

LEMBAGA PENDIDIKAN DAN LATIHAN POLRI
AKADEMI KEPOLISIAN



LAPORAN

SURVEI PELAYANAN PELAYANAN DI AKADEMI KEPOLISIAN TAHUN 2021

Semarang, Mei 2021

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesainya Laporan Survei Kepuasan Taruna di Akademi Kepolisian Tahun 2021 pada proses Pendidikan dan kehidupan resimen taruna di lingkungan Akademi Kepolisian (Akpol) sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan Pendidikan sesuai dengan program kerja yang ditetapkan. Kegiatan ini merupakan agenda rutin tahunan yang dilakukan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan taruna terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Akademi Kepolisian selama tahun 2021.

Laporan ini memuat Hasil Survei Kepuasan Taruna mengenai pelayanan publik selama menjadi taruna Akademi Kepolisian. Adapun tujuan dari survei ini adalah mengukur kualitas pelayanan publik dan sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Akademi Kepolisian. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka unit penyelenggara layanan publik sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat selama bulan Mei 2021. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan Pendidikan tinggi Akademi Kepolisian.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Sekretaris dan Tim
Pembangunan Zona Integritas,

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kementerian/lembaga pada khususnya yang *notabene-nya* merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat juga acuan bagi kementerian/ lembaga untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, dengan itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan

dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menteri RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Akademi Kepolisian sebagai salah satu Pendidikan tinggi di Polri telah melaksanakan pelayanan publik terutama dalam bidang penyelenggaraan pendidikan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dari masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada taruna dapat diberikan secara teliti, santun, responsif, akurat dan akuntabel agar menjadi penyelenggara layanan prima dalam bidang pendidikan.

2. Tujuan

Adapun tujuan dari survei ini adalah:

- a. Melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Akademi Kepolisian sehingga diperoleh nilai/tingkat kepuasan masyarakat khususnya bagi taruna sebagai pedoman untuk mengukur perubahan nilai kepuasan masyarakat serta dasar penyelenggaraan konsultasi publik ke depan.
- b. Terukurnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di lingkungan Akademi Kepolisian dan terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Satker/Subsatker di lingkungan Akademi Kepolisian yang melaksanakan pelayanan publik, dan sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.

3. Sasaran

- a. Mendorong partisipasi taruna sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di bidang Pendidikan di Akademi Kepolisian.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan secara cepat dan akurat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam

- menyelenggarakan pelayanan publik tentang Pendidikan vokasi di Akpol.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan dan peran aktif masyarakat terhadap pelayanan publik bidang Pendidikan vokasi Akpol.

4. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan Survei pelayanan ini untuk melihat tingkat kepuasan yang meliputi:

a. Metode Survei

Dalam survei ini, kuesioner disebarakan melalui link yang telah ditentukan dan taruna dapat mengisi melalui link yang ada, dan selanjutnya data yang masuk akan diolah dalam data excel untuk mendapat hasil nilai yang diharapkan. Nilai survei kepuasan dihitung dengan menggunakan masing-masing unsur pelayanan.

b. Pelaksanaan dan Teknik Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan taruna terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahap perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- 1) Menyusun instrumen survei;
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- 3) Menentukan responden;
- 4) Melaksanakan survei;
- 5) Mengolah hasil survei;
- 6) Menyajikan dan melaporkan hasil.

c. Langkah-langkah Penyusunan Survei

- 1) Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik (Dit. Bintarlat, Dit. Akademik, dan Bag Renmin).
- 2) Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
- 4) Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat

secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

- 5) Langkah-langkah Pengolahan Data.
- 6) Pemantauan.
- 7) Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Pelayanan.

5. Manfaat

Dengan dilakukan Survei ini diperoleh manfaat, antara lain:

- a. Diketahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik bidang Pendidikan di Akademi Kepolisian;
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat atas informasi bidang Pendidikan di Akademi Kepolisian;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Polri;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkata kinerja pelayanan di Akademi Kepolisian;
- f. Dan bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit khususnya bidang Pendidikan di Akademi Kepolisian.

BAB II

METODE SURVEI

1. Pendahuluan

Seiring berkembangnya zaman, permasalahan demi permasalahan diberbagai bidang semakin kompleks, sehingga diperlukan suatu cara untuk memecahkan masalah tersebut untuk berbagai kepentingan. Penelitian merupakan salah satu cara untuk menjawab berbagai permasalahan tersebut. Penelitian adalah suatu proses untuk mencapai (secara sistematis dan didukung oleh data) jawaban terhadap suatu pertanyaan, penyelesaian terhadap permasalahan, atau pemahaman yang dalam terhadap suatu fenomena.

