

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

Bab ini membahas mengenai uraian dan analisis data-data yang diperoleh dari data primer dan data sekunder penelitian. Data primer dari penelitian ini adalah hasil wawancara kepada beberapa narasumber. Data tersebut merupakan data pokok dimana analisisnya ditunjang oleh data-data sekunder yang analisisnya didapat dari hasil observasi di lapangan dan beberapa sumber pustaka untuk memperkuat dan memperdalam hasil analisis. Data yang diperoleh dari hasil wawancara terdiri dari dua macam, yaitu data observasi, data penelitian, dan wawancara.

Data informan merupakan seluruh identitas yang dipandang relevan dengan permasalahan yang diidentifikasi. Sedangkan data penelitian adalah sejumlah skor yang diperoleh dari jawaban informan atas pertanyaan atau pernyataan mengenai variabel yang diteliti. Peneliti memaparkan data-data yang diperoleh di lapangan melalui wawancara yang diperuntukkan bagi informan KOMPOL Sukirman SH, MH selaku Bagren Polres Kuningan terkait dengan formulasi masalah dalam penelitian ini yakni “Strategi dalam membangun citra polisi melalui program RBP dengan studi kasus mengenai strategi polisi dalam membangun citra melalui program RBP (Reformasi Birokrasi Polri) di Polres Kuningan, Jawa Barat”.

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah deskriptif-kualitatif adalah penggambaran secara menyeluruh tentang bentuk, fungsi, dan makna

ungkapan larangan. penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dengan kata lain, penelitian ini disebut penelitian kualitatif karena merupakan penelitian yang tidak mengadakan perhitungan.

#### 4.1 Data Informan

Wawancara dilakukan dengan pihak terkait yang berhubungan dengan strategi dalam membangun citra polisi melalui program RBP, diantaranya:

No	Nama	Jenis Kelamin	Jabatan
1	KOMPOL Sukirman SH, MH	Pria	Bagren Polres Kuningan
2	IPDA Harminal MHP	Pria	Kepala SPK Terpadu Polres Kuningan
3	BRIPTU Taufik Eka	Pria	Anggota reskrim Polres Kuningan

(Tabel 4.1 Data Informan)

Serta untuk memperkuat data, wawancara berisi pertanyaan yang menyangkut permasalahan yang diteliti dan sifatnya terbuka, dalam hal ini *key informan* diberikan kebebasan dan terbuka dalam menjawab pertanyaan tanpa diberikan alternatif jawaban dari penulis. Wawancara dilakukan di Polres

Kuningan yang beralamat di Jl. R.E Martadinata, Ancaran, Kuningan, Jawa Barat pada tanggal 23 September 2014. Wawancara dilakukan pada waktu yang sama.

Selain wawancara, teknik lain yang digunakan adalah melalui observasi, yaitu peneliti mencatat dari hasil pengamatan yang ada di lapangan, lokasi pengamatan di Polres Kuningan seperti dalam hal etika pelayanan ke masyarakat yang datang ke Polres Kuningan. Teknik lainnya adalah studi pustaka, yaitu dengan mengambil sumber referensi yang sesuai atau relevan dengan permasalahan yang diteliti sesuai dengan strategi dalam membangun citra polisi melalui program RBP.

#### **4.2 Data Penelitian**

Reformasi yang dipahami sebagai upaya perubahan menuju pada sesuatu yang lebih baik, takkala dihubungkan dengan birokrasi, pemahamannya dapat dimaknai sebagai upaya menuju birokrasi yang rasional, modern, yang berdasarkan kompetensi, profesional, cerdas, modern, inovatif kreatif, transparan, akuntabel dan proaktif serta problem solving.

Reformasi Birokrasi Polri (RBP) dapat dipahami sebagai upaya polri membangun polri sebagai polisi sipil yang profesional, cerdas, kreatif, inovatif, transparan, akuntabel, modern, proaktif, problem solving, kemitraan yang mengutamakan pencegahan serta senantiasa berupaya meningkatkan kualitas hidup masyarakat dalam masyarakat yang demokratis. Yang dijabarkan dalam reformasi secara struktural, instrumental dan kultural.

Dalam mereformasi Polri ada 3 pilar utama yang meliputi:

1. Belajar dan memperbaiki kesalahan masa lalu. Yang harus berani ditunjukkan apa kesalahan-kesalahan masa lalu dan tentu saja bukan karena subyektifitas serta sifat defense yang berlebihan. Tentu saja bukan untuk menyalahkan atau mencari kesalahan tetapi untuk memperbaiki kesalahan baik di bidang pembinaan maupun bidang operasional. Termasuk konsep-konsep dan peraturan-peraturan maupun pedoman-pedoman yang telah ada. Selain kesalahan tentu ada potensi-potensi yang bisa mendukung yang bisa diberdayakan atau direvitalisasi.
2. Siap menghadapi tuntutan dan kebutuhan masa kini. RBP salah satu tujuannya adalah mewujudkan harapan dan kebutuhan serta tuntutan masyarakat di masa kini. Yang harus cepat, tepat, akurat, transparan, akuntabel, informatif dan mudah. Untuk mencapainya tanpa dukungan ilmu pengetahuan dan teknologi maka akan tidak mungkin terwujud.
3. Menyiapkan masa depan yang lebih baik. RBP merupakan upaya untuk mempersiapkan masa depan yang lebih baik, baik dalam bidang pembinaan maupun operasional. Sebagai contoh dalam pembinaan SDM baik dari rekrutmen sampai pengakhiran dinas berdasarkan standar kompetensi atau produktifitas, yang transparan, akuntabel. Dalam penegakkan hukum menyiapkan ELE (electronic law enforcemet)<sup>4</sup>

#### **4.2.1 Sosialisasi Strategi Polisi Dalam Membangun Citra Melalui Program RBP di Polres Kuningan, Jawa Barat**

Reformasi di masyarakat memacu polri untuk melaksanakan reformasi di tubuh polri itu sendiri, hal ini ditandai seiring dengan pengaruh era globalisasi dan perkembangan teknologi, maka Polri sebagai organisasi pemerintah yang bersentuhan langsung dengan masyarakat harus menyesuaikan dirinya dengan perubahan-perubahan nilai yang terjadi di masyarakat. Proses penyesuaian diri ini dapat dilakukan dengan Reformasi (proses perubahan yang radikal / cepat) atau melalui Transformasi (proses perubahan yang melalui proses yang panjang seperti metamorfosa). Transformasi ataupun Reformasi tersebut perlu dilakukan untuk membuat "organisasi" selalu siap menghadapi segala perubahan dalam tiap

<sup>4</sup> <http://www.stik-ptik.ac.id/detail/index.php?module=news&id=23> Diakses pada tanggal 25/09/2014 Pkl. 15.00

elemen lingkungan stratejik (politik & hukum, sosial budaya, ekonomi & teknologi) dengan cara merubah dirinya sendiri secara terencana dan terkendali.

Reformasi Birokrasi adalah menata ulang, merubah, menyempurnakan dan memperbaiki birokrasi agar menjadi lebih bersih, efisien, efektif dan produktif (BEEP). Secara umum tujuan dari Reformasi Birokrasi adalah membangun profil dan perilaku aparatur negara yang berintegritas tinggi, produktif, dan mampu memberikan pelayanan kepada publik / masyarakat. Yang tentunya diharapkan dapat membangun birokrasi yang bersih, efektif, efisien, transparan dan akuntabel dalam melayani dan memberdayakan masyarakat.

Sasaran dari Reformasi Birokrasi itu sendiri adalah mengubah pola pikir, mengubah budaya kerja dan mengubah tata kelola Pemerintahan. Selama ini pandangan masyarakat terhadap Polri lebih cenderung menilai Polri arogan, tidak membela orang kecil, memeras dan pungli, tidak kompeten, tidak profesional, pelanggar HAM dan masih banyak lagi citra buruk Polri yang sudah benar-benar tertanam di mata Masyarakat. Untuk itu agar dapat merubah dan menghilangkan citra buruk Polri yang sudah tertanam di masyarakat, Polri perlu melakukan Reformasi Birokrasi agar Polri dapat diterima dengan baik oleh masyarakat dan benar-benar menjadi aparat negara penegak hukum yang melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat.

#### **4.2.1.1 Sosialisasi RBP Pada Masyarakat Kuningan, Jawa Barat**

Sosialisasi merupakan sebuah proses penanaman atau transfer kebiasaan atau nilai dan aturan dari satu generasi ke generasi lainnya dalam

sebuah kelompok atau masyarakat. Dalam bagian ini akan dijelaskan bagaimana sosialisasi program RBP yang dilakukan oleh Polres Kuningan kepada masyarakat.

Hasil wawancara dengan KOMPOL Sukirman SH, MH selaku

BagrenPolres Kuningan :

*“jadi perlu saya jelaskan kepada anda selaku mahasiswa, perlu adanya pembenahan-pembenahan di tubuh Polri dan perubahan-perubahan di tubuh polri. Karena kita berprinsip polri ini semakin hari harus semakin maju, apakah itu dari segi pelayanan, kamtibmas, hubungan dengan masyarakat. Jadi perlu kita adakan (dari pimpinan atas mabes) yang namanya RBP. RBP itu Reformasi Birokrasi polri, yang merupakan suatu upaya untuk melakukan perubahan-perubahan yang mendasar terhadap sistim penyelenggaraan pemerintahan. Terutama dibidang aspek kelembagaan/organisasi, ketatalaksanaan proses dan sumber daya manusia dari pada polri itu sendiri merupakan 3 sasaran utama RBP. RBP juga merupakan suatu langkah-langkah strategi untuk membangun aparatur Negara yang lebih berdaya guna dalam mengemban tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional khususnya di institusi kepolisian. Nah itulah gambaran masalah RBP ini, pengertian RBP yang telah saya sampaikan tadi dan juga RBP ini mempunyai tujuan yaitu di kelompokkan ke dalam 2 bagian yaitu khusus dan umum. Khusus ini mencakupi perubahan birokrasi yang bersih, birokrasi yang efesien, dan produktif, birokrasi yang transparan, birokrasi yang melayani dan birokrasi yang akuntable. Umum itu membuat profil dan aparatur polri yang berintegritas tinggi, produktivitas tinggi dan bertanggung jawab serta aparatur polri yang mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat jadi itulah 2 tujuan dari RBP ini. RBP ini sudah bergulir di kepolisian kita, dan harapan kita terwujud dan implementasinya di masyarakat terasa dengan wujud pelayanan prima. Kita di kepolisian sudah mensosialisasikan kepada masyarakat pada intinya masyarakat sangat setuju sekali dan mendukung. Tentunya di pihak kita di kepolisian yang membeberkan kepada masyarakat sacara terus menerus agar mereka mengerti dan paham sehingga tidak ada lagi kesan masyarakat itu takut untuk datang ke polisi dan tentunya itu adalah hal yang salah. Tetapi ada susahny juga terkadang ada sebagian orang tua yang berkata kepada anaknya “awas-awas ada polisi” nah ini image yang kurang bagus di masyarakat mulai anak kecil sudah diterapkannya bahasa-bahasa seperti itu. Jadi hal ini perlu kita himbaukan kepada masyarakat/ibu-ibu rumah tangga agar image ini perlu kita hilangkan. Perlu kiranya diketahui RBP*

*ini ialah pembenahan birokrasi di tubuh kepolisian, termasuk person dari pada polri tersebut, SDM nya, kita maidset dan kulturset nya kita rubah”<sup>5</sup>*

Hasil wawancara dengan IPDA Harminal MHP, selaku Kepala SPK

Terpadu Polres Kuningan :

*“RBP itu merupakan suatu strategi, yaitu langkah-langkah strategi didalam membangun aparatur Negara yang lebih kompeten didalam mengemban tugas umum pemerintahan di kepolisian terutama dalam aspek-aspek kelembagaan, tatalaksana, dan SDM Aparatur. Seperti yang kita tahu sekarang ini zaman sudah semakin maju, semakin modern begitu juga dengan masyarakatnya. Budaya yang semakin banyak serta pola pikir yang terus berkembang oleh karenanya kami dari kepolisian perlu adanya upaya untuk menyesuaikan dengan apa yang ada dimasyarakat karena memang sudah menjadi tugas kami melindungi, mangayomi dan melayani masyarakat. Sebagai contoh, saya selaku ketua SPK (Sentra Pelayanan Kepolisian) berusaha semaksimal mungkin untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, seperti menerima laporan dari masyarakat kami proses dengan cepat tanggap dan dengan bahasa yang sopan dan ramah”<sup>6</sup>*

Hasil wawancara dengan BRIPTU Taufik Eka, selaku Anggota reskrim

Polres Kuningan :

*“Reformasi birokrasi polisi atau RBP itu merupakan suatu program untuk upaya membenahi dan upaya pembaharuan dalam aspek organisasi, ketatalaksanaan, dan sumber daya manusia aparatur. Tujuan RBP sih secara khususnya seperti agar terciptanya birokrasi yang bersih, birokrasi yang efisien dan produktif, birokrasi yang transparan, birokrasi yang melayani dan birokrasi yang akutable. Sedangkan tujuan secara umumnya seperti membentuk profil dan aparatur polri yang berintegritas tinggi, membuat profil dan aparatur polri yang produktivitas tinggi dan bertanggung jawab dan membuat profil dan aparatur polri yang mampu memberikan pelayanan prima. Kurang lebih seperti itu lah program RBP”<sup>7</sup>*

Dari hasil wawancara tersebut dijelaskan bahwa Polres Kuningan merasa perlu adanya pembenahan-pembenahan di tubuh Polri dan perubahan-perubahan

<sup>5</sup> KOMPOL Sukirman SH, MH pada tanggal 23 September 2014

<sup>6</sup> IPDA Harminal MHP, pada tanggal 23 September 2014

<sup>7</sup> BRIPTU Taufik Eka, Pada tanggal 23 september 2014

di tubuh Polri karena sebagai aparat negara Polri harus semakin membaik setiap harinya baik itu dari segi pelayanan, kamtibmas dan hubungan dengan masyarakat. Jadi perlu diadakan program yang bernama RBP. Pengertian dari RBP itu sendiri adalah Reformasi Birokrasi Polri, yang merupakan suatu upaya untuk melakukan perubahan-perubahan yang mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan. Terutama dibidang aspek kelembagaan/ organisasi, ketatalaksanaan proses dan sumber daya manusia dari pada Polri itu sendiri merupakan 3 sasaran utama RBP. RBP juga merupakan suatu langkah-langkah strategi untuk membangun aparatur Negara yang lebih berdaya guna dalam mengemban tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional khususnya di institusi kepolisian. Perlu kiranya diketahui berdasarkan fakta dilapangan RBP ini melakukan banyak pembenahan birokrasi di tubuh kepolisian, termasuk person dari pada polri tersebut, SDM nya, *mindset* dan *kulturset* nya yang di rubah.

