

KAJIAN METODOLOGIS PENINGKATAN PELAYANAN MASYARAKAT DALAM ORGANISASI POLRI (Original Police Organization)

Oleh: Mayor Jenderal Polisi Drs. Soehardi

I. Umum

Polri sebagai salah satu Sub Sistem pelayanan dalam tatanan rekayasa pembangunan menjadi lembaga yang strategis karena fungsi dan peranannya menentukan citra dalam pemerintahan. Kedudukan tersebut dalam tatanan rekayasa pembangunan merupakan lembaga pelayanan yang sejajar dan berinteraksi dengan kelembagaan pelayanan pemerintah lainnya (lembaga pelayanan sumber daya). Dengan demikian sebagai lembaga pelayanan menanggung konsekuensi bahwa Polri harus berhadapan dengan lembaga-lembaga masyarakat yang membutuhkan perlindungan dan pengamanan baik langsung maupun tidak langsung dalam proses pelaksanaan pembangunan nasional. Dengan memperhatikan kedudukan tersebut dapat dikatakan bahwa Polri sebagai sub sistem dari sistem pembangunan di bidang keamanan dituntut harus merupakan lembaga yang mantap (systemic linkage) keberadaan dan kemampuannya. Sebab jika tidak lumpuhnya subsistem ini akan berpengaruh terhadap dinamika pembangunan dan pada gilirannya dinamika pembangunan tidak akan mampu mencapai tujuannya.

Dikatakan sebelumnya bahwa Polri merupakan kelembagaan pelayanan dalam tatanan rekayasa pembangunan namun jika dikaji secara hakiki sebenarnya tidak saja merupakan kelembagaan pelayanan atau pelayan ke-

lembagaan saja melainkan juga merupakan lembaga pelaksanaan (pengontrol/pengawas). Atas dasar pemikiran tersebut secara nyata keberadaan Polri di dalam sistem pemerintahan adalah merupakan lembaga yang berfungsi ganda (ABRI/CJS), maka logis apabila dengan fungsi gandanya tersebut Polri dituntut memiliki dinamika tinggi dalam upaya mencapai tujuan sesuai tugas pokoknya yang berbeda dengan kelembagaan.

Posisi Polri tersebut dalam bangunan kelembagaan pemerintah yang demokratis dan dalam perjalanan pembangunan ternyata menuntut perhatian semua pihak oleh karena pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kurang cocok bagi pengembangan masyarakat. Hal ini merupakan fenomena yang dihadapi Polri dan patut didudukkan untuk menemukan eksplanasi dan prediksinya. Kejelasan dan ramalan hasil kajian pada gilirannya akan dapat dipergunakan sebagai pegangan dalam upaya meningkatkan pelayanan masyarakat oleh Polri baik untuk kepentingan masyarakat maupun pemerintah.

Dari kenyataan tersebut di atas maka pengkajian terhadap fenomena pelaksanaan masyarakat tidak dapat dilakukan hanya secara parsial melainkan harus secara integral atau menyeluruh dalam batas lingkup organisasi Polri, dengan harapan deskripsi dinamika Polri dalam pelayanan masyarakat akan terurai secara lengkap dengan faktor-faktor atau variabel yang saling berhubungan

dan saling mempengaruhi satu sama lain dapat didudukkan sebagaimana mestinya.

Secara konkrit dapat dikatakan bahwa dinamika Polri tidak hanya ditentukan oleh kebijakan-kebijakan nasional yang bersifat politis saja melainkan juga dipengaruhi oleh situasi dan kondisi kehidupan masyarakat beserta ruang di mana kesatuan Polri berada. Hal ini disebabkan sistem wilayah masyarakat dapat mempengaruhi gerak kehidupan individu-individu dalam organisasi. Geomorfologi pegunungan, dataran dan juga pantai dapat menentukan perangai perilaku kehidupan serta pola-pola kebudayaan bagi pola perilaku anggota dalam menjalankan tugas sehari-hari. Maka menjadi benar apabila dalam kajian pelayanan masyarakat oleh Polri diarahkan untuk mencari kesamaan-kesamaan dari sesuatu yang berbeda, dan mencari perbedaan-perbedaan dari sesuatu yang sama melalui pengkajian yang dapat menggambarkan lingkup secara luas sebagai prasyarat generalisasi (keberlakuan umum dari kebenarannya).

