

# IMPLEMENTASI PROGRAM "QUICK WIN" PADA FUNGSI LALU LINTAS



Oleh:  
**Brigjen. Pol. Drs. Djoko Susilo, SH, M.Si**  
Direktur Lalu Lintas Polri

**A**rus globalisasi memang suatu keniscayaan, pada akhirnya arus ini akan mempengaruhi segala aspek kehidupan manusia. Globalisasi dipahami sebagai suatu proses yang terkait dengan intensifikasi, ekstensifikasi, dan semakin mendalamnya saling ketergantungan dan keterkaitan antar manusia. Konsep ini setidaknya mempunyai beberapa karakteristik antara lain, pertama, terkait erat dengan kemajuan dan inovasi teknologi, arus informasi, serta komunikasi yang lintas batas negara. Kedua, tidak dapat dilepaskan dari akumulasi kapital, semakin tingginya intensitas arus investasi, keuangan, dan perdagangan global. Ketiga, berkaitan

dengan semakin tingginya intensitas perpindahan manusia dan pertukaran budaya lintas negara. Keempat, ditandai dengan semakin meningkatnya ketergantungan dan keterkaitan tidak hanya antar bangsa tetapi juga antar masyarakat.

Pengaruh globalisasi yang sangat cepat akibat adanya kemajuan teknologi yang menjadikan kecepatan informasi dan komunikasi. Fenomena yang bisa kita amati, bahwa globalisasi politik dan ekonomi hanya membuat dekatnya jarak territorial. Sedangkan globalisasi budaya, memperlihatkan hal yang lebih yaitu, mengetahui perbedaan satu sama lain. Persebaran pengaruh globalisasi ini bisa dicermati dengan adanya tuntutan terhadap pelaksanaan demokratisasi, penghormatan terhadap hak azasi manusia, serta prinsip-prinsip keterbukaan, yang sebelumnya bukan merupakan ciri dominan dalam kehidupan sosial-politik bangsa Indonesia. Di satu sisi semangat yang datang akibat globalisasi tersebut bisa memberikan efek positif, tetapi bukan tidak mungkin juga bisa menimbulkan dampak negatif. Kejahatan transnasional, seperti perdagangan manusia maupun kejahatan "kerah putih" menunjukkan akibat negatif dari globalisasi yang menjadikan negara tidak lagi mempunyai sekat yang jelas, karena arus modal, teknologi, informasi, serta pengaruh budaya bisa dengan mudah masuk.

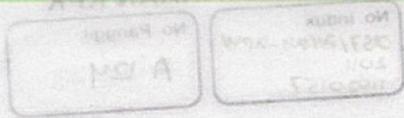
Dengan demikian, kita bisa menyatakan bahwa globalisasi adalah sebuah fenomena yang sifatnya multidimensio-

nal. Teknologi informasi dan jenis-jenis teknologi lainnya berkembang secara cepat dan merebak dengan luas, perdagangan berkembang secara global dan arus investasi serta dana juga bergerak secara cepat. Hal ini menimbulkan saling ketergantungan berkembang di setiap kehidupan. Di satu sisi, perkembangan ini menciptakan peluang untuk mencapai kemakmuran ekonomi, memperluas kebebasan berpolitik dan menciptakan perdamaian. Di sisi lain, perkembangan ini juga menghasilkan kekuatan yang dapat menyebabkan fragmentasi sosial, memunculkan kerawanan dan menebarkan benih-benih kekerasan dan konflik.

Dalam kaitan dengan keamanan dalam negeri, persebaran globalisasi ini tentu saja menimbulkan bibit-bibit kerawanan. Globalisasi politik menimbulkan instabilitas politik, globalisasi ekonomi menimbulkan pasar bebas yang bisa dengan mudah memperlebar jarak sosial masyarakat, dan globalisasi budaya bisa menimbulkan konflik ideologi. Dengan pemahaman mengenai karakter dari bentuk-bentuk globalisasi tersebut, maka kita akan bisa menggunakannya untuk kepentinganantisipasi keamanan dalam negeri, sesuai dengan kewajiban Polri yaitu mewujudkan keamanan dalam negeri.

## TUNTUTAN GOOD GOVERNANCE

Maka jika kita melihat bagaimana arus yang pada kelanjutannya akan menuntut setiap aparat birokrasi, termasuk Polri, untuk dalam setiap kiner-



## POLRES DEPOK "KERJAI" POLSEK SAWANGAN

SABTU (14/2) sekitar pukul 12.00 WIB Polres Metro Depok memperoleh informasi adanya penemuan mayat yang diduga korban pembunuhan. Segera informasi A –satu ini diteruskan ke SPK Polsek Metro Sawangan.

Menurut informasi yang diterima petugas jaga, Tempat Kejadian Perkara (TKP) tersebut berlokasi di Jalan Godong Ijo, Kelurahan Bojong Sari, Sawangan, Depok, Jawa Barat.

Maka, Kanit Reskrim Iptu Hari Hendro pun memimpin anggotanya menelusuri informasi tersebut. Namun, tak satu pun bukti penemuan mayat korban pembunuhan tersebut didapatkan. Lho?

Usut punya usut, ternyata informasi yang diterima jajaran anggota Polsek Metro Sawangan hanya sebuah "kejutan" yang dimaksudkan untuk menguji kesiapan dan ketanggapan anggota dalam merespon sebuah laporan, tindakan nyata dari Quick Response Time, salah satu program unggulan program Quick Wins.

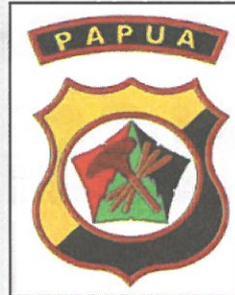
Polsek Sawangan merupakan pilot project untuk penerapan program Quick Response Time. Sebenarnya, tidak hanya polisi yang bertugas yang terjebak oleh informasi ini. Para pekerja media yang sangat ingin meliput pun termasuk "korban tipuan".

"Tidak apa-apa, kami tak merasa dikerjai. Kami justru bangga karena kesiapan kami teruji," ujar Iptu Hari Hendro yang kontan mendapat pujian karena berhasil memangkas waktu tiba ke TKP, dari standar waktu 15 menit menjadi 10 menit saja. "Jarak tempuh dari Mapolsek ke tempat kejadian sekitar dua kilometer dan kami tiba di lokasi hanya dalam tempo sepuluh menit. Kecepatan...," tukas Hari Hendro lagi seraya melepas senyum kebanggaan.