#### **4.2.1.2 Sosialisasi RBP Pada Anggota Polisi Polres Kuningan, Jawa Barat**

Selain kepada masyarakat program RBP pun perlu disosialisasikan kepada anggota polisi itu sendiri agar para anggota polisi mengerti maksud dan tujuan dari porgram RBP tersebut sehingga program RBP dapat berjalan dengan baik seperti yang diharapkan.

Hasil wawancara dengan KOMPOL Sukirman SH, MH selaku Bagren Polres Kuningan :

*“saya selaku yang dipercaya di bidang RBP ini tingkat polres dan menjabat sebagai kabagren RBP saya sudah memberitahu serta*

*mensosialisasikan kepada para anggota, apakah secara khusus dan juga disaat apel-apel pagi kita selalu geber-geberkan, kita sampaikan tentang RBP ini”<sup>8</sup>*

Hasil wawancara dengan IPDA Harminal MHP, selaku Kepala SPK

Terpadu Polres Kuningan :

*“Ya.. itu harus, tidak terkecuali saya sendiri. Saya harus paham mengenai RBP. Program RBP ini kan melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap system penyelenggaraan pemerintahan khususnya pada 3 aspek tadi yang saya sebutkan yaitu kelembagaan, ketatalaksanaan, dan SDM Aparatur. Pada saat ini juga program itu terus berjalan, dan untuk para anggota juga selalu disosialisasikan, diberikan materi-materi mengenai RBP sesuai bidangnya masing-masing, di suatu rapat atau pun apel. Dan hal itu menjadi kewajiban bagi semua anggota kepolisian dalam menjalankan program RBP ini. Lagipula, program RBP ini sudah berjalan pada fase gelombang ke II yang pada awalnya dimulai pada tahun 2005-2009 gel 1 dan 2010-2014 gel 2. Jadi saya rasa dengan waktu yang cukup lama ini anggota sudah paham betul mengenai RBP”<sup>9</sup>*

Hasil wawancara dengan BRIPTU Taufik Eka, selaku Anggota reskrim

Polres Kuningan :

*“Jadi begini, program RBP kan merupakan suatu program yang continue yang artinya berkelanjutan. Jadi pada gelombang 2 ini terdapat penjabaran-penjabaran mengenai RBP yaitu adanya 9 program, 31 giat, dan 13 rencana aksi, saya sebagai anggota berkewajiban menjalankan program ini dan dituntut harus mengerti. Karena penjabaran dari RBP lumayan banyak jadi proses sosialisasinya sendiri selalu setiap hari secara terus menerus diberikannya himbauan-himbauan serta arahan-arahan dari pimpinan kepada seluruh anggota. Jadi dengan begitu saya rasa seluruh anggota kepolisian sudah paham mengenai RBP”<sup>10</sup>*

Dari hasil wawancara tersebut dijelaskan bahwa Polres Kuningan sudah memberitahu serta mensosialisasikan kepada seluruh anggota polisi di Polres

<sup>8</sup> KOMPOL Sukirman SH, MH pada tanggal 23 September 2014

<sup>9</sup> IPDA Harminal MHP, pada tanggal 23 September 2014

<sup>10</sup> BRIPTU Taufik Eka pada tanggal 23 September 2014

Kuningan, baik itu secara khusus dan juga disaat apel-apel pagi pihak Polres Kuningan selalu mensosialisasikan tentang RBP.

#### **4.2.1.3 Bentuk Sosialisasi Program RBP Kepada Seluruh Anggota Kepolisian di Polres Kuningan, Jawa Barat**

Proses sosialisasi mengantarkan kita pada bentuk-bentuk sosialisasi yang ada dalam kehidupan manusia di dalam masyarakat. Untuk itu pihak Polres Kuningan tidak hanya menjadikan program RBP sebagai bahan wacana saja melainkan Polres Kuningan menunjukan dalam bentuk-bentuk sosialisasi yang tertuang dalam jawaban wawancara yang dilakukan.

Hasil wawancara dengan KOMPOL Sukirman SH, MH selaku Bagren Polres Kuningan :

*“kita mensosialisasikan kepada para anggota kita kumpulan anggota di aula kita berikan pengertian tentang RBP ini. Semua anggota dikumpulkan baik dari anggota polsek, maupun anggota polres kita adakan acara yang misinya demikian yaitu masalah RBP ini. Dan juga disetiap apel pagi kita juga adakan arahan-arahan dan himbauan-himbauan, itu adalah pola kita didalam menyampaikan kepada anggota. Kalau ke masyarakat ya kita datang ke suatu kecamatan/desa kita kumpulan massa dan kita beri pengertian beginilah sekarang ditubuh kepolisian, rencana-rencana kita, yang di kop dalam suatu istilah yaitu RBP. Dan kita sudah melakukan beberapa kali dan kita himbau kepada kapolsek “ anda selaku kapolsek adakan acara seperti ini kumpulan disuatu tempat dan sampaikan masalah RBP ini sehingga masarakat paham dan mengerti masalah RBP. Serta pada intinya masyarakat mendukung.”<sup>11</sup>*

Hasil wawancara dengan IPDA Harminal MHP, selaku Kepala SPK

Terpadu Polres Kuningan :

---

<sup>11</sup> KOMPOL Sukirman SH, MH pada tanggal 23 September 2014

*“Bentuk sosialisasinya kepada anggota ya kita di kumpulkan seluruh anggota di aula, kita adakan acara yang misinya tentang RBP tersebut, disaat rapat dan di setiap apel selalu kita berikan himbauan dan arahan-arahan mengenai RBP ini.”<sup>12</sup>*

Hasil wawancara dengan BRIPTU Taufik Eka, selaku Anggota reskrim

Polres Kuningan :

*“Ya.. seperti yang saya katakan tadi, sosialisasinya dilakukan secara terus menerus, biasanya pada saat apel, itu selalu diberikan masukan, himbauan dan arahan mengenai RBP. Dan biasanya juga pada saat rapat tertentu dan acara-acara yang misinya tentang RBP tersebut. Apalagi kalau misalkan ada evaluasi-evaluasi terbaru tentang RBP itu pasti seluruh anggota di kumpulkan misalnya didalam aula dan anggota diberikan penjelasan tentang evaluasi RBP tersebut”<sup>13</sup>*

Dari hasil wawancara tersebut dijelaskan bahwa Polres Kuningan mensosialisasikan kepada para anggota dengan cara mengumpulkan anggota di aula Polres Kuningan dan berikan pengertian tentang RBP ini. Semua anggota dikumpulkan baik dari anggota polsek, maupun anggota Polres Kuningan dengan cara mengadakan acara yang misinya demikian yaitu masalah RBP ini. Dan juga disetiap apel pagi Polres Kuningan juga adakan arahan-arahan dan himbauan-himbau, itu adalah pola Polres Kuningan didalam menyampaikan kepada anggota.

#### **4.2.1.4 Menanggapi Pandangan Masyarakat Mengenai Kasus Yang Menjerat Anggota Kepolisian Yang Berdampak Pada Citra Polisi Secara Keseluruhan**

Dalam menyampaikan sesuatu informasi tentunya ada kelebihan dan kekurangan tergantung ketelitian dari pihak yang memberitakan informasi tersebut.

<sup>12</sup> IPDA Harminal MHP, pada tanggal 23 September 2014

<sup>13</sup> BRIPTU Taufik Eka pada tanggal 23 September 2014

Dalam bagian ini akan dijelaskan bagaimana pihak Polres Kuningan menanggapi pandangan masyarakat mengenai kasus yang menjerat anggota kepolisian yang berdampak pada citra polisi secara keseluruhan yang diambil dari jawaban wawancara yang dilakukan oleh penulis.

Hasil wawancara dengan KOMPOL Sukirman SH, MH selaku Bagren

Polres Kuningan :

*“nah jadi gini, sudah tidak aneh lagi dimana-mana dan dirumah tangga pun juga sama. Ada anak yang mengerti, ada yang nakal, ada yang bener. Dan di instansi manapun itu pasti ada. Hal tersebut sudah tidak aneh lagi. Tetapi manakala ada anggota kita yang melanggar disiplin, berbuat tidak sesuai norma, dan anggota tersebut akan ditindak dalam suatu sidang disiplin. Anggota Polri itu bukan kebal hukum, seumpamanya ia melakukan tindakan pidana kita proses sampai ke pengadilan dan kita kurung sampai di LP. Jika melakukan tindakan tidak disiplin disini kita melalui yang namanya Propam kita yaitu yang bertugas mengawasi anggota dan memproses anggota ini manakala ada melanggar disiplin dan sekarang ini di kepolisian kita tidak segan-segannya memecat anggota yang betul-betul sudah tidak bisa lagi di tolerir. Hal itu diterapkan demi institusi kepolisian kita tidak dikotori oleh sifat-sifat demikian yang kurang bagus itu”<sup>14</sup>*

Hasil wawancara dengan IPDA Harminal MHP, selaku Kepala SPK

Terpadu Polres Kuningan :

*“sebenarnya itu bukanlah hal yang aneh lagi, tidak hanya di kepolisian, mungkin di instansi lain juga ada yang demikian. Namun hal itu lebih kepada kedisiplinan dari pada anggota tersebut. Anggota kepolisian tidaklah kebal hokum. Penyalahgunaan wewenang oleh anggota yang telah terbukti salah dalam siding disiplin, itu sudah pasti ada sanksi tegas dan hukum yang mengatur, bentuk sanksinya bisa di bui dan sampai di pecat dari kepolisian”<sup>15</sup>*

Hasil wawancara dengan BRIPTU Taufik Eka, selaku Anggota reskrim

Polres Kuningan :

<sup>14</sup> KOMPOL Sukirman SH, MH pada tanggal 23 September 2014

<sup>15</sup> IPDA Harminal MHP, pada tanggal 23 September 2014

*“tanggapan saya ya..sudah menjadi hal yang biasa karena sering di mana-mana juga pasti ada aja anggota kepolisian yang membuat image polisi ini buruk di mata masyarakat. Sebetulnya juga tidak hanya di kepolisian, di instansi-instansi lain juga banyak. Tetapi karena memang peran kepolisian di masyarakat sangat sentral kita tetap harus menunjukkan profil dan aparatur polri yang baik di masyarakat. Karena memang sudah menjadi tugas kita melayani, mengayomi dan melindungi masyarakat. Tapi jika ada oknum yang seperti itu, itu sudah jelas ada hokumnya sendiri sudah pasti ada tindak tegas dari atasan. Polisi juga sama seperti masyarakat tidak kebal hokum dan taat pada peraturan-peraturan yang ada”<sup>16</sup>*

Dari hasil wawancara tersebut dijelaskan bahwa menurut KOMPOL Sukirman SH, MH bukan suatu hal yang aneh ketika ada media yang memberitakan tentang kasus yang menjerat pihak kepolisian yang bisa berdampak kepada citra kepolisian, karena menurut Polres Kuningan di instansi manapun pasti ada oknum-oknum yang melanggar peraturan. Untuk itu pihak Polres Kuningan akan menindak semua oknum yang melakukan pelanggaran pada peraturan. Menurut KOMPOL Sukirman SH, MH anggota Polri itu bukan kebal hukum, seumpamanya ada anggota yang melakukan tindakan pidana, anggota itu akan proses sampai ke pengadilan dan akan diberikan hukuman penjara sampai di LP. Jika melakukan tindakan tidak disiplin Polres Kuningan memiliki divisi yang bernama propam yaitu yang bertugas mengawasi anggota dan memproses anggota ini manakala ada melanggar disiplin dan sekarang ini di kepolisian tidak akan segan-segan memecat anggota yang betul-betul sudah tidak bisa lagi di tolerir. Hal itu diterapkan demi institusi kepolisian agar tidak dikotori oleh sifat-sifat demikian yang kurang bagus itu.

---

<sup>16</sup> BRIPTU Taufik Eka pada tanggal 23 September 2014

#### 4.2.1.5 Keterkaitan Diterapkannya Program RBP Ini Dengan Opini Yang Membuat Citra Kepolisian Buruk Dimata Masyarakat

Program RBP diberlakukan oleh pihak Polri adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat bisa lebih percaya dan merasa aman dengan keberadaan polisi. Namun terdapat isu bahwa diterapkannya program RBP ini terjadi karena ada kaitannya dengan pemberitaan yang membuat citra kepolisian buruk di mata masyarakat, untuk itu penulis melakukan wawancara untuk mengetahui yang sebenarnya terjadi.

