

## MANAJEMEN PENDIDIKAN MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PRIMA KEPOLISIAN MELALUI PERUBAHAN *MIND SET* DAN *CULTURESET*

(Studi Kualitatif Pada Proses Pendidikan di LEMDIKLAT Polri)

Dr. Siskamto Setro Widodo

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ganesha, Jakarta

### ABSTRAK

*Jaminan konstitusional atas peran Lembaga Pendidikan dan Latihan (Lemdiklat) Polri memungkinkan untuk berkembang, baik jumlah maupun mutunya. Tetapi, kenyataan di lapangan menunjukkan hal yang berbeda. Mengambil kasus Setukpa Polri Sukabumi sebagai salah satu pusat Pendidikan Pengembangan Umum (Dikbangum) Perwira Polri di Indonesia, membuktikan bahwa kentalnya komitmen elit organisasi, kejelasan visi dan misi organisasi, pengalaman sejarah, dan kemampuan finansial untuk membangun sistem pendidikan, belum mampu merubah “Mind Set” dan “Culture Set” anggota, meskipun telah mereformasi internal dan berumur hampir seabad, prestasi layanan prima kepolisian pada masyarakat di Indonesia masih belum optimal. Tertarik oleh kondisi tersebut, penelitian ini difokuskan kepada manajemen pendidikan di Lembaga Pendidikan dan Latihan (Lemdiklat) Polri Jakarta serta Pelayanan prima kepolisian di Setukpa Polri Sukabumi, tentang : Perubahan “mind set” dan “culture set” polri, serta perbaikan mutu pelayanan prima kepolisian kepada masyarakat. Penelitian ini menemukan beberapa hal. Pertama, Manajemen pendidikan tentang nilai-nilai yang dikembangkan beserta arah dan kebijakan pendidikan oleh Lemdiklat Polri Jakarta perlu diselaraskan dengan Sistem Pendidikan Nasional,, Kedua : visi, etos kerja, dan administrasi pendidikan yang diimplementasikan belum teraktualisasi secara cerdas ke dalam upaya dan kapasitas ketauladanan unsur pimpinan yang cocok untuk perubahan. Ketiga, nilai-nilai budaya organisasi polri belum sepenuhnya ditransformasi menjadi faktor-faktor penguat dan kohesivitas budaya anak didik. Keempat, perbaikan mutu pelayanan prima kepolisian berfokus pada peningkatan mutu proses pembelajaran, tetapi upaya tersebut belum disadari sebagai program by design sehingga kejelasan dan capaian targetnya seringkali tidak terukur.*

**Kata Kunci :** Pola Pikir , Budaya Kerja

### PENDAHULUAN

Sejak ditetapkannya Amandemen Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Bab XII tentang Pertahanan dan Keamanan Negara, Ketetapan MPR RI Nomor VI/MPR/2000, dan Ketetapan MPR RI Nomor VII/MPR/2000, secara konstitusional telah terjadi Perubahan yang menegaskan rumusan tugas, fungsi, dan peran Kepolisian Negara Republik Indonesia, serta pemisahan kelembagaan Tentara Nasional Indonesia (TNI) dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) sesuai dengan peran dan fungsi masing-masing. Gerakan arus reformasi sudah dimulai sejak 1 April 1999 merupakan amanat rakyat kepada Polri untuk kembali pada jatidirinya, yaitu sebagai polisi sipil (civilian police) yang melayani dan berpihak pada warga masyarakat sebagai stake holder, bukan pada pihak yang lain atau penguasa. Reformasi pada aspek kultural (culture set) adalah salah satu

bidang yang tetap menjadi perhatian sangat penting dalam rangkaian agenda grand strategy reformasi Polri, selain reformasi pada aspek “struktural, kultural dan instrumental”. (Grand Strategi Polri – 2010-point 7). Perubahan sikap dan perilaku (mind set and culture set) bagi personel Polri Belum seimbang pelayanannya Polri dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya terhadap tuntutan reformasi baik structural, instrumental, dan kultural yang sedang dibangun (exploitation) dengan baik, maka citra Polri yang selama ini melekat yakni “tidak profesional, arogan, militeristik, dan cenderung melakukan kekerasan” maka hal itu dapat dihilangkan. Berbagai program dalam rangka akselerasi guna mengubah mindset dan culture set Polri menjadi sasaran utama dalam memberikan pelayanan prima yang berdampak nyata pada perubahan secara signifikan dapat mempengaruhi citra Polri di mata masyarakat.

MENENGAH ..... Mengacu pada tugas, fungsi dan peran Lemdiklat Polri dituntut untuk mampu melakukan berbagai upaya dalam membentuk dan membangun kualitas sumber daya manusia Polri yang profesional, bermoral, dan modern serta berwawasan global atau internasional untuk mewujudkan budaya bangsa yang penuh nilai – nilai luhur yang terkandung dalam Pancasila, Tri Brata dan Catur Prasetya.

