

Polisi Baik, Polisi Buruk: Tantangan Membangun Marwah Kepolisian

Tim CSP – Center for Strategic Policing

Wajah Ganda Polri di Mata Publik

SETIAP anggota Polri sadar bahwa seragam yang dikenakan bukan sekadar pakaian dinas, melainkan simbol kehormatan, amanah, dan tanggung jawab besar kepada masyarakat. Namun, marwah kepolisian tidak hanya dibangun dari aturan, struktur, atau kewenangan yang dimiliki, melainkan juga dari perilaku sehari-hari setiap anggotanya. Di sinilah muncul dua wajah kepolisian: “polisi baik” yang menghadirkan rasa aman dan kepercayaan publik, serta “polisi buruk” yang justru menimbulkan rasa takut, sinisme, bahkan kebencian masyarakat.

Dalam konteks inilah penting untuk melakukan refleksi bersama. Bagaimana menjaga agar wajah Polri lebih banyak dikenang karena kebaikan, bukan sebaliknya? Apa tantangan terbesar dalam membangun marwah kepolisian di tengah sorotan publik, derasnya arus informasi, dan tingginya ekspektasi masyarakat? Pertanyaan-pertanyaan inilah yang mendesak untuk dijawab, bukan dengan

defensif, melainkan dengan kesadaran bahwa citra Polri adalah cerminan langsung dari tindakan setiap anggotanya di lapangan.

Tulisan ini mencoba mengajak kita semua, sebagai bagian dari keluarga besar Polri, untuk merenungkan peran masing-masing dalam menjaga kehormatan institusi. Sebab pada akhirnya, kepercayaan publik bukan hanya urusan pimpinan atau Humas, tetapi tanggung jawab kolektif yang melekat pada setiap polisi – dari pangkat terendah hingga tertinggi.

Polisi Baik

“Polisi baik” bukan sekadar istilah populer, melainkan cerminan ideal dari jati diri kepolisian: aparat yang hadir untuk mengayomi, melayani, dan melindungi masyarakat dengan hati dan integritas. Polisi baik adalah mereka yang menjalankan tugas bukan semata-mata karena seragam atau jabatan, tetapi karena kesadaran bahwa tugas itu adalah amanah.

Contoh konkret bisa kita lihat dalam berbagai inovasi layanan publik. Program **SIM online**, **SKCK online**, hingga **e-Tilang** lahir dari semangat reformasi pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan ramah terhadap masyarakat. Langkah ini mengikis praktik lama yang penuh birokrasi dan membuka peluang pungutan liar. Inovasi digital bukan hanya soal teknologi, tetapi tentang bagaimana polisi menunjukkan komitmennya untuk melayani

dengan cara yang lebih mudah diakses dan dipercaya masyarakat.

Di ranah penegakan hukum, polisi baik juga tampak dalam keberhasilan mengungkap kasus-kasus besar. Mulai dari penangkapan jaringan narkoba internasional, pengungkapan kejahatan siber lintas negara, hingga kegagalan terorisme yang mengancam keamanan nasional. Keberhasilan-keberhasilan ini menunjukkan bahwa Polri memiliki sumber daya dan kapasitas yang mumpuni. Namun lebih dari sekadar prestasi, keberhasilan ini memperlihatkan bahwa ketika integritas dan profesionalisme dipadukan, Polri bisa benar-benar menjadi benteng bangsa.

Namun, ada sisi lain yang jarang tersorot media: pengabdian senyap di pelosok negeri. Polisi yang rela tinggal di pedalaman Papua, perbatasan Kalimantan, atau pulau-pulau terpencil demi memastikan negara hadir di sana. Mereka bukan hanya menegakkan hukum, tetapi juga mengisi kekosongan peran sosial: mengajar anak-anak di sekolah darurat, membantu warga yang sakit menuju puskesmas, bahkan ikut membangun jembatan sederhana agar akses masyarakat terbuka. Kisah-kisah kecil semacam ini jarang viral, tetapi justru di situlah “ruh” kepolisian hidup.

Sayangnya, kebaikan seperti ini sering tenggelam oleh sorotan terhadap kasus-kasus negatif. Padahal, marwah institusi kepolisian lebih banyak dijaga oleh mereka yang bekerja diam-diam, yang tidak mencari panggung, dan yang tidak menunggu kamera televisi

hadir. Esensi dari polisi baik adalah menghadirkan rasa aman, membangun kepercayaan, dan memberi teladan bagi rekan-rekan sejawat: bahwa polisi yang melayani dengan hati akan selalu dikenang, meski tanpa sorotan lampu kamera.