Hasil wawancara dengan KOMPOL Sukirman SH, MH selaku Bagren Polres Kuningan :

*“oh tidak, RBP merupakan program dari kepolisian dalam rangka mengikuti perkembangan masyarakat dan juga dalam rangka membenahi tubuh kepolisian, bukan karena ada anggota yang bermasalah lalu muncul program RBP. Jadi dengan adanya perubahan pola pikir/mainset dan budaya/kulturset pihak kepolisian harus menyesuaikan agar dapat memberikan pelayanan yang prima serta memperbaiki dari dalam tubuh kepolisian itu sendiri”<sup>17</sup>*

Hasil wawancara dengan IPDA Harminal MHP, selaku Kepala SPK Terpadu Polres Kuningan :

*“Tentu tidak, secara singkat RBP itu ada karena adanya perubahan mainset dan kulturset di masyarakat. Untuk tercapainya pelayanan prima ke masyarakat program RBP ini lah sebagai sarana untuk penyesuaian mainset dan kulturset di masyarakat saat ini. Jadi tidak ada hubungannya adanya pemberitaan buruk terhadap kepolisian sehingga munculnya program ini”<sup>18</sup>*

<sup>17</sup> KOMPOL Sukirman SH, MH pada tanggal 23 September 2014

<sup>18</sup> IPDA Harminal MHP, pada tanggal 23 September 2014

Hasil wawancara dengan BRIPTU Taufik Eka, selaku Anggota reskrim

Polres Kuningan :

*“Saya rasa sih tidak ada, karena RBP itu bukan hanya hubungannya dengan citra ataupun pelayanan kepada masyarakat saja, akan tetapi lebih mendalam seperti ketatalaksanaan dan keorganisasian. Saya rasa latar belakang lahirnya program RBP ini adalah pola pikir dan budaya dimasyarakat yang semakin berkembang. Jadi pihak kepolisian harus menyesuaikan hal tersebut demi menjawab tantangan-tantangan di masa yang akan datang”<sup>19</sup>*

Dari hasil wawancara tersebut dijelaskan bahwa menurut KOMPOL Sukirman SH, MH tidak ada hubungannya program RBP dengan opini yang membuat citra kepolisian buruk di mata masyarakat karena RBP itu sendiri merupakan program dari kepolisian dalam rangka mengikuti perkembangan masyarakat dan juga dalam rangka membenahi tubuh kepolisian, bukan karena ada anggota yang bermasalah lalu muncul program RBP. Jadi dengan adanya perubahan pola pikir/maidset dan budaya/kulterset pihak kepolisian harus menyesuaikan agar dapat memberikan pelayanan yang prima serta memperbaiki dari dalam tubuh kepolisian itu sendiri.

#### **4.2.2 Penerapan Strategi Polisi Dalam Membangun Citra Melalui Program RBP di Polres Kuningan, Jawa Barat**

Pada era pasca reformasi saat ini, tuntutan masyarakat akan rasa aman, keadilan dan kepastian hukum serta kesejahteraan harus diwujudkan oleh penyelenggara negara, dimana apabila tuntutan masyarakat tersebut tidak terpenuhi, maka akan timbul rasa ketidakpuasan yang berpotensi mengganggu

<sup>19</sup> BRIPTU Taufik Eka pada tanggal 23 September 2014

sendi-sendi kehidupan masyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal ini merupakan tanggung jawab kepolisian negara republik Indonesia bersama dengan komponen bangsa lainnya sebagaimana yang diamanatkan pasal 13 undang-undang nomor 2 tahun 2002 tentang kepolisian negara republik Indonesia, yang menyatakan bahwa :

“tugas pokok polri adalah memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum dan memberikan perlindungan, pengayoman, pelayanan masyarakat. Pembangunan Polri saat ini telah sampai pada tahap II grand strategi yang berakhir pada tahun 2014 ini. Dengan sasaran membangun sinergi dengan komponen masyarakat. Hal tersebut telah dijabarkan dalam program dan anggaran POLRI yang selaras dengan kebijakan pembangunan kabinet indonesia bersatu II dibidang keamanan” (Jurnal Sri Gunting, 2013).

#### **4.2.2.1 Program RBP Mulai Diberlakukan di Polres Kuningan, Jawa Barat**

Program RBP muncul setelah adanya perintah atau arahan dari mabes polri. Tentunya waktu dimulai diberlakukannya pada tiap Polres berbeda-beda pada setiap daerah. Untuk itu peneliti melakukan wawancara untuk mengetahui sejak kapan kah program RBP diberlakukan di Polres Kuningan.

Hasil wawancara dengan KOMPOL Sukirman SH, MH selaku Bagren

Polres Kuningan :

*“RBP ini sudah cukup lama bergulir dan dibagi kedalam beberapa gelombang. Disetiap gelombangnya tentu terdapat evaluasi-evaluasi dan revisi-revisi guna menyempurnakannya program RBP ini menyesuaikan dengan perkembangan masyarakat. Yang saat ini kita sedang berada di posisi gelombang 2 yaitu tahun 2010-2014”<sup>20</sup>*

<sup>20</sup> KOMPOL Sukirman SH, MH pada tanggal 23 September 2014

Hasil wawancara dengan IPDA Harminal MHP, selaku Kepala SPK

Terpadu Polres Kuningan :

*“program RBP ini sudah bejalan pada fase gelombang ke II yang pada awalnya dimulai pada tahun 2005-2009 gel 1 dan 2010-2014 gel 2. Tentunya disetiap gelombang akan di evaluasi dan direvisi guna menyempurnakan ke tahap gelombang berikutnya”<sup>21</sup>*

Hasil wawancara dengan BRIPTU Taufik Eka, selaku Anggota reskrim

Polres Kuningan :

*“sudah lumayan lama, soalnya program ini sendiri dibagi dalam beberapa gelombang, gel pertama itu tahun 2005-2009, nah untuk yang sekarang ini kita berada di gel kedua yaitu tahun 2010-2014. Dan begitu seterusnya”<sup>22</sup>*

Dari hasil wawancara tersebut dijelaskan bahwa RBP sudah cukup lama berjalan di Polres Kuningan dan dibagi kedalam beberapa gelombang. Disetiap gelombangnya tentu terdapat evaluasi-evaluasi dan revisi-revisi guna menyempurnakannya program RBP ini menyesuaikan dengan perkembangan masyarakat. Yang saat ini program RBP sedang berada di posisi gelombang 2 yaitu tahun 2010-2014.

#### **4.2.2.2 Kegiatan-Kegiatan Yang Terkandung Dalam Program RBP**

Didalam suatu program tentunya ada kegiatan-kegiatan yang dilakukan guna menjalankan program yang bersangkutan. Untuk itu peneliti melakukan wawancara untuk mengetahui kegiatan-kegiatan apa saja yang terkandung dalam program RBP.

---

<sup>21</sup> IPDA Harminal MHP, pada tanggal 23 September 2014

<sup>22</sup> BRIPTU Taufik Eka pada tanggal 23 September 2014

Hasil wawancara dengan KOMPOL Sukirman SH, MH selaku Bagren

Polres Kuningan :

*“umpamanya kita dalam bidang kulturset yaitu budaya kerja, kita melakukan perubahan-perubahan sistim dalam hal pelayanan masyarakat. Jika ada masyarakat yang datang betul-betul kita ayomi kita layani kita arahkan, tidak ada lagi istilah bentak-bentak. Serta kita arahkan sehingga ia memahami pola kerja kita secara tepat dan cepat. Dalam hal mindset/pola pikir anggota tersebut kita memberikan latihan-latihan berupa pelatihan, administrasi, dengan menerbitkan beberapa buku yang dapat dibaca oleh anggota sehingga mindset nya berubah. Kita meninggalkan kekerasan yang sifatnya militarism. Komunikasi nya dari otoriter ke demokratis sehingga kita bikin fleksibel dengan mengikuti perkembangan di masyarakat”<sup>23</sup>*

Hasil wawancara dengan IPDA Harminal MHP, selaku Kepala SPK

Terpadu Polres Kuningan :

*“kegiatan RBP ini banyak sekali, tetapi secara garis besar yaitu Seperti contoh dalam bidang kulturset yaitu budaya kerja, kita melakukan perubahan-perubahan sistim dan meningkatkan kualitas dalam hal pelayanan masyarakat. Jika ada masyarakat yang datang, kita ayomi kita layani dan kita arahkan, Serta kita arahkan sehingga ia memahami pola kerja kita secara tepat dan cepat. Dalam hal mindset anggota tersebut kita memberikan latihan-latihan berupa pelatihan, administrasi, dengan menerbitkan beberapa buku yang dapat dibaca oleh anggota sehingga mindset nya berubah. Kita meninggalkan kekerasan yang sifatnya militarism. Arah komunikasi yang dari otoriter ke demokratis sehingga fleksibel dengan mengikuti perkembangan di masyarakat”<sup>24</sup>*

Hasil wawancara dengan BRIPTU Taufik Eka, selaku Anggota reskrim

Polres Kuningan :

*“wah seperti yang saya jelaskan barusan, banyak sekali program dan kegiatan-kegiatan dalam RBP. Ya.. paling secara garis besar dalam budaya kerja pembedahan dalam aparaturnya polri, yaitu cara berbicara dengan bahasa-bahasa yang baik, cara bersikap tampan, dan perilaku yang humanis bukan antagonis. Disamping budaya kerja juga anggota*

<sup>23</sup> KOMPOL Sukirman SH, MH pada tanggal 23 September 2014

<sup>24</sup> IPDA Harminal MHP, pada tanggal 23 September 2014

*kepolisian harus intelegent/cerdas didalam berinteraksi dan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat”<sup>25</sup>*

Dari hasil wawancara tersebut dijelaskan bahwa kegiatan dalam bidang kulturset yaitu budaya kerja, pihak Polres Kuningan melakukan perubahan-perubahan sistim dalam hal pelayanan masyarakat. Jika ada masyarakat yang datang, pihak Polres Kuningan akan betul-betul menganyomi dan melayani serta mengarahkan, tidak ada lagi istilah bentak-bentak. Selain itu pihak Polres Kuningan akan mengarahkan sehingga masyarakat yang datang ke Polres Kuningan memahami pola kerja Polres Kuningan secara tepat dan cepat. Dalam hal mindset/pola pikir anggota tersebut pihak Polres Kuningan memberikan latihan-latihan berupa pelatihan, administrasi, dengan menerbitkan beberapa buku yang dapat dibaca oleh anggota sehingga mindset anggota berubah. Pihak Polres Kuningan pun mengaku bahwa telah meninggalkan kekerasan yang sifatnya militarism. Komunikasinya dari otoriter ke demokratis sehingga dibuat fleksibel dengan mengikuti perkembangan di masyarakat.

#### **4.2.2.3 Hal-Hal Khusus Yang Diberikan Kepada Seluruh Anggota Terkait Penerapan Program RBP**

Untuk menjalankan program RBP tentunya perlu kemampuan lebih yang dimiliki oleh para anggota selaku penyelenggara program tersebut agar program yang dijalankan sesuai dengan fungsi dan tujuannya. Untuk itu peneliti melakukan wawancara untuk mengetahui hal-hal khusus apa saja yang diberikan kepada seluruh anggota terkait penerapan program RBP.

---

<sup>25</sup> BRIPTU Taufik Eka pada tanggal 23 September 2014

Hasil wawancara dengan KOMPOL Sukirman SH, MH selaku Bagren

Polres Kuningan :

*“ya paling diberi pelatihan dalam hal melayani masyarakat, cara berkomunikasi serta merubah mindset melalui buku-buku yang diterbitkan oleh polri sehingga dapat dibaca oleh anggota”<sup>26</sup>*

Hasil wawancara dengan IPDA Harminal MHP, selaku Kepala SPK

Terpadu Polres Kuningan :

*“hal-hal khusus sepertinya tidak ada, paling kembali pada diri anggota itu sendiri yang harus bisa memahami dan berubah ke arah yang lebih baik demi institusi kepolisian melalui program RBP ini”<sup>27</sup>*

Hasil wawancara dengan BRIPTU Taufik Eka, selaku Anggota reskrim

Polres Kuningan :

*“hal-hal khusus sih tidak ada.. paling ya ada buku pedoman aja sih tentang RBP, program ini juga sama aja diterapkan kepada seluruh anggota, dan kita mengikuti perintah atasan aja sesuai arahan-arahan yang diberikan”<sup>28</sup>*

Dari hasil wawancara tersebut dijelaskan bahwa Polres Kuningan memberikan pelatihan kepada anggota-anggotanya dalam hal melayani masyarakat diantaranya adalah cara berkomunikasi serta merubah mindset melalui buku-buku yang diterbitkan oleh Polri sehingga dapat dibaca oleh para anggota-anggota Polres Kuningan.

