

004

**PERUBAHAN MENUJU PENDIDIKAN BERBASIS MUTU
GUNA AKSELERASI PENCAPAIAN *WORLD CLASS POLICE
ACADEMY*
DALAM RANGKA MENGHASILKAN POLISI BERORIENTASI
PELAYANAN PRIMA**

Oleh Andre Resep¹

Abstrak

Status Akreditasi A Prodi S-1 Terapan Kepolisian tidak bisa dipandang dan diterima sebagai status yang bersifat statis mengingat dinamika perkembangan tantangan tugas Polri yang setiap saat bertambah berat dan kompleks. Untuk memaknai status mutu Akreditasi A Program Studi S-1 Terapan Kepolisian Akpol diperlukan perubahan mendasar dan radikal menuju mutu pendidikan berbasis mutu. Hanya melalui perubahan proses pendidikan sedemikian dan melibatkan seluruh pemangku kepentingan pendidikan Akpol, khususnya peserta didik (taruna) dan pengguna (Polri dan jajaran kepolisian kewilayahan) secara komprehensif, simultan dan sinerjis dapat diharapkan menghasilkan *output* pendidikan yang berorientasi pada pelayanan prima pada masyarakat. Perubahan bisa dilakukan secara *superficial* (pada permukaan) atau secara *partial* (bagian) atau secara operasional saja. Tetapi perubahan sedemikian tidak akan pernah membawa kepada perubahan yang hakiki menuju kualitas proses dan produk institusi secara komprehensif. Perubahan yang berorientasi pada peningkatan mutu adalah perubahan mendasar dan radikal. Perubahan radikal adalah perubahan referensi, arah, dan kebijakan organisasi yang bersifat mendasar, paradigmatis, dan transformatif melalui penciptaan struktur dan manajemen baru, terobosan teknologi dan produk baru. Perubahan sedemikian tidak bisa dilakukan secara *partial* (bagian per bagian), tetapi harus secara komprehensif, simultan dan sinerjik.

Kata Kunci: pendidikan berbasis mutu, akselerasi, *world class police academy*, pelayanan prima

A. PENDAHULUAN

Akademi Kepolisian (Akpol) mendapatkan status Akreditasi A untuk Program Studi (Prodi) D-4 atau S-1 Terapan Kepolisian dari Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN PT) bukan sekedar 'hadiah'. Paling tidak ada dua pertimbangan utama dalam pengukuhan status ini. Pertama, seluruh persyaratan mini-

mal untuk status Akreditasi A telah dipenuhi. Kedua, masa operasional Akpol mendidik sejak tahun 1965 dengan ribuan lulusan yang sudah mencapai banyak jenjang kepemimpinan tinggi Polri dan bahkan posisi tertinggi sebagai Kepala Polri merupakan pengalaman pendidikan yang menjadi faktor penguat pemberian status tersebut. Namun, apakah

¹ Dr. Andre Resep, S.H., M.Sc. adalah Tenaga Pendidik Akademi Kepolisian

Akpol cukup berhenti pada titik statik dengan status Akreditasi A tersebut dan berpuas diri dalam kondisi saat ini? Tentu saja tidak. Akpol harus terus berubah menuju pendidikan berbasis mutu untuk pencapaian tingkat *world class academy* agar dapat menghasilkan lulusan polisi yang berorientasi pada pelayanan prima.

Pendidikan berbasis mutu menuju taraf akademi kelas dunia dengan lulusan yang berorientasi pada pelayanan prima tidak bisa sekedar slogan semata. Pertama, Akpol sudah memproklamirkan diri sedang menuju akademi kelas dunia sehingga menjadi kewajiban moral dan akademik (*moral and academic obligation*) untuk terus berproses menuju kesana. Kedua, Polri dengan jajaran kepolisian kewilayahan sebagai pengguna (*users*) lulusan Akpol sudah memproklamirkan tekad memberikan pelayanan prima, yang berarti pelayanan kepolisian yang diberikan anggota Polri, terutama lulusan Akpol, kepada masyarakat haruslah pelayanan yang berkelas utama. Tingkat kesadaran masyarakat akan hak-haknya sudah sedemikian tinggi, maka pelayanan prima

merupakan sebuah tuntutan harus dipenuhi. Hal ini sejalan dengan tahap terakhir *Grand Strategy* Polri tahun 2015-2025 *Strive for Excellence*, dimana Polri dituntut untuk memperjuangkan keunggulan-keunggulan, baik secara internal pengembangan organisasi, maupun secara eksternal berupa jasa pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks sedemikian, Akpol berbenah diri meningkatkan taraf program studi, disamping untuk memenuhi tuntutan undang-undang yang mengharuskan para penyidik Polri berstatus Sarjana S-1, juga meningkatkan kualitas vokasi/terapan dan ketrampilan unjuk kerja (kinerja) lulusannya.