## **RUMUSAN DAN PEMBATASAN MASALAH.**

### **1. Perumusan Masalah Penelitian.**

Dari latar belakang masalah penelitian dapat disimpulkan bahwa permasalahan masih belum seimbang kualitas pelayanan prima kepolisian terhadap tuntutan arus reformasi masih belum terjawab. Sehingga dimulai dari mengedepankan Lembaga pendidikan untuk meningkatkan mutu lulusan yang relevan dengan tuntutan arus reformasi sebagaimana dijelaskan pada gambar di bawah ini :

Gambar 1.1. Kerangka Pikir Manajemen Pendidikan Pelayanan Prima Kepolisian.

Mulyasana, D : dalam bimbingan disertasi 2013. Dari Kerangka Pikir manajemen pendidikan dan latihan Polri tergambar bahwa belum seimbang pelayanannya prima kepolisian dengan tuntutan reformasi sehingga diperlukan system penjaminan peningkatan mutu pelayanan Polri yang relevan dengan tuntutan masyarakat dimulai dari proses pendidikan di Lembaga pendidikan dan latihan Polri.

### **2. Batasan Masalah Penelitian**

Penelitian : “Manajemen Pendidikan Pelayanan Prima Kepolisian tentang percepatan Perubahan “mind set dan culture set” Polri meliputi cakupan yang sangat luas.

Demi fokusnya penelitian ini dengan mempertimbangkan faktor efisien dan efektifnya waktu, tenaga termasuk biaya penelitian, maka dalam pembahasannya dibatasi pada hal – hal sebagai berikut :

a. Lokasi penelitian difokuskan pada LEMDIKLAT Polri (Jakarta) dan salah satu jajaran Lembaga Pendidikan Polri (LEMDIKLAT Polri), yaitu : di Sekolah Pembentukan.

OUTCOME	OUT PUT
Pelayanan	Fisik / prima
Prima	, - Intelek/luas

PROSES

## TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN.

### 1. Tujuan Umum :

Memahami manajemen pendidikan untuk meningkatkan mutu pelayanan prima kepolisian melalui proses perubahan “mind set” dan “culture set” di Lembaga Pendidikan Polri Jakarta dan Setukpa Polri (Sukabumi).

### 2. Tujuan Khusus :

- Untuk memperoleh gambaran dan Implementasi tentang arah, kebijakan, dan program pendidikan tentang nilai-nilai perubahan untuk meningkatkan layanan prima Kepolisian di Indonesia.
- Menginventarisir masalah-masalah yang dihadapi Polri dalam menyelenggarakan pendidikan Polri untuk meningkatkan pelayanan prima Polri .
- Revitalisasi langkah-langkah perbaikan pendidikan Polri ke depan dengan sistem pelayanan prima kepolisian di Indonesia.

### 3. Manfaat Penelitian.

Melalui temuan indicator nilai-nilai dalam penelitian ini, dipadukan dengan gambaran-gambaran proses pendidikan Perwira Pertama Polri beserta implementasinya di lapangan, maka diharapkan dapat memberikan manfaat :

- Secara teoritis : Penelitian ini dapat memperkaya khasanah dalam mengembangkan disiplin ilmu Manajemen Pendidikan
- Secara Praktis : Hasil penelitian ini akan bermanfaat untuk mengembangkan dan mempertajam teori dan konsep manajemen pendidikan
- Manfaat lain adalah merupakan kontribusi peneliti agr dapat dijadikan masukan bagi pimpinan Polri sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan langkah kebijakan selanjutnya.

## ASUMSI PENELITIAN.

Tugas manajemen adalah mendorong dan memfasilitasi perbaikan mutu pekerjaan yang dilakukan oleh anggota/bawahannya. Pelayanan prima adalah mutu jasa/pelayanan atau produk yang menyamai atau melebihi kebutuhan dan harapan pelanggannya. Mutu adalah paduan sifat - sifat barang atau jasa, yang menunjukkan

kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, baik kebutuhan yang nyata maupun yang tersirat.

Manajemen konvensional yang dimanej melalui unsur 3M, yaitu “men, money dan materials” atau quality/mutu dari barang dan/atau jasa (pelayanan) yang dihasilkan yang berisi prosedur-prosedur kerja agar dalam organisasi setiap orang mau berusaha bekerja keras secara terus menerus memperbaiki jalan menuju sukses.

Pelayanan prima adalah revitalisasi yang berarti menjadikan sesuatu menjadi vital, bermanfaat atau penting Kembali dengan memberikan sentuhan-sentuhan baru. Revitalisasi dalam tubuh Polri merupakan langkah untuk menghidupkan, membangun dan memberdayakan kembali nilai-nilai kemampuan yang telah dimiliki oleh Polri disegala bidang yang selama ini belum dapat diwujudkan secara maksimal dalam menghadapi tantangan tugas dan fungsinya.

Dari pendapat tersebut di atas dapat diketengahkan bahwa: LEMDIKLAT Polri dipandang sebagai organisasi yang kompleks dan penuh nilai sehingga perlu mendapatkan perhatian yang bersifat multi daya dengan memberikan suritauladan kepada satker-satker jajaran yang berada dibawahnya. Salah satu daya yang sangat berpengaruh adalah nilai-nilai perubahan yang membentuk mind set dan Culture set bagi setiap anggota Polri sebagai Subjek penyelenggara pendidikan yang menjadi tumpuan dan harapan demi terwujudnya pendidikan pelayanan prima kepolisian.