Iptu Hari Hendro dan anggotanya memang patut bangga sekaligus beruntung. Sebab, apa jadinya kalau ternyata wartawan yang datang lebih dulu di lokasi?

## POLDA PAPUA MELATIH PJR MERESPON BENCANA

PROGRAM Quick Win yang diluncurkan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono yang merupakan



program unggulan dalam rangka akselerasi untuk mencapai sasaran "Grand Strategy" Polri, juga ditindaklanjuti oleh Direktorat Lalu Lintas Polda Papua.

Selama tiga hari (3-5 Maret 2009) lalu, Direktorat Lalulintas Polda Papua menggelar kegiatan pelatihan bagi anggota polisi Patroli Jalan Raya (PJR).

Program latihan tersebut meliputi pelatihan kemampuan teoritis maupun kemampuan lapangan. "Dengan memiliki kemampuan yang mumpuni, maka petugas tidak akan menemui kesulitan di lapangan. Dia akan mampu melakukan patroli lalulintas dengan baik, merespon dengan cepat laporan masyarakat dan mampu mengambil tindakan dengan cepat dan tepat pula," jelas Dirlantas Polda Papua, AKBP Supardi.

Dalam pelatihan yang digelar di Lapangan PTC Entrop tersebut, pelatih memperagakan kesiapan dan kecepatan petugas PJR dalam menangani suatu kejadian atau masalah di lapangan, olah TKP (Tempat Kejadian Perkara) dan tata cara memberikan pertolongan pertama kepada korban.

"Quick Respon PJR Ditlantas Polda Papua kita aplikasikan dalam bentuk tindakan nyata petugas PJR yang tanggap terhadap suatu kejadian atau masalah. Baik yang dilaporkan maupun yang dilihat langsung. Tidak saja yang berkaitan dengan lalulintas tapi kejadian berupa bencana alam seperti tanah longsor," kata AKBP Supardi. \*\*\*\*





janya mengedepankan *good governance*, adalah hal yang akan menjadi persoalan biasa ketika tuntutan akan transparansi dan akuntabilitas menjadi hal yang jamak bagi masyarakat. Karenanya, harapan masyarakat terhadap kinerja Polri kini bukanlah sekedar basa-basi. Masyarakat benar-benar berharap kehidupannya sehari-hari bisa semakin berkualitas, antara lain melalui terwujudnya keamanan dalam negeri, dan ini semua merupakan domain Polri. Bagaimana mewujudkan keamanan dalam negeri, Polri sudah dibekali dengan kewajiban yang merupakan tugas pokoknya, yaitu memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta melakukan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan pada masyarakat.

Oleh karena itu, seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan Polri untuk lebih profesional, Polri secara terus menerus berusaha mengembangkan kemampuannya dalam memberikan pengayoman dan pelayanan terhadap masyarakat. Jika kita melihat lebih hakiki apa tugas utama Polri, maka akan bisa tarik rumusan bahwa peran dan fungsinya adalah memberikan pelayanan keamanan dengan tujuan melindungi harkat dan martabat manusia sehingga dapat melakukan produktivitasnya dengan aman.

Dapat dikatakan peranan fungsi Polri yang hakiki adalah untuk meningkat-

kan kualitas hidup masyarakat dan menyadari bahwa sumber daya manusia sebagai aset utama bangsa. Profesionalisme Polri merupakan landasan agar Polri mampu menyajikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat sehingga dapat berfungsi sebagaimana mestinya, serta mendapatkan tempat dan dukungan dari masyarakat. Polisi masa mendatang akan lebih mengedepankan pelayanan (*service*) daripada kekuatan (*force*). Konstelasi tersebut berhubungan dengan kecenderungan sosial politik Indonesia yang menuju kepada demokrasi dan pembangunan *civil society*. Dalam reposisi sebagai polisi sipil dengan lebih mengedepankan unsur pelayanan daripada kekuatan, maka kedekatan dengan publik menjadi sangat dominan. Untuk itu perlu adanya rasa empati untuk bisa memiliki kepedulian pada masyarakat sehingga bisa menimbulkan sikap ketanggapsegeraan.

Indikator profesionalisme Polri ditunjukkan dengan bagaimana Polri bisa menjalankan tugas pokoknya dengan baik sesuai dengan harapan masyarakat. Tentu saja dalam menjalankan tugas pokok tersebut banyak persoalan yang melingkupinya, baik dari internal maupun eksternal. Tugas Pokok Polri disebutkan pada pasal 13 UU Nomor 2 Tahun 2002 yaitu:

a. memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat;

b. menegakkan hukum; dan  
c. memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Jika melihat rumusan tugas pokok tersebut, secara operasional tidak bisa dipahami secara sebagian-sebagian saja, tetapi harus menjadi satu. Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat dan menegakkan hukum merupakan hal-hal teknis yang menjadi tugas Polri. Sementara, memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan merupakan semangat yang harus menyertai setiap anggota Polri ketika harus menjalankan tugas utamanya yaitu memelihara keamanan dan ketertiban dan menegakkan hukum. Menjalankan tugas teknis, yaitu pemeliharaan kamtibmas dan penegakkan hukum bersamaan dengan semangat memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan memerlukan rasa memiliki. Karena dari rasa memiliki akan muncul perilaku untuk selalu berusaha menangkap aspirasi dari masyarakat. Hal inilah yang merupakan modal bagi sikap ketanggapsegeraan.

Karena itu kinerja anggota Polri sebagai representasi dari kinerja organisasi Polri harus juga mengacu pada semangat yang lebih cenderung dipengaruhi oleh sikap dan perilaku polisi sipil yang mengedepankan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan. Tiga hal tersebut tidak bisa dilaksanakan jika tidak ada kedekatan polisi dengan masyarakat, dan tidak ada perilaku polisi yang bisa diterima oleh masyarakat. Hal ini merupakan implementasi dari kepolisian sipil juga berarti santun, ramah, tidak kasar, dan sejenisnya yang jika diinterpretasi dalam konteks birokrasi akan mencerminkan sebuah pengertian yang berlawanan dengan kekuasaan. Sikap dan perilaku tanggap-segera pada hakekatnya merupakan awal untuk bisa melakukan sikap santun, ramah, dan tidak kasar.