Status Akreditasi A Prodi S-1 Terapan Kepolisian tidak bisa dipandang dan diterima sebagai status yang bersifat statis mengingat dinamika perkembangan tantangan tugas Polri yang setiap saat bertambah berat dan kompleks. *Trend* kejahatan pada umumnya, kejahatan lintas negara (*transnational crimes*), meningkat pesat baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Peningkatan *trend* kejahatan tersebut seiring dengan perkembangan teknologi transportasi dan informasi, yang tidak hanya

bermanfaat untuk kehidupan manusia, tetapi juga mempermudah dan mempercepat peningkatan kejahatan itu sendiri.

Faktor berpengaruh lainnya di samping dua di atas adalah kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang sudah semakin tinggi. Seperti telah disinggung di atas, masyarakat modern yang lebih berpendidikan dan berwawasan global mempunyai kesadaran lebih tinggi akan hak-hak mereka sebagai warga negara, antara lain hak akan keamanan dan ketenteraman hidup. Mereka sudah sangat sadar bahwa kebutuhan akan keamanan adalah hak asasi mereka yang harus dipenuhi. Harapan mereka atas keamanan melalui pelayanan kepolisian juga semakin tinggi. Polisi tidak bisa lagi hanya sekedar memberikan pelayanan berkualitas seadanya. Warga masyarakat menuntut pelayanan polisi yang lebih cepat, lebih sederhana, lebih mudah, lebih ramah dan lebih murah atau cuma-cuma kalau memang sejatinya tidak perlu dibayar. Mereka menuntut pelayanan prima Polri.

Manajemen Polri sangat menyadari fenomena yang sangat dinamis tersebut di atas dan ditambah dengan tuntutan undang-undang bahwa pe-

nyidik Polri harus berpendidikan paling rendah tingkat sarjana strata satu. Polri dapat mengemban tanggung jawab dan melaksanakan tugas pokok serta fungsinya sesuai dengan tuntutan masyarakat hanya bila kualitas kinerja anggota Polri dibe-nahi melalui pendidikan. Akpol sebagai sumber utama perwira Polri melakukan berbagai upaya pengembangan, antara lain, dengan meningkatkan derajat program pendidikan Akpol dari tingkat D-3 menjadi D-4 atau S-1 Terapan Kepolisian. Melalui upaya sungguh-sungguh izin operasional S-1 Terapan Kepolisian dapat diperoleh dari Kemendikbud, namun pada awalnya hanya dengan akreditasi C. Tentu saja hal ini tidak cukup bila Akpol berkeinginan meraih kualitas *world class academy*. Melalui tahapan kerja keras berikutnya, Akpol berhasil meningkatkan kelas dari Akreditasi C menjadi A. Pertanyaannya sekarang adalah bagaimana memaknai akreditasi A tersebut guna akselerasi pencapaian *world class academy*. Dengan kata lain, *what next* atau apa dan bagaimana mencapai mutu pendidikan kelas dunia untuk melahirkan polisi-polisi yang berorientasi pada pelayanan prima pada masyarakat.

B. PERUBAHAN MENDASAR DAN RADIKAL MENUJU MUTU

Permasalahan pertama dan utama ketika ada upaya perubahan dalam tubuh organisasi untuk mengusahakan mutu yang lebih baik adalah resistensi internal sebagian (besar) anggota organisasi. Salah satu alasan utama resistensi adalah keengganan kelompok resisten meninggalkan wilayah nyaman (*comfort zone*) mereka, yang bisa beragam wujud. Kalau manajemen atau pimpinan gagal meyakinkan betapa perubahan tersebut mutlak perlu untuk peningkatan mutu proses dan produk organisasi, maka gagallah upaya perubahan. Padahal perubahan mendasar dan radikal mutlak perlu dilakukan ketika (peningkatan) mutu menjadi tujuan institusi.