Polisi Buruk

Jika “polisi baik” menjadi wajah ideal kepolisian, maka “polisi buruk” adalah sisi gelap yang merusak kepercayaan publik dan mencederai marwah institusi. Polisi buruk bukan hanya mereka yang melakukan tindak pidana, tetapi juga mereka yang secara sadar atau tidak, memperlakukan kewenangan sebagai *privilege*, bukan amanah.

Bentuk nyata polisi buruk bisa terlihat dalam praktik **penyalahgunaan kewenangan sehari-hari**. Misalnya, oknum yang masih terlibat dalam pungutan liar saat pembuatan SIM, tilang di jalan, atau layanan administrasi lainnya. Masyarakat sering bercanda dengan kalimat satir: *“Lapor kehilangan ayam ke polisi, malah kehilangan motor”*—sebuah stereotip yang lahir dari pengalaman pahit warga ketika mengurus laporan justru berakhir dengan biaya tambahan yang tidak jelas. Stereotip ini memang tidak berlaku untuk semua polisi, tetapi sekali muncul, ia menempel kuat di benak masyarakat dan mencoreng nama baik seluruh institusi.

Di ranah penegakan hukum, polisi buruk tampak dalam praktik kriminalisasi terhadap aktivis atau

masyarakat kritis, penangkapan tanpa prosedur yang benar, atau penggunaan kekerasan berlebihan dalam menangani unjuk rasa. Setiap kali peristiwa semacam ini terjadi, publik tidak lagi melihatnya sebagai “oknum”, melainkan melekatkannya pada Polri secara keseluruhan. Inilah yang membuat satu tindakan salah dapat meruntuhkan ratusan tindakan benar yang sebelumnya dilakukan aparat lain.

Di sisi internal, polisi buruk juga terwujud dalam budaya senioritas dan asal bapak senang yang masih bertahan. Aparat yang seharusnya berkarier berdasarkan kompetensi, terkadang masih terjebak dalam praktik kolusi, nepotisme, atau mencari muka di hadapan atasan demi promosi. Budaya semacam ini bukan hanya merusak profesionalisme, tetapi juga menciptakan iklim kerja yang tidak sehat, di mana loyalitas kepada atasan lebih penting daripada loyalitas pada hukum dan masyarakat.

Lebih jauh lagi, polisi buruk adalah mereka yang lupa bahwa seragam yang dikenakan adalah simbol kepercayaan rakyat. Ketika aparat terlibat dalam narkoba, menjadi beking perjudian, atau melindungi bisnis ilegal, kerusakan yang ditimbulkan jauh lebih besar daripada sekadar pelanggaran hukum. Mereka tidak hanya merusak dirinya sendiri, tetapi juga menghancurkan citra Polri yang susah payah dibangun dengan keringat dan darah anggota lain yang bekerja jujur.

Di era digital, polisi buruk juga bisa lahir dari hal yang tampak sepele: ketidakbijakan bermedia sosial. Foto pamer gaya hidup mewah, unggahan

yang tidak sensitif, atau sikap arogan yang tersebar di internet dapat dengan cepat memicu kemarahan publik. Di mata masyarakat, sikap ini dianggap bukti kesenjangan antara polisi dengan rakyat yang seharusnya mereka layani.

Esensinya, polisi buruk adalah peringatan. Ia menunjukkan bahwa tanpa integritas, kewenangan sebesar apa pun hanya akan menjadi alat untuk menindas, bukan mengayomi. Lebih dari itu, setiap tindakan buruk seorang anggota polisi selalu dibayar mahal: runtuhnya kepercayaan publik. Dan bila kepercayaan hilang, maka seluruh legitimasi institusi ikut dipertaruhkan.

Polisi Baik, Polisi Buruk, dan Realitas Jalan Tengah

Masyarakat kerap melabeli polisi dalam dua kategori ekstrem: polisi baik dan polisi buruk. Polisi baik digambarkan sebagai sosok yang ramah, tegas namun adil, bekerja tanpa pamrih, siap membantu kapan pun dibutuhkan. Polisi buruk, sebaliknya, diidentikkan dengan pungutan liar, penyalahgunaan kewenangan, atau sekadar lamban dan tidak peduli pada keluhan masyarakat.

Namun, benarkah dunia kepolisian sesederhana itu – hitam dan putih, baik atau buruk? Kenyataannya, kehidupan polisi, seperti halnya kehidupan manusia, lebih sering berada di area abu-abu: ruang tengah yang

peny tarik-menarik antara idealisme, keterbatasan, dan godaan.