Sikap dan perilaku tersebut dalam praktiknya akan ditunjukkan dengan sikap dan perilaku yang menjadikan masyarakat sebagai *stakeholder* utama, sehingga aspirasi masyarakat akan men-

jadi hal yang utama dibanding aspirasi penguasa. Sikap ketanggapsegeraan merupakan manifestasi dari perilaku polisi sipil. Dengan demikian untuk bisa menjalankan tugas pokoknya secara maksimal, maka salah satu kriteria yang harus dilalui Polri yaitu sikap ketanggapsegeraan (*responsiveness*), yaitu melakukan sikap dan perilaku cepat dan tanggap terhadap aspirasi masyarakat sesuai dengan bisnis inti Polri yaitu penegak hukum dan pemelihara ketertiban umum. Pada intinya polisi harus mampu bertanggung-jawab (*responsible*), namun dalam waktu bersamaan harus juga mempunyai sikap tanggap-segera (*responsif*). Para anggota Polri harus mengabdikan pada hukum sebagai bentuk paradigma atas polisi sipil, namun pada saat bersamaan harus bisa beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat yang dilayaninya. (Muladi, 2006).

## PROGRAM "QUICK WIN"

Jika kita merujuk pada pemahaman tersebut, maka adalah hal yang sangat relevan dengan yang menjadi kebijakan Kapolri saat ini sebagaimana dijabarkan dalam sebuah rencana kerja (*action plan*) dalam menjalankan reformasi birokrasi di tubuh Polri. Reformasi birokrasi tersebut diimplementasikan dalam bentuk program "*quick win*" yang

meliputi *quick response time*, transparansi penyidikan, transparansi pelayanan, dan transparansi perekrutan. Program "*quick win*" ini sebenarnya merupakan upaya dalam menciptakan budaya kerja yang positif di lingkungan Polri. Hal ini merupakan salah satu usaha Polri untuk terus memperbaiki diri dan menumbuhkan kembali kepercayaan masyarakat terhadap Polri.

Reformasi birokrasi pada intinya merupakan upaya strategis dalam rangka meraih *good governance*, yaitu tata pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa. Dengan demikian reformasi birokrasi merupakan perubahan signifikan elemen-elemen birokrasi, antara lain kelembagaan, sumber daya manusia aparatur, ketatalaksanaan, akuntabilitas aparatur, pengawasan, dan pelayanan publik. Reformasi Birokrasi diarahkan pada upaya-upaya mencegah dan mempercepat pemberantasan korupsi, secara berkelanjutan, dalam menciptakan tata pemerintahan yang baik, bersih, dan berwibawa (*good governance*), pemerintah yang bersih (*clean government*), dan bebas KKN.

Program "*quick win*" sejatinya merupakan implementasi nyata dari reformasi birokrasi yang berpijak pada komitmen untuk mau berubah dalam budaya kerja yang lebih baik dan secara terus menerus melakukan perubahan

dalam rangka menuju ke hal yang lebih baik. Rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja POLRI dan longgarnya pengawasan di lapangan merupakan kendala yang dihadapi dalam menjalankan kampanye reformasi birokrasi ini. Oleh karenanya dibutuhkan kesadaran dan komitmen yang tinggi dari seluruh anggota Polri dan juga peran aktif masyarakat untuk ikut serta memberikan pengawasan terhadap berjalan atau tidaknya program reformasi ini.

Dari sisi teori, program "*quick win*" merupakan langkah percepatan dengan melakukan perubahan berdasarkan pada situasi lingkungan yang ada. Mengadopsi pemikiran pakar manajemen John Kotter, ada delapan langkah dalam proses melakukan perubahan. Yaitu, 1. Kesadaran perlunya perubahan ("*sense of urgency*"); 2. Membangun koalisi perubahan; 3. Ciptakan visi perubahan; 4. Sosialisasikan visi dan strategi perubahan; 5. Berdayakan semua komponen organisasi untuk melakukan perubahan; 6. Ciptakan hasil segera dari perubahan ("*quick wins*"); 7. Melanjutkan upaya-upaya perubahan; dan 8. Membudayakan hasil perubahan.

Langkah-langkah pertama sampai dengan kelima telah dilakukan oleh Polri dalam rangka perubahan sesuai dengan program akselerasi transfor-



masi Polri secara umum. Namun dalam kenyataan di lapangan diperoleh data hasil yang diperoleh belumlah maksimal. Sehingga diperlukan langkah yang lebih cepat lagi dalam rangka membawa perubahan tersebut, terutama dalam hal perubahan kultural yang dirasakan sangat lamban. Maka sesuai dengan pandangan Kotter, harus dilakukan langkah mempercepat meraih keunggulan, yaitu dengan menciptakan hasil yang segera dari perubahan yang dilakukan (*quick win*). Untuk itulah telah dirumuskan program "*quick win*" ini berupa *quick response time*, transparansi penyidikan, transparansi pelayanan, dan transparansi perekrutan.

Dalam rangka reformasi birokrasi, tentu saja program "*quick win*" tidak boleh hanya berhenti pada program insidental saja. Program ini sebagai upaya untuk menciptakan budaya kerja yang selalu mengikuti perubahan, yakni dinamis dan berorientasi pada profesionalisme, harus menjadi kebutuhan institusi. Artinya, bagi anggota Polri semangat untuk selalu berubah sesuai dengan tuntutan masyarakat dalam rangka menuju profesionalisme tidak boleh stagnan, harus terus berlanjut mengikuti dinamika masyarakat yang terus berkembang. Pada perkembangannya, program "*quick win*" akan tidak lagi menjadi *action plan* organisasi saja, tetapi menjadi kebutuhan dari anggota Polri pada setiap lapisan dan jajaran.

#### "QUICK WIN" PADA FUNGSI LALU LINTAS

Pada fungsi lalu lintas, lalu bagaimana program "*quick win*" ini diimplementasikan? Tentu saja hal ini harus selaras dengan apa yang menjadi tanggung jawab atau peran dari fungsi lalu lintas. Sesuai dengan *Grand Strategy* Polri yang mengacu pada Rencana Pembangunan Jangka Panjang, visi dari Polri adalah "Terwujudnya postur Polri yang profesional, bermoral dan modern sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat yang terpercaya dalam melindungi masyarakat dan menegakkan hukum".