Perubahan bisa dilakukan secara *superficial* (pada permukaan) atau secara *partial* (bagian) atau secara operasional saja. Tetapi perubahan sedemikian tidak akan pernah membawa kepada perubahan yang hakiki menuju kualitas proses dan produk institusi secara komprehensif. Ini juga yang membuat reformasi budaya Polri sampai usianya lebih satu dekade belum menghasilkan peru-

bahan yang signifikan. Dengan sendirinya, Akpol sebagai salah satu sub-sistem Polri pengembangan pendidikan juga belum bisa dikatakan berhasil melaksanakan reformasi proses dan *output* pendidikan sebagaimana diharapkan semua pengampu kepentingan. Perubahan-perubahan yang telah dilakukan selama ini masih bersifat *partial* (bagian per bagian) seperti revisi kurikulum dalam pengertian dokumen kurikulum tanpa menyentuh perubahan metodologi mengajar dan mendidik para dosen, instruktur dan pengasuh. Perubahan teknologi dilakukan dengan pengadaan Sistem Informasi Akademik Akpol (SIK) tanpa mengubah total budaya pembelajaran, pelatihan dan pengasuhan oleh pendidik, tenaga pendukung pendidikan.

Perubahan yang berorientasi pada peningkatan mutu adalah perubahan mendasar dan radikal. Perubahan radikal adalah perubahan referensi, arah, dan kebijakan organisasi yang bersifat mendasar, paradigmatik, dan transformatif melalui penciptaan struktur dan manajemen baru, terobosan teknologi dan produk baru (Kasali, 2006: 80). Perubahan sedemikian tidak bisa dilakukan secara *partial* (bagian per bagian),

tetapi harus secara komprehensif, simultan dan sinerjik. Seperti dikatakan Sulaksana (2004) tentang perubahan dengan pendekatan *emergent*, perubahan perlu digerakkan dari bawah ke atas dan lebih menekankan para proses berkesinambungan dalam beradaptasi terhadap kondisi dan lingkungan yang makin cepat berubah. "Lebih dari sekedar metode perubahan ... praktek-praktek organisasi, pendekatan ini juga lebih memerikan proses perubahan sebagai proses pembelajaran." Secara teknis dalam konteks pendidikan Akpol, perubahan sistem administrasi kependidikan dari cara tradisional menjadi cara modern dengan teknologi informasi mutakhir tidak bisa hanya diikuti secara *partial*, misalnya dengan hanya sekedar mengkompulir seluruh dokumen pendidikan ke dalam sistem digital dan mengajar jarak jauh. Seluruh komponen pendidikan, khususnya komponen manusia (peserta didik, dosen, instruktur, pengasuh, gadikan dan unsur kelembagaan serta manajemen) harus siap berubah paradigma, sikap dan mental serta perilaku kerja dari cara-cara lama secara manual menjadi *digital*.

Pertanyaan-pertanyaan kritis kontekstual Akpol berikut ini bisa menjadi bahan introspeksi seluruh sivitas akademika Akpol dalam konteks perubahan radikal yang diperlukan dalam mengusahakan mutu. Apakah target mutu *world class academy* sudah dibarengi perubahan secara mendasar dan radikal rute perjalanan (*road map*) pencapaian mutu tersebut? Apakah perubahan target tersebut sudah dibarengi dengan perubahan persepsi, sikap dan perilaku mendidik seluruh pelaksana dan pendukung pendidikan Akpol secara mendasar dan radikal? Apakah perubahan dokumen kurikulum S-1 Terapan Kepolisian yang sudah diganjar dengan Akreditasi A sudah dibarengi dengan perubahan proses pendidikan (pembelajaran, latihan dan penguasaan) secara radikal menuju mutu dunia yang ditargetkan? Apakah perubahan administrasi pendidikan tradisional menjadi administrasi pendidikan modern melalui teknologi informasi mutakhir dengan SIAK sudah diiringi perubahan sarana pendukung pendidikan *e-learning* bagi setiap taruna/peserta didik Akpol dan seluruh tenaga pendidik? Disamping banyak pertanyaan teknis

lainnya yang layak diajukan, pertanyaannya mendasar dan radikal yang melandasi semua adalah 'apakah seluruh sivitas akademika Akpol sudah mengalami dan melakukan transformasi budaya secara paradigmatik mengawaki perubahan-perubahan proses pendidikan di lembaga ini?

