

# MENUJU PELAYANAN PUBLIK POLRI YANG PROPARTIF

Kamis, 22 Agustus 2019 - Rizki Arrida

Sebagai institusi yang bertugas memberi keamanan dan kenyamanan warga Negara, Polri berkewajiban memberikan pelayanan publik prima sebagaimana amanat UU No 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia

Selain itu Polri juga diamanatkan menjunjung etika kemasyarakatan berupa, sikap moral yang senantiasa memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat menegakan hukum, melindungi serta mengayomi, dan puncaknya melayani publik dengan mengindahkan kearifan lokal dalam budaya Indonesia

Melihat potret inilah maka diperlukan wajah kepolisian yang lebih ramah, humanis tanpa meninggalkan sisi tegas, bersih, kredibel dan berwibawa.

Indikator Bersih disini meliputi sikap penolakan terhadap perilaku KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme), tidak melakukan perbuatan tak patut seperti diskriminasi, penyalahgunaan wewenang dan penyimpangan prosedur serta jauh dari hal-hal yang melanggar kode etik korps

Sedangkan dari sisi wibawa dan kredibel. Publik menjadi respek terhadap polri, menghormati atas sikap layanan, dan proses yang diambil, lalu bersemangat bekerjasama dengan polri, puas dengan cara perlakuan yang diberikan bahkan muaranya tercipta hubungan yang menyenangkan antara Polri dan Publik atau masyarakat.

*Endingnya* Polri dan publik menjadi mitra yang saling melengkapi, membantu, dan saling menguatkan sehingga tercapai tujuan dari hukum itu sendiri, Kepastian, kemanfaatan dan keadilan

## Menuju Polisi Propartif

Baru baru tadi penulis diundang untuk menjadi narasumber pada kegiatan pelatihan pelayanan publik bagi satuan lalu lintas Polda se-Kalsel di Banjarmasin .yang menarik kegiatan yang dihadiri seluruh kasatlantas dan anggotanya ini terlihat jelas sangat antusias.

Dari wajah mereka tampak kesungguhan untuk merubah *mindset* dan seolah memiliki energi positif untuk merubah mental dan peradaban pelayanan publik agar lebih baik terlebih dalam Satlantas tempat mereka bernaung

Disinilah Pelayanan publik propartif itu dimulai. Sebagai sebuah metode pendekatan yang berkeadilan. Propartif ( *pr*

Pendekatan propartif memiliki titik tekan pada sikap, proses, dan keterampilan yang wajib terhubung dan tergantung satu dengan lainnya (segitiga emas) , singkatnya dalam memberikan pelayanan publik ketiga segmen ini harus berjalan secara bersama sehingga akan muncul satu frase bahwa melayani tak cukup dengan hati tapi melayani harus dengan ahli demi pelayanan publik yang manusiawi.

Melalui keterampilan atau metode propartif ini Polri diharapkan menjadi institusi yang mengayomi publik, membangun kepercayaan dan wibawa hukum lebih baik serta memenuhi ruang keadilan yang selama ini hilang atau sudah bias ditengah ketidakberdayaan penegakan hukum di republik ini

Metode Propartif sendiri merupakan adopsi dari strategi pelayanan publik di sejumlah Negara Eropa terkhusus Belanda. Melalui metode ini penyelenggara atau petugas pelayanan publik diajak tak sekedar memahami kondisi pelayanan publik akan tetapi mampu untuk terlibat aktif dengan memiliki keterampilan efektif. Ujungnya terjadi percepatan penyelesaian keluhan publik

Ringkasnya metode propartif adalah Metode pendekatan ilmiah bersumber pada Segitiga emas Pelayanan Publik. orientasinya pada nilai-nilai keadilan, kemanusiaan, dan bertujuan membangun kualitas pelayanan serta hubungan yang menyenangkan antara rakyat dengan pemerintah

Kondisi inilah yang dirindukan terjadi pada tubuh Polri. Polisi yang sejatinya menjadi aparat yang tak sekedar penegak

hukum tapi sebagai penegak keadilan, hadir ditengah masyarakat sebagai malaikat tak bersayap memberikan rasa nyaman, aman dan tentram pada warganya.

Jauh dari apa yang selama ini di opinikan, polisi propartif lebih mengedepankan penyelesaian dengan asas dan nilai kemanusiaan , mendekati hati mencari solusi, tidak mencari keadilan lewat tumpukan pasal dan kertas, terampil menghadapi warga yang lelah mencari keadilan dan tegaknya hukum tanpa diskriminasi .

Semoga ke depan banyak lahir Polri propartif yang menegakan nilai keadilan, kemanusiaan hukum dan kehormatan melalui sikap layanan publik yang lebih baik .