Nilai-nilai perubahan tersebut harus ditransformasikan terhadap peserta didik (input) tenaga kependidikan, kurikulum, biaya, dan fasilitas pendidikan (raw input), lingkungan dan masyarakat (environmental input), melalui proses pembelajaran bimbingan dan pelatihan untuk menghasilkan lulusan (out put) yang memiliki seperangkat pengetahuan (kognitif), sikap (afektif) dan keterampilan (skill), kecerdasan emosional dan spiritual yang dirumuskan bersama sebagai tujuan sekolah.

## **LANDASAN TEORI**

### **a. Landasan Teologi.**

Terdiri dari (1) dimensi spiritual, ketauhidan atau ketuhanan. (2). Dimensi individu manusia sebagai potensi personal, dan (3). Dimensi alam sebagai lingkungan dan masyarakat untuk beradaptasi dan bergaul sesamanya. Secara lebih komprehensif. Dasar teologi dalam penelitian ini adalah “Al-Qur’an, Surat Al-alaq ayat 1-5, Artinya: Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhan-mu yang menciptakan(1); Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah(2); Bacalah, dan Tuhan-mu lah yang paling pemurah(3); yang mengajar (manusia) dengan perantaran “kalam.(4); Dia mengajar kepada manusia apa yang tidak diketahu (5).

Sedangkan ayat lain dalam “Al-Qur’an, Surat Ash Shaaff” ayat 4. Kaitannya dengan penelitian ini adalah ketika membuka kembali ayat-ayat yang terukir indah dalam surat Ash Shaaffat tersebut, banyak sekali kandungan tentang manfaat

serta konsep-konsep strategis sebagai pedoman dalam berorganisasi dan kerja sama (berjamaah) dalam sebuah barisan yang teratur dan kokoh, yaitu: tentang konsep berjamaah di dalam Islam dikaitkan dengan membangun team (Team Building) yang solid dalam berorganisasi.

Dalam surat ini yang dapat dijadikan acuan berorganisasi terdapat lima konsep besar yang harus ada sehingga dapat diimplementasikan untuk mewujudkan organisasi yang kokoh. Yaitu, (1). Kesesuaian konsep, (2). Soliditas tim (TeamWork), (3). Ketepatan mengukur dan mengetahui kekuatan dan tantangan, (4). Konsep kesungguhan dalam bekerja dan berjuang, serta (5). Memiliki kader yang militan (kader yang solid)

## **TEORI YANG MELANDASI.**

### **1. Total Quality Manajement (TQM).**

Mutu adalah jasa/pelayanan atau produk yang menyamai atau melebihi kebutuhan dan harapan pelanggannya. Mutu adalah paduan sifat-sifat barang atau jasa, yang menunjukkan kemampuan nya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, baik kebutuhan yang nyata maupun yang tersirat. Teori ini menjelaskan bahwa : Penerapan TQM meliputi lima unsur utama, yaitu : a) Arah dan sistem manajemen, b) Pemberdayaan sumberdaya manusia, c) Fokus pada pelanggan, d) Pengambilan keputusan selalu berdasarkan fakta/data. e) Penggunaan teknologi yang tepat untuk mendukung unsur yang lain.

Mutu berawal dari diri kita sendiri, dan Mutu adalah naluri manusia kita selalu mengharap, bahkan menuntut, mutu dari orang lain. tetapi orang lain juga selalu mengharap dan menuntut mutu dari diri kita. Ada tiga “K” sebagai kebutuhan dasar untuk memperbaiki mutu, yaitu komitmen, koordinasi dan kompetensi.

Gambar 2.1. : Tiga “K” (Komitmen, Koordinasi dan Kompetensi) sebagai kebutuhan dasar memperbaiki mutu Pelayanan jasa.

### **MUTU PELAYANAN JASA PELANGGAN PEMBERI JASA KEBUTUHAN, HARAPAN, JASA YANG BERMUTU, PUAS**

Perlu ada interaksi antara pelanggan dan pemberi jasa.

### **2. Teori Manajemen Strategi**

Strategi diyakini sebagai alat untuk mencapai tujuan. Manajemen strategik adalah serangkaian keputusan manajerial dan kegiatan- kegiatan yang menentukan keberhasilan Sumber : Ditjen Dikti/PMU-HEDS/1996 perusahaan dalam jangka panjang. Kegiatan tersebut terdiri dari perencanaan strategik, pelaksanaan atau implementasi dan evaluasi. Sedangkan proses manajemen strategik adalah cara yang akan dilakukan para penyusun strategi menentukan tujuan-tujuan dan juga membuat keputusan-keputusan strategik. Keputusan ini meliputi definisi bisnis, produk

yang dibuat, pasar yang dilayani, fungsi-fungsi yang dilaksanakan dan kebijaksanaan-kebijaksanaan utama yang diperlukan perusahaan untuk melaksanakan keputusan-keputusan tadi agar tujuan perusahaan dapat tercapai.