Pertama, Manusia Bukan Malaikat, Bukan Juga Iblis

Setiap anggota Polri adalah manusia biasa dengan kelebihan dan kelemahan. Tidak ada yang sepenuhnya suci dari kesalahan, begitu pula tidak semua orang terjerumus sepenuhnya dalam keburukan. Seorang polisi yang hari ini dipuji karena keberhasilannya mengungkap kasus besar, bisa jadi besok dikritik karena cara komunikasinya yang kasar terhadap masyarakat. Sebaliknya, seorang polisi yang pernah melakukan pelanggaran kecil bukan berarti selamanya menjadi figur buruk—ada ruang untuk belajar, memperbaiki diri, dan kembali berkontribusi dengan baik.

Melihat polisi dalam spektrum hitam-putih membuat kita mudah menghakimi. Padahal, di balik seragam, ada manusia yang juga menghadapi dilema, tekanan keluarga, tuntutan ekonomi, atau perintah atasan yang terkadang bertentangan dengan nurani.

Kedua, Sistem yang Membentuk Perilaku

Label baik atau buruk sering kali terlalu menekankan pada individu, padahal perilaku polisi juga sangat dipengaruhi oleh sistem. Budaya organisasi, pola kepemimpinan, mekanisme pengawasan, hingga regulasi yang berlaku, semuanya ikut menentukan apakah seorang anggota terdorong berbuat baik atau malah tergelincir.

Seorang polisi lapangan mungkin punya niat tulus melayani masyarakat, tetapi jika sistem birokrasi berbelit, sarana prasarana minim, atau atasan memberi contoh yang salah, peluangnya untuk tetap konsisten di jalur kebaikan menjadi berat. Sebaliknya, dalam sistem yang sehat—dengan kepemimpinan yang inspiratif, penghargaan pada integritas, dan mekanisme kontrol yang jelas—bahkan anggota yang awalnya biasa saja bisa terdorong untuk berbuat lebih baik.

Dengan kata lain, membicarakan polisi baik dan buruk tidak cukup dengan menyoroti individu. Perlu ada analisis sistemik: bagaimana organisasi Polri menciptakan lingkungan yang mendorong lebih banyak kebaikan daripada keburukan.

Ketiga, Jalan Tengah Sebagai Ruang Refleksi

Jalan tengah bukan berarti kompromi dengan keburukan, melainkan ruang refleksi untuk memahami kompleksitas realitas. Dengan mengakui adanya area abu-abu, kita tidak berhenti pada penghakiman, tetapi membuka ruang untuk dialog: bagaimana memperbaiki yang kurang baik, bagaimana memperluas praktik baik, dan bagaimana membantu anggota yang goyah agar kembali ke jalur benar.

Contohnya, ketika ada anggota yang kedapatan melakukan pelanggaran disiplin ringan, responnya tidak harus langsung stempel “polisi buruk”. Bisa jadi, ia sedang menghadapi beban pribadi yang berat. Dengan pendampingan, pelatihan, atau

pembinaan, ia masih bisa kembali menjadi anggota yang berintegritas. Di sinilah pentingnya mekanisme pembinaan internal Polri yang bukan hanya menghukum, tapi juga mendidik dan mengarahkan.

Keempat, Membuka Kesadaran Kolektif

Bagi pembaca polisi, pemahaman tentang jalan tengah ini penting agar setiap anggota bisa bercermin tanpa merasa langsung disudutkan. Membaca tulisan tentang “polisi baik vs polisi buruk” bisa menimbulkan resistensi jika disajikan terlalu hitam-putih: seolah ada kelompok yang mulia dan kelompok yang hina. Padahal, kenyataannya, sebagian besar anggota berada di tengah-tengah: berusaha menjadi baik, kadang tergelincir, lalu bangkit lagi.

Pesan reflektif yang bisa disampaikan adalah: *“Kita semua berada di spektrum. Tugas kita adalah bergerak mendekat ke sisi yang baik, dan meninggalkan perilaku yang bisa menyeret kita ke sisi yang buruk.”* Dengan begitu, narasi tidak menuduh, tetapi mengajak seluruh anggota untuk terus memperbaiki diri dan menjaga marwah kepolisian.

Kelima, Dari Abu-abu Menuju Terang

Mengakui adanya jalan tengah tidak berarti kita berhenti di area abu-abu. Justru kesadaran itu menjadi titik awal untuk bergerak. Dengan refleksi, kita bisa mempersempit ruang abu-abu: memperbaiki sistem yang membuka peluang penyalahgunaan wewenang, memperkuat pengawasan, memberi

teladan kepemimpinan yang baik, serta memberi penghargaan pada anggota yang berintegritas.

