak hanya menindak masyarakat yang bersalah saja tetapi juga menindak anggota polisi yang melanggar.

Itulah yang disebut dengan menjadi tauladan dalam tegaknya hukum dan ketertiban, yang saya maksudkan bahwa sebelum polisi menertibkan masyarakat harus menertibkan diri sendiri dulu. Sehingga sebelum melaksanakan penertiban lalu lintas ke masyarakat maka dilakukan penertiban terlebih dahulu terhadap anggota polisi, bahkan sampai dilakukan penilangan bagi anggota polisi yang melakukan pelanggaran lalu lintas baik helm maupun kelengkapan sepeda motor lainnya, bahkan seluruh anggota yang belum memiliki SIM dibuatkan SIM dengan biaya yang ditanggung oleh dinas. Semua ini dilakukan sebagai upaya mengantisipasi komplain dari masyarakat ketika melakukan penegakan hukum. Tindakan tegas juga dilakukan terhadap anggota yang tidak melaksanakan tugas (mangkir) melebihi batas waktu 30 hari sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 2 tahun 2001, terdapat 2 orang anggota yang terpaksa harus dipecat dari dinas kepolisian karena mangkir selama 7 bulan dan 5 bulan.

Memberikan tindakan tegas terhadap anggota ternyata menimbulkan dampak secara pribadi karena ketidakpuasan anggota yang dipecat atas keputusan pemecatan yang dikeluarkan oleh Kapolda. Ancaman melalui SMS yang tidak dapat dibuktikan secara hukum ditujukan kepada keselamatan pribadi dan keluarga, hal ini sebagai sebuah resiko dan bisa dijadikan bahan introspeksi terhadap perilaku pribadi kita bila melakukan hal yang serupa dan dijadikan pelajaran dan pengalaman bagi yang lain. Karena setelah kejadian pemecatan itu maka anggota yang mangkir sudah tidak ada lagi.

Untuk menimbulkan motivasi bagi anggota yang berprestasi maka diberikan *reward* sesuai dengan ketentuan yaitu berupa kesempatan untuk mengikuti sekolah kejuruan, diberikan piagam penghargaan dan bahkan dengan imbalan uang yang diperoleh dari bantuan Pemda. Yang pernah dilakukan adalah penghargaan atas prestasi anggota yang telah berhasil menangkap pengedar ganja dan menyita barang bukti ganja seberat 9 kilogram. Dengan memotivasi anggota sedemikian ini maka akan dapat memicu yang lainnya untuk lebih berhasil lagi, walaupun hal ini agak sulit untuk dilakukan.

#### 8) Partisipasi masyarakat :

Kita sering mendengar istilah partisipasi masyarakat terhadap polisi dikonotasikan sebagai bentuk sumbangan berupa uang kepada polisi, sehingga setiap ada kegiatan selalu dimintakan partisipasi masyarakat untuk membantu polisi. Terutama pada saat hari raya ataupun hari besar polisi sering dibentuk team pengumpul partisipasi masyarakat / pengusaha untuk kebutuhan hari besar agama atau yang sejenisnya. Sehingga hal ini dianggap sebagai sebuah kalender kamtibmas yang kalau dikaji sebenarnya bisa dikatakan memalukan.

Dalam situasi Polres Inhil yang sedemikian rupa selepas konflik dengan masyarakat dan sedang dalam upaya mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap polisi, kebiasaan seperti itu mungkin tidak tepat untuk dilakukan, sehingga saya berupaya semaksimal mungkin untuk tidak melakukannya. Walaupun akhirnya tujuan yang diinginkan tercapai juga tetapi dengan cara yang lebih baik dan elegan. Sebagai contoh pada saat menjelang hari raya Idul Fitri dan Natal yang kebetulan waktunya hampir bersamaan, sudah menjadi tradisi bahwa pimpinan memberikan bingkisan lebaran kepada seluruh anggota polisi. Saya tidak membentuk *team aju* seperti biasanya untuk mengumpulkan sumbangan dari pengusaha, para Kapolsek dan Kepala Satuan Fungsi Operasional tidak dibebani untuk iuran penyiapan bingkisan lebaran. Semua kebutuhan bingkisan lebaran diperoleh dengan membeli, dibeli dan dibayar secara *cash*. Dengan cara ini ternyata justru menimbulkan simpati dari para pengusaha / pedagang karena mereka rata-rata tidak mau dibayar dan bahkan uang yang sudah dibayarkan dikembalikan lagi. Suatu ungkapan dan pertanyaan yang muncul dikalangan pedagang adalah "*apakah lebaran tahun ini polisi tidak diberikan bingkisan lebaran oleh Kapolres kok tidak ada permintaan*

