

Aspek Psikologis Operasi Patuh

Oleh Faturochman*

Operasi patuh telah dicanangkan kembali. Polisi dan petugas yang terlibat di dalamnya mulai sibuk. Jadwal operasi disusun. Sasaran diincar. Masyarakat, pengendara khususnya mulai siap-siap juga berusaha jangan sampai terkena operasi tersebut. Bagi pengendara yang merasa lengkap persyaratannya dan tidak melanggar peraturan tentunya tidak takut menghadapi operasi itu. Sebaliknya bagi pengendara yang merasa *berdosa* jalan satu-satunya yang dipilih adalah menghindari operasi.

Operasi Patuh hanyalah salah satu dari beberapa operasi lalu lintas yang pernah dan barangkali akan dilakukan. Setiap kali ada operasi hasilnya juga diumumkan. Beberapa orang mengatakan setiap kali operasi tentu membawa dampak positif. Angka-angka pun kemudian membuktikan hal itu. Jumlah kendaraan yang tidak memenuhi syarat jalan, pengendara yang kurang lengkap persyaratan, jumlah denda yang terkumpul, dan bertambahnya kepatuhan bisa dilihat di akhir operasi.

Ternyata efek semua operasi itu tidak berjangka panjang. Karenanya perlu dilakukan operasi-operasi lain. Bahkan ada operasi yang secara periodik dijalankan secara resmi maupun tidak. Sampai kapan pola seperti ini diterapkan?

Pada dasarnya pihak kepolisian juga menginginkan ada ketertiban di jalan. Barangkali sebagian polisi juga bosan melakukan operasi-operasi semacam itu. Bagi mereka semua itu dilakukan untuk sementara. Disamping model operasi, polisi juga menerapkan model yang lain. Misalnya dengan pemberian penerangan kepada pengendara.

Dilihat dari namanya, Operasi Patuh tampaknya bertujuan pokok meningkatkan kepatuhan pengendara terhadap peraturan lalu lintas. Secara psikologis patuh dapat diartikan dalam dua hal. Bisa berarti melakukan sesuatu yang *favourable*, bisa berarti juga menghindari hukuman, atau sekaligus melakukan sesuatu yang sesuai dengan tuntutan agar tidak terkena hukuman. Jarang sekali dijumpai orang patuh dalam segala keadaan setiap waktu. Pada umumnya orang patuh pada hal-hal yang spesifik.

Untuk menciptakan kepatuhan berlalu lintas bukan hal yang mudah. Apalagi keadaannya memang kurang baik dalam arti terlalu banyak yang mengacuhkan peraturan. Ada tiga faktor yang terlibat dalam proses menciptakan kepatuhan. Pertama adalah orang yang menjadi sasaran dalam hal ini pengendara, kedua sumber atau pemegang kekuasaan dalam hal ini polisi dan aparat lainnya, dan ketiga kondisi yang ada saat itu.

Faktor pengendar sangat sulit untuk di-*treatmen karakteristik*-nya agar sesuai dan mudah patuh. Seribu orang memiliki seribu karakteristik. Oleh sebab itu akan sulit mencapai keberhasilan operasi patuh bila mengandalkan kesadaran pengendara. Yang lebih mudah dilakukan tampaknya adalah menggarap segi pemegang kekuasaan dan menciptakan kondisi yang sesuai.

Mengutip pendapat ahli psikologi *Herbert Kelman* dalam tulisannya *Compliance, Identification, and Internalization* agar tumbuh kepatuhan, dalam hal ini kepatuhan berlalu lintas maka polisi harus memiliki sedikitnya dua kekuatan (*power*). Pertama kekuatan memaksa (*coercive power*), dan kedua kekuatan pengukuh (*reward power*).

Kekuatan pemaksa pada prinsipnya sudah dimiliki oleh polisi. Ia memiliki wewenang menangkap orang-orang yang dianggap bersalah. Ia juga dibekali alat

untuk memaksa orang, pistol misalnya. Karena memiliki kekuatan itu justru polisi sering menyalahgunakannya. Masih sering terdengar berita bahwa polisi melakukan tindakan diluar tugas seperti ketika dalam tugas. Padahal keadaan tidak memaksanya melakukan saat itu. Ia sendiri yang berinisiatif melakukannya tanpa sepengetahuan atasan. Citra polisi yang kurang baik dimata masyarakat barangkali karena seringnya menunjukkan kekuatan memaksanya itu. Di sisi lain semua orang pada dasarnya tidak suka dipaksa.

Kekuatan pengukuh juga sudah dimiliki oleh polisi. Sayangnya masih belum populer. Memang sulit bagi polisi untuk memberi semacam hadiah kepada pemakai jalan misalnya dengan jalan memberi hadiah bagi sopir teladan. Polisi sendiri masih belum banyak yang ramah. Padahal keramahan adalah salah satu kekuatan pengukuh. Akibatnya apabila ada polisi yang membantu orang tua menyeberang jalan masih kurang dihargai usahanya itu.

Besarnya kekuatan memaksa dan kecilnya kekuatan pengukuh yang dimiliki polisi menyebabkan perilaku polisi kurang disenangi. Yang ideal adalah kekuatan pengukuh lebih besar daripada kekuatan memaksa. Sayangnya beberapa polisi takut kehilangan wibawa apabila kurang memiliki kekuatan memaksa. Pendapat yang demikian sudah semestinya untuk diubah. Dengan perlengkapan yang dimiliki sekarang, polisi akan tetap memiliki wibawa. Yang perlu ditingkatkan adalah citra positif. Salah satu caranya adalah dengan memperbesar pemilikan kekuatan pengukuh.