Manajemen perubahan dilandasi oleh sedemikian banyak teori, sebanyak teori manajemen dan kepemimpinan. Disadari pula, tidak ada satu teori pun yang bisa mengklaim sebagai *panacea* atau obat dewa yang bisa menyembuhkan segala penyakit organisasi. Demikian juga dengan manajemen perubahan, tidak ada satu teori pun yang bisa menyembuhkan penyakit tidak terwujudnya suatu perubahan radikal menuju mutu dalam satu organisasi atau institusi.

Hal yang perlu disadari dalam konteks pendidikan adalah bahwa komponen manusia (pendidik, peserta didik dan pendukung/manajemen) adalah komponen utama. Oleh karena itu, manajemen perubahan yang paling sesuai dengan perubahan dalam konteks pendidikan menuju mutu sudah barang tentu teori yang mengutamakan unsur manusia. Teori

proses perubahan manajerial dari Beer et al dalam Kasali (2006), misalnya, menunjukkan "pentingnya melibatkan sedemikian banyak orang dalam perubahan". Merupakan tugas seorang manajer memperoleh *support*, konsensus dan komitmen dari semua serta perlunya pendekatan multi disiplin ilmu seperti psikologi dan sosiologi dalam rangka mengurangi *stress* dalam perubahan dan desain pekerjaan yang lebih memuaskan. Lebih lanjut dikatakan perlunya memobilisasi energi para pemangku kepentingan, mengembangkan visi dan strategi serta mengupayakan konsensus atas visi dan strategi tersebut. Disamping itu diperlukan upaya revitalisasi pada seluruh bagian, mengkonsolidasikan perubahan dan memantau terus menerus. Kecenderungan otoriter dalam pendekatan ini perlu diimbangi dengan kesadaran pentingnya keterlibatan semua pihak dalam semangat perubahan yang radikal.

C. PENDIDIKAN BERBASIS MUTU

Makna pendidikan tidak terlalu sulit untuk disepakati bersama. Sebaliknya, mutu adalah konsep yang tidak terlalu mudah untuk disepakati

oleh para pakar pendidikan dan manajemen sekalipun. Terlebih lagi konsep pendidikan berbasis mutu lebih sulit lagi untuk dapat dipahami sama oleh semua. Ungkapan 'pendidikan berbasis mutu' tampaknya berlebihan atau *redundant* karena tanpa disebutkan pun secara eksplisit, pendidikan sudah selayaknya berbasis mutu karena pendidikan dilandasi oleh keprihatinan atas kualitas kemanusiaan yang masih rendah. Pendidikan juga adalah segala upaya untuk mengangkat harkat kemanusiaan peserta didik ke tingkat mutu tertentu melalui proses memanusia. Maka sejumlah pakar menyebut pendidikan sebagai proses memanusia manusia. Pendidikan sedemikian sudah barang tentu pendidikan berbasis mutu, yaitu, meningkatkan mutu kemanusiaan peserta didik, dalam hal ini taruna Akpol.

Pengertian mutu tidak mudah untuk dirumuskan dan sangat beragam tergantung sudut pandang dan konteksnya. Mutu dapat didekati dari berbagai aspek seperti berdasarkan nilai produk atau jasa atau berdasarkan pendekatan transenden dimana mutu suatu objek dapat dikatakan setelah melihat sejumlah hal yang berkaitan dengan objek tersebut.