<sup>26</sup> KOMPOL Sukirman SH, MH pada tanggal 23 September 2014

<sup>27</sup> IPDA Harminal MHP, pada tanggal 23 September 2014

<sup>28</sup> BRIPTU Taufik Eka pada tanggal 23 September 2014

#### 4.2.2.4 Program RBP Membantu Didalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat

Salah satu tujuan dari program RBP adalah meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal ini baik untuk mengembalikan citra kepolisian yang buruk dimata masyarakat. Untuk itu penulis melakukan wawancara yang bertujuan untuk mengetahui apakah program RBP membantu Polres Kuningan didalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Hasil wawancara dengan KOMPOL Sukirman SH, MH selaku Bagren Polres Kuningan :

*“contohnya kita ambil dari SPKT yaitu penjagaan, penjagaan itu adalah cerminan serta pelayanan terdepan dari kepolisian. Kita benahi disana itu dengan beberapa alat demi kemudahan didalam melayani masyarakat apakah itu computer apakah itu alat-alat lainnya serta membenahi ruangan karena disitulah kesan pertama masyarakat datang kepolres. Dan dari pihak anggota kita beri dia pembekalan atau ilmu pengetahuan sehingga pola pikirnya itu diterima oleh masyarakat serta umpamanya ada masyarakat yang melaporkan ada kejadian kita layani secara humanis dan kita salurkan umpamanya ke reserse dan disana juga sudah berjalan RBP itu. Jika masyarakat menunggu lama, tidak puas terhadap pelayanan dan hal ini katahuan oleh kita maka anggota yang bersangkutan akan kita tindak”<sup>29</sup>*

Hasil wawancara dengan IPDA Harminal MHP, selaku Kepala SPK Terpadu Polres Kuningan :

*“oh jelas membantu, contoh yang kita ambil ya..dibidang saya sendiri gak usah jauh-jauh yaitu pelayanan terdepan, atau pos pertama masyarakat melakukan interaksi dengan polisi. Dalam hal pelayanan kepada masyarakat yang datang benar-benar kita layani dengan ramah, kita ayomi, laporannya kita proses dengan cepat dan tanggap, begitu juga dala pengurusan surat-surat seperti SKCK, SSB, dll..ya.. dengan kata lain kita harus bersikap humanis, gaya berbicara juga tidak militarism dari hal tersebut sudah dapat dilihat masyarakat merasa senang dan nyaman*

<sup>29</sup> KOMPOL Sukirman SH, MH pada tanggal 23 September 2014

*ketika datang ke pos kepolisian. Hal itu telah menunjukkan bahwa program RBP disitu sudah berjalan dan dinilai sangat membantu”<sup>30</sup>*

Hasil wawancara dengan BRIPTU Taufik Eka, selaku Anggota reskrim

Polres Kuningan :

*“Ya pasti,. Pelayanan kepolisian dulu kualitasnya sudah jauh berbeda dengan sekarang. Sekarang dengan adanya RBP pelayanan diberikan secara prima, jika ada laporan dari masyarakat kita respon dengan cepat dan tanggap. Contoh nya banyak mulai dari segi pelayanan yang ramah,mengenai surat-surat SKCK, Surat kehilangan, SIM, STNK dll.. diproses dengan cepat tidak berbelit-belit dan hinggakan cepat tanggap mengenai peristiwa/kejadian yang dilaporkan langsung terjun ke TKP. Ya seperti itu lah kira-kira”<sup>31</sup>*

Dari hasil wawancara tersebut dijelaskan bahwa Polres Kuningan menggunakan cara untuk membantu program RBP didalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan program SPKT yaitu penjagaan, penjagaan itu adalah cerminan serta pelayanan terdepan dari kepolisian. Polres Kuningan membenahi dirinya dengan beberapa alat demi kemudahan didalam melayani masyarakat berupa komputer dan alat-alat lainnya serta membenahi ruangan karena disitulah kesan pertama masyarakat datang ke Polres. Dan dari pihak anggota Polres Kuningan sendiri akan memberikan para anggotanya pembekalan atau ilmu pengetahuan sehingga pola pikirnya itu diterima oleh masyarakat serta umpamanya ada masyarakat yang melaporkan ada kejadian pihak Polres Kuningan akan melayani secara humanis dan disalurkan umpamanya ke reserse dan disana juga sudah berjalan program RBP tersebut. Jika masyarakat menunggu

<sup>30</sup> IPDA Harminal MHP, pada tanggal 23 September 2014

<sup>31</sup> BRIPTU Taufik Eka pada tanggal 23 September 2014

lama, tidak puas terhadap pelayanan Polres Kuningan akan menindak anggota yang bersangkutan.

#### 4.2.2.5 Permasalahan Yang Terjadi Dalam Penerapan RBP di Polres Kuningan, Jawa Barat

Dalam menjalankan suatu kegiatan atau program pastinya terdapat permasalahan-permasalahan dan kendala yang dialami oleh pihak-pihak terkait selaku penyelenggara kegiatan atau program tersebut. Untuk itu penulis melakukan wawancara yang bertujuan untuk mengetahui permasalahan yang terjadi dalam penerapan RBP di Polres Kuningan.

Hasil wawancara dengan KOMPOL Sukirman SH, MH selaku Bagren Polres Kuningan :

*“sampai sekarang tidak ada masalah, RBP diterima secara senang hati oleh anggota kita di masing-masing kesatuan sehingga ia bisa merubah sikapnya apakah itu kulturset atau mindsetnya ia segera menyesuaikan kalau umpamanya tidak sesuai dan tidak terima ya udah out~ keluar, dan hal itu ditindak tegas, karena para anggota harus memahami seperti inilah postur polri sekarang”<sup>32</sup>*

Hasil wawancara dengan IPDA Harminal MHP, selaku Kepala SPK Terpadu Polres Kuningan :

*“kendala dari pelaksanaan program sepertinya tidak ada, sampai saat aman-aman saja. Baik itu untuk anggota dan masyarakat. Program ini disambut baik oleh masyarakat dan para anggota”<sup>33</sup>*

Hasil wawancara dengan BRIPTU Taufik Eka, selaku Anggota reskrim Polres Kuningan :

<sup>32</sup> KOMPOL Sukirman SH, MH pada tanggal 23 September 2014

<sup>33</sup> IPDA Harminal MHP, pada tanggal 23 September 2014

*“sampai dengan saat ini tidak ada, aman-aman saja. Lagian program langsung dari atasan tidak ada alasan anggota untuk tidak menerima program RBP tersebut. Dan juga perubahan yang dilakukan membuat kita menjadi person/pribadi yang lebih baik pula. Jadi sejauh ini program RBP disambut baik oleh anggota”<sup>34</sup>*

Dari hasil wawancara tersebut dijelaskan bahwa Polres Kuningan sampai saat ini tidak menemui masalah dalam program RBP. RBP diterima secara senang hati oleh anggota Polres Kuningan di masing-masing kesatuan sehingga para anggota Polres Kuningan bisa merubah sikapnya baik pada bidang kulturset atau mindsetnya dan segera menyesuaikan. Jika manakala terdapat anggota yang tidak sesuai dan tidak menerima pada program RBP ini pihak Polres Kuningan akan menindak tegas, karena para anggota harus memahami seperti inilah postur polri sekarang.

#### **4.2.2.6 Jangka Waktu Penerapan RBP di Polres Kuningan, Jawa Barat**

Program RBP berjalan dalam jangka waktu tertentu tidak berjalan begitu saja terdapat kebijakan-kebijakan dan peraturan yang dibuat untuk mengatur jangka waktu penerapan RBP. Untuk itu penulis melakukan wawancara yang bertujuan untuk mengetahui jangka waktu penerapan RBP di Polres Kuningan.

Hasil wawancara dengan KOMPOL Sukirman SH, MH selaku Bagren Polres Kuningan :

*“jelas program ini dilaksanakan secara bertahap, seperti yang sudah dijelaskan tadi kita saat ini sudah memasuki gelombang 2 yaitu periode*

---

<sup>34</sup> BRIPTU Taufik Eka pada tanggal 23 September 2014

*2010-2014 dan untuk gelombang selanjutnya masih menunggu perintah dari mabes”<sup>35</sup>*

Hasil wawancara dengan IPDA Harminal MHP, selaku Kepala SPK Terpadu Polres Kuningan :

*“seperti yang saya sampaikan tadi program ini akan terus berlanjut dari perintah POLRI dan mungkin didalam pelaksanaanya terdapat evaluasi-evaluasi guna menyempurnakannya program ini”<sup>36</sup>*

Hasil wawancara dengan BRIPTU Taufik Eka, selaku Anggota reskrim Polres Kuningan :

*“program ini memang berkelanjutan, seperti gelombang-gelombang saya jelaskan tadi. Mungkin untuk gelombang yang akan datang ada sedikit evaluasi, guna tercapainya tujuan dari program RBP ini”<sup>37</sup>*

Dari hasil wawancara tersebut dijelaskan bahwa Polres Kuningan melaksanakan program RBP secara bertahap, dan saat ini program RBP sudah memasuki gelombang 2 yaitu periode 2010-2014 dan untuk gelombang selanjutnya masih menunggu perintah dari Mabes Polri.

#### **4.2.3 Dampak Strategi Polisi Dalam Membangun Citra Melalui Program RBP di Polres Kuningan, Jawa Barat**

Keberhasilan suatu reformasi sangat bergantung pada kepemimpinan (leadership) dan rasa memiliki (ownership) dari jajaran-jajaran utama yang sesuai untuk tugas reformasi itu. Faktor ini vital, dan pemimpin dengan kualitas demikian tidak selalu bisa diperoleh dengan mudah. Dari riwayat gerakan reformasi yang masih pendek, fakta empirik menunjukkan, tanpa pemimpin kuat

<sup>35</sup> KOMPOL Sukirman SH, MH pada tanggal 23 September 2014

<sup>36</sup> IPDA Harminal MHP, pada tanggal 23 September 2014

<sup>37</sup> BRIPTU Taufik Eka pada tanggal 23 September 2014

dalam hal ini pemimpin tertinggi di masing-masing satuan usaha reformasi tidak bisa berkelanjutan, bahkan mungkin tidak pernah akan bisa dimulai.

*“Kenyataannya sekarang, menurut penilaian Polri sendiri, ketika periode tahap pertama Trust Building sudah hampir berakhir, yang dicapai belum sesuai dengan yang diharapkan. Termasuk di dalamnya, dan yang terutama, ialah soal transparansi dan akuntabilitas”* (Arah Pelaksanaan RBP Polda Jabar, 2011)

Kedua hal ini, transparansi dan akuntabilitas, adalah sesuatu yang harus aktif dilaksanakan atau bahkan harus aktif ditumbuhkan dan diperjuangkan, sehingga dapat terwujud. Transparansi dan akuntabilitas bukan cuma untuk dicantumkan sebagai mata program dalam uraian tugas dan fungsi belaka.

Selain itu, harus diingat bahwa kedua unsur good governance tersebut bersifat imperatif, keharusan normatif yang bukan sekadar berupa kebajikan atau moralitas yang volunteer, yang dilakukan secara suka rela saja. Untuk memudahkan memahaminya, kita bisa membandingkan dengan kewajiban untuk membayar pajak, dimana wajib pajak yaitu warga negara yang memiliki potensi penghasilan ekonomi memerlukan kepatuhan dengan dipaksa, enforced compliance. (Arah Pelaksanaan RBP Polda Jabar, 2011)

#### **4.2.3.1 Reaksi Anggota-Anggota Polisi Setelah Diberlakukannya Program RBP di Polres Kuningan Jawa Barat**

Setelah suatu kegiatan atau program berlangsung tentunya ada dampak atau reaksi yang ditimbulkan oleh suatu kegiatan atau program tersebut. Untuk itu peneliti melakukan wawancara yang bertujuan untuk mengetahui reaksi anggota-anggota polisi setelah diberlakukannya program RBP di Polres Kuningan.

Hasil wawancara dengan KOMPOL Sukirman SH, MH selaku Bagren

Polres Kuningan :

*“menerima, setelah di kasi tau dan diarahkan juga tidak mengikuti kita tindak tegas, berarti sudah melanggar disiplin”<sup>38</sup>*

Hasil wawancara dengan IPDA Harminal MHP, selaku Kepala SPK

Terpadu Polres Kuningan :

*“reaksi nya ya..mau tidak mau harus menerima karena ini merupakan program langsung dari POLRI. Setelah diberi arahan dan sosialisasi tetapi ada anggota yang tidak menerima berarti sudah melanggar disiplin dan akan di tindak tegas”<sup>39</sup>*

Hasil wawancara dengan BRIPTU Taufik Eka, selaku Anggota reskrim

Polres Kuningan :

*“reaksinya ya..biasa aja, menyambut baik, sama halnya dengan menerima perintah dari atasan. Selalu siap menjalankan perintah. Dan program ini juga menjadi kewajiban tidak ada alasan untuk tidak menjalankan program ini”<sup>40</sup>*

Dari hasil wawancara tersebut dijelaskan bahwa seluruh anggota polisi di Polres Kuningan menerima dan mendukung diberlakukannya program RBP. Jika ada anggota yang telah disosialisasikan namun tidak menjalankan maka pihak Polres Kuningan akan menindak tegas anggota tersebut. Karena itu berarti anggota tersebut telah melanggar disiplin.

<sup>38</sup> KOMPOL Sukirman SH, MH pada tanggal 23 September 2014

<sup>39</sup> IPDA Harminal MHP, pada tanggal 23 September 2014

<sup>40</sup> BRIPTU Taufik Eka pada tanggal 23 September 2014

#### 4.2.3.2 Perubahan dalam memberikan Pelayanan kepada Masyarakat Setelah RBP Diberlakukan

Polisi terkenal atau memiliki image dimata masyarakat sebagai sosok yang ditakuti atau menyeramkan karena mungkin polisi sangat berkaitan erat dengan kejahatan untuk itu diberlakukan program RBP guna merubah citra atau pandangan polisi di mata masyarakat. Berikut ini adalah wawancara yang dilakukan oleh penulis untuk mengetahui perubahan polisi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat setelah program RBP diberlakukan.

Hasil wawancara dengan KOMPOL Sukirman SH, MH selaku Bagren

Polres Kuningan :

*“kentara sekali, kelihatan dari segi berpakaian, bersikap tampang, cara bertindak, cara berbicara yang humanis jadi itu yang kelihatan dan terasa saat ini sehingga sudah tidak ada lagi image menyeramkan/ menakutkan bagi masyarakat”<sup>41</sup>*

Hasil wawancara dengan IPDA Harminal MHP, selaku Kepala SPK

Terpadu Polres Kuningan :

*“sangat jelas terlihat perubahannya, dari segi berbicara, bersikap, berpakaian. Yang dahulunya tampang polisi seram menjadi humanis”<sup>42</sup>*

Hasil wawancara dengan BRIPTU Taufik Eka, selaku Anggota reskrim

Polres Kuningan :

*“perubahan dalam hal pelayanan ya.. itu tadi cara bersikap, cara berbicara, cara berpenampilan semua sudah berubah tidak ada lagi bahasa yang arogan, tidak ada lagi pelayanan yang buruk dan prosesnya lama. Semua anggota harus memberikan pelayanan yang prima, cepat, tanggap serta berprilaku humanis”<sup>43</sup>*

<sup>41</sup> KOMPOL Sukirman SH, MH pada tanggal 23 September 2014

<sup>42</sup> IPDA Harminal MHP, pada tanggal 23 September 2014

<sup>43</sup> BRIPTU Taufik Eka pada tanggal 23 September 2014

Dari hasil wawancara tersebut dijelaskan bahwa Polres Kuningan telah mengalami perubahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat setelah RBP diberlakukan. Hal ini terlihat dari segi berpakaian, bersikap, cara bertindak, cara berbicara yang humanis. Jadi hal-hal tersebut yang terlihat dan terasa saat ini sehingga sudah tidak ada lagi image menyeramkan/ menakutkan bagi masyarakat.

