

Membangun Empati antara Polri dan Masyarakat*

Rizal Panggabean

[Magister Perdamaian dan Resolusi Konflik (MPRK) Universitas Gadjah Mada]

Arti Penting Empati dan Trust

Kurangnya rasa percaya (*trust*) masyarakat terhadap polisi di Indonesia adalah salah satu masalah yang masih dihadapi Polri ketika melaksanakan tugas dan ketika bekerjasama dengan masyarakat. Tetapi, polisi juga seringkali tidak percaya kepada masyarakat, tokoh masyarakat, dan lembaga swadaya masyarakat.

Pernahkah Anda mendengar warga masyarakat yang berkata, ”Kalau kita melapor ke polisi kehilangan sapi, akhirnya kita akan kehilangan sapi dan kambing”? Dengan kata lain, masyarakat tak percaya bahwa polisi akan melaksanakan tugasnya dengan kompeten. Malahan, masyarakat akan semakin merugi jika berurusan dengan polisi. Pernahkah Anda mendengar anggota Polri yang berujar: ”Warga masyarakat di kota ini mudah sekali terpancing emosinya dan melakukan tindakan main hakim sendiri”? Dengan kata lain, polisi tidak percaya bahwa masyarakat akan bekerja sama dalam penegakan hukum atau memelihara keamanan dan ketertiban.

Dari sudut lain, ilustrasi di atas menunjukkan ketiadaan empati (*empathy*) di kedua belah pihak. Masyarakat kurang memahami polisi beserta tugasnya dan keterbatasan-keterbatasan yang dihadapi polisi sehingga polisi menilai masyarakat tidak mendukung. Polisi kurang memahami persoalan anggota masyarakat dan masalah keamanan yang mereka hadapi sehari-hari sehingga masyarakat menilai polisi tidak responsif. Kurangnya kemampuan memahami pihak lain beserta perspektif dan kondisi mereka adalah contoh kelemahan empati.

Dalam rangka membangun empati antara Polri dan masyarakat, kita perlu memahami kedua kemampuan di atas, yaitu kemampuan saling mempercayai dan kemampuan empati.

* Disampaikan dalam Pendidikan Sespimti Polri yang diadakan di PTIK, Jakarta, Kamis, 23 Oktober 2014.

Empati adalah kunci membina kepercayaan dari masyarakat. Dalam kesempatan ini, kedua kapasitas ini akan dibahas secara mendasar walaupun ringkas.

Makna mempercayai

Apa yang dimaksud dengan pernyataan, "Saya mempercayai polisi", "Saya tidak mempercayai polisi", "Polisi mempercayai masyarakat", dan "Polisi tidak mempercayai warga masyarakat"? Tulisan ini akan membicarakan pertanyaan-pertanyaan ini. Selain itu, tulisan ini juga akan membahas apa hubungan antara rasa percaya dan kerjasama – dalam hal ini kerjasama polisi dengan masyarakat.

Dalam penggunaan sehari-hari, *trust* atau rasa percaya terkait dengan hal-hal berikut:

- Berkata benar – satu kata dan perbuatan.
- Memelihara/memegang janji
- Berlaku adil/*fair*, tidak pandang bulu
- Berlaku solider atau mendukung

Ketika kita mengatakan, kita mempercayai seseorang dan bahwa seseorang itu dapat dipercaya, berarti secara tersirat kita mengatakan bahwa kemungkinan ia melakukan aksi yang menguntungkan atau setidaknya tidak merugikan kita cukup tinggi, sehingga kita bersedia bekerjasama dengannya. Kalau kita mempercayai anggota Polri, berarti kita mengatakan bahwa kemungkinan anggota Polri itu melakukan perbuatan yang memberikan manfaat, atau, setidaknya, tidak merugikan kita, cukup tinggi. Karenanya, kita bersedia bekerjasama dengan anggota Polri tersebut.

Sebaliknya, jika kita mengatakan seseorang itu tidak dapat dipercaya, berarti kemungkinan seseorang itu akan melakukan perbuatan yang menguntungkan atau, setidaknya, tidak merugikan, rendah sekali sehingga kita tidak bersedia bekerjasama dengannya. Kalau kita mengatakan anggota Polri tidak dapat dipercaya, berarti kita mengatakan bahwa kemungkinan besar anggota Polri tersebut akan melakukan tindakan yang akan merugikan kita atau tidak menguntungkan kita. Karenanya, kita enggan bekerjasama dengan anggota Polri tersebut.