Dalam rangka mencapai visi tersebut, telah dirumuskan langkah-langkah



dalam bentuk misi Polri, dengan diantaranya pada misi ketiga yaitu "memelihara keamanan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas untuk menjamin keselamatan dan kelancaran orang dan barang". Dengan merujuk pada misi ini, maka tugas polisi lalu lintas sebenarnya yang terutama dalam rangka memberikan dukungan bagi strategi besar Polri adalah memelihara kamtibmas. Jika hal ini dikaitkan dengan kebijakan Kapolri atas program "*quick win*" maka yang harus menjadi konsentrasi utama pada fungsi lalu lintas adalah pada *quick response time*, transparansi penyidikan dan transparansi pelayanan. Untuk itu perlu dilakukan langkah-langkah kongkrit dalam rangka pencapaian keberhasilan program "*quick win*" tersebut. Langkah-langkah kongkrit tersebut secara khusus akan diemban oleh Sub Direktorat Registrasi dan Identifikasi dan Sub Direktorat Penegakkan Hukum. Dua sub direktorat ini merupakan "tulang punggung" bagi program *quick win* untuk fungsi lalu lintas. Namun dalam operasional, semua pengemban fungsi lalu lintas berkewajiban memberikan dukungan bagi keberhasilan reformasi birokrasi yang didisain dalam bentuk *action plan* program "*quick win*".

Pada transparansi pelayanan, maka yang harus menjadi ujung tombak adalah pelayanan dalam penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM), pelayanan dalam penerbitan Buku Pemilik Kenda-

raan Bermotor (BPKB), serta pelayanan dalam penerimaan pajak untuk penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). Untuk itu, baik pada pelayanan penerbitan SIM, STNK, serta BPKB telah dibuat prosedur standar operasi (*standard operation procedur*) atau SOP. Pembuatan SOP ini dinilai penting karena disinilah dasar yang akan dicapai dalam rangka mengukur keberhasilan pelaksanaan program "*quick win*".

Pada pelaksanaan penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) harus dipahami sejak awal bahwa penyelenggaraan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dimaksudkan untuk kepentingan pelayanan masyarakat dan dalam rangka mendukung pelaksanaan tugas-tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam menciptakan keamanan dan ketertiban masyarakat, terutama yang berkaitan dengan penyelidikan dan penyidikan pada kasus pelanggaran dan kejahatan yang berkaitan dengan kendaraan bermotor.

Saat ini perkembangan kejahatan semakin canggih dan kompleks, sehingga mengharuskan Polri mengerahkan segenap kekuatan untuk menanggulangi, antara lain melalui registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor. Seiring dengan digulirkannya reformasi birokrasi Polri saat ini diperlukan penyempurnaan terhadap ketentuan dan pedoman pelayanan penerbitan

BPKB agar terwujud pelayanan yang humanis, cepat, tepat, akurat, transparan, profesional dan akuntabel serta seragam dan standard di seluruh Satwil / Polda. Termasuk pula dalam pelayanan penerbitan STNK, dalam rangka program "quick win" juga telah disusun SOP. Penyusunan SOP ini dilakukan dalam rangka membuat patokan yang jelas, agar kinerjanya bisa terpola sesuai dengan harapan dalam rangka memberikan pelayanan maksimal terhadap masyarakat.

Dalam rangka transparansi pelayanan untuk pembayaran pajak, kini secara bertahap sudah bisa dilakukan melalui *teller* pada bank tertentu dan ATM, sehingga akan langsung diketahui siapa penerimanya karena ada notifikasi yang diterima wajib pajak. Melalui pembayaran lewat ATM juga akan dihindari calo serta kemungkinan ada sisa uang lebih yang menjadi hak wajib pajak akan kembali ke wajib pajak, karena ATM akan mencatat penerimaan sampai bilangan rupiah tunggal. Maka berapapun pajak yang harus dibayar, sebesar itulah yang akan diserahkan oleh wajib pajak, tidak akan lagi alasan tidak ada uang kecil untuk pengembalian.

Dalam implementasi yang sudah dilakukan, program "quick win" untuk lingkup regident berwujud pemanfaa-

tan teknologi informasi pada ujian SIM berupa Audio Visual Information System (AVIS), pada pelayanan STNK dan BPKB berupa online system dan manajemen nomor polisi. Kemudian dalam hal peningkatan pelayanan yaitu pada ketepatan waktu, tidak memungut biaya tambahan, serta dengan informasi yang jelas dan transparan.

Disamping itu secara bertahap, seperti sudah mulai dilakukan persiapan-persiapan pada beberapa Polda untuk pembayaran pajak kendaraan, wajib pajak bisa melakukan pembayaran dengan menggunakan fasilitas perbankan seperti ATM. Secara bertahap nantinya penggunaan fasilitas perbankan akan dilakukan secara nasional. Setelah STNK yang kini dipersiapkan dan mulai bulan April akan dimulai adalah pembelian formulir ujian SIM melalui ATM. Nantinya struk ATM akan menjadi alat bukti bahwa peserta ujian sudah menyelesaikan administrasi keuangan, sehingga struk akan bisa menjadi salah satu syarat dalam ujian SIM. Dengan demikian akan bisa diperoleh efisiensi waktu serta tidak perlu melalui calo karena kemudahan-kemudahan dalam prosedur.

Secara umum bisa kita tarik benang merah, bahwa *quick win* dalam pelayanan harus berpijak pada konsep cepat,