#### **4.2.3.3 Keefektifan Program RBP dalam Membangun Citra Positif Kepolisian di Mata Masyarakat**

Suatu kegiatan atau program tentunya diharapkan berjalan dengan efektif dan memiliki manfaat sesuai yang diinginkan oleh penyelenggara kegiatan atau program yang diadakan, untuk itu penulis melakukan wawancara guna mengetahui keefektifan program RBP dalam membangun citra positif di mata masyarakat.

Hasil wawancara dengan KOMPOL Sukirman SH, MH selaku Bagren Polres Kuningan :

*“Saya rasa sudah, program RBP sudah dirasa tepat didalam rangka pembenahan ditubuh kepolisian, kita juga mengikuti perkembangan zaman di masyarakat nanti kita kepolisian akan mengimbangi, yang mungkin nanti tidak menutup kemungkinan akan ada lagi program baru. Tetapi ini sudah tepat didalam rangka membenahi di tubuh kepolisian menangani bidang pelayanan, menangani perkara, cepat datang ke TKP, adanya quick respon, patroli, dll.. dan pada intinya sudah tepat”<sup>44</sup>*

Hasil wawancara dengan IPDA Harminal MHP, selaku Kepala SPK Terpadu Polres Kuningan :

<sup>44</sup> KOMPOL Sukirman SH, MH pada tanggal 23 September 2014

*“Saya rasa sudah, dalam rangka melakukan upaya perubahan dan pembenahan, program RBP ini cukup berperan penting dalam terwujudnya organisasi yang bersih bebas KKN, terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan public, dan meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas birokrasi. Yang berdampak pada opini masyarakat terhadap institusi POLRI”<sup>45</sup>*

Hasil wawancara dengan BRIPTU Taufik Eka, selaku Anggota reskrim

Polres Kuningan :

*“ya saya rasa sudah tepat dan dirasa efektif lah.. contohnya saja dulu masyarakat paling enggan berurusan dengan polisi, yang katanya permasalahan makin panjang, susah diselesaikan dll.. tetapi sekarang paradigma tersebut lambat laun hilang, dan masyarakat kembali percaya kepada kepolisian”<sup>46</sup>*

Dari hasil wawancara tersebut dijelaskan bahwa menurut Polres Kuningan program RBP sudah efektif dalam membangun citra positif bagi kepolisian di mata masyarakat. Selain itu pihak kepolisian pun sudah mengikuti perkembangan zaman di masyarakat yang tidak menutup kemungkinan jika nanti akan muncul program baru dari pihak kepolisian guna membangun citra polisi. Namun pihak Polres Kuningan merasa bahwa program RBP adalah program yang sudah tepat didalam rangka membenahi di tubuh kepolisian menangani bidang pelayanan, menangani perkara, cepat datang ke TKP, adanya quick respon, patroli, dll.

#### **4.2.3.4 Penyimpangan Yang Dilakukan Anggota Polisi Saat Program RBP**

##### **Berlangsung**

Dalam suatu badan atau organisasi maupun instansi pasti terdapat oknum-oknum yang menyebabkan kerugian untuk badan atau organisasi maupun instansi

<sup>45</sup> IPDA Harminal MHP, pada tanggal 23 September 2014

<sup>46</sup> BRIPTU Taufik Eka pada tanggal 23 September 2014

tersebut. Untuk itu penulis melakukan wawancara guna mengetahui apakah terdapat penyimpangan yang dilakukan anggota polisi saat program RBP berlangsung pada Polres Kuningan

Hasil wawancara dengan KOMPOL Sukirman SH, MH selaku Bagren

Polres Kuningan :

*“Sementara yang termonitor ada sih ada tetapi skala kecil tidak besar. Mungkin dia khilaf atau dia lupa, dia berantem diluar lingkungan kepolisian, atau minum-minuman keras itu jelas kita tindak, kita tahan dan proses dalam pelanggaran disiplin. Karena kita itu harus memberikan contoh yang baik ke masyarakat. Untuk perubahannya itu sendiri tidak seketika berubah tetapi secara bertahap”<sup>47</sup>*

Hasil wawancara dengan IPDA Harminal MHP, selaku Kepala SPK

Terpadu Polres Kuningan :

*“sejauh ini tidak ada, paling ada juga pelanggaran disiplin ringan tidak sampai yang besar. Seperti anggota yang minum minuman keras, berjudi dll”<sup>48</sup>*

Hasil wawancara dengan BRIPTU Taufik Eka, selaku Anggota reskrim

Polres Kuningan :

*“sejauh ini sih tidak ada, paling pelanggaran disiplin kecil tidak besar. contohnya, ada oknum kepolisian yang tertangkap sedang judi, menerima pungutan liar sebagai uang keamanan, mabuk dll.. ya kira-kira seperti itu. Tetapi jika nanti memang ada sudah pasti di tindak tegas oleh atasan”<sup>49</sup>*

Dari hasil wawancara tersebut dijelaskan bahwa terdapat anggota polisi yang melakukan penyimpangan pada Polres Kuningan, namun penyimpangan tersebut dalam skala yang kecil. Terdapat kemungkinan bahwa anggota yang melakukan penyimpangan tersebut karena faktor-faktor pribadi yang membuat

<sup>47</sup> KOMPOL Sukirman SH, MH pada tanggal 23 September 2014

<sup>48</sup> IPDA Herminal MHP Pada tanggal 23 september 2014

<sup>49</sup> BRIPTU Taufik Eka pada tanggal 23 september 2014

pikiran dan konsentrasinya terganggu sehingga anggota tersebut tidak sengaja melakukan penyimpangan tersebut. Meskipun demikian pihak Polres Kuningan akan menindak para anggotanya yang melakukan penyimpangan walaupun tidak disengaja karena menurut KOMPOL Sukirman SH, MH para anggota polisi harus memberikan contoh yang baik terhadap masyarakat dan untuk perubahan itu sendiri tidak dilakukan seketika melainkan secara bertahap.

#### **4.2.3.5 Tindakan Dan Sanksi Yang Diberikan Kepada Anggota Polisi Yang Melakukan Pelanggaran Saat Program RBP Berlangsung**

Setiap pelanggaran atau penyimpangan yang dilakukan tentunya ada sanksi dan hukuman bagi sang pelaku pelanggaran atau penyimpangan. Sanksi dan hukuman tersebut tidak hanya diperuntukan oleh masyarakat saja bahkan untuk polisi yang justru bergerak didalam penegakan hukum. Untuk itu penulis melakukan wawancara guna mengetahui tindakan dan sanksi yang diberikan kepada anggota polisi yang melakukan pelanggaran saat program RBP berlangsung

Hasil wawancara dengan KOMPOL Sukirman SH, MH selaku Bagren Polres Kuningan :

*“itu merupakan penjabaran dari RBP, yang seyogyanya ia tidak melakukan lagi pelanggaran ataupun tindak pidana tetapi ia masih melakukan pelanggaran ya kita tindak melalui tindakan siding disiplin. Ada anggota yang umpamanya dia berbuat juga padahal sudah kita arahkan melalui RBP tetapi dia tetap melakukan juga ya kita proses. Kita tunduk sama peradilan umum sama dengan masyarakat. Bukan bearti mentang-mentang ia polisi tetapi tidak kena hokum itu jelas tidak, kapolda maupun kapolres saat ini menyampaikan tindak tegas anggota-anggota yang bersikap abmoral, proses, ajukan, dan pecat”<sup>50</sup>*

---

<sup>50</sup> KOMPOL Sukirman SH, MH pada tanggal 23 september 2014

Hasil wawancara dengan IPDA Harminal MHP, selaku Kepala SPK

Terpadu Polres Kuningan :

*“itu pasti diproses dan ditindak tegas, hokumnya melalui sidang disiplin serta diarahkan melalui RBP, dan jika sudah diberi tahu dan diberi sanksi masih saja berbuat kita proses lebih lanjut tindak tegas ataupun dipecat”<sup>51</sup>*

Hasil wawancara dengan BRIPTU Taufik Eka, selaku Anggota reskrim

Polres Kuningan :

*“jika memang ada ya pasti oknum tersebut mengikuti siding disiplin karena dia sudah melanggar disiplin kepolisian. Dan jika terbukti sanksi yang diberikan sesuai dengan perbuatannya bisa jadi penundaan pangkat, pemindahan, masuk LP dan bahkan pemecatan”<sup>52</sup>*

Dari hasil wawancara tersebut dijelaskan bahwa Polres Kuningan akan memberikan tindakan dan sanksi kepada anggotanya yang menyimpang saat program RBP berlangsung dengan harapan anggota tersebut tidak melakukan lagi pelanggaran namun apabila anggota tersebut masih melakukan pelanggaran pihak Polres Kuningan akan menindak anggota tersebut melalui tindakan siding disiplin. Selain itu pihak Polres Kuningan akan melakukan tindakan dengan berdasarkan hukum yang berlaku. Karena meskipun anggota polisi adalah penegak hukum bukan berarti polisi kebal akan hukum, seita pelanggaran dan penyimpangan yang dilakukan oleh anggota polisi akan langsung ditindak tegas sesuai dengan hukum yang berlaku.

<sup>51</sup> IPDA Harminal MHP pada tanggal 23 september 2014

<sup>52</sup> BRIPTU Taufik Eka pada tanggal 23 september 2014

### 4.3 Analisis Dan Pembahasan

Sebagai seorang warga Negara masyarakat memandang polisi sebagai mata rantai utama yang menghubungkan masyarakat dengan penegak hukum. Tentu saja, masyarakat tahu sedikit tentang pekerjaan para detektif, penyidik dengan yang lainnya, namun masyarakat tidak sering melihat mereka, masyarakat juga jarang melihat seorang Kepala Polisi. Orang-orang yang memakai lencana di jalan yakni para polisi lalu lintas adalah polisi yang sering dilihat oleh setiap orang. Bagaimana pun penampilan mereka, bagaimanapun tindakan mereka, mereka adalah tangan hukum yang membentuk citra kepolisian. Masyarakat bisa mengatakan bahwa mereka adalah tuan rumah resmi yang mencerminkan niat baik kota.

Namun, beberapa kasus yang seringkali menjadi masalah adalah kasus penyalahgunaan wewenang, penganiayaan, pelecehan seksual, perbuatan tidak menyenangkan, dan penyalahgunaan senjata api. Kasus-kasus tersebut perlahan-lahan membentuk sebuah opini negatif dan sikap tidak percaya dalam masyarakat, karena opini yang seharusnya terbentuk adalah polisi merupakan sebuah figur yang patut untuk dicontoh dan diandalkan, karena kekuatan polisi merupakan pilar utama dalam masalah keamanan dan ketertiban masyarakat. Sehingga dalam menjalankan fungsinya seringkali publik atau masyarakat meragukan kemampuan polisi dalam menjalankan fungsinya sebagai pelindung dan penganyom yang dapat dipercaya.

Di Indonesia konsep polisi yang humanis mulai disosialisasikan Mabes Polri. Aparat polisi lalu lintas sebagai etalase Polri dijadikan contoh penjabaran

konsep paradigma baru Polri. Diharapkan melalui keberadaan aparat kepolisian lalu lintas (polantas) citra simpatik Polri terbangun. Saat ini Polri tengah berupaya mengubah citra petugas polantas di jalanan dari citra sebagai pengganggu menjadi pelayan dan sahabat pengguna jalan, dengan melakukan tindakan simpatik. Tidak berhenti disitu saja, diharapkan perubahan-perubahan itu tidak hanya ada di polantas, tetapi juga dalam postur tubuh polri, tatalaksana, organisasi hingga pada pelayanan kepada masyarakat. Diharapkan pula dengan seiring berjalanya program RBP sebagai bentuk trobosan terbaru yang di canangkan oleh kepolisian dapat mencapai tujuan daripada membenahi organisasi, tatalaksana dan pelayanan. Oleh karena itu, humas didalam suatu institusi kepolisian sangat berperan penting didalam mensosialisasikan, menerapkan dan mereview hasil atau dampak dari program ini.

Humas kepolisian, harus memiliki sifat membina dan mengembangkan partisipasi masyarakat. Di era reformasi yang menuntut segala sesuatunya serba transparan, juga berdampak terhadap keingintahuan masyarakat akan berbagai informasi yang berkenaan dengan penyelenggaraan kebijakan kepolisian. Polisi di tuntut menyediakan informasi dan mengkomunikasikannya atau mensosialisasikannya sesuai dengan keinginan masyarakat, sebab pada dasarnya polisi adalah pelayan masyarakat (public service) yang memberikan pelayanan dan mengabdikan ke masyarakat. Kehadiran kepolisianpun tidak dapat dipisahkan dari supra system yang melingkupinya yaitu masyarakat. Dari berbagai publikasi yang membahas tentang kepolisian dapat disimpulkan adanya keterkaitan peran polisi dengan perkembangan masyarakat. Oleh karena itu, beban tugas dan peran

kepolisian senantiasa mengalami perubahan dari masa ke masa.

Lahirnya Public relations/humas dikarenakan adanya kemajuan-kemajuan dalam berbagai bidang. Kemajuan yang sekaligus merupakan kekuatan-kekuatan dalam masyarakat, memisahkan manusia ke dalam berbagai kelompok atau golongan, yang masing-masing mempunyai tujuan sendiri dan berusaha untuk mencapai tujuan itu dengan sebaik-baiknya, kepentingan yang berbeda-beda itu memungkinkan timbulnya masalah-masalah baru yang dapat menghambat tercapainya tujuan kelompok-kelompok tersebut, maka baik golongan yang bergerak dalam bidang industry, maupun teknis, politik, ekonomi dan kebudayaan membutuhkan kerja sama demi kepentingan bersama.