II. Identifikasi Masalah

Dari Fenomena yang tertangkap selanjutnya dirumuskan masalah umum (general question) sebagai berikut:

"Faktor-faktor dinamika Polri yang mana terdapat kesenjangan antara kenyataan dan harapan sehingga fungsi pelayanan belum berkembang sesuai dengan harapan masyarakat dan bagaimana upaya meningkatkan kemajuan dinamika Polri tersebut."

Faktor-faktor tersebut secara umum dapat digolongkan ke dalam faktor internal dan eksternal; faktor internal adalah faktor-faktor di dalam tubuh organisasi/manajemen Polri itu sendiri; sedangkan faktor eksternal mencakup faktor-faktor fisik alam, sosial budaya dan ekonomi di mana kesatuan Polri berada dan tidak terlepas pula faktor pembinaannya, ketiga hal tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Sistem organisasi bagaimanakah dapat mencerminkan ciri pelayanan Polri di Kesatuan Polres/Polsek yang selaras dengan harapan masyarakat.

2. Sesuai dengan jenis pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Polri hingga saat ini, struktur organisasi Polres/Polsek yang bagaimanakah dapat mendukung ciri pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat.

3. Proses manajemen yang bagaimanakah sesuai dengan sistem dan struktur organisasi Polres/Polsek mampu menunjang dinamika Polisi dalam hal pelayanan kepada masyarakat.

4. Bagaimanakah bentuk sikap dan perilaku individu-individu di kesatuan Polres/Polsek yang mencerminkan ciri layanan Polri kepada masyarakat.

III. Maksud dan Tujuan

Konsep ini dimaksud untuk menjelaskan cara bagaimana dan langkah-langkah perbaikan dinamika Polri pada variabel apa yang perlu mendapat perhatian karena berbeda keberadaannya pada ekosistem yang jauh dan dekat dengan pusat fasilitas.

Sedangkan tujuannya ialah untuk memperoleh ketepatan unsur-unsur apa dalam organisasi Polri merupakan suatu penghambat yang memperlemah ataupun sebagai pelancar yang memperkuat laju dinamika pelayanan. Dari pengetahuan ini diharapkan akan diperoleh pegangan bagi upaya penelitian, perumusan program maupun rencana-rencana kegiatan pembenahan selanjutnya.

IV. Kegunaan

Konsepsi ini diharapkan dapat berguna sebagai acuan dalam rangka perbaikan pelayanan masyarakat oleh Polri di kesatuan-kesatuan Polres/Polsek.

V. Pendekatan Masalah

Masalah dinamika pelayanan masyarakat oleh Polri yang telah diperinci dengan seperangkat identifikasinya harus didekati secara integral atau secara menyeluruh melalui kerangka atau model yang sesuai dengan landasan faktual dan kerangka teoritis yang tepat. Empat pertanyaan dari permasalahan menggambarkan landasan faktual yang menunjukkan kejadian hubungan sebab akibat dari gerak kemajuan pelayanan masyarakat oleh Polri. Faktor-faktor yang bersifat internal