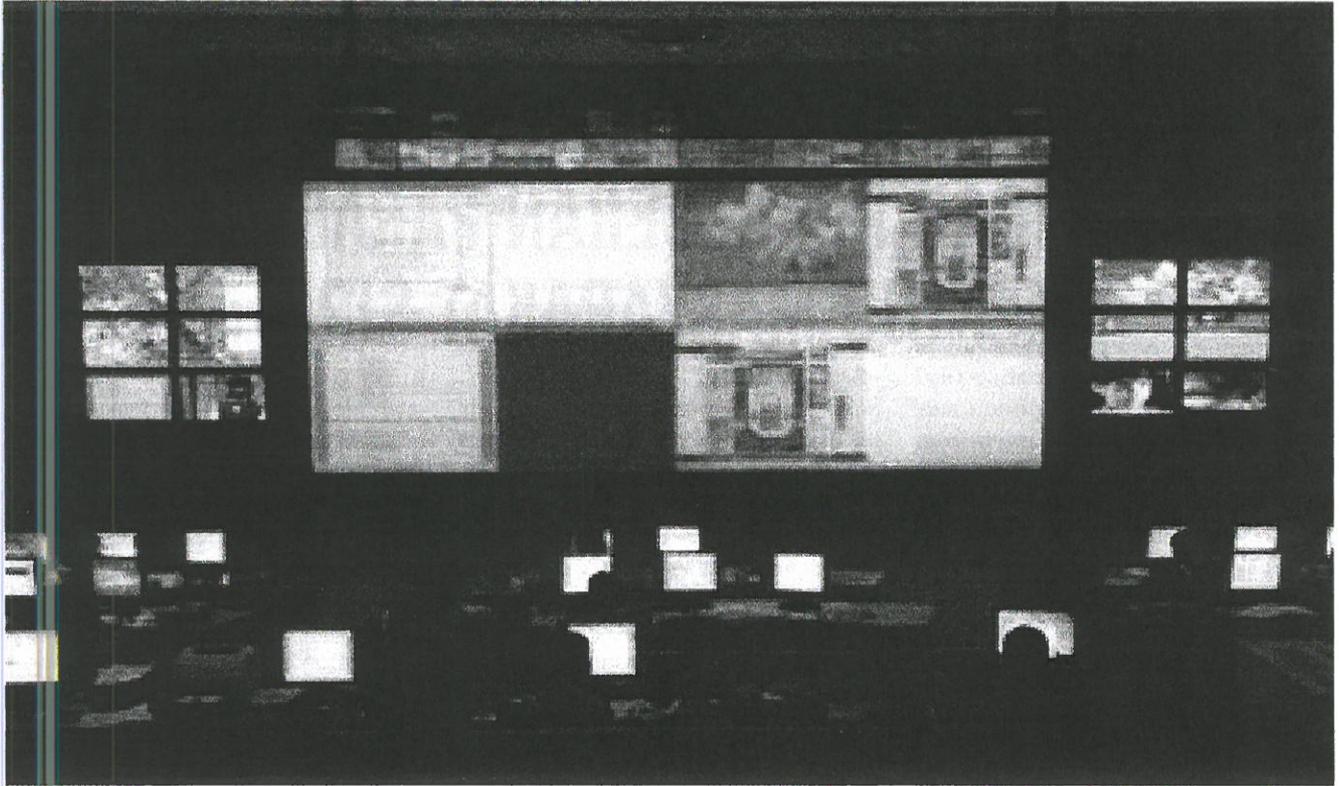
tepat, mudah, dan murah. Cepat artinya manajemen waktunya terencana dan terkontrol dengan baik, tepat artinya segala hal yang dilakukan harus efektif, mudah yang dimaksudkan adalah birokrasi yang tidak berbelit-belit, dan murah artinya biaya yang dikenakan tidak membebani masyarakat.

Dalam rangka peningkatan pelayanan juga akan dilakukan inovasi-inovasi sebagai langkah nyata implementasi program "quick win" pada fungsi lalu lintas. Kini pendataan SIM sudah dilakukan *online* secara nasional, demikian juga secara bertahap pendataan STNK dan BPKB secara nasional. Nantinya setelah semua jaringan terkoneksi secara online tentu saja peningkatan akan bisa dilakukan. Hal ini tentu saja akan sangat berpengaruh dalam rangka pengambilan keputusan yang berkaitan dengan lalu lintas, validitas data secara nasional ini akan ikut mendukung. Selain itu, saat ini juga sudah dilakukan penyempurnaan data pada SIM berupa rumus sidik jari yang tercantum pada setiap SIM. Dengan rumus sidik jari, maka guna kepentingan identifikasi, terutama untuk kasus-kasus yang terkait dengan tindak pidana, data pada SIM akan memberikan banyak manfaat.

Melalui identifikasi forensik kendaraan bermotor dan pengemudi kendaraan bermotor yang terkoneksi secara nasional, maka data ini tentu juga akan memberikan dukungan bagi kinerja Polri secara keseluruhan, karena guna kepentingan fungsi lain, seperti Reskrim, Intelkam, Bina Mitra, data tersebut akan bisa berperan dalam kinerja masing-masing fungsi dalam rangka penyelenggaraan tugas Polri. Data-data tersebut nanti akan terkoordinasi secara nasionalo melalui *National Traffic Management Centre* (NTMC).

Di samping itu, masih dalam kaitan program "quick win" juga sedang disiapkan model pembayaran denda tilang melalui fasilitas perbankan, baik secara langsung pada loket pembayaran di bank maupun melalui ATM. Dengan demikian masyarakat yang melakukan pelanggaran tidak perlu lagi kerepotan menindaklanjuti sanksi yang diterima,





tetapi bisa menggunakan fasilitas perbankan. Dari sini diharapkan akan berpengaruh secara signifikan terhadap akuntabilitas dan transparansi. Dengan pembayaran langsung ke bank tujuannya tidak ada lagi suap-menyuap, sehingga masyarakat diharapkan akan patuh pada peraturan lalu lintas karena sistem telah membentuk polisi untuk tegas dalam penegakan hukum di jalan raya.

Sedangkan pada penegakan hukum, *quick response time* serta transparansi penyidikan akan menjadi konsentrasi utama dalam program "quick win" ini. Dalam *quick response time* yang terutama adalah kecepatan dalam merespons kecelakaan lalu lintas dan mengurai kemacetan lalu lintas. Untuk mengurai kemacetan lalu lintas, maka selain polisi lalu lintas juga harus didukung oleh jajaran kepolisian di kesatuan wilayah, baik di tingkat Polres sampai tingkat Polsek.