Mutu dapat pula dilihat berdasarkan produk itu sendiri atau berdasarkan pendekatan pabrikan yaitu dengan membandingkan produk atau jasa dengan spesifikasi yang sudah ditentukan terlebih dahulu. Tetapi aliran yang paling kuat tampaknya adalah mutu berdasarkan pendekatan pengguna, yaitu, kesesuaian produk atau jasa dengan ketentuan, harapan dan keinginan pelanggan. "*The ability to satisfy the customers' requirements, expectations, or wants is the sole criterion by which quality will be determined*" (Tenner, 1992). Deming dan Crosby dalam Tenner menyatakan hal yang sama tentang mutu, "*must satisfy customer needs*" dan "*conformance to (customer) requirements*", yaitu, memenuhi kebutuhan dan persyaratan pelanggan. Secara operasional, mutu dipandang sebagai strategi pengadaan barang atau jasa yang benar-benar bisa memuaskan pelanggan dalam dan luar dengan memenuhi harapan-harapan mereka secara langsung dan tidak langsung. "*Quality: A basic business strategy that provides goods and services that completely satisfy both internal and external customers by meeting their explicit and implicit expectations.*"

Sejalan dengan pandangan di

atas, Goetsch dan Davis (1994) dalam Tjiptono (2003) merumuskan mutu sebagai "...suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan." Dalam hal ini, yang dimaksud adalah harapan pelanggan atau seluruh pemangku kepentingan pendidikan.

Dalam konteks penyelenggaraan, mutu menjadi tanggung jawab unsur manajemen/pimpinan tertinggi yang bertanggung jawab atas perusahaan atau lembaga yang dipimpin dan harus mempertanggungjawabkannya kepada semua pemangku kepentingan. Manajemen mutu secara total (*total quality management*) dipandang sebagai "... pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya" (Tjiptono, 2003). Sementara Tenner (1992) menganggap penting tiga langkah perbaikan terus menerus atas fokus pelanggan, pengembangan proses, dan keterlibatan semua secara total. Sedangkan unsur-unsur pendukung adalah kepemimpinan, pendidikan dan latihan, struktur pendu-

kung, komunikasi, ganjaran dan penghargaan, serta ukuran mutu dengan melibatkan data.

Bagaimana konsep mutu tersebut di atas ketika diterapkan dalam dunia pendidikan? Makna, fungsi dan tujuan pendidikan Indonesia dapat kita pahami sebagaimana diamanatkan Undang-undang Sisdiknas, UU RI No.20 tahun 2003. Dalam Pasal 1 ayat (1) dikatakan bahwa "Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara". Dengan kata lain, pendidikan adalah segala kegiatan yang dengan sengaja dilakukan untuk mengupayakan pendewasaan ketiga aspek: kognisi, afeksi, dan psikomotorik peserta didik. Upaya tersebut dimaksudkan agar peserta didik mampu mencapai tingkat pertumbuhan dan perkembangan menuju kedewasaan agar mampu berperan serta dalam proses budaya dan kehidupan bermasyarakat. Fungsi

pendidikan dinyatakan secara eksplisit dalam Pasal 3, "Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab." Jalal (2001) menyatakan bahwa "... tujuan pendidikan ... menghasilkan manusia sebagai individu dan anggota masyarakat yang sehat dan cerdas dengan: (1) kepribadian kuat, religius, dan menjunjung tinggi budaya luhur bangsa, (2) kesadaran demokrasi dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara, (3) kesadaran moral-hukum yang tinggi, dan (4) kehidupan yang makmur dan sejahtera". UNESCO (1996) dalam Jalal (2001) "mencanangkan ... pendidikan hendaknya mengembangkan kemampuan belajar untuk mengetahui (*learning to know*), belajar untuk melakukan sesuatu (*learning to do*), belajar menjadi seseorang (*learning to be*), dan belajar menjalani

kehidupan bersama (*learning to live together*).

Dikaitkan dengan Program Studi S-1 Terapan Kepolisian, pendidikan bermakna hakiki sebagai proses memampukan seorang peserta didik untuk melakukan sesuatu, (*learning to do*), bekerja dan menjadi seseorang (*learning to be*), seseorang dalam kaitan dengan peran dan status. Inilah fokus tujuan pendidikan terapan, termasuk program studi terapan kepolisian, tidak sekedar menjadi anggota polisi, tetapi mampu atau kompeten melakukan tugas pemolisian (*policing*). Mampu dan kompeten adalah wujud hasil pendidikan yang bersifat terapan dan mengutamakan ketrampilan (domain psikomotorik) seperti yang sekarang sedang diupayakan Akpol.