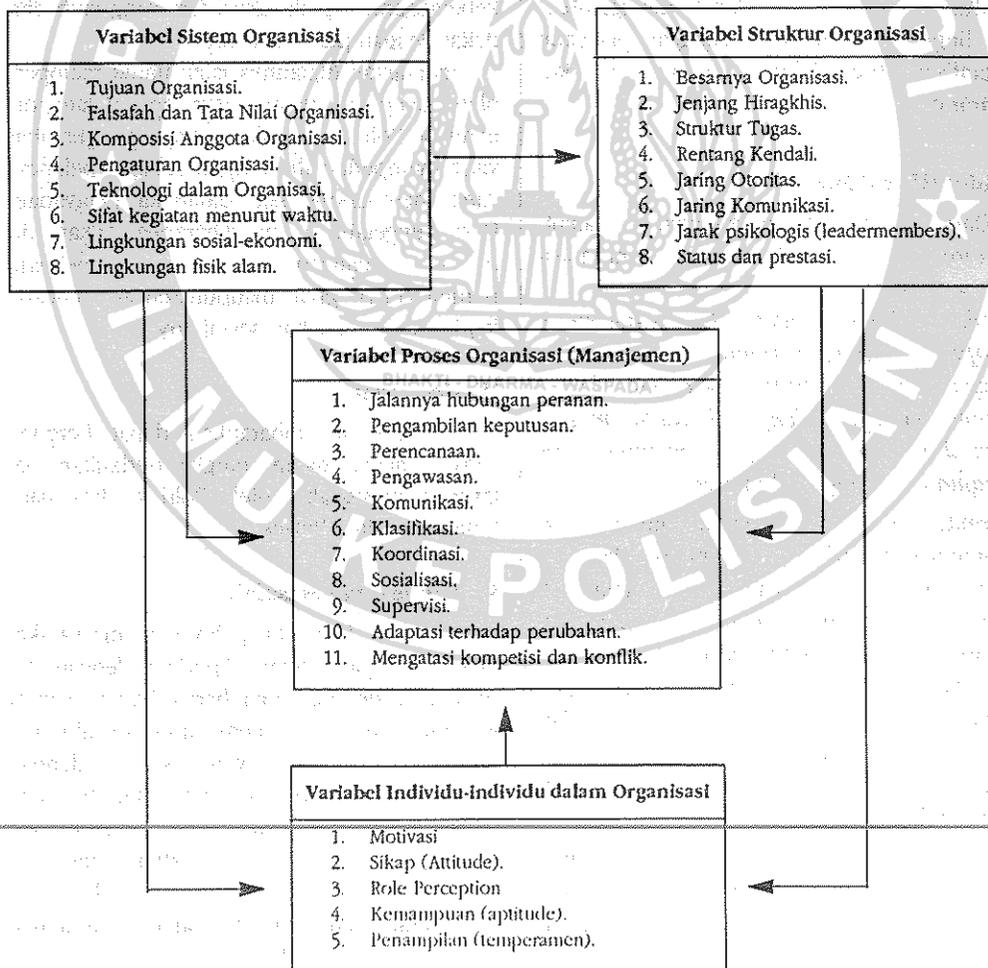
(faktor organisasi yang terdiri dari aspek keorganisasian dan aspek keanggotaannya) dan faktor-faktor yang bersifat eksternal (faktor-faktor fisik sosial budaya dan ekonomi di mana organisasi itu berada) serta faktor pembinaanya termasuk kebijaksanaan-kebijaksanaan.

Kerangka teoritis untuk mengkaji dan menjelaskan permasalahan adalah dari teori perilaku organisasi dan manajemen, teori-teori tersebut saling melengkapi dan merupakan pengukur atau referensi (acuan) harapan, untuk diletakkan pada fenomena pelayanan masyarakat di kesatuan Polres/Polsek sehingga dapat diketahui faktor apa yang perlu dikaji untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan

"sampai sejauh mana dan apa tindak lanjutnya".

Sebagai suatu organisasi formal Polres/Polsek harus memenuhi ketentuan-ketentuan resmi yang tidak hanya sekedar diketahui oleh pimpinan saja melainkan juga harus diketahui dan dipahami oleh semua orang yang terlibat di dalamnya. Dengan demikian di dalamnya akan terdapat seperangkat variabel keorganisasian yang menggambarkan Sistem, struktur, proses, dan karakter individu yang terlibat di dalamnya. W.G. Scott (1974) menggambarkan sistim dan struktur organisasi masing-masing dengan 8 variabel, dan gambaran individu-individu dalam organisasi ditunjukkan dalam 5 variabel. (lihat gambar: 1).