Dengan langkah-langkah itu, semakin banyak anggota yang terdorong ke arah “polisi baik”. Dan perlahan, narasi masyarakat pun berubah: dari kecurigaan dan stereotip negatif menjadi rasa hormat pada polisi yang sungguh-sungguh bekerja melayani.

Dari Jalan Tengah Menuju Perubahan

Pertama, Pelayanan Publik di Kantor Polisi

Tidak sedikit masyarakat yang datang ke kantor polisi membawa harapan besar sekaligus rasa waswas. Di satu sisi, ada cerita anggota yang dengan sabar membantu warga membuat laporan kehilangan, memberi arahan dengan ramah, bahkan menenangkan korban yang masih trauma. Di sisi lain, masih ada pengalaman pahit: proses berbelit, bahasa kasar, atau tuntutan biaya di luar aturan.

Di sini terlihat jalan tengah: sebagian anggota bekerja dengan tulus, sebagian lagi terbawa budaya lama. Tantangannya adalah bagaimana Polri bisa menstandarkan pelayanan sehingga wajah polisi yang ramah, cepat, dan transparan menjadi norma, bukan pengecualian.

Kedua, Penanganan Perkara

Dalam kasus besar—katakanlah pengungkapan sindikat narkoba lintas daerah—masyarakat melihat sisi heroik polisi. Berbulan-bulan penyelidikan

dilakukan dengan risiko besar, operasi berjalan mulus, dan ribuan nyawa terselamatkan. Namun, dalam kasus lain, seperti sengketa tanah atau konflik keluarga, muncul keluhan bahwa polisi lebih memihak kepada pihak yang punya uang atau pengaruh.

Jalan tengah di sini adalah kesadaran bahwa polisi memang punya catatan keberhasilan besar, tetapi tetap harus mawas diri dalam kasus-kasus kecil yang langsung menyentuh kehidupan rakyat. Satu tindakan yang tampak “sepele” bisa mencoreng semua keberhasilan besar.

Ketiga, Hubungan Polisi dengan Masyarakat di Daerah Terpencil

Banyak kisah inspiratif datang dari anggota yang ditugaskan di pelosok: ada yang harus menyeberangi sungai setiap hari untuk sampai ke kantor, ada pula yang merangkap peran sebagai guru, perawat, hingga mediator konflik adat. Tugas ini tidak banyak mendapat sorotan media, bahkan sering tidak mendapat penghargaan besar dari institusi. Tetapi inilah wajah polisi baik yang nyata: bekerja dalam senyap, jauh dari hiruk pikuk kota.

Namun, di sisi lain, masih ada keluhan dari masyarakat terpencil yang merasa polisi jarang hadir atau lambat menangani masalah karena keterbatasan sarana. Jalan tengahnya adalah bagaimana Polri memperkuat dukungan logistik dan sumber daya agar anggota di daerah terpencil tidak dibiarkan berjuang sendirian.

Keempat, Fenomena “Biaya Tambahan” dalam Pelayanan

Stereotip negatif yang sering terdengar di masyarakat, *“Kalau lapor kehilangan ayam, bisa-bisa motornya ikut hilang”*, menjadi gambaran ketidakpercayaan publik terhadap biaya tidak resmi dalam proses pelayanan. Kalimat ini menusuk, karena seolah-olah datang ke polisi justru membuat kerugian semakin besar.

Padahal, di sisi lain, banyak anggota yang dengan tegas menolak praktik semacam itu, bahkan merogoh kocek pribadi untuk membantu warga yang kesulitan. Jalan tengahnya ada di kesadaran kolektif: tidak cukup hanya segelintir polisi baik yang melawan praktik pungutan liar, tetapi harus ada sistem kontrol yang memastikan bahwa pelayanan bersih adalah budaya bersama, bukan sekadar tindakan individu.

Kelima, Kehidupan Sehari-hari di Lingkungan Sosial

Polisi tidak hanya dinilai saat bertugas, tetapi juga saat berada di tengah masyarakat. Ada anggota yang disegani karena aktif membantu kegiatan sosial, menjadi tempat bertanya, bahkan dipercaya sebagai tokoh adat atau agama. Namun, ada pula yang dijauhi karena sikap arogan, merasa lebih tinggi dari warga sekitar.

Jalan tengah di sini menuntut refleksi: seragam memang memberi otoritas, tetapi penghormatan sejati datang dari perilaku sehari-hari. Marwah

kepolisian tidak hanya dibangun di kantor atau di lapangan, tetapi juga di meja warung kopi tempat polisi bercengkerama dengan masyarakat.