Secara implisit, kemampuan atau kompetensi seseorang berbuat, melakukan tugasnya (*learning to do*) dan menjadi seseorang (*learning to be*) adalah pendidikan berbasis mutu. Seseorang yang kompeten melakukan tugas dan bisa mengemban dukannya serta mampu hidup bersama dengan orang lain (*learning to live together*), termasuk dalam konteks kerja, adalah cerminan standar mutu.

Pendidikan pada hakekatnya adalah persoalan mutu, yaitu peningkatan mutu para peserta didik. Driyarkara dalam Satmoko (2000: 50) menyatakan bahwa pendidikan adalah 'memanusiakan manusia', yaitu membantu mereka meningkatkan mutu kemanusiaan mereka ke taraf insani yang lebih tinggi, 'lebih memanusia', dalam konteks kehidupan bermasyarakat, termasuk berkerja. Ludjito dalam Thoha, dkk. (1996) menjelaskan hakekat pendidikan sebagai "... suatu proses dari upaya '*Memanusiakan Manusia*', ... yang "... mengandung implikasi bahwa tanpa pendidikan maka manusia tidak akan menjadi manusia dalam arti sebenarnya, yaitu manusia yang utuh, dengan segala fungsinya, baik fisik maupun psikis". Dikatakan bahwa tujuan pendidikan adalah "*Tercapainya kedewasaan*", yaitu tercapainya titik optimal dari perkembangan semua potensi manusia, baik fisik maupun spiritual" (Sumaatmadja, 2002). "Kedewasaan itu mencakup fungsi-fungsi 'individualitas, sosialitas dan moralitasnya' sehingga tercapai kebulatan pribadi manusia sebagai 'individu dan anggota masyarakat'...", artinya pemenuhan fungsi dan perannya dalam

kehidupan bersama sesama di komunitasnya (*learning to do, learning to be, learning to live together*). Ini adalah permasalahan mutu.

Seperti diungkapkan oleh Jalal (2001), "Pendidikan tinggi menekankan pada peningkatan mutu dan relevansi, baik untuk program-program yang bersifat akademik maupun keahlian (profesional). Sejalan dengan semakin meningkatnya kebutuhan dan harapan masyarakat akan pendidikan tinggi, maka peningkatan mutu dan relevansi pendidikan tinggi merupakan sesuatu yang tidak bisa ditawar-tawar."

Berdasarkan uraian di atas, pendidikan berbasis mutu yang dikaitkan dengan manajemen adalah segala upaya perbaikan terus menerus atas seluruh komponen pendidikan dengan berfokus pada peserta didik, pengembangan proses, dan pelibatan semua pihak terkait secara total. Totalitas ini yang disebut dengan perubahan radikal yang perlu dilakukan, yang tentu saja perlu dilakukan melalui proses manajemen perubahan yang terencana. Upaya perbaikan terus menerus tersebut selalu berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan, dalam hal ini semua pemangku

kepentingan pendidikan, khususnya peserta didik (taruna) dan pengguna hasil didik (Polri dan jajaran kepolisian kewilayahan).

Aliran-aliran lain diluar pendekatan kebutuhan dan harapan pelanggan mengkritisi tentang ketidakjelasan ukuran kepuasan pelanggan, dalam konteks pendidikan, kepuasan semua pemangku kepentingan pendidikan, khususnya peserta didik dan pengguna hasil didik. Kepuasan pelanggan dalam hal ini dapat dirujuk pada visi, misi dan tujuan pendidikan yang telah dirumuskan, baik secara nasional (sisdiknas), institusional (lembaga pendidikan masing-masing) dan kurikuler yang sudah dirumuskan untuk setiap jenjang pendidikan dan program studi. Visi, misi dan tujuan pendidikan Akpol yang sudah disosialisasikan dan disepakati oleh semua pemangku kepentingan pendidikan Akpol adalah rujukan ketika kepuasan pelanggan menjadi pertanyaan. Pendidikan berbasis mutu menuntut manajemen selalu menyesuaikan visi, misi dan tujuan pendidikan dengan berfokus pada kepentingan dan harapan peserta dan pengguna hasil didik. Pengembangan proses pendidikan harus melibatkan semua pihak terkait dalam proses

pendidikan berbasis mutu secara total dan terus menerus. Upaya ini tentu saja melibatkan semua komponen pendukung secara sinerjis: unsur kepemimpinan, pendidikan dan pelatihan (dalam hal ini unsur manajemen dan para pendidik), serta komponen pendukung dengan pelibatan tokoh-tokoh pendidikan, komunikasi dengan semua pihak terkait, penerapan prinsip ganjaran dan penghargaan, dan dengan ukuran yang jelas seperti dirumuskan dalam visi, misi dan tujuan pendidikan.