Agar penelitian yang dilakukan mencapai sasaran yang diinginkan, maka diperlukan suatu metode yang baik yang sesuai dengan permasalahan yang dikaji. Metode penelitian memberikan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk mengatasi masalah serta menghadapi tantangan lingkungan dimana pengambilan keputusan harus dilakukan dengan cepat. Salah satu metode yang dapat dilakukan untuk mencari jawaban terhadap permasalahan yang diteliti adalah melalui metode survei. Menurut Kerngiler seperti yang telah dikutip oleh Ridwan:

“Penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis”.

Metode survei bertujuan untuk memperoleh gambaran umum tentang karakteristik atau berbagai aspek populasi yang terkait dengan permasalahan yang dikaji, sehingga metode survei sangat diperlukan. Untuk itu Pemakalah akan menjelaskan tentang penelitian survei ini, untuk memberikan gambaran kepada khalayak ramai tentang apa itu penelitian survei, ciri penelitian survei, karakteristik dalam penelitian survei, serta jenisnya.

2. Metode Penelitian Survei

Metode penelitian survei adalah cara melakukan pengumpulan data berdasarkan survei. Pengertian survei adalah sebuah teknik riset atau penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dengan memberi batas yang jelas atas data kepada suatu obyek tertentu. Orang yang melakukan survei disebut penyurvei. Melakukan survei berarti melakukan penyelidikan, pemeriksaan atau peninjauan terhadap obyek tertentu untuk mendapatkan data bagi keperluan tujuan penelitian. Survei dalam hal ini dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data, dan lain sebagainya agar hasil yang dicapai secara sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak dimulainya penelitian sampai hasil akhir berdasarkan pengumpulan data informasi yang umumnya disertai dengan gambar, angka, tabel, grafik, dan lain sebagainya.

Akan tetapi penelitian yang menggunakan metode survei dengan kuesioner tidak dapat dilakukan sembarangan dan memerlukan responden dalam jumlah yang cukup agar hasil temuan tidak dangkal mengingat responden memberikan informasi yang bersifat umum. Dengan banyaknya responden yang menjawab maka validitas hasil bisa dicapai dan dipertanggungjawabkan dengan baik. Dalam hal ini Akademi Kepolisian telah membuat dan menyebarkan kuesioner melalui unit kerja yang memiliki pelayanan publik khususnya bidang pengajaran, pelatihan dan pengasuhan baik untuk taruna maupun orang tua taruna.

3. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan.

Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei. Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik.

Populasi dalam penelitian ini adalah Taruna Akademi Kepolisian dan Orang tua Taruna.

a. item pengukuran pelayanan untuk Orang Tua:

NO	ASPEK YANG DINILAI	STS	TS	TT	S	SS
1	Orang tua dibertahu secara rutin perkembangan hasil akademik anaknya					
2	Orang tua dibertahu secara rutin perkembangan hasil jasmani anaknya					
3	Orang tua dibertahu secara rutin perkembangan perilaku dan sikap anaknya					
4	Orang tua dibertahu secara rutin perkembangan hasil Kesehatan anaknya					
5	Orang tua bisa memberikan masukan/pengaduan yang membangun untuk Akpol					
6	Selama Pendidikan anaknya, ada pengalaman praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) dalam proses pembelajaran di Akpol					

b. Item pengukuran pelayanan untuk taruna:

NO	ASPEK YANG DINILAI	STS	TS	TT	S	SS
----	--------------------	-----	----	----	---	----

1	Dosen, pengasuh dan pelatih memotivasi taruna dalam setiap kegiatan selama masa <i>pandemi Covid 19</i>					
2	Dosen, pengasuh dan pelatih membantu dalam setiap kegiatan selama masa <i>pandemi Covid 19</i>					
3	Dosen, pengasuh dan pelatih mengarahkan dalam setiap kegiatan selama masa <i>pandemi Covid 19</i>					
4	Dosen, pengasuh dan pelatih mengarahkan cara mengakses pembelajaran menggunakan IT					
5	Dosen, pengasuh dan pelatih mengarahkan taruna dengan bahasa Indonesia yang baik dan benar selama masa <i>pandemi Covid 19</i>					
6	Dosen, pengasuh dan pelatih memberi bimbingan penyelesaian masalah dalam setiap kegiatan selama masa <i>pandemi Covid 19</i>					
7	Dosen, pengasuh dan pelatih melakukan penerapan <i>social distancing</i> atau <i>physical distancing</i> selama masa <i>pandemi Covid 19</i>					
8	Dosen, pengasuh dan pelatih mengarahkan menggunakan masker saat berpergian atau di luar rumah selama masa <i>pandemi Covid 19</i> penting untuk dilakukan					
9	Dosen, pengasuh dan pelatih mengarahkan kebersihan tangan selama masa <i>pandemi Covid 19</i> perlu untuk dilakukan					
10	Dosen, pengasuh dan pelatih mengarahkan menjaga jarak minimal 1 meter dengan orang lain ketika berada di tempat umum perlu untuk dilakukan					
11	Dosen, pengasuh dan pelatih tidak bepergian dan berkumpul dengan banyak orang selama masa <i>pandemi Covid 19</i> perlu untuk dilakukan					
12	Sarpras dan fasilitas pendidikan telah memadai untuk mendukung pelaksanaan pembelajaran, pelatihan dan pengasuhan selama masa <i>pandemi Covid 19</i>					