Gambar 1: Skema Variabel Organisasi

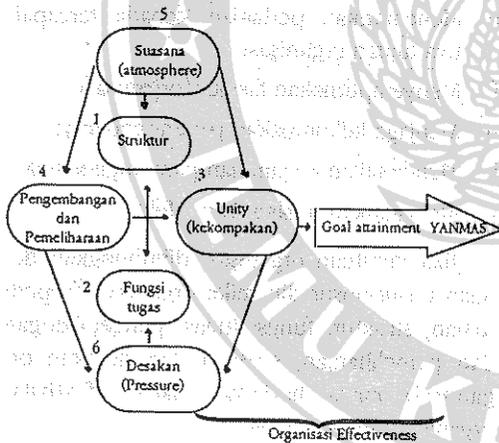


Dari gambar skematis tersebut sejumlah variabel, meliputi sistem struktur, proses dan individu-individu secara hakiki menunjukkan saling kait berkaitan. Ini diartikan bahwa ciri/karakteristik suatu organisasi harus dilandasi oleh sistem organisasi, struktur organisasi dan individu-individu yang berada dalam organisasi.

Struktur organisasi dilandasi oleh sistem organisasi dan diduduki oleh individu-individu dalam organisasi; sedangkan individu-individu dalam organisasi itu dibentuk oleh sistem organisasi.

Jika variabel-variabel organisasi tersebut dilebur ke dalam unsur dinamika organisasi (Beal, Cartwright & Zaner, 19), maka akan menempati pola sebagai berikut: tujuan organisasi, struktur, fungsi, tugas, pengembangan dan pemeliharaan, kekompakan, suasana dan desakan organisasi. Saling hubungan dari ketujuh unsur-unsur dinamika organisasi dapat dilukiskan sebagai berikut:

Gambar 2: Skema Dinamika Polri (Polres/Polsek)



Maksud dari gambaran dinamika Polri tersebut adalah bahwa organisasi dapat bergerak mencapai tujuannya secara efektif jika kelengkapan suku cadang roda organisasi (yang terdiri dari enam unsur itu) dapat dipenuhi secara memadai.

Tujuan Organisasi yang dimaksud adalah tujuan peningkatan pelayanan yang dirumuskan dan dimufakati sebagai suatu target yang hendak dicapai. Macam-macam tujuan organisasi tersebut dapat dibedakan antara

tujuan yang bersifat konkrit, yang abstrak di mana wujudnya sulit dibayangkan, yang bersifat formal, yang kompleks, dan yang sifat pencapaiannya merupakan keharusan dan sebagainya. Oleh karena terdapat beraneka ragam tujuan organisasi yang hendak dicapainya itu, maka tujuan organisasi tersebut menentukan sistem organisasi yang bersangkutan dan pada gilirannya dapat menggambarkan ciri perilaku organisasi. Sedang dinamikanya dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Struktur Organisasi*, diartikan sebagai pengaturan, bagaimana organisasi mengorganisasikan dirinya dalam upaya mencapai tujuannya. Struktur ini dibedakan antara struktur formal dan informal; struktur formal diartikan sebagai struktur tugas yang berfungsi sebagai jaringan otoritas dalam pengambilan keputusan dan jaringan komunikasi atas ke bawah (sebaliknya). Sedangkan struktur informal diartikan sebagai besarnya organisasi (jumlah anggota) beserta komposisi anggotanya yang akan menangani pelayanan unsur-unsur yang menentukan komposisi anggota berkaitan dengan pertimbangan:

- a. Keadaan keluarga para anggota (kesejahteraannya).
- b. Tingkat pendidikan (umum, kepolisian).
- c. Pengalaman dalam bidang pekerjaannya.
- d. Orientasi terhadap falsafah organisasi (pengabdianya).
- e. Kepatuhan terhadap nilai-nilai, aturan-aturan organisasi.
- f. Jangkauan penghayatan terhadap misi organisasi.
- g. Hubungan sosialnya.

Pada dasarnya struktur informal ini merupakan landasan bagi struktur formal dalam mencapai tujuan organisasi itu.

2. *Fungsi Tugas dan Organisasi*, bersangkutan dengan hal-hal yang harus dilakukan oleh individu-individu dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Hal ini sebagian besar meliputi hal-hal yang bersangkutan dengan proses organisasi. Dengan demikian variabel-variabel yang termasuk ke dalam proses organisasi merupakan keharusan tugas dari organisasi itu, seperti mengambil keputusan,

membuat perencanaan, melakukan pengawasan, melakukan komunikasi, koordinasi, klasifikasi, adaptasi terhadap perubahan-perubahan, mengatasi konflik dan persaingan, berinisiatif dan menciptakan kepuasan bagi masyarakat.