Sejalan dengan hal tersebut, maka untuk menciptakan kerja sama dan saling pengertian diantara publik yang ada, Public Relations merupakan suatu kebutuhan masyarakat. Kegiatan Public Relations sudah ada sejak jaman dahulu, karena semua kegiatan manusia yang selalu membina hubungan yang baik dan menciptakan saling pengertian diantara manusia lainnya dapat dikatakan sebagai kegiatan Public Relations. Untuk memberi arti yang tegas mengenai Public Relations, maka dikemukakan defenisi menurut (British) Institute of Public Relations (IPR). Public Relations adalah keseluruhan upaya yang dilakukan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat yang baik (goodwill) dan saling pengertian antar suatu organisasi dengan segenap khalayaknya. The Internal Public Relations Associations, mendefenisikan Public Relations sebagai berikut :

“Hubungan masyarakat adalah fungsi manajemen dari budi yang dijalankan secara berkesinambungan dan terencana, dimana organisasi

atau lembaga- lembaga yang bersifat umum dan pribadi berusaha memperoleh dan membina pengertian, simpati dan dukungan dari mereka yang ada sangkut pautnya atau yang mungkin ada sangkut pautnya dengan menilai pendapat umum diantara mereka dengan tujuan sedapat mungkin menghubungkan kebijaksanaan mereka, guna menciptakan kerjasama yang lebih produktif dan untuk melaksanakan kepentingan bersama yang lebih efisien, dengan melancarkan informasi yang terencana dan tersebar luas". (Effendy, 1994: 134).

Definisi di atas menegaskan bahwa Public Relations sebagai fungsi manajemen. Berlangsungnya kegiatan Public Relations senantiasa direncanakan dan berkesinambungan untuk membentuk sikap saling pengertian antara organisasi dengan publiknya. Opini yang telah terbentuk kemudian dievaluasi yang gunanya untuk memperoleh kepentingan bersama secara lebih produktif dan efisien.

Dari beberapa defenisi yang dikemukakan dari beberapa ahli dapat dilihat, walaupun berbeda-beda tetapi pada dasarnya memiliki beberapa kesamaan pokok pikiran yakni:

- 1) Public Relations adalah suatu kegiatan yang bertujuan memperoleh goodwill, kepercayaan, saling pengertian, dan citra yang baik dari masyarakat.
- 2) Sasaran public relations adalah menciptakan opini publik yang favourable, menguntungkan semua pihak.
- 3) Public Relations merupakan unsur yang sangat penting dalam manajemen guna mencapai tujuan yang spesifik dari organisasi/perusahaan.
- 4) Public Relations adalah usaha untuk menciptakan hubungan yang harmonis antara suatu badan atau organisai dengan masyarakat melalui suatu proses komunikasi timbal balik atau dua arah. Hubungan yang harmonis ini timbul dari adanya mutual understanding, mutual confidence, dan image yang baik. (Rachmadi, 1992:20)

Untuk mendapatkan apa yang diharapkan lembaga atau organisasi tersebut dapat dilaksanakan melalui kegiatan public relations dengan menunjukan

beberapa hal yang positif tentang apa yang direncanakan dan dilaksanakan, memberikan keterangan-keterangan serta penjelasan kepada publik dengan jujur sehingga publik merasa “well informed” dan diikutsertakan dalam usaha lembaga atau organisasi tersebut.

Dalam kegiatan Public Relations terdapat 2 macam public yaitu public internal dan publik eksternal. Publik dalam (internal) adalah publik yang bekerja di dalam organisasi, pada umumnya karyawan. Selanjutnya publik luar (eksternal) adalah mereka yang berada di luar organisasi, tetapi ada hubungannya dengan organisasi. Publik sasaran dalam Public Relations adalah publik internal dan eksternal, untuk kedua macam publik ini kegiatan public relations adalah favourable atau menciptakan kerja sama berdasarkan hubungan yang harmonis, oleh karenanya kegiatan Public Relations harus dikerahkan ke dalam (internal) dan ke luar (eksternal).

Berdasarkan berita yang dilansir oleh website resmi VOA (Voice of America) pada hari Selasa, tanggal 27 Desember 2011 yang berjudul "*Sejumlah Aktivis LSM Tuntut Reformasi Kepolisian*"<sup>53</sup>, penulis mengangkat judul "Ubah Citra Polisi di Mata Masyarakat" sebagai landasan tulisan ini.

Persepsi masyarakat sekarang menilai bahwa polisi bukanlah lagi aparatur negara yang sesuai dengan visi awal POLRI, yaitu menjadi pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat, melainkan aparatur negara yang mengerikan, menakutkan, dan tidak dapat menjadi pelindung bagi masyarakat. Hal ini dapat kita lihat dari tragedi kemanusiaan yang terjadi di Bima, NTB, baru-baru ini.

---

<sup>53</sup> <http://www.voaindonesia.com/content/sejumlah-aktivis-lsm-tuntut-reformasi-kepolisian-136247133/102630.html> Diakses pada tanggal 10/10/2014 Pkl.13.45

Sudah terdapat korban tewas dan banyak korban luka berat. Apa yang terjadi sebenarnya? Menurut Neta Saputra dari berita yang dilansir VOA, hal ini terjadi karena pendidikan kepolisian berpangkat rendah hanya dididik selama 3 bulan. Hal ini dinilai beliau belum cukup sehingga polisi tidak mendapat kader-kader yang profesional dan yang disayangkan merekalah yang langsung berhadapan dengan masyarakat di lapangan. Indonesian Police Watch juga bergeming bahwa polisi belum menggunakan prosedur standar operasional dalam pembubaran aksi demonstrasi perusahaan tambang di Bima, NTB.

Dari kutipan diatas, penulis berpendapat bahwa sudah saatnya citra polisi di mata masyarakat diubah. Maksud kata "diubah" adalah kembalikan citra polisi sesuai dengan visi awal POLRI, sehingga masyarakat menjadi merasa aman akan kehadiran polisi di tengah-tengah masyarakat, bukan menjadi sesuatu yang menakutkan. Sudah saatnya polisi berbenah dengan kejadian yang terjadi sekarang. Jaga kepercayaan masyarakat, dan kembalikan semangat polisi yang dibentuk untuk mengayomi, melayani, dan melindungi masyarakat. Untuk itu dalam penelitian ini akan dilihat bagaimana strategi *Public Relation* yang mencakup aspek sosialisasi, penerapan, dan dampak dari program RBP yang dilakukan oleh Polres Kuningan yang akan dibahas dalam analisis berikut.

#### **4.3.1 Analisis Mengenai Sosialisasi Strategi Polisi Dalam Membangun Citra Melalui Program RBP di Polres Kuningan, Jawa Barat**

Sosialisasi menunjuk pada semua faktor dan proses yang membuat setiap manusia menjadi selaras dalam hidupnya di tengah-tengah masyarakat. Seorang

anak dikatakan telah melakukan sosialisasi dengan baik, apa bila ia bukan hanya menampilkan kebutuhan sendiri saja, tetapi juga memerhatikan dan tuntutan orang lain. Sosialisasi berkaitan dengan enkulturasi atau proses pembudayaan, yaitu suatu proses belajar seorang individu untuk belajar mengenal, menghayati, dan menyesuaikan alam pikiran serta sikapnya terhadap sistem adat, nilai, sikap, keterampilan-keterampilan, dan norma, serta semua peraturan dan pendirian yang hidup dalam lingkungan kebudayaan masyarakatnya.

Sosialisasi sangat erat hubungannya dengan komunikasi, didalam menyampaikan suatu pesan kepada khalayak apakah pesan tersebut dapat diterima dengan baik atau tidak. Tentu didalam penyampaian informasi tersebut terdapat beberapa factor yang saling ketergantungan antara satu dan yang lain sehingga suatu bentuk komunikasi dapat digambarkan dengan jelas. Hal ini sejalan dengan pendapat Lasswell dalam Mulyana (2003:62) berpendapat bahwa “cara yang baik untuk menggambarkan komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut: Who Say What in Which Channel To whom Whit What Effect.

Dari definisi Lasswell dapat diturunkan lima unsur komunikasi yang saling bergantung satu sama lain, yaitu (Mulyana 2003:62) :

- 1) Sumber (source)
- 2) Pesan (message)
- 3) saluran atau media (channel)
- 4) Penerima (receiver)
- 5) Efek (effect)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan KOMPOL Sukirman SH, MH selaku Bagren Polres Kuningan dapat diketahui strategi-strategi yang dilakukan oleh pihak Polres Kuningan untuk mensosialisasikan

program RBP yang bertujuan untuk membangun citra yang positif bagi kepolisian. Hasil dari wawancara tersebut diantaranya adalah :

1. Polres Kuningan merasa perlu adanya pembenahan-pembenahan di tubuh Polri dan perubahan-perubahan di tubuh Polri karena sebagai aparat negara Polri harus semakin membaik setiap harinya baik itu dari segi pelayanan, kamtibmas dan hubungan dengan masyarakat. Jadi perlu diadakan program yang bernama RBP. Pengertian dari RBP itu sendiri adalah Reformasi Birokrasi Polri, yang merupakan suatu upaya untuk melakukan perubahan-perubahan yang mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan. Terutama dibidang aspek kelembagaan/ organisasi, ketatalaksanaan proses dan sumber daya manusia dari pada Polri itu sendiri merupakan 3 sasaran utama RBP. RBP juga merupakan suatu langkah-langkah strategi untuk membangun aparatur Negara yang lebih berdaya guna dalam mengemban tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional khususnya di institusi kepolisian. Nah itulah gambaran masalah RBP ini, pengertian RBP yang telah saya sampaikan tadi dan juga RBP ini mempunyai tujuan yaitu di kelompokkan ke dalam 2 bagian yaitu khusus dan umum. Khusus ini mencakupi perubahan birokrasi yang bersih, birokrasi yang efisien, dan produktif, birokrasi yang transparan, birokrasi yang melayani dan birokrasi yang akuntable. Umum itu membuat profil dan aparatur polri yang berintegritas tinggi, produktivitas tinggi dan bertanggung jawab serta aparatur polri yang mampu memberikan pelayanan prima kepada

masyarakat jadi itulah 2 tujuan dari RBP ini. RBP ini sudah bergulir di kepolisian kita, dan harapan kita terwujud dan implementasinya di masyarakat terasa dengan wujud pelayanan prima. Dari pihak kepolisian sendiri telah mengaku bahwa kepolisian sudah mensosialisasikan kepada masyarakat pada intinya masyarakat sangat setuju sekali dan mendukung. Tentunya kepolisian yang membeberkan kepada masyarakat secara terus menerus agar mereka mengerti dan paham sehingga tidak ada lagi kesan masyarakat itu takut untuk datang ke polisi dan tentunya itu adalah hal yang salah. Namun pihak kepolisian mengalami kesulitan karena terdapat sebagian orang tua yang berkata kepada anaknya “awas-awas ada polisi” hal ini menimbulkan image yang kurang baik bagi polisi di mata masyarakat jika sejak kecil masyarakat ditanamkan hal seperti itu. Jadi hal ini dihimbau oleh pihak polisi kepada masyarakat/ibu-ibu rumah tangga agar image ini perlu dihilangkan. Perlu kiranya diketahui RBP ini ialah pembedahan birokrasi di tubuh kepolisian, termasuk personalia pada polisi tersebut, SDM nya, kita *mindset* dan kulturset nya kita rubah.

2. Polres Kuningan sudah memberitahu serta mensosialisasikan kepada seluruh anggota polisi di Polres Kuningan, baik itu secara khusus dan juga disaat apel-apel pagi pihak Polres Kuningan selalu mensosialisasikan tentang RBP.
3. Polres Kuningan memberikan pelatihan kepada anggota-anggotanya dalam hal melayani masyarakat diantaranya adalah cara berkomunikasi

serta merubah mindset melalui buku-buku yang diterbitkan oleh Polri sehingga dapat dibaca oleh para anggota-anggota Polres Kuningan.

4. Bukan suatu hal yang aneh ketika ada media yang memberitakan tentang kasus yang menjerat pihak kepolisian yang bisa berdampak kepada citra kepolisian, karena menurut Polres Kuningan di instansi manapun pasti ada oknum-oknum yang melanggar peraturan. Untuk itu pihak Polres Kuningan akan menindak semua oknum yang melakukan pelanggaran pada peraturan. Menurut KOMPOL Sukirman SH, MH anggota Polri itu bukan kebal hukum, seumpamanya ada anggota yang melakukan tindakan pidana, anggota itu akan proses sampai ke pengadilan dan akan diberikan hukuman penjara sampai di LP. Jika melakukan tindakan tidak disiplin Polres Kuningan memiliki divisi yang bernama Propam yaitu yang bertugas mengawasi anggota dan memproses anggota ini manakala ada melanggar disiplin dan sekarang ini di kepolisian tidak akan segan-segan memecat anggota yang betul-betul sudah tidak bisa lagi di tolerir. Hal itu diterapkan demi institusi kepolisian agar tidak dikotori oleh sifat-sifat demikian yang kurang bagus itu.
5. Tidak ada hubungannya program RBP dengan pemberitaan yang membuat citra kepolisian buruk di mata masyarakat karena RBP itu sendiri merupakan program dari kepolisian dalam rangka mengikuti perkembangan masyarakat dan juga dalam rangka membenahi tubuh kepolisian, bukan karena ada anggota yang bermasalah lalu muncul

program RBP. Jadi dengan adanya perubahan pola pikir/mindset dan budaya/kulterset pihak kepolisian harus menyesuaikan agar dapat memberikan pelayanan yang prima serta memperbaiki dari dalam tubuh kepolisian itu sendiri.

Berbagai strategi yang dilakukan oleh pihak Polres Kuningan guna mensosialisasikan RBP kepada masyarakat adalah dengan cara membeberkan kepada masyarakat secara terus menerus agar mereka mengerti dan paham sehingga tidak ada lagi kesan masyarakat itu takut untuk datang ke polisi dan tentunya itu adalah hal yang salah. Namun pihak kepolisian mengalami kesulitan karena terdapat suatu contoh sebagian orang tua yang berkata kepada anaknya “awas-awas ada polisi” hal ini menimbulkan image yang kurang baik bagi polisi di mata masyarakat jika sejak kecil masyarakat ditanamkan hal seperti itu. Jadi hal ini dihimbau oleh pihak polisi kepada masyarakat/ibu-ibu rumah tangga agar image ini perlu dihilangkan.