Rasa percaya atau *trust* relevan sekali dalam kondisi sosial tertentu. Khususnya, rasa percaya sangat penting ketika kita tidak tahu, atau merasa tidak pasti dengan, perbuatan dan perkataan dari orang lain. Masyarakat umum tidak banyak yang memahami polisi sebagai profesi dengan tugas, fungsi, dan mekanisme kerja tertentu. Selain itu, pengetahuan masyarakat

mengenai motif dan respons petugas Polri sangat terbatas. *Trust* dengan demikian merupakan respons terhadap ketidaktahuan dan ketidakpastian yang kita miliki.

Selain itu, rasa percaya atau *trust* juga terkait dengan kemungkinan, bahkan kebebasan, orang lain untuk mengecewakan kita dan harapan-harapan kita. Masyarakat dapat memercayai anggota Polri. Tetapi, anggota Polri dapat mengecewakan harapan dan tuntutan masyarakat. Jadi, *trust* penting karena ada kemungkinan mengecewakan dan mengkhianati orang lain.

Dalam kehidupan masyarakat, Polisi memainkan banyak peran sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Mengatur lalu lintas, menegakkan hukum, menyidik perkara, memelihara keamanan dan ketertiban, dan melindungi keselamatan warga negara adalah sebagian dari tugas polisi. Istilah yang sering digunakan adalah melayani, melindungi, dan mengayomi.

Walaupun peran polisi sangat banyak, atau karena peran polisi sangat banyak, pengetahuan masyarakat mengenai polisi, motif polisi, dan tanggapan atau respons polisi, sangat terbatas. Ada ketidaktahuan dan ketidakpastian di masyarakat luas mengenai kinerja polisi. Pada saat yang sama, dengan peran yang banyak tersebut, yang disertai dengan kewenangan yang dimiliki polisi berdasarkan konstitusi dan undang-undang kita, polisi memiliki peluang dan kesempatan untuk mengecewakan harapan-harapan masyarakat. Anggota Polri ada yang melakukan korupsi, pungutan liar, dan penyalahgunaan wewenang lainnya.

Hal di atas menunjukkan betapa relevannya rasa percaya dan *trust* dalam hubungan antara polisi dan masyarakat. Kemungkinan polisi untuk menyalahgunakan wewenang, ditambah dengan ketidaktahuan dan ketidakpastian masyarakat terhadap polisi, menyebabkan rasa percaya atau *trust* tidak hanya menjadi relevan, tetapi sangat mudah terganggu.

Apabila polisi menyalahgunakan wewenang, korupsi, dan tindakan-tindakan lain yang mengkhianati kepercayaan masyarakat, maka kepercayaan masyarakat terhadap Polri akan merosot. Mungkin, yang mengkhianati kepercayaan masyarakat itu hanya sebagian kecil dari anggota polisi. Akan tetapi, dampaknya bisa mengenai polisi pada umumnya. Salah satu perkiraan mengatakan bahwa hanya 10 persen dari anggota polisi yang kasar dan brutal. Tapi, yang 10 persen itu merusak yang 90 persen sisanya yang tidak kasar dan tak brutal. Gara-gara nila setitik, rusak susu sebelanga – begitu kata pepatah.

Apakah kepercayaan yang sudah rusak dapat diperbaiki? Bagaimana polisi memulihkan kepercayaan masyarakat terhadap profesi dan institusi mereka? Pada umumnya

kita bisa mengatakan bahwa kepercayaan akan meningkat apabila kepercayaan itu didukung dengan langkah dan bukti nyata, dan akan merosot jika diabaikan, dikecewakan, dan dikhianati.

Supaya kepercayaan pulih, Polri bisa mengembangkan norma dan kode etik yang mewajibkan anggota supaya tidak mengkhianati warga masyarakat yang memercayainya. Jika warga masyarakat bertemu dengan banyak polisi yang jujur, dan hanya sesekali mendapatkan polisi yang tak jujur, maka kepercayaan masyarakat akan meningkat. Selanjutnya, polisi akan memiliki reputasi atau nama baik. Kalau institusi Polri memiliki reputasi dan nama baik, anggota polisi akan merasa berkepentingan menjaga reputasi dan nama baik polisi di mata warganegara. Pada gilirannya pula, masyarakat akan semakin memercayai polisi.