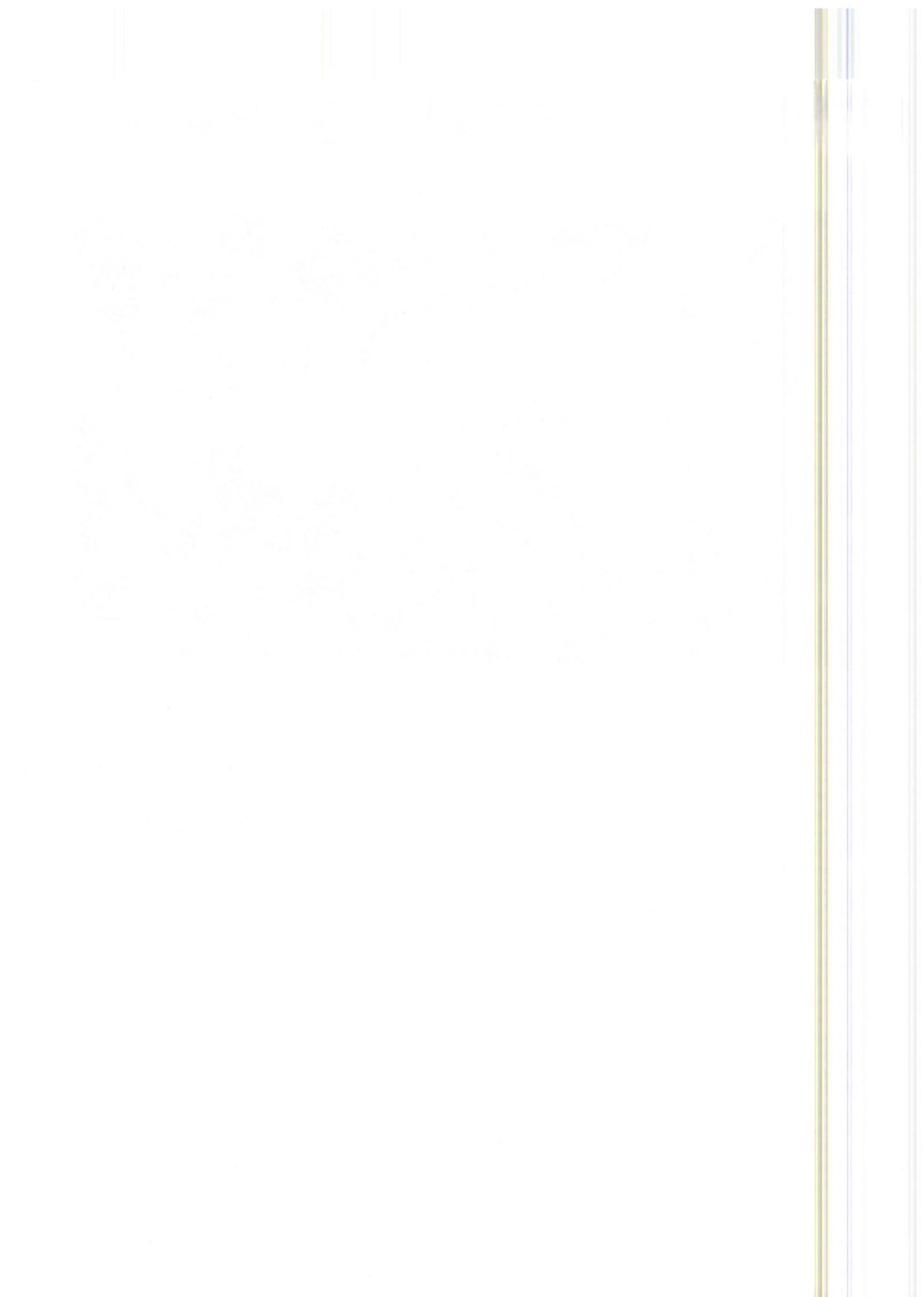
Dalam hal merespon kecelakaan lalu lintas, selain harus sigap dalam menda-tangi dan menangani TPTKP, juga harus ketika melakukan olah TKP, membuat sket TKP diperlukan ketrampilan yang hanya bisa dilakukan melalui latihan secara terus menerus. Profesionalisme

polisi lalu lintas antara lain terlihat dalam hal menangani TPTKP. Dalam kaitan dengan program "quick win" berupa transparansi penyidikan, maka yang harus diperhatikan adalah bagaimana memberikan hak-hak hukum bagi masyarakat dengan tidak membebani / mempersulit Masyarakat tetapi mempermudah proses penyidikan.

Dalam rangka melakukan komunikasi, koordinasi, kontrol serta manajemen arus informasi untuk memberikan dukungan bagi program "quick win" ini, saat ini Ditlantas Polri sedang mendisain *National Traffic Management Centre* (NTMC). Yang akan dilakukan nanti adalah standarisasi dalam peralatan, sistem informasi, komando, serta mekanisme kerja, sehingga setelah jaringan TMC dari semua Polda terintegrasikan secara nasional, maka akan bisa diolah manajemen informasi yang bisa didorong dalam rangka penyampaian informasi untuk kebutuhan *stakeholders*. Jika hal ini nanti sudah bisa dilakukan, maka pengambilan keputusan yang terkait dengan masalah-masalah lalu lintas akan lebih efektif karena dukungan data yang memadai.

Implementasi "quick win" pada fungsi lalu lintas akan bisa berjalan dengan baik jika pada semua jajaran Direktorat Lalu Lintas dengan didukung oleh fungsi kepolisian yang lain mempunyai komitmen untuk melakukan kinerja yang profesional. Karena dengan kinerja yang profesional, maka kepercayaan masyarakat bakal akan terus diraih. Program "quick win" merupakan sarana untuk mempercepat perubahan dalam rangka menuju etos kerja yang lebih baik. Tentu saja dalam pelaksanaannya tidak bisa dipungkiri akan masih banyak kelemahan, namun semangat untuk terus memperbaiki diri tidak boleh padam. Karenanya semboyan "Kami Memang Belum Sempurna, Tetapi Kami Selalu Berusaha" haruslah selalu menjadi pegangan dalam bekerja. Kesungguhan serta ketulusan dalam mengabdikan melalui tugas-tugas kepolisian harus menjadi fondasi dalam rangka menuju polisi masa depan, yaitu polisi yang dicintai masyarakat, polisi yang bermanfaat bagi masyarakat, yang akan menunjukkan profil polisi yang profesional.

\*\*\*



# INTI DARI QUICK WIN

## PROGRAM UNGGULAN POLRI DALAM RANGKA MERAIH KEBERHASILAN SEGERA

1. Globalisasi telah membawa perubahan mendasar terhadap tatanan kehidupan masyarakat. Di antaranya, meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan Polri selaku pemelihara Kamtibmas – sebagai pelindung, pengayom, pelayan dan penegak hukum.
2. Polri telah mereformasi diri melalui bijak perubahan instrumental, struktural dan kultural (dalam rangka menjadi polisi sipil) namun hasilnya belum sesuai harapan masyarakat.
3. Demi memenuhi harapan tersebut, maka Polri mempercepat proses reformasi birokrasi, salah satunya melalui program unggulan.

## TUJUAN DAN SASARAN REFORMASI BIROKRASI

1. Tujuan : Segera meningkatkan kecintaan dan kepercayaan masyarakat kepada institusi (Polri)
2. Sasaran : Mengubah pola pikir dan budaya kerja serta manajemen Polri.