3. *Kesaktuan Organisasi* (Organization Unity of Cochesiveness) tidak lain adalah kekompakan anggota yang dapat terjadi karena adanya "Commitment" atau menyerahkan diri dari semua yang terlibat di dalamnya. Besarnya "Commitment" tergantung kepada aspek keanggotaan dan aspek kepemimpinan, hubungan antara variabel kepemimpinan dengan variabel keanggotaan tersebut berlandaskan kepada ukuran besarnya organisasi (jumlah orang-orang yang terlibat) beserta komposisi orang-orang yang terlibat itu. Kepemimpinan mengandung seperangkat variabel kemampuan-kemampuan yang harus dimiliki oleh pemimpin dan variabel yang harus dikerjakan oleh pemimpin dalam mengorganisasikan anggotanya sehingga tumbuh commitment para anggota itu. Dengan perkataan lain, kemampuan yang dimiliki dan upaya yang dilakukan pemimpin dalam kepemimpinan organisasinya diarahkan kepada terciptanya kondisi-kondisi yang dapat menumbuhkan commitment para anggotanya.

Variabel-variabel kepemimpinan dalam organisasi itu dipisahkan menjadi variabel-variabel kemampuan yang harus dimiliki pemimpin, dan variabel-variabel upaya yang harus dilakukan oleh pemimpin. Variabel-variabel kemampuan itu antara lain:

- Kemampuan berempati (emphaty).
- Kemampuan menaruh perhatian kepada anggota (considerate).

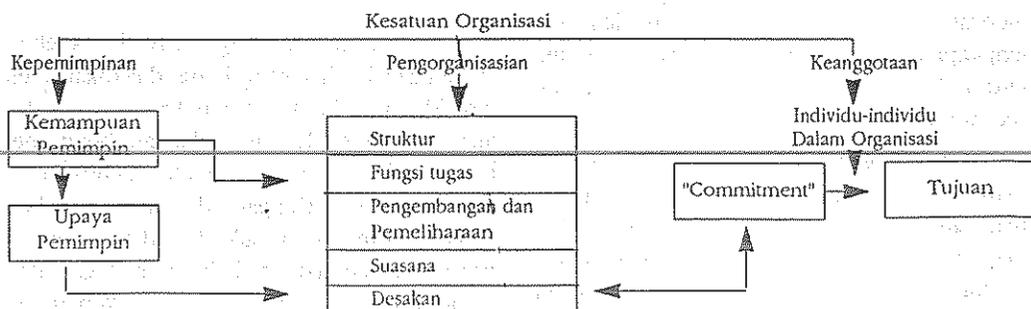
- Kemampuan bergaul secara luwes (sugency).
- Kemampuan berpikir (intelegence).
- Kemampuan mengambil keputusan (competence).
- Memiliki emosi yang stabil (emptional stability).
- Bersikap tangguh (consistence).
- Percaya kepada diri sendiri (self evidence).
- Merasa sebagai bagian dari organisasinya.
- Beritikad menjadi pemimpin dan memahami peranan kepemimpinan, dan
- Mampu membagi tugas kepemimpinannya.

Sedangkan perangkat upaya yang harus dilakukan antara lain:

- Mempelajari alasan-alasan organisasi.
- Menganalisa dan mengidentifikasi tujuan organisasi.
- Membentuk struktur organisasi.
- Berinisiatif sendiri dan mendorong prakarsa anggota.
- Mencurahkan perhatian kepada tercapainya tujuan organisasi.
- Menyempurnakan fasilitas organisasi.
- Menjaga kekompakan para anggotanya.
- Menciptakan kegairahan para anggotanya.
- Menjalankan tugas secara efektif.

Jika kesatuan organisasi dihubungkan dengan unsur-unsur dinamika organisasi (seperti tujuan, struktur, fungsi tugas, pengembangan dan pemeliharaan, suasana dan desakan organisasi) maka hasilnya adalah efektivitas organisasi. (lihat gambar: 3).