Trust/Saling Percaya dan Kerjasama Polisi-Masyarakat

Kerjasama masyarakat-polisi memerlukan rasa percaya timbal-balik: Polisi yang memercayai masyarakat dan masyarakat yang memercayai polisi. Rumusnya sangat sederhana. Tetapi, jika yang menandai hubungan kedua pihak adalah ketidakpercayaan, maka kerjasama akan gagal; jika kepercayaan hanya ada di salah satu pihak (hanya polisi yang memercayai masyarakat tapi tetapi masyarakat tidak memercayai polisi; hanya masyarakat yang memercayai polisi tetapi polisi tidak memercayai masyarakat), maka kerja sama akan gagal. Jika kepercayaan itu bersifat “percaya buta”, maka hal itu bisa menjadi insentif untuk berkhianat dan melanggar kerjasama. Jika masyarakat percaya buta kepada polisi, maka polisi memiliki peluang besar melanggar kerjasama dan mengecewakan masyarakat.

Dengan kata lain, *trust* atau rasa saling percaya adalah prasyarat kerjasama polisi-masyarakat yang positif.

Akan tetapi, uraian di atas baru sebagian dari gambaran yang lebih utuh. Uraian di atas menunjukkan bahwa rasa saling percaya adalah prasyarat kerjasama Polri-masyarakat. Masyarakat dan polisi dapat mencoba proses yang sebagian lagi, yaitu mulai bekerjasama **walaupun** rasa saling percaya di antara mereka tipis atau tak ada. Ini bukan hal yang mustahil terjadi. Penelitian yang dilakukan Robert Axelrod menunjukkan bahwa kerjasama bisa berlangsung di kalangan pihak-pihak yang tingkat saling percaya di antara mereka rendah atau tidak ada. Bahkan, pihak-pihak yang bermusuhan sekalipun dapat bekerjasama.

Sebagai contoh, polisi dan masyarakat bekerjasama di bidang yang menjadi kepentingan kedua belah pihak – seperti menjaga keamanan lingkungan, memecahkan masalah kriminalitas, dan kegiatan atau program lain dalam kerangka perpolisian masyarakat atau

Polmas. Para pengguna jalan di jalan raya yang ramai dapat bekerjasama supaya tidak terjadi kecelakaan dan semua dapat sampai tujuan dengan selamat – walaupun rasa percaya di antara mereka rendah. Kerjasama tersebut bertolak dari adanya kepentingan dan tujuan bersama, bukan dari rasa saling percaya.

Dengan kata lain, kerjasama dapat memicu dan menumbuhkan rasa saling percaya. Kerjasama dahulu, percaya kemudian.

Jika berjalan dan berhasil, maka kerjasama itu akan mendatangkan *trust*. Semakin sering dan lama kerjasama polisi-masyarakat berlangsung, semakin kuat rasa saling percaya yang timbul. Inilah logika utama di balik artipenting kerjasama polisi dan masyarakat dan rasa saling percaya yang mendasarinya atau yang timbul karenanya.

Selanjutnya, kerjasama dan kemitraan polisi dengan masyarakat dapat berjalan lebih baik lagi bila ditopang suasana saling percaya yang lebih luas. Suasana saling percaya yang lebih luas ini dapat disebut kepercayaan sosial. Berdasarkan uraian Claus Offe, ada empat tipe kepercayaan sosial yang relevan dalam hal ini.

Pertama, kepercayaan warga atau kelompok warga masyarakat terhadap warga dan kelompok warga masyarakat lainnya. Suasana saling percaya yang kuat di masyarakat akan membantu kepercayaan masyarakat kepada Polri dan kepercayaan Polri kepada masyarakat.

Kedua, kepercayaan masyarakat terhadap pemimpin dan elit, baik yang di pemerintah daerah, di lembaga peradilan dan kejaksaan, di media, di dunia usaha, lembaga keagamaan, militer, dan lain-lain. Kepercayaan publik kepada berbagai lembaga ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Polri.

Ketiga, kepercayaan di kalangan para pemimpin, tokoh, atau elit yang berasal dari berbagai bidang kehidupan seperti dunia usaha, buruh, agama, intelektual, polisi, politisi, dan militer. Ini dapat disebut sebagai *trust* atau rasa percaya elit yang lintas-sektoral, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi polisi.