*sumbangan*”. Ini adalah sebuah fenomena baru dan kejutan bagi masyarakat yang cukup baik karena mereka menjadi tidak terbebani.

Berkaitan dengan partisipasi ini juga ketika saya melihat bahwa salah satu kelemahan Polres Inhil adalah tidak dimilikinya sarana transportasi air / kapal patroli padahal wilayahnya sebagian besar dapat ditempuh dengan transportasi air dan kejahatan diperairan cukup tinggi. Keadaan ini menimbulkan ide untuk membuat kapal patroli yang dapat mengangkut personil yang cukup untuk patroli perairan. Sambil melakukan orientasi wilayah kebetulan sambil menunggu kapal penyebrangan di warung dekat penyebrangan, berkesempatan ngobrol dengan seorang warga yang belakangan saya ketahui bernama Akiat dari Sei Guntung.

Dari obrolan itu, yang bersangkutan bertanya tujuan saya bahwa akan melihat tempat pembuatan kapal patroli dari kayu, mendengar jawaban saya secara spontan Akiat menanyakan keseriusan saya membuat kapal kayu untuk patroli. Karena saya memang serius dalam obrolan itu ternyata Akiat menyatakan akan membuat kapal patroli untuk saya walaupun tanpa saya meminta bantuan darinya. Inilah yang saya katakan perlunya berkomunikasi dan berdiplomasi dengan masyarakat sehingga masyarakat akan tahu apa yang kita pikirkan untuk mengamankan masyarakat dan apa yang kita butuhkan. Saat ini Polres Inhil telah memiliki kapal patroli dari kayu dengan panjang 19 meter, lebar 3,8 meter bermesin Turbo 400 PK yang mampu memuat personil 35 orang dengan kecepatan 18 knot.

#### **4. Kesimpulan**

Membangun kepercayaan masyarakat terhadap polisi pada dasarnya adalah sebuah visi yang harus diwujudkan dalam bentuk profesionalisme polisi dalam melaksanakan tugasnya dalam masyarakat. Karena didalam profesionalisme itu sendiri terkandung kemampuan dalam melaksanakan tugas, kejujuran, kebenaran dan kepastian terhadap keberhasilan pencapaian tujuan sebuah organisasi dalam hal ini kepolisian untuk dapat memenuhi harapan masyarakat untuk mendapatkan perlindungan, pengayoman dan pelayanan yang maksimal agar dapat diterima dan dipercaya masyarakat melalui upaya pemolisian yang dilakukannya.

Upaya pemolisian yang efektif dan efisien dapat dicapai bilamana polisi mampu memahami masyarakat dan lingkungan dimana polisi bertugas dengan melakukan analisis terhadap kondisi yang ada dihadapkan dengan sumber daya

yang dimiliki yang secara terintegrasi dan komprehensif dirumuskan dengan menggunakan pendekatan yang tepat sehingga tersusun dalam sebuah strategi yang efektif dalam sebuah program kerja kepolisian. Kemampuan berpikir kreatif dan inovatif serta kepiawaian dalam mengambil moment yang tepat dalam setiap kesempatan sehingga apa yang dilakukan dapat mengena pada sasaran yang diinginkan.