Manajemen strategik pada hakekatnya mengandung hal penting yang dapat dijadikan acuan pengelolaan organisas, yaitu :

- a. Manajemen strategik terdiri dari tiga macam proses manajemen yaitu pembuatan strategi, penerapan strategi dan evaluasi atau control terhadap strategi.
- b. Manajemen strategik memfokuskan pada penyatuan penggabungan atau integrasi aspek - aspek pemasaran riset dan pengembangan, keuangan atau akuntansi dan produksi atau operasional dari sebuah bisnis.

Jadi manajemen strategik diartikan sebagai rangkaian kegiatan pengambilan keputusan yang bersifat mendasar dan menyeluruh disertai penerapan cara melakukannya, yang dibuat oleh manajemen puncak dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuannya secara efektif dan efisien.

Dari pengertian tersebut terdapat beberapa aspek yang penting antara lain:

- a. Manajemen strategik merupakan proses pengambilan keputusan berbagai prosesnya berlangsung dapat dilakukan dengan mengimplementasikan teori spectrum pengambilan keputusan yang telah diuraikan terdahulu.
- b. Keputusan yang diterapkan bersifat mendasar dan menyeluruh berarti dikarenakan dengan aspek-aspek yang penting dalam kehidupan sebuah organisasi, terutama tujuannya dengan cara melaksanakan atau cara mencapainya.
- c. Pembuatan keputusan tersebut harus dilakukan atau sekurang- kurangnya melibatkan pimpinan puncak, sebagai penanggung jawab utama pada keberhasilan atau kegagalan organisasinya.
- d. Pengimplementasian keputusan tersebut sebagai strategi organisasi untuk mencapai tujuan strateginya dilakukan oleh seluruh jajaran organisasi, dalam arti seluruhnya harus mengetahui dan menjalankan peranan sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing.

## **METODE PENELITIAN.**

### **1. Pendekatan penelitian.**

Penelitian ini mengandalkan pendekatan kualitatif (positivisme) rasionalistik, yaitu suatu metode yang mendudukan objek spesifik dalam totalitas holistik Pokok-pokok pendekatan kualitatif rasionalistik sebagaimana diuraikan oleh Muhadjir, diringkaskan berikut ini.

- a. Berpikir rasionalistik.
- b. Konseptualisasi teoretik itu penting, tetapi harus disadari bahwa kemampuan konseptualisasi teoretik bukan sekadar memparsialkan objek, melainkan melihat kesatuan holistiknya.
- c. Ragam tata pikir logik. Metode penelitian kualitatif rasionalistik mengenal tata pikir logik lain di samping tata pikir relasi yang mendominasi pendekatan positivistik.
- d. Desain penelitian kualitatif rasionalistik bertolak dari kerangka teoretik yang dibangun dari pemaknaan hasil penelitian terdahulu, teori-teori yang dikenal, buah pikiran para pakar, dan dikonstruksi menjadi sesuatu yang mengandung sejumlah problematik yang perlu diteliti lebih lanjut.
- e. Penarikan kesimpulan dan pemaknaan. Membuat kesimpulan bagi rasionalisme tidak sekadar menyajikan hasil analisis fragmentarik, melainkan menyajikan sesuatu yang dapat menjadi bagian penting dari \*-suatu tesis baru, atau lebih jauh lagi membangun teori baru.

## 2. Latar Dan Sumber Data Penelitian

### a. Latar Data Penelitian

Data primer diperoleh dalam bentuk verbal atau kata-kata berupa ucapan lisan dan perilaku dari subjek (informan) berkaitan dengan manajemen pendidikan pelayanan prima kepolisian. Sedangkan data sekunder bersumber dari dokumen-dokumen, foto-foto, dan benda-benda yang dapat digunakan sebagai pelengkap data primer.

- 1) Data primer tentang pelayanan prima kepolisian, melalui observasi.
- 2) Data sekunder antara lain dokumen tentang : (1) Data personal dan kesiswaan; (2) Pendidik dan kependidikan; (3) Sarana dan prasarana; (4) Struktur organisasi; (5) Arah dan kebijakan serta program manajemen; (6) Prestasi; (7) Peraturan atau tata tertib; (8) Sejarah sekolah dan tokoh-tokoh yang berpengaruh; serta (9) Data ISO (9001-2008), SOP, *Job Discription* dan instruksi kinerja.

### b. Sumber Data Penelitian

1) Peneliti sebagai instrument dapat berinteraksi dengan responden dan lingkungan yang ada, memiliki kepekaan dan dapat bereaksi terhadap stimulus yang diperkirakan bermakna bagi penelitian.

2) Peneliti dapat menyesuaikan diri terhadap semua aspek keadaan dan dapat memahami situasi dalam segala selukbeluknya. Sebagai "human instrument", peneliti dapat mengumpulkan aneka ragam data pada situasi dan kondisi, jenis

dan tingkatan, karena sifat holistic penelitian kualitatif menuntut kemampuan menangkap fenomena dan segala konteksnya secara simultan.