Akhirnya, *keempat*, adalah kepercayaan pemimpin, tokoh, atau elit terhadap publik atau masyarakat luas. Jika pemimpin dan elit tidak percaya kepada masyarakat luas, kerjasama masyarakat dengan polisi juga akan terpengaruh

Makna Empati

Empati berasal dari bahasa Yunani, kombinasi *en* (di, pada) dan *pathos* (perasaan, penderitaan). Menurut *Oxford Advanced Learner's Dictionary*, empati adalah kemampuan memahami orang lain (perasaannya, kebutuhannya, pengalamannya, dll.). Yang memerlukan kemampuan ini bukan hanya anggota Polri, tetapi setiap orang. Dalam uraian ini, yang ditekankan adalah bagaimana anggota Polri dapat meningkatkan empati terhadap masyarakat, sehingga masyarakat juga berempati terhadap Polri.

Perlu ditekankan di sini bahwa polisi yang memiliki empati bukanlah polisi yang lembek dan main perasaan. Justru sebaliknya: Polisi yang berempati memiliki dua ciri yang saling berhubungan:

Pertama, setia melaksanakan tugas pokok dan fungsi profesi polisi.

Kedua, peduli terhadap, dan memahami, kebutuhan, keprihatinan, dan keinginan masyarakat.

Polisi yang memiliki empati tinggi memiliki kemampuan menyelesaikan masalah yang lebih tinggi juga. Karena polisi berusaha memahami dan peduli dengan kebutuhan, kepentingan, dan keprihatinan masyarakat, maka polisi memiliki bekal informasi dan pengetahuan yang diperlukan supaya profesinya dapat dijalankan lebih baik.

Sebagai bagian dari kecerdasan emosi (*emotional intelligence*), empati menurut Daniel Goleman terdiri dari beberapa ciri berikut:

- Memahami orang lain
- Mengembangkan orang lain
- Berorientasi pelayanan
- Memanfaatkan kepelbagaian
- Kesadaran politik

1. Memahami orang lain

Kadang-kadang, kita ingin orang lain memahami kita, tapi kita tidak berusaha memahami orang lain. Empati menekankan perlunya memahami orang lain, termasuk masalahnya, keprihatinannya, kebutuhannya, kepentingannya, perasaannya, dan perspektifnya. Ini merupakan unsur empati yang paling sering disebutkan.

Salah satu mekanisme yang paling tepat supaya polisi memahami masyarakat ialah dengan perjumpaan dan dialog dengan anggota masyarakat dari berbagai latar belakang. Dialog dan perjumpaan ini mencakup pembicaraan dan *sharing* yang lebih dalam dari sekedar basa-basi, karena tujuannya adalah memahami. Dalam perjumpaan dan dialog polisi-masyarakat ini, polisi dapat juga menjelaskan kepada masyarakat mengenai tugas dan fungsi polisi.

2. Mengembangkan orang lain

Kalau kita mengerti orang lain, kita dapat mengembangkan dan meningkatkan orang lain tersebut. Seorang pimpinan dalam organisasi Polri yang mengerti keadaan anak buahnya akan dapat mengembangkan anak buahnya sehingga kapasitas dan kinerjanya semakin meningkat. Semakin cepat anak buah berkembang, semakin cepat mereka "menyundul" kita dari bawah, sehingga sang pemimpin lebih tinggi dan naik prestasinya.

Dalam kaitannya dengan masyarakat, mengembangkan orang lain berarti kemampuan anggota Polri mengetahui apa yang dibutuhkan masyarakat supaya keadaan meningkat, misalnya tindak pidana berkurang, kerjasama sosial berkembang, dan suasana saling percaya tumbuh di masyarakat. Kemudian, polisi membantu masyarakat mencapai kebutuhan-kebutuhan tersebut. Polisi juga dapat memberikan penghargaan bagi masyarakat atau unsur masyarakat yang berhasil dalam hal tertentu.

3. Berorientasi pelayanan

Polisi sering menggambarkan diri sebagai "pelayan masyarakat." Ini sudah tepat dan selaras dengan empati. Polisi perlu memahami, mengenal, dan memenuhi kebutuhan warga masyarakat yang dilayani. Yang perlu diusahakan adalah bagaimana supaya anggota polisi setia kepada tugas ini dan tidak menciderai dan mengkhianatinya. Kalau ada masyarakat yang mendatangi kantor polisi, polisi harus melayaninya sehingga warga masyarakat tersebut merasa dihargai.