Gambar 3: Hubungan antara Unsur-unsur Dinamika Organisasi dalam Mencapai Tujuannya.



4. *Pengembangan dan pemeliharaan organisasi*, yang dimaksud ialah bagaimana organisasi itu dapat mempertahankan tujuan yang hendak dicapai (yanmas), hal ini berarti pula bahwa di dalam organisasi itu terjadi partisipasi secara menyeluruh, yang disebabkan karena telah terjadinya "sense of belonging" dari seluruh anggota yang terlibat di dalamnya. Untuk itu beberapa hal yang harus diadakan oleh organisasi itu, antara lain:

- a. Adanya kegiatan kontinyu dan berencana, baik dalam jangka waktu pendek maupun panjang;
- b. Adanya pembagian tugas yang merata;
- c. Mempunyai landasan, falsafah dan tata nilai;
- d. Tumbuhnya norma-norma beserta sanksinya;
- e. Memiliki fasilitas dan teknologi yang memadai;
- f. Terjadinya proses sosialisasi;
- g. Ada supervisi yang efektif;
- h. Terjadi penambahan anggota baru; dan
- i. Mempertahankan anggota lama yang berkesinambungan.

5. *Suasana/iklim Organisasi*, merupakan variabel-variabel yang mempengaruhi keeratn hubungan antar anggota, kesenangan, kegairahan dan kepuasan orang-orang yang terlibat di dalamnya. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi antara lain:

- a. Suasana keramabtamahan dan kesetiakawanan (frendly);
- b. Suasana yang bersangkutan dengan ketegangan atau keleluasaan karena ketentuan atau kelonggaran kontrol;
- c. Suasana lingkungan fisik (seperti keadaan alam, ruangan, dana, fasilitas atau sarana dan prasarana lainnya).

6. *Desakan Organisasi*, (Organisasi Pressure) yaitu suatu desakan, baik dari tuntutan masyarakat maupun dari dalam organisasi. Desakan tersebut dapat dimanfaatkan berfungsi bagi kepatuhan terhadap norma atau peraturan yang telah ditentukan organisasi (conformity to organization norm) sehingga terjadi keseragaman (uniformity) dalam kegiatan yang diadakan untuk pelayanan masyarakat, desak-

an juga dapat berfungsi bagi ketahanan organisasi. Desakan (pressure) untuk mengendalikan perilaku (control behaviour) ke arah yang diharapkan, dapat pula diwujudkan dalam bentuk sangsi (sanction), baik sangsi yang berupa penghargaan (reward) maupun yang berupa hukuman (punishment). Pada akhirnya desakan ini harus dimanfaatkan untuk membentuk personaliti bagi individu-individu di dalam organisasi.

7. *Efektivitas Organisasi*, hal ini untuk mengevaluasi apakah organisasi itu telah berhasil mencapai tujuannya atas dasar kekompakan dalam kegiatan serta kepuasan masyarakat. Efektivitas organisasi merupakan jawaban atas pertanyaan sampai sejauh mana tujuan organisasi itu sudah tercapai dengan kegiatan dan tingkat kekompakan para anggota sebagai upaya dari kepemimpinan dalam organisasi tersebut. Ada kemungkinan bahwa suatu organisasi belum dapat mencapai tujuannya maka sebagai ukuran keefektifan organisasi pada tingkatan ini ialah kontinuitas kegiatan organisasi disertai dengan tingkat kekompakan dalam kegiatan dan adanya rasa puas sebahagian masyarakat meskipun tujuannya belum tercapai. Dari uraian tentang faktor-faktor dinamika organisasi bahwa yang menjadi ujung tombak pencapaian tujuan organisasi itu ialah kesatuan atau kekompakan (Organization Unity or Organization Cohesiveness). "Commitment" atau pemsarahan diri para anggota organisasi sebagai bukti partisipasi di dalam organisasi itu dapat dilihat dalam dua kenyataan; *pertama*, partisipasi anggota sebagai bagian daripada organisasi; *kedua*, partisipasi anggota sebagai obyek yang menerima tugas dalam rangka peningkatan. Partisipasi yang *pertama*, ini ditandai dengan berapa besar ide, pengawasan, dana, fasilitas dan tenaga yang dipasrahkan bagi kepentingan kegiatan organisasi. Sedangkan partisipasi *kedua*, ditandai dengan ukuran berapa besar kemampuan para anggota itu dalam memanfaatkan sarana prasarana yang ada dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan partisipasi pertama.