Komunikasi, diplomasi dan negosiasi dalam penyelesaian setiap permasalahan harus dikedepankan sehingga terdapat saling pengertian dan menghindari misinterpretasi dari masing-masing pihak maupun polisi dengan masyarakat. Dalam interaksi yang terjadi antara polisi dan masyarakat harus didukung dengan kemampuan berkomunikasi sehingga penyaluran informasi dan *feed back* baik dari masyarakat kepada polisi dan sebaliknya dari polisi kepada masyarakat dapat terwujud untuk menghindari terjadinya *misinterpretasi* dan kesalahan persepsi dari masing-masing pihak yang dapat membahayakan dan merusak hubungan yang terjadi.

Terciptanya hubungan yang harmonis antara polisi dan masyarakat merupakan salah satu syarat bagi keberhasilan tugas kepolisian karena dapat terjadi suasana saling keterbukaan terhadap berbagai permasalahan yang dihadapi sehingga bisa saling membantu untuk memberikan solusi ataupun pemecahan masalah. Karena masyarakatpun sebenarnya tidak menginginkan kekacauan dan terganggu ketentraman dalam kehidupannya disebabkan oleh ketidak mampuan polisi karena keterbatasan sarana dan prasarana yang dimiliki. Semua ini dapat dipahami dan dimengerti bilamana masyarakat mengetahui dan memahami kesulitan yang dialami oleh polisi sehingga polisi tidak perlu meminta-minta kepada masyarakat tetapi masyarakat akan dengan sukarela memberikan bantuan kepada polisi secara sukarela dan inilah salah satu filosofi *community policing* dimana masyarakat secara aktif ikut memikirkan dan membiayai polisinya.

Tidak semua situasi dan permasalahan dapat ditangani dengan satu gaya pemolisian (*policing style*) dan tidak ada satu gaya pemolisian yang dapat digunakan untuk menyelesaikan setiap permasalahan. Oleh karena itu kepolisian harus memiliki dan menguasai banyak alternatif gaya pemolisian serta dapat memilih gaya yang paling tepat untuk diterapkan sesuai dengan situasi dan permasalahan yang dihadapi. Sehingga berbagai aturan, kebijakan dan petunjuk dari kesatuan atas tidak dengan serta merta dan apa adanya langsung diterapkan tetapi harus dilakukan pengkajian untuk dapat dijabarkan sesuai dengan kondisi yang terjadi didalam masyarakat. sepanjang tidak menyimpang dari standard yang telah ditentukan. Karena pada

dasarnya tugas polisi dalam masyarakat adalah untuk menjaga keseimbangan kehidupan dalam masyarakat sehingga jangan sampai dengan adanya tindakan kepolisian justru ketidak tertiban serta kekacauan yang terjadi yang dapat mengganggu kehidupan masyarakat itu sendiri.

Ketegasan dan keberanian dalam melakukan tindakan dalam upaya pemolisian yang disertai dengan ketauladanan dalam bersikap dan bertingkah laku maka akan menjadi pemacu dalam upaya membangun kepercayaan masyarakat terhadap polisi. Karena bagaimanapun polisi adalah manusia biasa yang tidak terlepas dari berbagai macam kesalahan dan kekurangan, sehingga koreksi dan kritik harus selalu diberikan agar polisi tidak menjadi berbusung dada dan besar kepala.

## DAFTAR BACAAN

- Berkley George,  
1969 *The Democratic Policeman*, Beacon Press.
- Collin Finn,  
1991 *Social Reality*, Rutledge, New York.
- Edwards Charles,  
1999 *Changing Policing Theories*, The Federation Press London.
- Findly Mark & Zvekic,  
1993 *Alternative Policing Style*, Kluwer, Netherland.
- Freidman R,  
1991 *Community Policing*, Georgia State University, Atlanta.
- Kenny John,  
1975 *Police Administration*, Charles Thomas, Illinois.
- .....,  
2002 *Kepolisian R.I, UU R.I No. 2 & 3 tahun 2002*, BP. Panca Usaha, Jakarta.
- Lynch G Ronald,  
1998 *The Police Manager 5<sup>th</sup> Edition*, Anderson Publishing Co, Cincinnati.
- Roberg Roy & Key Kendall,  
1997 *Police Management*, Roxbury Publishing Co., L.A.
- Suparlan P,  
2004 *Hubungan Antar Suku Bangsa*, YPKIK, Jakarta.