Ketika melayani masyarakat, beberapa hal perlu dihindari. Yang pertama, anggota Polri perlu bertindak adil dan tanpa pandang bulu, karena pelayanan terhadap masyarakat memang harus adil dan tanpa pandang bulu. Jika tidak, namanya bukan pelayanan melainkan diskriminasi. Yang kedua, polisi perlu menghindari bias supaya tidak memengaruhi keputusan dan tindakan polisi. Bias tersebut bisa bersumber dari agama, pandangan terhadap golongan atau ras tertentu, atau pandangan terhadap kelompok masyarakat tertentu seperti lesbian, gay, biseksual, dan transgender.

4. Memanfaatkan kemajemukan

Masyarakat pada umumnya majemuk, terdiri dari berbagai latar belakang suku, agama dan aliran kepercayaan, kelompok umur, gender, gaya hidup, aliran politik, kebutuhan, status ekonomi dan sosial, dan lain-lain. Selain itu, ada warga masyarakat yang jiwanya sehat, ada yang kurang sehat. Ada yang normal, ada yang berkebutuhan khusus karena menyandang disabilitas.

Polisi perlu memahami kepelbagaian di masyarakat. Untuk itu, polisi dapat melakukan pemetaan kepelbagaian dan kemajemukan di lingkungan kerja Polri. Hasilnya dibicarakan bersama dan digunakan dalam rangka melaksanakan tugas profesi Polri. Individu dan kelompok yang berbeda di masyarakat harus mendapatkan perhatian dan perlindungan yang setara, sehingga masing-masing berada pada posisi yang terbaik – tidak ada yang mengalami penindasan dan diskriminasi. Dengan demikian, kemajemukan dan kepelbagaian di masyarakat menjadi peluang dan modal membangun kondisi masyarakat yang lebih baik.

5. Kesadaran politik

Di masyarakat Indonesia, seperti disebutkan di atas, ada banyak kelompok warga yang memiliki latar belakang berbeda. Seorang anggota polisi disebut memiliki kesadaran politik apabila dia menyadari dan mengetahui beberapa implikasi situasi tersebut, khususnya yang akan memengaruhi kinerja polisi. Beberapa ciri yang dapat diterakan di sini adalah:

Pertama, polisi mengetahui relasi dan hubungan kekuasaan di antara berbagai kelompok dan kekuatan sosial-politik di masyarakat, termasuk partai politik. Kedua, polisi mengumpulkan bahan dan informasi mengenai pola-pola hubungan kerjasama dan konflik di masyarakat. Ketiga, mengidentifikasi apa saja sumber konflik dan ketegangan yang dapat menimbulkan tindak pidana atau kekerasan kelompok di masyarakat.

Meningkatkan Empati

Perlu diperhatikan bahwa kemampuan empati bukanlah hal yang baru bagi manusia, baik sebagai individu maupun kelompok. Kalau ada beberapa bayi di rumah sakit yang baring berjejer, dan salah seorang mulai menangis, maka yang lain akan ikut menangis. Mengapa? Karena bayi memiliki empati terhadap sesama bayi. Jadi, kita sudah mempelajari empati sejak kita bayi. Ketika ada gempa bumi yang disertai tsunami di Aceh, masyarakat lain di Indonesia dan di luar Indonesia beramai-ramai datang memberikan bantuan kemanusiaan. Mengapa? Karena manusia memiliki empati terhadap penderitaan sesama manusia.

Bahkan, dengan bantuan teknologi komunikasi yang ada sekarang, kapasitas empati manusia dapat disalurkan dengan lebih cepat. Dalam tempo sejam setelah gempa di Haiti, twitter memungkinkan orang menyampaikan musibah tersebut dengan cepat. Dalam waktu dua jam, telepon seluler digunakan menyebarkan berita dan video mengenai musibah tersebut sudah diunggah ke *youtube* dan dapat dilihat dari berbagai belahan bumi. Dalam waktu tiga jam, masyarakat internasional sudah siap berangkat memberikan bantuan kemanusiaan yang sangat dibutuhkan para korban bencana Haiti.

Oleh sebab itu, seorang pemikir terkenal, Jeremy Rifkin, mengatakan bahwa umat manusia adalah makhluk empati (*homo empathicus*), dan bahwa peradaban manusia adalah peradaban empati, yang terus berkembang. Empati pada mulanya berkembang di dalam keluarga, kemudian dalam kelompok manusia yang lebih besar seperti suku, dan kemudian berkembang lagi dalam unit yang lebih besar seperti agama. Di dalam era moderen, empati berkembang dalam bentuk negara moderen, dan sedang berkembang dalam konteks global peradaban manusia kontemporer.