Sebagai akibat tingkat pencapaian tujuan ditinjau dari segi waktu, kuantitas dan kua-

litasnya maka pada periode-periode/tahap-tahap yang telah ditentukan dalam rencana/program perlu diadakan peninjauan ulang. Melihat ciri-ciri organisasi Polri yang mempunyai landasan-landasan idiil, konstitusional dan operasional normatif, tidak boleh tidak hal itu harus diwujudkan perencanaan pembenahan yang jelas/realistis. Dengan demikian teori-teori organisasi yang telah dikemukakan di atas, dapat diaplikasikan selaras dengan tujuan peningkatan pelayanan masyarakat sesuai dengan Originalitas Police Organization. Namun, tentu saja hal ini tidak dilakukan begitu saja, melainkan perlu dikaji tentang variabel-variabel mana dari perilaku organisasi itu relevan untuk dibenahi.

Secara general, fungsi pelayanan bagi organisasi formal yang menganut power (kekuasaan) sebagai kekuatan utama (ABRI) tidak sama dengan fungsi organisasi lainnya (pemerintahan) di mana jaringan otoritas "decision making" dan jaringan komunikasi masih berkaitan secara linked. Perbedaannya adalah sifat dari cara atau proses kegiatan atau proses komunikasi, sebab hal ini didasarkan pada tata nilai dan norma-norma masing-masing organisasi itu sendiri; misalnya proses "decision making" yang demokratis, komunikasi yang harus dua arah dan sebagainya.

Karena usaha peningkatan pelayanan memerlukan keahlian dan keterampilan tertentu maka pengangkatan pimpinan/manager yang ditugaskan memimpin kesatuan harus benar-benar melaksanakan program dengan konsentrasi yang tinggi di dalam mengelola segala sumber atau faktor pelayanan (service, tenaga, dan sumber material lainnya). Sehingga kemajuan peningkatan pelayanan menjadi tergantung pada kemampuan pimpinan/manager memainkan peranannya. Pimpinan/manager beserta stafnya harus benar-benar menyadari sebagai seorang anggota yang harus melayani masyarakat bukan sebagai komandan yang memiliki power. Hal inipun menentukan hasil usaha peningkatan pelayanan artinya makin tinggi tingkat kemampuan para anggota/karyawan di setiap unit pelayanan akan semakin tinggi pula output diperoleh. Oleh karena itu kemampuan para anggota harus menjadi perhatian utama para pimpinan dan staf yang

selalu diseleksi agar bekerja dengan baik, juga tidak boleh dilupakan diberikan dorongan-dorongan (motivasi) sedemikian rupa sehingga mau meningkatkan kemampuan bekerjanya. Motivasi dalam meningkatkan hasil kerjanya antara lain seperti pengakuan, penghargaan, kesempatan untuk maju dan sebagainya.

Selain mengelola anggota, pimpinan juga harus mengelola sarana dan prasarana fisik serta keuangan sebagai bagian dari kegiatan peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Kemampuan pengelolaan pada sektor ini merupakan ukuran bagi kemajuan atau ukuran maju mundurnya bahkan ukuran prospek kemajuan selanjutnya. Ukuran kemandirian ditandai pula oleh proporsi struktur pelayanan tersebut yaitu proporsi kemampuan anggota, sarana/prasarana, mekanisme kerja, dan biaya. Kemampuan anggota dapat meningkatkan partisipasi masyarakat atau reversible jika partisipasi masyarakat tinggi. Namun perlu pula diperhatikan bahwa tingginya partisipasi masyarakat dapat dicapai jika pimpinan dan para anggota memiliki kemampuan kerja (aptitude) yang selaras dengan harapan masyarakat. Dengan demikian masalah duduk perkara partisipasi masyarakat mempunyai kedudukan yang sama kuat dengan unsur-unsur yang lainnya.