## PROGRAM TERSEBUT DI-IMPLEMENTASIKAN MELALUI STRATEGI :

1. Menggunakan pendekatan pragmatis
2. Quick Wins dilaksanakan oleh para pejabat pengambil keputusan di tingkat pusat sampai dengan Satwil dan para pelaksana di lapangan
3. Adanya komitmen seluruh pejabat anggota Polri
4. Sosialisasi internal/eksternal

## BENTUK QUICK RESPON PADA MASING-MASING FUNGSI

1. Bidang Samapta
  - Kecepatan datang di TKP (TP/TKP
  - Kecepatan memberikan bantuan/ pertolongan).
2. Bidang Reserse
  - Kecepatan datang di TKP ( olah TKP/ ident labfor
  - Cepat dan tepat dalam pelayanan penerimaan laporan polisi (saksi di BAP)
  - Kecepatan dalam proses penyidikan tindak pidana
3. Bidang Lalu Lintas
  - Kecepatan datang ke TKP laka lintas
  - Kecepatan memberikan bantuan / pertolongan
  - Kecepatan penjangaan dan pengaturan lalu lintas
  - Kecepatan pelayanan administrasi lalu lintas
4. Bidang Intelkam
  - Kecepatan pembuatan dan distribusi produk intelkam ( Lap Intel, SKCK, SKLD, Kitas, dll)
5. Bidang Manajemen Administrasi
  - Kecepatan pendistribusian surat komplain dari

masyarakat

- Kecepatan pendistribusian logistik untuk dukopsnal (BBM, Harwat, dll) dan kebutuhan anggota (Kaporlap)
- Kecepatan pendistribusian anggaran (Opsnal dan gaji anggota)
- Pelaksanaan pengawasan terhadap giat opsnal maupun pembinaan.
- Transparansi bidang Gakkum:
- Penerimaan pembuatan laporan polisi (LP) di SPK
- Pendistribusian LP kepada Penyidik
- Penyampaian surat panggilan
- Proses pemeriksaan dan penindakan untuk penyidikan
- Pembuatan dan penyampaian SP2HP kepada pelapor sesuai dengan tahapan penyidikan sejak penilaian laporan samapai dengan berkas perkara/ SP 3
- Pemberkasan pwrkara dalam bentuk BAP
- Penyerahan berkas perkara ke JPU

CATATAN: TERMASUK GAKKUM BIDANG LANTAS TILANG DAN LAKA LANTAS

## TRANSPARANSI BIDANG PELAYANAN LANTAS

- Proses penerbitan SIM ((pelayanan pendaftaran di loket, proses ujian teori, proses ujian praktek, proses pemeriksaan kesehatan.
- Proses penerbitan STNK (pelayanan *door to door, banking system, drive thru*
- Proses penerbitan BPKB (rasionalisasi pendaftaran kendaraan bermotor).

## TRANSPARANSI BIDANG REKRUITMEN ANGGOTA

- Sosialisasi penerimaan anggota Polri ( Akpol, PPSS, Bintara)
- Transparansi dalam pendaftaran
- Transparansi dalam pelaksanaan ujian ( Kesehatan, Kesamaptaaan, Psikotes, akademis)
- Pembobotan hasil ujian
- Transparansi pengumuman hasil seleksi

## ALASAN PEMILIHAN PROGRAM

Dari uraian di atas akan dipilih program unggulan berdasarkan hal-hal sebagai berikut:

- Merupakan produk utama Polri
- Mempunyai daya ungkit yang kuat ( key leverage)
- Bisa langsung dirasakan oleh masyarakat
- Bisa direalisasikan dan dapat diukur dalam waktu 3-12 bulan

## PROGRAM UNGGULAN YANG DIPILIH:

1. Quick respon patroli Samapta

ZUMROTIN (SEKJEN IOM)

## SULIT MENGAkses INFORMASI KASUS



**S**AYA memberikan apresiasi terhadap Polri atas peluncuran program Quick Win. Semoga ke depan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan jajaran kepolisian makin meningkat. Saya kira untuk pelayanan SIM, STNK dan surat-surat kendaraan lainnya sudah relatif bagus pelayanannya, terlihat jelas kemajuannya bila dibandingkan sebelum reformasi. Bahkan di Jakarta untuk perpanjangan SIM mulai ada layanan “jemput bola” dengan menggunakan mobil dan buka counter di mal-mal.

**S**aya kira kalau Polri sudah mampu melakukan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan tadi dengan baik, seyogyanya masyarakat mendukungnya, mengikuti prosedurnya dan tidak lagi menggunakan calo. Ada baiknya juga bagi mereka yang tidak mau mengurus sendiri dan memilih menggunakan calo diberlakukan ketentuan “waktunya lebih lama dua atau tiga hari dibanding mengurus sendiri. Saya yakin ketentuan ini akan mendorong masyarakat untuk tidak lagi menggunakan jasa calo yang selama ini memberikan image jelek kepada polisi. Dan sebaliknya mereka akan memberikan apresiasi terhadap pelayanan polisi.

Kemudian yang berkaitan dengan rekrutmen calon anggota polisi yang transparan, saya lihat di beberapa daerah juga sudah dimulai meskipun be-

lum menyeluruh dan tidak dilakukan oleh perekrut independent. Saya kira sebaiknya rekrutmen ini dilakukan oleh Assesment Center independen. Sebetulnya yang harus transparan tidak hanya pada rekrutmen calon anggota polisi tetapi juga diberlakukan dalam hal kenaikan pangkat, dan penempatan.

Soal quick respon, pelayanan cepat ke TKP juga mulai ada kemajuan meskipun kadang-kadang masih terjadi diskriminatif. Respon polisi yang cepat ke TKP sangat penting karena disamping memberikan rasa aman dan perlindungan

kepada korban juga memudahkan polisi melakukan penyelidikan lebih lanjut sehingga kasus-kasus kejahatan seperti pembunuhan, perampokan, penyelundupan dapat cepat terdeteksi.

Dan khusus untuk penyelidikan dan penyidikan yang transparan dan cepat, saya kira pelayanan ini masih banyak dikeluhkan masyarakat. Kebanyakan masyarakat merasa tidak mudah mengakses informasi yang berkaitan dengan perkembangan penyelidikan dan penyidikan suatu kasus. Bahkan sering kejadian polisi melepas tersangka yang terlibat dalam suatu kasus seperti yang belum lama ini didiskusikan di TV One oleh Kompolnas dan Komnas HAM. Saya kira hal ini harus menjadi ekstra perhatian bagi Polri karena kalau tidak masyarakat akan menganggap polisi tidak mampu menegakkan hukum, tidak bisa memberikan keadilan dan rasa aman bagi masyarakat.