Apa yang dapat dilakukan meningkatkan empati di dalam tubuh Polri? Berikut ini beberapa gagasan yang perlu dipertimbangkan.

1. Mengembangkan empati dalam demokrasi Indonesia. Di atas disebutkan bahwa usaha meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap polisi akan ditentukan suasana dan tingkat kepercayaan secara keseluruhan. Begitu pula, usaha meningkatkan empati di dalam tubuh Polri dan di masyarakat akan dipengaruhi empati di dalam kehidupan demokrasi yang lebih luas. Di sinilah pentingnya membina empati dalam kehidupan demokrasi kita.
2. Meninggalkan model pemolisian yang terlalu bertumpu pada otoritas (model otoriter). Tindakan anggota polisi sangat memengaruhi apakah empati akan berkembang atau merosot, apakah kepercayaan terhadap polisi akan meningkat atau turun. Jika polisi bertindak semena-mena, menyalahgunakan wewenang, gampang menggunakan kekerasan (termasuk kekerasan senjata), maka empati akan sulit berkembang. Beberapa model pemolisian yang memungkinkan berkembangnya empati di lingkungan Polri dapat dicoba supaya terjadi perubahan positif ke arah pemolisian empati. Salah satu di antaranya adalah model pemolisian demokratis (*democratic policing*). Model lain adalah mengintegrasikan “*restorative justice*” ke dalam lembaga Polri.
3. Mengembangkan empati di dalam tubuh organisasi Polri. Empati bermula dari diri sendiri, dalam hal ini organisasi Polri. Pimpinan Polri di berbagai level dan satuan harus berempati terhadap para bintara, yang merupakan sebagian besar anggota Polri. Pimpinan perlu

melindungi dan memberikan arahan yang jelas terhadap bawahan, memberikan perlindungan dan back-up bagi petugas di lapangan, dan bertanggungjawab terhadap kinerja anak buah. Beberapa unsur pengertian empati yang disebutkan di atas, khususnya memahami dan mengembangkan orang lain, perlu menjadi kebijakan pimpinan.

4. Meningkatkan keterampilan mendengar. Salah satu keterampilan mikro yang diperlukan dalam meningkatkan kepercayaan dan empati adalah mendengar. Polisi harus mengurangi bicara dan memperbanyak mendengar, supaya kapasitas empatinya meningkat. Keterampilan mendengar adalah bagian dari keterampilan berkomunikasi dan karenanya anggota Polri perlu dibekali keterampilan komunikasi efektif.
5. Ketika patroli, seringlah berhenti dan berbicara dengan warga. Patroli dapat dilakukan dengan berkeliling kota dan desa di atas mobil tanpa berhenti. Tetapi, patroli dapat juga dilakukan sambil berhenti di berbagai tempat yang memungkinkan polisi berbicara secara informal dan akrab dengan warga. Ketika berhenti dan berbicara dengan masyarakat, yang diajak berbicara jangan hanya tokoh masyarakat, tetapi berbagai kalangan, termasuk yang curiga atau kurang mendukung tugas polisi. Selain itu, ketika berbicara dengan warga, anggota polisi perlu meyakinkan warga bahwa anggota Polri bekerja dengan profesional, tanpa pandang bulu, dan penuh rasa hormat terhadap seluruh warga.
6. Memperbaiki penampilan polisi di masyarakat dalam rangka meningkatkan empati. Salah satu yang perlu ditingkatkan adalah meningkatkan kehadiran dan keterlihatan polisi di masyarakat. Semakin sering polisi tampil dan kelihatan di masyarakat, semakin berkurang kekuatiran masyarakat terhadap tindak kejahatan, dan semakin percaya masyarakat terhadap polisi. Polisi juga dapat mempertimbangkan beberapa aspek penampilan lain: Apakah polisi melakukan patroli dengan naik sedan, naik sepeda, atau jalan kaki? Apakah polisi menggunakan sirene yang suaranya memekakkan telinga atau yang suaranya lebih menenangkan? Apakah polisi mengenakan seragam dan peralatan yang militeristik atau yang lebih simpatik? Kapan polisi wanita, dan bukan polisi laki-laki, lebih tepat dikerahkan dan ditugaskan?
7. Mendorong meningkatnya empati di lingkungan komunitas lokal. Polisi, melalui tugas pengayoman dan bimbingan masyarakat, dapat meningkatkan empati di masyarakat, baik terhadap sesama anggota masyarakat maupun terhadap anggota dan lembaga kepolisian. Ketika bertemu dengan tokoh masyarakat, polisi dapat membicarakan bagaimana polisi dan tokoh masyarakat dapat bekerja sama meningkatkan kerukunan dan kerjasama sosial di masyarakat. Ini akan mengurangi suasana tidak percaya di antara kedua belah pihak. Ketika pada tahun 1998 dan 1999 terjadi konflik dan kekerasan komunal di beberapa daerah