c. Skala dan bobot

Skala pengukuran dalam survei ini adalah sebagai berikut:

STS = sangat tidak setuju;

TS = tidak setuju;

TT = tidak tahu;

S = setuju;

ST = sangat setuju.

Sementara itu, bobot dalam pengukuran tingkat pelayanan di Akpol adalah sebagai berikut:

No	Keterangan	Poin
1	SS : Sangat Setuju	(5)
2	S : Setuju	(4)
3	TT : Tidak Tahu	(3)

4	TS	:	Tidak Setuju	(2)
5	STS	:	Sangat Tidak Setuju	(1)

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,79	00,00-19,99	E	Tidak Baik
2	1,80-2,59	20,00-39,99	D	Kurang Baik
3	2,60-3,39	40,00-59,99	C	Kurang
4	3,40-4,19	60,00-79,99	B	Baik
5	4,20-5,00	80,00-100,00	A	Sangat Baik

BAB III

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

1. Pelaksanaan

a. Pelaksana Survei.

Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lingkungan Akademi Kepolisian.

b. Tahapan Survei

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- 1) Menyusun instrumen survei;
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- 3) Menentukan responden;
- 4) Melaksanakan survei;
- 5) Mengolah hasil survei;
- 6) Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

c. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

- 1) Kuesioner dengan pengisian melalui google form dengan nama link sebagai berikut:
 - a) kuesioner tingkat kepuasan
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd659T_wD1WMugzS977_M5e_kT_tlRXQyi2vFj94TfQ7oWzLQ/viewform?usp=sf_link
 - b) tingkat pelayanan jarlatsuh
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSds0FKKiy_9123MTjX_4t2SWw70fdEEbUQQHGifJaBT4dAHsA/viewform?usp=sf_link;
- 2) Kuesioner melalui pengisian sendiri dari link yang sudah disiapkan;
- 3) Kuesioner elektronik (*e-survei*);

2. Penyusunan Laporan

Laporan hasil survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap, konfisien, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

a. Materi Pokok Laporan

Materi pokok dalam pelaporan mencakup: latar belakang masalah, tujuan, metode, dan jadwal pelaksanaan dan tindak lanjut, sebagai berikut:

- 1) Pendahuluan: latar belakang masalah, tujuan, metode, tim dan jadwal pelaksanaan.
 - (a) Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. (terlampir Bab 1).
 - (b) Tujuan berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan (terlampir Bab 1).
 - (c) Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah (terlampir bab II).
 - (d) Jadwal memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei (lampiran).
- 2) Analisis. Analisa meliputi data kuesioner, perhitungan dan deskripsi hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei 2 tahun sebelumnya.
- 3) Penutup. Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekommendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif.

BAB IV HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Data

Data-data yang digunakan berasal dari hasil survei yang dilakukan dengan menyebarkan angket/kuesioner kepada 1078 taruna dan 760 orang tua taruna. Pertanyaan pada angket/kuesioner meliputi unsur-unsur: persyaratan pelayanan; sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan; waktu penyelesaian pelayanan; biaya atau tarif pelayanan; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana pelayanan; perilaku pelaksana pelayanan; sarana dan prasarana pelayanan; penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan; serta keamanan pelayanan.

Adapun klasifikasi responden dibedakan berdasarkan usia/umur, jenis kelamin (laki-laki atau perempuan), pendidikan terakhir (SD, SMP, SMA, D1, D2, D3, S1, dan S2 ke atas), pekerjaan (PNS, TNI/POLRI, Mahasiswa, Swasta, Wiraswasta, Wartawan, dan Lain-lain), serta jenis layanan (Permohonan Informasi Pertahanan, Pelaksanaan Wawancara/Peliputan, Pengurusan Surat/Pembuatan Ijin, Konsultasi, dan Pelayanan Kesehatan).