3) Peneliti dapat merasakan, memahami, dan meneladani secara kompeten dan simultan atas aneka peristiwa dan fenomena yang muncul secara kontekstual atau melalui proses interaksi. Peneliti dapat melakukan analisis, menafsirkan memaknai dan merumuskan kesimpulan.

Hanya peneliti sebagai instrument yang dapat mengambil kesimpulan berdasarkan data yang dikumpulkan pada saat tertentu dan dapat menggunakannya secara segera sebagai umpan balik untuk memperoleh penegasan, perubahan, perbaikan, atau penolakan atas aneka fenomena yang diperoleh dari responden. Dengan demikian dari awal penelitian sampai akhir penelitian, proses analisis data bisa dikerjakan dengan baik tanpa harus menunggu data itu bertumpuk-tumpuk. Dalam hal ini peneliti sudah harus berpikir keras dari awal sampai akhir penelitian.

Penelitian ini memilih lokasi pada Lembaga Pendidikan Polri (LEMDIKLAT) Jakarta.

### 3. Teknik Pengumpulan Data :

Untuk memperoleh data secara holistic dan integral, serta memperhatikan relevansi data dengan focus dan tujuan, maka dalam pengumpulan data penelitian ini digunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu: (1) Observasi partisipan; (participant observation); (2) Wawancara mendalam (*indepth interview*); dan (3) Study dokumentasi (*study of documents*).

Nilai adalah sifat-sifat (hal-hal) yg penting atau berguna bagi kemanusiaan; sesuatu yg menyempurnakan manusia sesuai dengan hakikatnya. Sedangkan Karakter adalah:

- a) Sifat-sifat kejiwaan, akhlak atau budi pekerti yang membedakan seseorang dari yang lain (KBBI).
- b) Cara berpikir dan berperilaku yang menjadi ciri khas tiap individu untuk hidup dan bekerjasama, baik dalam lingkup keluarga, masyarakat, bangsa dan negara. Individu yang berkarakter baik adalah individu yang bisa membuat keputusan dan siap mempertanggungjawabkan tiap akibat dari keputusan yang ia buat (KEMENDIKNAS).
- c) Kepribadian ditinjau dari titik tolak etis atau moral, misalnya kejujuran seseorang, biasanya mempunyai kaitan dengan sifat- sifat yang relatif tetap.

### 4. Pengecekan Kesahihan Data

#### a. Teknik analisis dan penafsiran data

Untuk penelitian ini penulis hanya akan mengecek kriteria derajat kepercayaan, kebergantungan dan kepastian. Teknik “triangulasi” terhadap sumber dan member



check, akan penulis gunakan untuk mengecek derajat kepercayaan, sedangkan kebergantungan dan kepastian, akan diperiksa dengan teknik audit trail.

Teknik triangulasi terhadap sumber dapat ditempuh dengan cara- cara:

- a) membandingkan data hasil pengamatan terhadap data hasil wawancara; pernyataan subjek di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi; apa yang dikatakan orang-orang mengenai situasi penelitian dengan apa yang mereka katakan sepanjang waktu;
- b) Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang lain dari berbagai latar belakang; dan
- c) Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

## **GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN**

Kondisi awal LEMDIKLAT Polri (Jakarta).

### **a. Visi LEMDIKLAT**

“Visi LEMDIKLAT : Mewujudkan Anggota Polri yang Memahami Jati Dirinya Sebagai Insan Pelindung, Pengayom dan Pelayan Masyarakat, Memiliki Integritas Moral Tinggi, Menguasai Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Kepolisian serta Profesional dalam Penerapannya, Didukung Jasmani yang Samapta serta Mewujudkan Polri dan Masyarakat Yang Patuh Hukum dan Mampu Mendukung Pelaksanaan Tugas-Sesuai Bidangnya. (RBP-II-2010)”.

### **b. Misi LEMDIKLAT**

- a) Menentukan arah dan kebijakan Manajemen Pendidikan sebagai pedoman pelaksanaan penyelenggaraan pendidikan bagi jajaran sesuai dengan strata tugas pokok, fungsi dan peranan masing-masing lembaga/Pusdid dan sekolah; Meningkatkan Kualitas Peserta Didik dan Penyelenggaraan Pendidikan,
- b) Memberikan pembekalan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berkaitan dengan tugas-tugas Kepolisian kepada seluruh personel dan calon personel Polri maupun anggota masyarakat dalam mengemban tugas Kamtibmas;
- c) Mengupayakan perluasan dan pemerataan kesempatan memperoleh pendidikan profesional Kepolisian yang bermutu bagi seluruh personel Polri; Meningkatkan profesionalitas dan akuntabilitas lembaga pendidikan Polri (LEMDIKLAT). Sehingga mampu menjadi pusat pemberdayaan / kulturalisasi kode etik Polri dan pusat ilmu pengetahuan dan teknologi. (RBP.II-2010).

## PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

### 1. Analisis Teori

#### a. Orientasi Pada Budaya Mutu.

Mutu juga bisa dilihat sebagai kualitas dari pengadaan pendidikan atau mutu pendidikan itu sendiri.