Namun terkadang pemberitaan negative tentang polisi yang dilakukan oleh media sering terbilang berlebihan, padahal pada setiap instansi manapun pasti ada oknum-oknum yang melanggar peraturan. Untuk itu pihak Polres Kuningan akan menindak semua oknum yang melakukan pelanggaran pada peraturan. Meskipun demikian tidak ada hubungannya program RBP dengan pemberitaan yang membuat citra kepolisian buruk di mata masyarakat karena RBP itu sendiri merupakan program dari kepolisian dalam rangka mengikuti perkembangan masyarakat dan juga dalam rangka membenahi tubuh kepolisian, bukan karena ada anggota yang bermasalah lalu muncul program RBP.

Perlu kiranya diketahui RBP ini ialah pembenahan birokrasi di tubuh kepolisian, termasuk person dari pada polri tersebut, SDM nya, kita *mindset* dan kulturset nya kita rubah. Sedangkan untuk mensosialisasikan RBP kepada para anggota Polres Kuningan memberitahu serta mensosialisasikan kepada seluruh anggota polisi di Polres Kuningan, baik itu secara khusus dan juga disaat apel-pagi pihak Polres Kuningan selalu mensosialisasikan tentang RBP. Polres Kuningan pun memberikan pelatihan kepada anggota-anggotanya dalam hal melayani masyarakat diantaranya adalah cara berkomunikasi serta merubah *mindset* melalui buku-buku yang diterbitkan oleh Polri sehingga dapat dibaca oleh para anggota-anggota Polres Kuningan.

Seperti yang kita ketahui institusi kepolisian bisa dikatakan suatu organisasi. Tentu didalamnya terdapat pola aliran informasi komunikasi organisasi. Komunikasi organisasi adalah suatu disiplin studi yang dapat mengambil sejumlah arah yang sah dan bermanfaat (Pace & Faules, 2000 : 25). Secara fungsional komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu.

Dalam komunikasi organisasi berbicara tentang informasi yang berpindah secara formal dari seseorang yang otoritasnya lebih tinggi kepada orang lain yang otoritasnya lebih rendah. Dalam komunikasi organisasi terdapat beberapa pola aliran informasi, (Pace & Faules, 2000 : 184-199) di antaranya:

- 1) Komunikasi ke bawah. Dalam sebuah organisasi berarti bahwa informasi mengalir dari jabatan berotoritas lebih tinggi kepada mereka yang berotoritas rendah. Biasanya beranggapan bahwa informasi bergerak dari pimpinan kepada pegawai. Ada lima jenis informasi

yang biasa dikomunikasikan dari atasan kepada bawahan, antara lain : informasi mengenai bagaimana melakukan pekerjaan, informasi mengenai dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan, informasi mengenai kebijakan dan praktik-praktik organisasi, informasi mengenai kinerja pegawai, dan informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas.

- 2) Komunikasi ke atas. Dalam sebuah organisasi berarti bahwa informasi mengalir dari tingkatan yang lebih rendah (bawahan) ke tingkat yang lebih tinggi (atasan). Semua pegawai dalam sebuah organisasi mungkin berkomunikasi keatas, yaitu setiap bawahan dapat mempunyai alasan yang baik atau meminta informasi dari atau memberi informasi kepada seseorang yang otoritasnya lebih tinggi.
- 3) Komunikasi horisontal terdiri dari penyampaian informasi di antara rekan-rekan sejawat dalam unit kerja yang sama. Unit kerja meliputi individu-individu yang ditempatkan pada tingkat otoritas yang sama dalam organisasi dan mempunyai atasan yang sama. Tujuan komunikasi horisontal ialah Untuk mengkoordinasikan penugasan kerja, Berbagi informasi mengenai rencana dan kegiatan, untuk memecahkan masalah, untuk memperoleh pemahaman bersama, untuk mendamaikan, berunding, dan menengahi perbedaan serta untuk menumbuhkan dukungan antarpersona.

Oleh karena itu, sejalan dengan pendapat para ahli diatas, untuk mensukseskan program RBP perlu kiranya institusi kepolisian khususnya di polres kuningan untuk memperkuat disiplin dan membentuk budaya kerja cepat dan tepat kepada seluruh anggota agar himbuan dari atasan berupa membentuk komunikasi serta arus informasi secara structural tentang RBP ini dapat dicerna dan dapat dimengerti oleh seluruh anggota kepolisian. Namun, factor kredibilitas seorang komunikator juga sangat penting didalam mensosialisasikan program RBP ini kepada seluruh anggota.

Menurut Rakhmat (2004:260) terdapat 2 komponen kredibilitas, yaitu:

*a) Keahlian*

Keahlian adalah kesan yang dibentuk komunikan tentang kemampuan komunikator dalam hubungannya dengan topik yang dibicarakan. Komunikator yang dinilai tinggi pada keahliannya dianggap sebagai orang cerdas, mampu, ahli, tahu banyak, berpengalaman, dan terlatih.

*b) Sifat dapat dipercaya*

Kepercayaan adalah kesan komunikasi tentang komunikator yang berhubungan dengan wataknya. Apakah komunikator jujur, tulus, sopan, adil, etis, dan bermoral.

Jadi dengan adanya perubahan pola pikir/mindset dan budaya/kulterset pihak kepolisian harus menyesuaikan agar dapat memberikan pelayanan yang prima serta memperbaiki dari dalam tubuh kepolisian itu sendiri. Kegiatan mesosialisasikan program RBP ini termasuk dalam salah satu fungsi komunikasi yang dikemukakan oleh Rudolph F. Verderber dalam Mulyana (2003:4) yang mengemukakan bahwa komunikasi itu mempunyai dua fungsi, yaitu:

- 1) Fungsi sosial, yakni untuk tujuan kesenangan, untuk menunjukkan ikatan dengan orang lain, membangun dan memelihara hubungan.
- 2) Fungsi pengambilan keputusan, yakni memutuskan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu pada suatu saat tertentu. Sebagian keputusan bersifat emosional dan sebagian lagi melalui pertimbangan yang matang.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Rudolph F. Verderber dalam Mulyana tersebut, sosialisasi RBP ini termasuk kedalam fungsi sosial karena mensosialisasikan RBP kepada kalangan masyarakat ini bertujuan untuk memperbaiki hubungan antara pihak kepolisian dengan masyarakat serta mengembalikan citra polisi dimata masyarakat dengan adanya program RBP tersebut.

Untuk mengetahui kebenaran apakah sosialisasi RBP sudah dilakukan oleh pihak Polres Kuningan, peneliti melakukan sebuah percakapan singkat yang dilakukan dengan beberapa anggota kepolisian Polres Kuningan dan beberapa masyarakat yang datang ke Polres Kuningan. Berdasarkan percakapan tersebut penulis mendapati fakta bahwa para anggota polisi di Polres Kuningan sudah

menerima arahan dari Kapolres Kuningan untuk memberlakukan program RBP dan sudah memahami betul dengan program RBP tersebut. Namun berbeda dengan beberapa masyarakat yang penulis ajak berbincang terdapat beberapa masyarakat yang belum mengetahui program RBP dan kebanyakan masyarakat belum mengerti benar tentang program RBP. Menyikapi hal ini penulis berharap kepada Polres Kuningan untuk lebih gencar melakukan sosialisasi mengenai program RBP ini agar seluruh masyarakat mengetahui dan mendukung program RBP ini.

#### **4.3.2 Analisis Mengenai Penerapan Strategi Polisi Dalam Membangun Citra Melalui Program RBP di Polres Kuningan, Jawa Barat**

Menurut J.S Badudu dan Sutan Mohammad Zain, penerapan adalah hal, cara atau hasil (Badudu & Zain, 1996:1487). Adapun menurut Lukman Ali, penerapan adalah mempraktekkan, memasang (Ali, 1995:1044). Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Adapun unsur-unsur penerapan meliputi:

- 1) Adanya program yang dilaksanakan
- 2) Adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut.
- 3) Adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut (Wahab, 1990:45).

Setelah mensosialisasikan program RBP kepada masyarakat dan anggota Polres Kuningan, peneliti ingin mengetahui mengenai penerapan strategi polisi dalam membangun citra kepolisian melalui program RBP di Polres Kuningan, Jawa Barat. Data ini diperoleh berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan KOMPOL Sukirman SH, MH selaku Bagren Polres Kuningan. Adapun hasil-hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti diantaranya adalah sebagai berikut.

1. RBP sudah cukup lama berjalan di Polres Kuningan dan dibagi kedalam beberapa gelombang. Disetiap gelombangnya tentu terdapat evaluasi-evaluasi dan revisi-revisi guna menyempurnakannya program RBP ini menyesuaikan dengan perkembangan masyarakat. Yang saat ini program RBP sedang berada di posisi gelombang 2 yaitu tahun 2010-2014.
2. Kegiatan dalam bidang kulturset yaitu budaya kerja, pihak Polres Kuningan melakukan perubahan-perubahan sistim dalam hal pelayanan masyarakat. Jika ada masyarakat yang datang, pihak Polres Kuningan akan betul-betul menganyomi dan melayani serta arahkan, tidak ada lagi istilah bentak-bentak. Selain itu pihak Polres Kuningan akan mengarahkan sehingga masyarakat yang datang ke Polres Kuningan memahami pola kerja Polres Kuningan secara tepat dan cepat. Dalam hal mindset/pola pikir anggota tersebut pihak Polres Kuningan memberikan latihan-latihan berupa pelatihan, administrasi, dengan menerbitkan beberapa buku yang dapat dibaca oleh anggota sehingga

mindset anggota berubah. Pihak Polres Kuningan pun mengaku bahwa telah meninggalkan kekerasan yang sifatnya militarism. Komunikasi nya dari otoriter ke demokratis sehingga dan dibuat fleksibel dengan mengikuti perkembangan di masyarakat.

3. Polres Kuningan memberikan pelatihan kepada anggota-anggotanya dalam hal melayani masyarakat diantaranya adalah cara berkomunikasi serta merubah mindset melalui buku-buku yang diterbitkan oleh Polri sehingga dapat dibaca oleh para anggota-anggota Polres Kuningan.
4. Polres Kuningan menggunakan cara untuk membantu program RBP didalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan program SPKT yaitu penjagaan, penjagaan itu adalah cerminan serta pelayanan terdepan dari kepolisian. Polres Kuningan membenahi dirinya dengan beberapa alat demi kemudahan didalam melayani masyarakat berupa komputer dan alat-alat lainnya serta membenahi ruangan karena disitulah kesan pertama masyarakat datang ke Polres. Dan dari pihak anggota Polres Kuningan sendiri akan memberkani para anggotanya pembekalan atau ilmu pengetahuan sehingga pola pikirnya itu diterima oleh masyarakat serta umpamanya ada masyarakat yang melaporkan ada kejadian pihak Polres Kuningan akan melayani secara humanis dan disalurkan ke reserse dan disana juga sudah berjalan program RBP juga.
5. Polres Kuningan sampai saat ini tidak menemui masalah dalam program RBP. RBP diterima secara senang hati oleh anggota Polres

Kuningan di masing-masing kesatuan sehingga para anggota Polres Kuningan bisa merubah sikapnya baik pada bidang kulturset atau mindsetnya dan segera menyesuaikan. Jika terdapat anggota yang tidak sesuai dan tidak menerima pada program RBP ini pihak Polres Kuningan akan menindak tegas, karena para anggota harus memahami seperti inilah postur polri sekarang.

6. Polres Kuningan melaksanakan program RBP secara bertahap, dan saat ini program RBP sudah memasuki gelombang 2 yaitu periode 2010-2014 dan untuk gelombang selanjutnya masih menunggu perintah dari Mabes Polri.

Penerapan strategi polisi dalam membangun citra melalui program RBP di Polres Kuningan, Jawa Barat dapat dilihat dari kesimpulan dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti yang menyatakan bahwa RBP sudah cukup lama berjalan di Polres Kuningan dan dibagi kedalam beberapa gelombang. Disetiap gelombangnya tentu terdapat evaluasi-evaluasi dan revisi-revisi guna menyempurnakannya program RBP ini menyesuaikan dengan perkembangan masyarakat. Yang saat ini program RBP sedang berada di posisi gelombang 2 yaitu tahun 2010-2014.

Menurut Anggoro (2001; 69), mengatakan bahwa citra yang ideal adalah kesan yang benar, yakni sepenuhnya berkenaan dengan pengalaman, pengetahuan serta pemahaman atas kenyataan yang sesungguhnya.

Dari penjelasan tersebut, jelas bahwa dalam membentuk citra positif suatu organisasi/perusahaan, seorang PR harus bisa memberikan pemahaman/

pengertian yang berkenaan dengan pengetahuan, pengalaman yang tepat pada siapa publiknya/ sasarannya, dan menggunakan media apa untuk menyampaikan pesan atau informasi tersebut.

Citra sebagai gambaran yang mempunyai makna. Gambaran tersebut merupakan hasil menampakan realitas yang terorganisasikan atau terstruktur dari informasi yang diperoleh seseorang atau individu sebelumnya". (Rakhmat, 1999;61)

Untuk penerapan dalam Polres Kuningan sendiri dilakukan dengan cara mengadakan kegiatan dalam bidang kulturset yaitu budaya kerja, pihak Polres Kuningan melakukan perubahan-perubahan sistim dalam hal pelayanan masyarakat. Jika ada masyarakat yang datang, pihak Polres Kuningan akan betul-betul menganyomi dan melayani serta arahkan, tidak ada lagi istilah bentak-bentak. Selain itu memberikan pelatihan kepada anggota-anggotanya dalam hal melayani masyarakat diantaranya adalah cara berkomunikasi serta merubah mindset melalui buku-buku yang diterbitkan oleh Polri sehingga dapat dibaca oleh para anggota-anggota Polres Kuningan.

Hal yang harus selalu diingat adalah bahwa suatu organisasi/perusahaan tidak tumbuh dengan sendirinya, dibutuhkan dukungan dari masyarakat agar keberadaan organisasi/perusahaan dapat berjalan dengan baik, dengan demikian akan terbentuk pula citra yang baik mengenai reputasi suatu organisasi/perusahaan.