tetangga, Polres Kota Manado dan Polda Sulawesi Utara secara rutin menemui tokoh agama di masjid, gereja, dan pura, dan bersama-sama meningkatkan empati di kalangan komunitas agama.

8. Meningkatkan perpolisian masyarakat (Polmas). Ada banyak aspek dalam Polmas yang memungkinkan peningkatan empati dan kepercayaan terhadap polisi. Seperti diketahui, *trust* itu sendiri adalah bagian penting Polmas. Selain itu, ada kemitraan polisi-masyarakat dalam rangka pemecahan masalah. Forum Kemitraan Polisi-Masyarakat (FKPM) memang banyak yang asal dibentuk dan kemudian tidak aktif. Tetapi, jika diaktifkan, FKPM dan berbagai kegiatannya amat potensial dalam rangka mendorong *trust* dan empati – baik empati polisi terhadap masyarakat, maupun empati masyarakat terhadap polisi.
9. Mengadakan pelatihan empati bagi anggota Polri di berbagai level dan unit kerja. Ada keterampilan dan pengetahuan yang dapat dipelajari dan disosialisasikan kepada anggota Polri, seperti kecerdasan emosi, manajemen konflik nirkekerasan, pendidikan kemajemukan dan multikulturalisme, dan komunikasi efektif. Pendidikan empati dapat, dan seharusnya, diintegrasikan ke dalam kurikulum pendidikan polisi. Boleh juga dicoba pendidikan empati di SPN Negara Bagian Washington, Amerika Serikat, yang tahun lalu para peserta pendidikan diserang dengan *pepper spray* (http://seattletimes.com/html/localnews/2021389398_policeacademyxml.html).

Beberapa Pertanyaan Diskusi:

1. Cobalah melakukan pemetaan singkat terhadap kepelbagaian dan kemajemukan di dalam tubuh organisasi Polri. Seperti apa hasilnya? Apakah satuan yang mendapat perhatian lebih besar dari satuan lain? Unit apa menurut anda yang kurang memiliki empati terhadap unit lain dan apa unit tersebut?
2. Cobalah melakukan pemetaan singkat terhadap kemajemukan di masyarakat tempat Anda bertugas. Seperti apa hasilnya? Unsur atau kelompok masyarakat mana yang kurang memiliki empati terhadap Polri? Apa yang perlu dilakukan supaya empati unsur masyarakat tersebut terhadap Polri meningkat?
3. Apakah polisi perlu berempati terhadap pelaku tindak pidana perampokan yang disertai penganiayaan berat? Kalau ya, bagaimana caranya?
4. Seandainya seorang anggota Polri ingin berempati terhadap pelaku tindak pidana terorisme, apa yang dapat dilakukan anggota Polri tersebut?

5. Seandainya polisi berempati terhadap kelompok seperti Front Pembela Islam (FPI), yang dalam salah satu demonstrasi di Jakarta melempari polisi dengan kotoran hewan, apa yang akan dilakukan polisi?

Bahan Bacaan

Axelrod, Robert, 1984. *The Evolution of Cooperation*. New York: Basic Books

Goldsmith, Andrew, 2005. "Police Reform and the Problem of Trust," *Theoretical Criminology*, Vol 9 (4): 443-470.

Goleman, Daniel, 2005. *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.

Putnam, Robert, 1993. *Making Democracy Work*, Princeton: Princeton UP

Warren, Mark E. (ed.), 1999. *Democracy and Trust*. Cambridge: Cambridge University Press.

<http://www.youtube.com/watch?v=l7AWnfFRc7g&list=PLAC6A96147985201C>