Pendekatan metafisik (metaphysical belief), mutu dipandang sebagai sesuatu yang tidak hanya bisa dianalisis secara deskriptif tapi juga dianalisis secara evaluatif atau sesuatu yang bisa diukur.

#### b. Orientasi Pada Kepuasan.

Pada dasarnya tujuan institusi pendidikan adalah untuk menciptakan dan mempertahankan kepuasan pemangku kepentingan (stakeholders). Sistem penjaminan mutu menyatakan bahwa salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengukur mutu suatu produk atau jasa adalah kemampuan produk/jasa tersebut dalam memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh pemangku kepentingan (stakeholders).

### 2. Nilai-nilai perubahan Manajemen pendidikan.

Nilai-nilai perubahan yang perlu dikaji menuju "civilian police" guna mewujudkan pelayanan prima kepolisian yang disesuaikan dengan tuntutan reformasi, maka perlu reposisi dan revitalisasi tugas pokok, fungsi dan peranan Polri adalah sebagai berikut

a. Perlunya pemulihan seluruh kewenangan yang seharusnya berada di tangan Polri, serta menanggalkan seluruh tugas, fungsi dan tanggung jawab yang memang selayaknya tidak dibebankan kepada Polri untuk menjadi polisi yang profesional.

b. Pemberdayaan Polri secara berkesinambungan, secara alamiah memang merupakan tuntutan jaman, agar Polri dapat mengatasi tantangan masa depan. Dengan demikian, pemberdayaan Polri tidak sekedar menjadi slogan yang mengiringi arus reformasi di negeri ini, tetapi merupakan kebutuhan penting dan mendesak bagi Polri agar dapat tetap eksis dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Untuk tujuan itulah kajian ini dilakukan, agar dapat memberikan sumbangsih pemikiran bagi pengembangan Polri dalam menghadapi tuntutan dan tantangan masa depan yang semakin kompleks.

c. Kemandirian telah menyadarkan Polri, perlunya melakukan pergeseran paradigma baru. Disadari selama ini, cara pandang Polri terhadap dirinya telah menyimpang jauh dari kaidah-kaidah umum kepolisian universal. Beberapa paradigma yang telah bergeser, antara lain : a). Dari karakter militeristik bergeser ke karakter polisi sipil (civilian police); (b) Dari abdi negara kepada pelayan masyarakat; (c) Dari sikap antagonis terhadap masyarakat ke protagonist; (d) Dari kebijakan sentralisasi ke kebijakan desentralisasi; (e) Dari manajemen totaliter ke manajemen

partisipatif; (f) Dari kepemimpinan otoriter ke kepemimpinan demokratis; (g) Dari perpolisian reaktif ke perpolisian proaktif dan berbasis kemasyarakatan.

**3. Implementasi Arah, Kebijakan, dan Pogram Pendidikan Polri Setukpa LEMDIKLAT Polri Sukabumi,** sebagai unsur pelaksana pendidikan yang menyiapkan peserta didik dari Brigadir Polri menjadi Inspektur Polri harus menyentuh dimensi dasar

## **SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI**

### **1. Simpulan Umum.**

Secara umum untuk menjawab tantangan dan tuntutan reformasi tentang tugas pokok, fungsi dan peranannya, maka Polri telah, sedang dan akan terus melakukan perubahan tentang nilai-nilai manajemen pendidikan,. Namun hal ini belum sepenuhnya mengubah “mind set maupun culture set setiap personil secara keseluruhan,.

### **2. Simpulan Khusus.**

a. Visi, Misi, tujuan, sasaran, dan strategi manajemen pendidikan telah dirumuskan oleh LEMDIKLAT Polri, yaitu untuk meningkatkan mutu pelayanan prima kepolisian dengan mewujudkan anggota polri yang memahami jati dirinya sebagai insan pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat, memiliki integritas moral tinggi, menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi kepolisian serta profesional dalam penerapannya, didukung jasmani yang samapta serta mewujudkan polri dan masyarakat yang patuh hukum dan mampu mendukung pelaksanaan tugas- sesuai bidangnya.

b. Secara spesifik program pendidikan tentang nilai-nilai perubahan “mind set” dan “culture set” dapat disimpulkan sebagai berikut:

c. Temuan hasil penelitian tentang penyelenggaraan pendidikan yang dilaksanakan di betukpa Polri Sukabumi dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Rumusan nilai-nilai manajemen pendidikan dan indikator keberhasilannya terkandung dalam dasar negara “Pancasila”, pedoman hidup “Tri Brata” dan pedoman kerja “Catur Prasetya” serta “Paradigma baru“ dan Komitmen Moral Polri yang secara dinamis dijabarkan menjadi pedoman perilaku setiap anggota Polri.;
- 2) Perubahan pola pikir (*mindset*).;
- 3) Perubahan budaya kerja (*cultureset*), meliputi :
- 4) Implementasi program manajemen pendidikan seiring dengan tuntutan perubahan sebagaimana tertuang dalam revitalisasi 9 program unggulan