Kurangnya citra positif polisi di mata masyarakat terbukti dengan kurang efektifnya beberapa operasi. Padahal kondisi lalu lintas di jalan sepenuhnya dikuasai oleh polisi. Tidak ada yang mengatur jalan selain polisi. Secara teoritis dengan terkuasainya kondisi maka kepatuhan bisa diciptakan. Kenapa masih juga terjadi tingkat pelanggaran yang relatif tinggi?

Kondisi yang lain yang mempengaruhi kepatuhan adalah rasio jalan dengan jumlah pengendara. Sampai saat ini masih dipercaya bahwa tingkat pelanggaran berhubungan dengan kepadatan lalu lintas. Faktor-faktor seperti ketidaksabaran di jalan, karena padatnya, dianggap sebagai faktor penyebab pelanggaran lalu lintas.

Kelengkapan rambu-rambu juga bisa dijadikan kambing hitam. Lampu pengatur jalan yang tidak beres, rambu-rambu yang tidak jelas memang menjadi sumber keluhan terus. Kekurangan-kekurangan itu bisa dijadikan alasan untuk melakukan pelanggaran di kemudian hari. Penulis tidak memiliki data tentang perbandingan jumlah polisi dengan jumlah kendaraan atau pengendara. Yang jelas sering terlihat pos-pos penjagaan kosong pada jam-jam tertentu. Kekosongan penjaga pos jelas memberi peluang kepada pengendara untuk melakukan pelanggaran di tempat itu. Secara psikologis kesegeraan tindakan polisi menangkap pelanggar lalu lintas akan meningkatkan kepatuhan. Kasus kemacetan di Jakarta sering sekali disebabkan oleh saling serobot antar pemakai jalan, terutama di persimpangan yang tidak dijaga oleh polisi. Karenanya akan sangat baik apabila semua pos bisa dijaga polisi setiap waktu. Begitu terjadi pelanggaran maka pelakunya akan segera tertangkap dan dikenai sanksi. Pengendara yang pernah terkena sanksi berarti memiliki pengalaman yang tidak menyenangkan. Seringnya pengendara terkena sanksi akan membuat ia jera melakukan pelanggaran lagi.

Apabila masalahnya adalah keterbatasan personil polisi sehingga pos-pos banyak yang tidak terjaga, maka masalahnya akan menjadi berlarut-larut. Kecuali bila ada penambahan personil dengan segera. Apabila kosongnya pos-pos itu karena polisi jaga tidak sepenuhnya menunaikan tugas maka operasi patuh juga

perlu dikenakan kepada polisi-polisi yang lalai bertugas, tidak hanya bagi pengendara.

Di dalam psikologi, masalah kepatuhan terhadap hukum semata (baca: terhadap peraturan lalu lintas) memang kurang efektif dalam penerapan hukum di masyarakat. Kembali kepada pengertian diatas, kepatuhan terbatas hanya berbuat tidak melanggar aturan atau menghindari hukuman maka kepatuhan sikapnya hanya temporer. Akan sangat ideal bila peraturan-peraturan lalu lintas tidak sekedar dipatuhi tetapi juga tidak diinternalisasi. Apabila orang telah menginternalisasi peraturan maka dia akan sangat mematuhi setiap saat. Sebab bila ia melanggar apa yang sudah diinternalisasi, maka akan timbul konflik dalam dirinya, pada umumnya orang berusaha menghindari konflik-konflik.

Agar peraturan bisa diinternalisasi maka diperlukan lebih banyak usaha. Usaha-usaha seperti operasi Patuh sangat kecil efeknya bisa menimbulkan proses internalisasi. Kekuatan memaksa justru akan menyebabkan penolakan dalam internalisasi.

Kekuatan yang diperlukan dalam proses internalisasi adalah keahlian dan legitimasi disamping kredibilitas. Pada polisi kekuatan legitimasi jelas sudah dimiliki sebab mereka telah memiliki otoritas, peran, dan kedudukan yang jelas dalam masyarakat. Kekuatan keahlian polisi juga sudah ada, tetapi untuk bisa mempercepat internalisasi polisi masih perlu menambah kemampuannya. Karenanya perlu minta bantuan pada para pendidik, tokoh-tokoh masyarakat, psikolog, ahli hukum, dan ahli-ahli lain yang terkait.

Kredibilitas polisi, sekali lagi, memang sangat diperlukan. Citra negatif berarti kredibilitasnya juga kurang baik. Makanya tidaklah berlebihan bila tuntutan masyarakat terhadap polisi agar lebih *manis* dalam memperlakukan masyarakat pada umumnya terus didengungkan. Bukan hanya karena ada tujuan tertentu polisi kemudian menjadi baik, tetapi polisi sendiri sebenarnya sangat perlu memiliki citra yang baik.

Pada akhirnya memang tidak adil bila kita semua terlalu menuntut polisi untuk mengatasi masalah kepatuhan berlalu lintas. Tugas yang berat itu harus dibantu oleh semua pihak.

** Penulis adalah dosen di Fakultas Psikologi dan asisten peneliti pada Puslit Kependudukan UGM*