Manajemen pendidikan Akpol tidak terkecuali. Pendidikan Akpol berbasis mutu menuntut adanya upaya perbaikan dan pengembangan pendidikan yang melibatkan semua komponen pendidikan secara komprehensif, simultan dan sinerjik dengan berfokus pada kepentingan dan harapan peserta didik (taruna) dan pengguna hasil didik (pelanggan), pengembangan proses pendidikan, dan pelibatan semua pihak terkait secara total. Visi, misi dan tujuan pendidikan Akpol perlu direformulasi dengan ukuran yang lebih jelas dan terus menerus dievaluasi untuk menyesuaikan dengan kebutuhan dan harapan peserta didik (taruna) sebagai calon anggota dan

pimpinan Polri dan pengguna hasil didik (jajaran kepolisian kewilayah-an). Kebutuhan dan harapan peserta dan pengguna hasil didik sudah barang tentu selalu dihadapkan dengan kondisi dinamis perkembangan kejahatan dan teknologi sekarang dan di masa depan.

D. BUDAYA ORGANISASI: WORLD CLASS ACADEMY DAN LULUSAN YANG BERORIENTASI PADA PE- LAYANAN PRIMA

Perubahan yang berhasil dikelola sedemikian rupa melalui pemecahan tradisi lama dan melalui masa transisi yang *smooth* tetapi tetap bersifat radikal harus ditindaklanjuti dengan pembentukan budaya baru. Nilai-nilai yang ditanamkan dalam budaya baru menjadi nilai-nilai yang dijunjung tinggi oleh organisasi atau institusi dan sekaligus dijiwai bersama oleh seluruh anggota. Anggota-anggota yang belum sepenuhnya menganut nilai-nilai tersebut belum sepenuhnya diterima menjadi bagian organisasi. Nilai-nilai yang mewar-nai budaya tersebut yang membe-dakan organisasi tersebut dengan organisasi lainnya. Seperti dikatakan oleh Robbins (2001) tentang budaya

organisasi sebagai “... *a system of shared meaning held by members that distinguishes the organization from other organizations. This system of shared meaning is, on closer examination, a set of key characteristics that the organization values*”. Ditegaskan bahwa dalam budaya organisasi terdapat ciri-ciri utama yang dinilai tinggi oleh organisasi.

Lebih lanjut Robbins menga-takan bahwa ada tujuh ciri utama yang merupakan substansi budaya organisasi. Pertama, sejauh mana seluruh anggota didorong untuk bersikap inovatif dan berani mengambil resiko. Kedua, sejauh mana anggota organisasi diharapkan mendemon-strasikan presisi, analisis dan perha-tian terhadap detail. Ketiga, sejauh mana unsur manajemen berorientasi pada hasil daripada pada teknik dan proses. Keempat, sejauh mana mengorientasikan keputusan-kepu-tusan manajemen mempertimbang-kan dampak hasil terhadap manusia-manusia yang ada dalam organisasi. Kelima, sejauh mana kegiatan-kegiatan pekerjaan lebih berorientasi pada tim daripada perorangan. Ke-enam, sejauh mana anggota organi-sasi lebih bersikap agresif dan kom-petitif ketimbang bersikap tenang

apa adanya. Ketujuh, sejauh mana organisasi mempertahankan keadaan saat ini (*status quo*) dibandingkan dengan mengusahakan pertumbuhan. Semua ciri utama ini bergerak dari tingkat rendah ke tingkat tinggi dan memberikan gambaran tentang budaya organisasi tertentu. Gambaran tersebutlah yang menjadi dasar perasaan semua anggota atas pemahaman bersama tentang bagaimana organisasi berjalan dan dijalankan.