### 3. Implikasi.

- a. Arah dan kebijakan program pendidikan polri yang memahami jati dirinya sebagai insan pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat, melalui rekonstruksi model manajemen pendidikan, LEMDIKLAT Polri memupuk nilai-nilai perubahan yang relevan melalui model “procces oriented” bukan “task oriented dikarenakan harapan masyarakat masih lebih tinggi dari pada pelayanan yang diberikan Polri.
- b. Hasil temuan penelitian berkaitan dengan penyelenggaraan pendidikan yang dilaksanakan di Setukpa Polri Sukabumi, megawali langkah perubahan pola pikir (mindset) dibandingkan internalisasi kultural yang alami (naturalization). Implikasi program manajemen pendidikan seiring dengan tuntutan perubahan, tertuang dalam Grand Strategi Polri dan Rencana Strategis ”(Road Map)” pembangunan organisasi Polri, baik jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang menuju “Strave for Excellence” pada tahun 2025, dan “komitmen moral” menjadikan organisasi Polri menuju “Word Class Organization”, diperlukan rumusan yang spesifik tentang Indikator-Indikator keberhasilan.

Revitalisasi langkah-langkah perbaikan pendidikan Polri ke depan dengan sistem pelayanan prima kepolisian di Setukpa Polri Sukabumi. Bertujuan untuk meningkatkan mutu pendidikan dengan mengembangkan budaya organisasi berfokus kepada penajaman fungsi dinamisnya,

Temuan – temuan lain hasil penelitian berkaitan dengan penyelenggaraan pendidikan dapat diketengahkan sebagai berikut :

- a. Rekrutmen terhadap kebijakan seleksi dan pengembangan kapasitas pendidikan mengharuskan unruk dikaji ulang untuk menjamin ketepatan yang terukur.
- b. Peninjauan kembali terhadap pola pembinaan dan pengasuhan sebagai salah satu instrumen pembinaan, dan jabatan tidak sesuai dengan pangkat,
- c. Implikasi operasional terhadap komponen sistem dan gugus kinerja sistem pembelajaran dapat diasumsikan sebagai kondisi yang linier,.
- d. Target hasil belajar dicapai, modus layanan belajar dan pemecahan kesulitan belajar, program-program penguatan kompetensi pendidik dilakukan “by design”,.
- e. Budaya organisasi (Culture Set) : “pimpinan yang melayani bawahan” dengan seperangkat nilai yang diyakini dan dikomunikasikan antar personil, tidak boleh berhenti sebatas retorika dan asumsi belaka,

#### 4. Rekomendasi.

Berdasarkan simpulan dan implikasi hasil penelitian ini, selanjutnya penulis menyetujui rekomendasi berikut ini.

##### a. Kepada Lembaga penentu arah dan kebijakan (LEMDIKLAT Polri) :

- 1) LEMDIKLAT melakukan penataan kembali tentang jenjang jenis dan jalur pendidikan yang disesuaikan dengan amanat undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang system pendidikan nasional
- 2) Dalam merumuskan tujuan pendidikan agar lebih fokus (spesifik)
- 3) Meninjau kembali pola rekrutmen yang diberlakukan selama ini
- 4) Melakukan penyediaan 10 komponen pendidikan dan pengawasan melekat
- 5) Kompetensi kurikulum seyogyanya berkomitmen kepada tiga hal.

##### b. Bagi Penyelenggara Proses Pendidikan (Setukpa Polri).

- 1) Ketauladanan dari setiap unsur pimpinan, tidak boleh berhenti sebatas retorika dan asumsi belaka,
- 2) Pendidik dan pengasuh di Setukpa hendaknya memenuhi syarat kualifikasi pendidikan sesuai yang diamanatkan UU.
- 3) Lembaga perlu menginventarisir masalah-masalah yang dihadapi dalam implementasi nilai-nilai inti Standar Kompetensi
- 4) Setukpa Polri dipandang perlu menentukan langkah-langkah antisipatif ke depan dengan memotivasi peserta didik untuk mengikuti proses pembelajaran, proses pengasuhan dan proses pembinaan fisik

##### c. Bagi Para Ahli, Peneliti, dan Kalangan Pemerhati Pendidikan.

Bagi para ahli, kalangan pemerhati dan peneliti pendidikan Polri,

- 1) Senantiasa membuka diskursus dan telaah komprehensif demi mencari dan menemukan beragam alternatif, model, paradigma, dan penghampiran pendidikan Polri untuk hasil didik, budaya organisasi dan kebermutuan pendidikan Polri yang responsif.
- 2) Lebih jauh, memungkinkan pula dirancang instrumen yang lebih pas untuk membangun dan mengevaluasi kinerja kepolisian.

#### DAFTAR PUSTAKA

Markas Besar Polri, 2008, Naskah Sistem Pendidikan Kepolisian Negara Republik Indonesia.