Akhirnya, ke empat program unggulan Quick Win harus diwujudkan oleh Polri dan untuk mewujudkannya diperlukan komitmen seluruh jajaran Polri disamping harus didukung pula dengan sarana dan prasarana yang memadai. Dan—sebaiknya buatlah istilah program yang mudah difahami masyarakat luas, menggunakan Bahasa Indonesia, bukan bahasa asing. [Eva]



2. Transparansi penerbitan SIM, STNK & BPKB
3. Transparansi penyidikan TP melalui pemberian SP2HP
4. Transparansi rekrutmen anggota Polri ( AKPOL, PPSS, Bintara)

**MAKSUD DAN TUJUAN PROGRAM YANG DIPILIH:  
QUICK RESPON PATROLI SAMAPTA**

Program ini dimaksudkan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat melalui pelaksanaan tugas polisi umum dalam kecepatan dan ketepatan mendatang TKP dan memberikan pertolongan pertama kepada masyarakat melalui kegiatan patroli samapta dan pos mobile sehingga terbangun interaksi positif polri dan masyarakat.

**TRANSPARANSI PEMBUATAN SIM, STNK DAN BPKB**

Program ini bertujuan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat melalui penerbitan SIM, STNK dan BPKB yang berlandaskan asas transparan, akuntabel dan kesamaan hak serta dengan prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan.

**TRANSPARANSI PENYIDIKAN MELALUI SP2HP**

Program ini bertujuan memberikan pelayanan prima dalam proses penyidikan tindak pidana melalui pemberian SP2HP sejak tahan penerimaan penilaian laporan, tahap penyelidikan, tahap penindakan dan pemeriksaan serta tahap penyelesaian dan penyerahan berkas perkara, dilaksanakan secara cepat, tepat, transparan dan akuntabel.

**TRANSPARANSI REKRUITMEN ANGGOTA POLRI ( AKPOL, PPSS, BINTARA)**

Program ini bertujuan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat melalui kegiatan rekrutmen anggota Polri yang dilaksanakan secara bersih ( tanpa KKN dan suap), transparan (terbuka melalui pengawasan internal dan eksternal), akuntabel (dapat dipertanggungjawabkan) dan humanis ( memperlakukan peserta seleksi secara manusiawi.

**APLIKASI SETIAP PROGRAM UNGGULAN**

- Ren dan pelaksanaan yang tepat
- Setiap tindakan sesuai dengan SOP
- Dilaksanakan oleh anggota yang terlatih ( profesional)
- Penanggung jawab yang terstruktur
- Ada standar waktu yang jelas
- Terikat dengan asas, prinsip dan standar pelayanan prima
- Indikator keberhasilan dapat dan mudah diukur
- Ada komitmen semua pihak
- Dukungan sarpras, matlog dan anggaran serta administrasi.
- Pengawasan secara berjenjang dan terus menerus.

**PROGRAM UNGGULAN INI DISEBUT :**

QTAP ACTIONS ( Quick, Transparans, Akuntabel And

Professional Actions)

**CEPAT DAN TEPAT:**

- Cepat tepat dalam setiap tindakan
- Cepat tanggap merespon (sensitif) setiap setiap persoalan dan perkembangan situasi kamtibmas
- Ada kontak person polisi dengan masyarakat
- Tidak berbelit-belit berurusan dengan masyarakat
- Mudah menemui polisi saat masyarakat perlu
- Kesiediaan Polisi untuk menolong masyarakat yang butuh
- Tidak diskriminatif
- Kreatif/ inovatif

**TRANSPARANSI:**

- Ada akses masyarakat untuk mendapatkan informasi ( IT)
- Kesiediaan untuk terima kritik dan masukan (jangan kontra produktif)
- Kesiediaan/ kesiapan untuk berubah kearah yang lebih baik
- Komunikasi lebih terbuka sesuai kewajaran
- Tidak diskriminatif

**AKUNTABELITAS:**

- Internal:-Memenuhi SOP yang ada dalam bertindak
- Penguasaan taktik dan teknis secara benar
- Dilengkapi dengan administrasi pendukung
- Eksternal:- Legalitas ( aspek hukum)
- Legitimate (aspek ipolekbud kam)

**PROFESIONAL:**

- Mempunyai jenjang pendidikan
- Menguasai bidang tugasnya (mahir dan trampil baik taktis maupun teknis)
- Cara berfikir terstruktur dan sistematis
- Komunikasi menyenangkan
- Mempunyai mutu kinerja yang berkualitas
- Memenuhi standar aturan moral dan perpu

**KESIMPULAN**

Kebijakan Quik Win dapat dijadikan katalisator untuk melakukan reformasi birokrasi polri dalam rangka mewujudkan pelayanan prima sehingga masyarakat semakin mempercayai polri.

**REKOMENDASI**

- Quick Win harus dikembangkan/ dijabarkan di seluruh fungsi Opsnal dan pembinaan Polri
- Perlu segera disosialisasikan kepada seluruh anggota Polri dan stakeholder/masyarakat
- Perlu pemenuhan kebutuhan sarpras, matlog dan duk opsnal
- Perlu adanya komitmen yang kuat bagi semua pihak untuk mewujudkan layanan prima dalam setiap kegiatan kepolisian
- Diperlukan tim asistensi dan pengawas pelaksanaan program.

**BRIGJEN POL DIDIK TATOK PRIJANDONO**

# **MUNGKIN SAJA TERJADI SIMBIOSE MUTUALISTIS...**

Simbiose mutualistis bisa terjadi di ruangan reserse bila dua pihak saling mendukung untuk melanggar peraturan. Bahwa ini terjadi di masa lalu, tak bisa dipungkiri. Namun dengan akselerasi Transparansi Proses Sidik, yang menjadi salah satu program unggulan Quick Wins, simbiose mutualistis yang terjadi adalah simbiose mutualistis dalam bentuk tidak melakukan pelanggaran.

Demikian penegasan Karo Analisis Bareskrim Polri Brigjen Pol Didik Tatok P, tentang Quick Wins, yang merupakan bagian dari Grand Strategy Polri tahap (2005-2010) dalam rangka membangun Kepercayaan Masyarakat (*Trust Building*). Berikut penjelasan selengkapnya, khususnya berkaitan dengan penerbitan SP2HP (Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan) fungsi Reserse sebagai sarana komunikasi dengan masyarakat.

\*\*\*