Hubungan antara lingkungan fisik alam dengan macam pemberian pelayanan oleh para anggota dapat diambil misal sebagai berikut: Potensi alam bagi tugas pelayanan yang dimanfaatkan oleh masyarakat keterbatasannya adalah sarana dan prasarana penyediaan pelayanan, untuk hal itu jika hal ini sesuai dengan kebutuhan tugas dan pelayanan Polisi sesuai dengan harapan masyarakat tentu akan membantu kebutuhannya tersebut.

Masalah terakhir dari usaha peningkatan pelayanan masyarakat ialah secara nyata kemampuan apa yang harus dikuasai oleh anggota untuk merebut daya tarik pelayanan. Kemampuan membina mutu pelayanan menjadi keharusan untuk dimiliki bagi setiap pimpinan/manager kesatuan. Hubungan dengan lingkungan pemerintah di mana kesatuan itu berada juga akan memberikan pengaruh (power structure), atau merupakan faktor kondusif jika tidak dijadikan rival prestasi atau

pesaing dalam "power structure". Dari kondisi tersebut di atas bukan saja dapat mendorong warga masyarakat merasa puas atas pelayanan Polri melainkan juga dapat memberikan angin bagi perkembangan usaha peningkatan pelayanan selanjutnya.

VI. Kesimpulan

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa persoalan inti dari dinamika pelayanan masyarakat oleh Polri itu adalah *pertama*, manajemen organisasi Polri (Polres/Polsek) sendiri yang dapat menumbuhkan daya tarik masyarakat; *kedua*, bagaimana peningkatan partisipasi masyarakat atas pelayanan Polri. Makin baik manajemen Polres/Polsek maka akan makin tinggi tingkat partisipasi warga masyarakat. Manajemen dalam hal ini adalah kemampuan para anggota dan pimpinan/manajer dalam mengelola organisasi, tenaga manusia dan sarana untuk memperoleh hasil yang memuaskan bagi anggota masyarakat sedemikian rupa sehingga tercipta ciri pelayanan Polri (porsi sumber daya lebih diperhatikan).

Proses tersebut dapat dilalui dengan memperhatikan uraian dan lukisan pada gambar tentang hubungan antara unsur-unsur dinamika organisasi dalam mencapai tujuannya. Dengan demikian harapan untuk memecahkan ke-4 masalah yang diidentifikasi akan dapat dijawab atau dapat dijelaskan melalui pengkajian setiap unsur dinamika organisasi.

VII. Saran

Dari uraian pada kesimpulan tersebut di atas selanjutnya dapat diketahui bahwa dengan melihat ukuran dinamika sekarang dibandingkan dengan ukuran semestinya akan merupakan prospek perkembangan, jika pada kenyataan ukuran dinamika itu masih di bawah ukuran semestinya, maka untuk peningkatannya perlu diupayakan; dengan dua macam cara yaitu: *pertama*, upaya pembinaan kelembagaan; *kedua*, upaya penyuluhan kepada masyarakat. Dalam hal pembinaan kelembagaan, obyek pembinaannya menyangkut manajemen organisasi melalui usaha yang layak dan benar dalam pendidikan/latihan kepada para anggota (members education). Sedangkan dalam hal penyuluhan kepada masyarakat yang menjadi obyeknya perlu dipilah dalam golongan-golongan masyarakat menurut lingkungan-lingkungan pengaruhnya ataupun kelembagaan-kelembagaan dan stratifikasinya (kelompok-kelompok) yang telah ada; dengan demikian maka cara penyuluhan dapat berjalan secara efektif.

Kegiatan penyuluhan itu menyangkut program, metode, materi, fasilitas, perantara dan tujuan, yang semua didasarkan kepada "impact point" keadaan dan tipologi wilayah pelayanannya.

Demikian konsepsi metodologi peningkatan pelayanan masyarakat oleh Polri disampaikan sebagai bahan acuan dalam rangka penjabaran program lebih lanjut.