- Anwar dan Hidayat. (2000). *Administrasi Pendidikan, Teori, Konsep dan Issue*, Bandung : PPs UPI.
- Arikunto, S. (1996). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Blaug, M. (1996). *Economics of Eduvations*. The Penguin Press. Blocher, E.J. (2000). *Cost Management a Strategic Emphasis*. Salemba Empat-Mc Grow-Hill Companies, Inc. Jakarta Terjemahan oleh Ambarriani Susty A.
- Bogdan R and Biklen. (1999). *Qualitative Research for Education : An Introduction to Theory and Methodes*. Boston : Allyand Bacon, Inc.
- Bowen, H.R. (1981). *The Costs of Higher Education*. San Francisco, California.
- Bower, R.H. (2000). *The Costs of Higher Education*. Jossey-Bass Publishers.
- Bray, M. & Thomas M.R. (1998). *Financing of Education in Indonesia*. Asian Development Bank. Comparative Education Research Centre. The University of Hongkong.
- Burhanudin. (1994). *Analisis Administrai, Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan*. Jakarta: Bumi Laksana.
- Chowdury, S.A.(1998). *Financing of Education in Indonesia*. Asian Development Bank. Comparative Education Research Centre. The University of Hongkong.
- Cohn, E. (1979). *The Economics of Education*. Cambridge, Massachusetts, Usa Ballinger Publishing Company.
- Coombs, H.P. & Jascques, H. (1972). *Managing Educational Cost*. Oxford University Press.
- Depdiknas. (2001). *Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Persekolahan Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah*. Dirjen Pendidikan Dasar dan Menengah. Proyek Peningkatan Sistem Evaluasi Nasional. Jakarta.
- Dye,T.R. (1978).*Understanding Public Policy*. Congress Conal Quarterly Press.Washington DC.
- Gaffar, F. (2000). *Perencanaan Pendidikan: Teori dan Metode*. Jakarta: PPL PTK Ditjen Dikti Depdikbud.
- Jalal. F dan Supriadi, D. (Eds) (2001). *Reformasi Pendidikan dalam Konteks Otonomi Daerah Otonomi Daerah*. Yogyakarta : Adicita Karya Nusa.
- Jones, CHO. (1985). *An Introduction to Study of Public Policy*. Terjemahan Ricky Istanto. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. Makmun, A. Sy. (1986).

- Analisis Posisi Pembangunan Pendidikan. Jakarta: Biro Perencanaan Depdikbud RI.
- Mulyana, D. (2002). Metodologi Penelitian Kualitatif (Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya). Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Mulyasa, E. (2007). Standar Kompetensi dan Sertifikasi Guru. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya.
- Nasution. (1992). Metodologi Penelitian Naturalistik Kualitatif. Bandung: Tarsito.
- Permadi, D. dan Ramadhy, S. (2001). Bagaimana Mengembangkan Kecerdasan (Metoda Baru untuk Mengoptimalkan Fungsi Otak Manusia). Bandung: PT. Sarana Pancakarya Nusa.
- Sanusi, A. (1991). Studi Pengembangan Model Pendidikan Profesional Tenaga Kependidikan. Jakarta: Depdikbud IKIP Bandung. Sukmadinata, N.Sy. (2005). Metodologi Penelitian Pendidikan. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Sukmadinata, N.Sy. (2007). Panduan Penulisan Karya Ilmiah (Makalah, Laporan Buku, Tesis dan Disertasi). Bandung : PPs Uninus.
- Tilaar, H.A.R. (2002). Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Era Globalisasi: Visi, Misi dan Program Aksi Pendidikan dan Pelatihan Menuju 2020. Jakarta: Grasindo.
- Endang Wirjatmi Trilestari. *Filosofi Strategi Dan Teknik Pelayanan Prima Di Sektor Publik*. usepmulyana.files.wordpress.com Inti Dari Quick Win. Majalah Jagratara, Edisi XLVI April 2009.
- Keputusan Menteri Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003. Pelayanan Prima (Service Excellence). Internet. Post by Sariaman.arts blog's. Januari 2010.
- Reformasi Birokrasi Polri Dalam Bingkai Kemandirian Dan Profesionalitas. Internet Posted on September 5, 2011
- S.Y. Wenas, Drs, Irjenpol (Deputi Kapolri Bidang Operasi). Mewujudkan First Line Supervisor Yang Tangguh dan Terpercaya Dalam Percepatan Transformasi Kultural Organisasi Polri. November 2009.
- Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Indonesian (2007). Sistem Pendidikan Amerika. Dalam Indonesian online. Tersedia: <http://www.indonesian.anriintern.com/news/education> (10 Oktober 2010)
- Klein, F. (1991). *Politics Curriculum Decision-Making, Issues in Centralizing Curriculum*. New York: State Univrsity of New York Press.

- Machfud, A. (2009). Sistem Pendidikan di Amerika Serikat. Dalam pendidikan islam online. Tersedia: <http://www.pendidikanislamnet/index/php> (10 Oktober 2010).
- Wikipedia (2009). Amerika Serikat. Dalam Wikipedia online. Tersedia: [http://Wikipedia.go.id/data/Amerika Serikat](http://Wikipedia.go.id/data/Amerika%20Serikat). (17 September 2010).
- Zais, R.S. (1976). Curriculum Principles and Foundation. New York: Harpers and Row Publishe