Contoh-contoh di atas menunjukkan bahwa wajah polisi di mata publik tidak pernah sepenuhnya putih atau hitam. Ada kebaikan yang nyata, ada juga kelemahan yang terus mengganggu. Justru di ruang tengah inilah tantangan terbesar: bagaimana membuat praktik baik menjadi budaya dominan, dan meminimalisasi ruang bagi praktik buruk.

Dengan cara ini, narasi “polisi baik vs polisi buruk” tidak berhenti pada label, tetapi menjadi bahan refleksi kolektif: semua anggota punya peluang untuk bergerak ke arah kebaikan, sementara institusi punya tanggung jawab untuk menciptakan sistem yang mendorong hal itu.

Strategi Membangun Marwah Kepolisian

Marwah kepolisian tidak lahir dari seragam atau pangkat, tetapi dari integritas pribadi setiap anggota. Oleh karena itu, pendidikan integritas tidak boleh berhenti di ruang kelas akademi kepolisian. Ia harus dihidupkan dalam setiap jenjang karier.

Pertama, Pembiasaan nilai: mulai dari hal kecil – tidak menoleransi pungutan liar dalam pelayanan, disiplin dalam laporan, hingga kejujuran saat menjalankan tugas lapangan.

Kedua, Role model: perwira senior yang berintegritas harus tampil sebagai teladan nyata. Anggota

muda lebih mudah meniru keteladanan langsung daripada mendengar ceramah panjang.

Ketiga, Sistem penghargaan: anggota yang terbukti berintegritas perlu diberikan apresiasi terbuka, agar pesan “jujur itu dihargai” lebih kuat daripada sekadar aturan tertulis.

Polisi yang baik tidak dilihat dari seberapa keras ia menindak pelanggar, tetapi dari seberapa besar rasa aman dan percaya yang ia berikan kepada masyarakat. Misalnya, 1) Orientasi pelayanan: setiap anggota harus menanamkan paradigma bahwa masyarakat adalah “majikan”, dan polisi adalah “pelayan” yang diberi mandat untuk melindungi; 2) Hilangkan stereotip negatif: contoh pepatah sinis “*kalau lapor kehilangan ayam, motor ikut hilang*” harus benar-benar dipatahkan. Caranya dengan memastikan pelayanan bersih, cepat, dan bebas biaya tidak resmi; 3) Inovasi digital: memperluas layanan daring seperti perpanjangan SIM, pelaporan kehilangan, hingga pengaduan publik, agar masyarakat tidak harus “berhadapan” langsung dengan birokrasi yang rumit.

Di pelosok negeri, ada polisi yang bertugas tanpa sorotan kamera. Mereka mengajar anak-anak di pedalaman, mengantar ibu hamil ke puskesmas, atau menenangkan warga yang berselisih soal tanah. Mereka tidak viral, tetapi di situlah marwah kepolisian bekerja diam-diam. Tugas institusi adalah memastikan pengabdian semacam itu dihargai setara dengan operasi besar di kota: lewat fasilitas, kesejahteraan, atau peluang karier yang adil.

Dan tentu, marwah akan runtuh bila publik melihat polisi larut dalam politik praktis atau menjadi alat kepentingan ekonomi. Netralitas bukan pilihan, melainkan syarat mutlak. Setiap kali polisi bersikap tegas menjaga jarak dari arena politik, setiap kali polisi hadir mengayomi masyarakat kecil dalam konflik lahan melawan perusahaan besar, saat itu pula martabat kepolisian ditegakkan.

Namun demikian, sebuah institusi besar seperti Polri memerlukan pengawasan yang kuat, baik dari dalam maupun luar. Propam yang sigap menindak pelanggaran, Ombudsman yang terbuka menerima laporan, atau masyarakat yang kritis lewat kanal pengaduan—semua itu bukan ancaman, melainkan penopang marwah kepolisian. Justru dengan diawasi, polisi bisa berdiri lebih tegak, karena masyarakat tahu kewenangan besar yang dimiliki tidak digunakan sembarangan.

Pada akhirnya, marwah kepolisian adalah gabungan dari hal-hal yang tampak sederhana namun berdampak besar: integritas, pengawasan, pelayanan, penghargaan, dan netralitas. Semua ini hanya bisa hidup jika dijalankan bukan karena perintah, melainkan karena keyakinan bahwa seragam polisi adalah simbol pengabdian, bukan sekadar kekuasaan.[]