Lembaga pendidikan seperti Akpol dengan segala perubahan berproses membentuk budaya baru organisasi. Ketujuh ciri utama tersebut di atas juga sangat menentukan budaya organisasi Akpol yang baru, yang dianut bersama oleh seluruh anggota. Hanya ketika sebagian besar anggota menjunjung tinggi nilai-nilai pembentuk budaya baru tersebut dan menganutnya serta bisa menjadi pembeda dengan organisasi lembaga pendidikan lainnya, pada titik itulah terbentuk budaya organisasi Akpol yang baru.

Dengan berbagai perubahan yang dilakukan di Akpol, mulai dengan perubahan program studi dari *science* menjadi terapan, dari tingkat D-3 menjadi S-1 terapan, sistem informasi dari manual tradisional

menjadi digital modern, apakah segenap sivitas akademika Akpol sudah menganut nilai-nilai pembaharuan menuju *world class academy* yang dicanangkan? *World class academy* mempunyai sejumlah kriteria dan standar, antara lain standar pelayanan yang berorientasi pada peserta didik. Apakah proses pelayanan pendidikan oleh tenaga pendidikan (dosen di kelas, instruktur di lapangan dan pengasuh di asrama) sudah mengubah paradigma belajar yang berpusat pada pendidik menjadi berpusat pada peserta didik?

Warna budaya organisasi baru di Akpol terbentuk dari gambaran variasi ke tujuh ciri utama budaya organisasi tersebut di atas. Sejauh mana inisiatif seluruh sivitas akademika memperkaya gambar budaya organisasi Akpol melalui kontribusi mereka dalam proses pembaharuan program studi terapan kepolisian? Ataukah mereka masih tetap hidup dan bekerja dalam *comfort zone* mereka dan menjadi penyebab belum terbentuknya budaya organisasi Akpol yang khas? Sejauh mana seluruh pelaku pendidikan menjadi model pelayanan prima sebagai rujukan para peserta didik (taruna) dalam membentuk sikap pelayanan mereka

ketika bertugas kelak dengan standar pelayanan prima yang sama atau lebih baik lagi?

E. PENUTUP

Untuk memaknai status mutu Akreditasi A Program Studi S-1 Terapan Kepolisian Akpol diperlukan perubahan mendasar dan radikal menuju mutu pendidikan berbasis mutu. Hanya melalui perubahan proses pendidikan sedemikian dan melibatkan seluruh pemangku kepentingan pendidikan Akpol, khususnya peserta didik (taruna) dan pengguna (Polri dan jajaran kepoli-

sian kewilayahan) secara komprehensif, simultan dan sinerjis dapat diharapkan menghasilkan *output* pendidikan yang berorientasi pada pelayanan prima pada masyarakat.

Untuk itu, disarankan kepada seluruh sivitas akademika dan pemangku kepentingan pendidikan Akpol membentuk 'budaya perusahaan' (*corporate culture*) Akpol sebagai medium '*shared meanings*' bagi semua, yaitu, budaya pendidikan berbasis mutu untuk akselerasi pencapaian standar *world class academy* yang berorientasi pada pelayanan prima.

DAFTAR PUSTAKA

- Fattah, Nanang. 2006. *Landasan Manajemen Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Jalal, Fasli dan Dedi Supriadi. 2001. *Reformasi Pendidikan dalam Konteks Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Adicita Karya Nusa.
- Kasali, Rhenald. 2006. *Change*. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Satmoko, Retno Sriningsih. 1999. *Landasan Kependidikan*. Semarang: CV. IKIP Semarang Press.
- Sumaatmadja, H. Nursid. 2002. *Pendidikan Pemanusiaan Manusia Manusiawi*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. *TQM Total Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia*.

Undang-undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

Keputusan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No. Pol. Kep/37/X/2008 tentang Program Kerja Akselerasi Transformasi Polri Menuju Polri Yang Mandiri, Profesional dan Dipercaya Masyarakat.

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

Robbins, Stephen P. 2001. *Organizational Behavior*. Upper Saddle River: Prentice Hall, Inc.

Sulaksana, Uyung. 2004. *Manajemen Perubahan*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Belajar.

Tenner, Arthur R and Irving J. DeToro. 1992. *Total Quality Management: Three Steps to Continuous Improvement*. Reading: Addison-Wesley Publishing Company.