Didalam penerapannya sampai saat ini tidak menemui masalah dalam program RBP. RBP diterima secara senang hati oleh anggota Polres Kuningan di

masing-masing kesatuan sehingga para anggota Polres Kuningan bisa merubah sikapnya baik pada bidang kulturset atau mindsetnya dan segera menyesuaikan. Jika terdapat anggota yang tidak sesuai dan tidak menerima pada program RBP ini pihak Polres Kuningan akan menindak tegas. Penerapan program RBP ini adalah salah satu usaha pembentukan citra polisi di kalangan masyarakat yang saat ini citra polisi dimata masyarakat tercoreng oleh ulah para oknum-oknum polisi. Pihak Polres Kuningan memiliki unsur-unsur pembentukan citra seperti teori yang dikemukakan oleh Soleh Soemirat dan Elvinaro Ardianto tentang komponen-komponen pembentukan citra.

Menurut Soleh Soemirat dan Elvinaro Ardianto (2008;114), terdapat empat komponen pembentukan citra antara lain :

- 1) Persepsi, diartikan sebagai hasil pengamatan unsur lingkungan yang dikaitkan dengan suatu proses pemaknaan dengan kata lain. Individu akan memberikan makna terhadap rangsang berdasarkan pengalamannya mengenai rangsang.
- 2) Kognisi, yaitu suatu keyakinan diri dari individu terhadap stimulus keyakinan ini akan timbul apabila individu harus diberikan informasi-informasi yang cukup dapat mempengaruhi perkembangan kognisinya.
- 3) Motivasi dan sikap yang ada akan menggerakkan respon seperti yang diinginkan oleh pemberi rangsang. Motif adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan.
- 4) Sikap adalah kecenderungan bertindak, berpersepsi, berfikir, dan merasa dalam menghadapi obyek, ide, situasi atau nilai

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis yang dilakukan oleh penulis Polres Kuningan memiliki persepsi bahwa program RBP yang dilakukan akan mempengaruhi pandangan masyarakat yang negatif terhadap kepolisian menjadi membaik dan Polres Kuningan yakin apabila program RBP ini terus diadakan dan disosialisasikan maka citra kepolisian di mata masyarakat akan terus membaik.

Pihak polres kuningan pun memiliki motivasi tinggi dalam menjalankan program RBP ini dengan cara mengawasi berlangsungnya program RBP dikalangan anggota kepolisian Polres Kuningan dan tidak akan segan-segan memberikan teguran yang tegas bahkan sanksi apabila ada anggota kepolisian yang melanggar atau tidak menerapkan program RBP tersebut.

Selain berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh penulis, penulis ingin menambahkan analisis berdasarkan hal-hal yang didapatkan penulis di lapangan seperti penulis melihat program RBP di Polres Kuningan sudah mulai berjalan. Hal ini terlihat dari pelayanan yang dilakukan oleh para anggota polisi di Polres Kuningan sangat ramah dan melayani masyarakat yang datang ke Polres Kuningan dengan sepenuh hati. Hal ini membuat penulis merasa kagum kepada para anggota kepolisian di Polres Kuningan sehingga penulis yakin citra polisi di Polres Kuningan akan membaik melihat kondisi yang sudah berlaku di Polres Kuningan. Penulis berharap situasi seperti ini akan terus berlangsung di Polres Kuningan.

#### **4.3.3 Analisis Mengenai Dampak Strategi Polisi Dalam Membangun Citra Melalui Program RBP di Polres Kuningan, Jawa Barat**

Pengertian dampak menurut KBBI adalah benturan, pengaruh yang mendatangkan akibat baik positif maupun negatif. Pengaruh adalah daya yang ada dan timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang. Pengaruh adalah suatu keadaan dimana ada hubungan

timbang balik atau hubungan sebab akibatantara apa yang mempengaruhi dengan apa yang dipengaruhi. (KBBI Online)<sup>54</sup>

Setelah mensosialisasi dan mengetahui penerapan RBP oleh Polres Kuningan tahap selanjutnya peneliti akan menjabarkan bagaimana dampak strategi polisi dalam membangun citra melalui program RBP di Polres Kuningan, Jawa Barat. Data berikut bersumber dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan KOMPOL Sukirman SH, MH selaku Bagren Polres Kuningan. Adapun hasil-hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti diantaranya adalah sebagai berikut.

1. Seluruh anggota polisi di Polres Kuningan menerima dan mendukung diberlakukannya program RBP. Jka ada anggota yang telah disosialisasikan namun tidak menjalankan maka pihak Polres Kuningan akan menindak tegas anggota tersebut. Karena itu berarti anggota tersebut telah melanggar disiplin.
2. Polres Kuningan telah mengalami perubahan dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat setelah RBP diberlakukan. Hal ini terlihat dari segi berpakaian, bersikap, cara bertindak, cara berbicara yang humanis. Jadi hal-hal tersebut yang terlihat dan terasa saat ini sehingga sudah tidak ada lagi image menyeramkan/ menakutkan bagi masyarakat.
3. RBP sudah efektif dalam membangun citra positif bagi kepolisian di mata masyarakat. Selain itu pihak kepolisian pun sudah mengikuti perkembangan zaman di masyarakat yang tidak menutup kemungkinan

---

<sup>54</sup> <http://kbbi.web.id/dampak> Diakses pada tanggal 25/10/2014 Pkl. 21.00

jika nanti akan muncul program baru dari pihak kepolisian guna membangun citra polisi. Namun pihak Polres Kuningan merasa bahwa program RBP adalah program yang sudah tepat didalam rangka membenahi di tubuh kepolisian menanganibidang pelayanan, menangani perkara, cepat datang ke TKP, adanya quick respon, patroli, dll.

4. Terdapat anggota polisi yang melakukan penyimpangan pada Polres Kuningan, namun penyimpangan tersebut dalam skala yang kecil. Terdapat kemungkinan bahwa anggota yang melakukan penyimpangan tersebut karena faktor-faktor pribadi yang membuat pikiran dan konsentrasinya terganggu sehingga anggota tersebut tidak sengaja melakukan penyimpangan tersebut. Meskipun demikian pihak Polres Kuningan akan menindak para anggotanya yang melakukan penyimpangan walaupun tidak disengaja karena menurut KOMPOL Sukirman SH, MH para anggota polisi harus memberikan contoh yang baik terhadap masyarakat dan untuk perubahan itu sendiri tidak dilakukan seketika melainkan secara bertahap.
5. Polres Kuningan akan memberikan tindakan dan sanksi kepada anggotanya yang menyimpang saat program RBP berlangsung dengan harapan anggota tersebut tidak melakukan lagi pelanggaran namun apabila anggota tersebut masih melakukan pelanggaran pihak Polres Kuningan akan menindak anggota tersebut melalui tindakan siding disiplin. Selain itu pihak Polres Kuningan akan melakukan tindakan dengan berdasarkan hukum yang berlaku. Karena meskipun anggota polisi adalah penegak

hukum bukan berarti polisi kebal akan hukum, setiap pelanggaran dan penyimpangan yang dilakukan oleh anggota polisi akan langsung ditindak tegas sesuai dengan hukum yang berlaku.

Dampak yang ditimbulkan dari adanya program RBP yang diberlakukan pada Polres Kuningan diantaranya adalah seluruh anggota polisi di Polres Kuningan menerima dan mendukung diberlakukannya program RBP. Jika ada anggota yang telah disosialisasikan namun tidak menjalankan maka pihak Polres Kuningan akan menindak tegas anggota tersebut. Karena itu berarti anggota tersebut telah melanggar disiplin. Selain itu Polres Kuningan telah mengalami perubahan dalam hal memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat setelah RBP diberlakukan. Hal ini terlihat dari segi berpakaian, bersikap, cara bertindak, cara berbicara yang humanis.

Namun, perlu kita ketahui bahwa peran seorang humas didalam menjalankan perannya didalam suatu organisasi seperti di institusi kepolisian sangatlah penting demi tercapainya tujuan organisasi melalui program-program humas yang dijalankan. Hal ini sejalan dengan pendapat Onong Uchjana Effendy, dalam bukunya "Hubungan Masyarakat" yang mengemukakan empat fungsi Relations, yaitu:

- 1) Menunjang kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi
- 2) Membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publik baik eksternal maupun internal
- 3) Menciptakan komunikasi dua arah timbal balik dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada publik dan menyalurkan opini public kepada organisasi
- 4) Melayani publik dan menasihati pimpinan organisasi demi kepentingan umum. (Effendy, 1989: 104)

Jadi hal-hal tersebut yang terlihat dan terasa saat ini sehingga sudah tidak ada lagi image menyeramkan/menakutkan bagi masyarakat. Sejauh ini program RBP yang dilakukan oleh Polres Kuningan sudah efektif dalam membangun citra positif bagi kepolisian di mata masyarakat. Selain itu pihak kepolisian pun sudah mengikuti perkembangan zaman di masyarakat yang tidak menutup kemungkinan jika nanti akan muncul program baru dari pihak kepolisian guna membangun citra polisi.

Namun pihak Polres Kuningan merasa bahwa program RBP adalah program yang sudah tepat didalam rangka membenahi di tubuh kepolisian menangani bidang pelayanan, menangani perkara, cepat datang ke TKP, adanya quick respon, patroli, dll. Dilihat dari dampak yang terjadi kepada citra kepolisian melalui program RBP ini pihak Polres Kuningan berarti berhasil menunaikan tujuan public relation seperti yang dikemukakan oleh Frank Jefkins dalam buku yang berjudul “Public Relations Untuk Bisnis” yang dialih bahasakan oleh Haris Munandar (1994) adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk megubah citra umum dimata masyarakat sehubungan dengan adanya kegiatan-kegiatan yang baru dilakukan oleh perusahaan.
- 2) Untuk meningkatkan bobot kualitas para calon pegawai.
- 3) Untuk menyebarkan cerita sukses yang telah dicapai oleh perusahaan kepada masyarakat dalam rangka mendapatkan pengakuan.
- 4) Untuk memperkenalkan perusahaan kepada masyarakat luas, serta membuka pasar-pasar baru.
- 5) Untuk mempersiapkan dan mengkondisikan masyarakat luas, serta membuka pasar-pasar baru.
- 6) Untuk memperbaiki hubungan antara perusahaan dengan khalayaknya, sehubungan telah terjadi suatu peristiwa yang mengakibatkan keamanan, kesangsian, atau salah paham dikalangan khalayak terhadap niat baik perusahaan. Dsb. (Jefkins, dalam Munandar 1994: 56-57)

Namun masih terdapat penyimpangan yang dilakukan oleh beberapa anggota polisi Polres Kuningan walaupun masih dalam skala yang terhitung kecil serta terdapat kemungkinan bahwa penyimpangan tersebut dikareanakan ketidak sengajaan yang dilakukan oleh anggota tersebut. Meskipun berada dalam jumlah skala yang kecil dan kemungkinan terdapat ketidak sengajaan, Polres Kuningan akan memberikan tindakan dan sanksi kepada anggotanya yang menyimpang saat program RBP berlangsung dengan harapan anggota tersebut tidak melakukan lagi pelanggaran namun apabila anggota tersebut masih melakukan pelanggaran pihak Polres Kuningan akan menindak anggota tersebut melalui tindakan sidang disiplin.

Selain itu pihak Polres Kuningan akan melakukan tindakan dengan berdasarkan hukum yang berlaku. Karena meskipun anggota polisi adalah penegak hukum bukan berarti polisi kebal akan hukum, setiap pelanggaran dan penyimpangan yang dilakukan oleh anggota polisi akan langsung ditindak tegas sesuai dengan hukum yang berlaku.

Setelah diterapkannya program RBP di Polres Kuningan, dampak yang terasa sangat positif sekali. Banyak sekali perubahan-perubahan didalam tubuh kepolisian yang bergerak ke arah yang lebih baik. Seperti dalam hal transparansi informasi, personal dari seluruh anggota, pelayanan, feedback positif dari masyarakat, dan masih banyak lagi manfaat yang dirasakan. Hal ini sejalan dengan pendapat anggoro yang menyebutkan bahwa suatu organisasi yang memiliki citra mengenai reputasi yang baik, umumnya akan menikmati beberapa hal yaitu:

- 1) hubungan yang baik dengan pemuka masyarakat
- 2) hubungan yang positif dengan pemerintah setempat
- 3) resiko krisis yang lebih kecil
- 4) rasa kebanggaan dalam berorganisasi dan diantara khalayak
- 5) saling pengertian antara sasaran (internal dan eksternal)
- 6) meningkatkan kesetiaan pada staf (Anggoro, 2001:67)

Ketika penulis datang ke Polres Kuningan untuk mengetahui keadaan yang terjadi di lapangan, penulis mendapati fakta bahwa para anggota polisi di Polres Kuningan sudah melakukan program RBP dengan baik seperti berpakaian yang rapih, tampang yang humanis dan sangat ramah dalam melayani masyarakat yang datang ke Polres Kuningan, hal ini berdampak kepada masyarakat yang terlihat tidak memiliki rasa takut untuk menghadap polisi yang bertugas di Polres Kuningan dan menjadi terlihat akrab dengan anggota polisi Polres Kuningan yang sedang bertugas. Penulis berharap situasi seperti ini terus berlangsung di Polres Kuningan agar terciptanya hubungan yang harmonis antara masyarakat dengan para anggota polisi Polres Kuningan yang bertugas. Namun, tidak bisa dipungkiri bahwa citra kepolisian dimata masyarakat tidak serta merta berubah menjadi positif secara instan, semua daya dan upaya yang dilakukan oleh POLRI untuk mengembalikan citra positif tersebut membutuhkan proses secara bertahap dan jangka waktu yang cukup lama. Citra yang ingin dibentuk POLRI tidak hanya sekedar baik dari sisi pelayanan, penampilan dan postur kepolisian tetapi lebih kepada menciptakan personil kepolisian yang cerdas, tegas, serta berkompeten didalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.