2. Hasil Survei

Berikut adalah hasil uji frekuensi kuesioner Survei pelayanan di Akademi kepolisian sebagai berikut:

a. Pelayanan dengan responden Orang tua

Pelayanan yang dilakukan oleh Akademi Kepolisian dengan responden orang tua sebanyak 760 orang. Untuk gambaran tentang hasil survei dapat dilihat pada hasil perhitungan dengan pengolahan data sebagai berikut:

Correlations							
	n1	n2	n3	n4	n5	n6	total
Pearson Correlation	1	.888**	.879**	.813**	.677**	.333**	.921**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	760	760	760	760	760	760	760
Pearson Correlation	.888**	1	.897**	.847**	.668**	.329**	.930**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
N	760	760	760	760	760	760	760
Pearson Correlation	.879**	.897**	1	.871**	.687**	.364**	.942**

Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
N	760	760	760	760	760	760	760
Pearson Correlation	.813**	.847**	.871**	1	.677**	.338**	.912**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
N	760	760	760	760	760	760	760
Pearson Correlation	.677**	.668**	.687**	.677**	1	.404**	.807**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
N	760	760	760	760	760	760	760
Pearson Correlation	.333**	.329**	.364**	.338**	.404**	1	.517**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
N	760	760	760	760	760	760	760
Pearson Correlation	.921**	.930**	.942**	.912**	.807**	.517**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	760	760	760	760	760	760	760

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

No. Item	R hitung	R tabel	Keterangan
1.	0.921	0.074	Valid
2.	0.930	0.074	Valid
3.	0.942	0.074	Valid
4.	0.912	0.074	Valid
5.	0.807	0.074	Valid
6.	0.517	0.074	Valid

RELIABILITAS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.922	6

Uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.922 atau 92.2% dimana lebih besar dari nilai minimal Cronbach alpha 0.7, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument yang digunakan untuk mengukur variabel pelayanan pendidikan akpol sudah reliabel.

Statistics

layanan_akpol

N	Valid	760
	Missing	0

layanan_akpol

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang baik	129	17.0	17.0	17.0
	cukup	73	9.6	9.6	26.6
	baik	558	73.4	73.4	100.0
	Total	760	100.0	100.0	

Hasil analisis menunjukkan bahwa sebanyak 558 atau 73.4% orangtua taruna menyatakan tingkat kepuasan pelayanan pendidikan akpol baik, sebanyak 73 atau 9.6% orangtua taruna menyatakan tingkat kepuasan pelayanan pendidikan akpol cukup, dan sebanyak 129 atau 17% orangtua taruna menyatakan tingkat kepuasan pelayanan pendidikan akpol kurang baik.

b. Pelayanan dengan responden Taruna Akpol

Pelayanan yang dilakukan oleh Akademi Kepolisian terhadap hasil didik taruna Akpol dengan responden sebanyak 1078 orang. Untuk gambaran tentang hasil survei dapat dilihat pada hasil perhitungan dengan pengolahan data sebagai berikut:

VALIDITAS

Correlations

		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	skor _tot a
Q1	Pearson Correlation	1	.837**	.807**	.655**	.716**	.760**	.692**	.596**	.664**	.659**	.635**	.686**	.861 ..
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	1078	1078	1078	1078	1078	1078	1078	1078	1078	1078	1078	1078	1078
Q2	Pearson Correlation	.837**	1	.825**	.625**	.708**	.764**	.669**	.614**	.690**	.673**	.654**	.652**	.858 ..
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000

Q11	Pearson													
	Correlation	.635**	.654**	.659**	.593**	.653**	.673**	.673**	.645**	.712**	.714**	1	.648**	.812
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	..
N		1078	1078	1078	1078	1078	1078	1078	1078	1078	1078	1078	1078	1078
Q12	Pearson													
	Correlation	.686**	.652**	.666**	.667**	.642**	.679**	.663**	.585**	.666**	.684**	.648**	1	.820
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		..
N		1078	1078	1078	1078	1078	1078	1078	1078	1078	1078	1078	1078	1078
skor_	Pearson													
	Correlation	.861**	.858**	.888**	.789**	.849**	.879**	.855**	.790**	.866**	.873**	.812**	.820**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N		1078	1078	1078	1078	1078	1078	1078	1078	1078	1078	1078	1078	1078

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

No. item	R hitung	R tabel	keterangan
1.	0.861	0.062	Valid
2.	0.858	0.062	Valid
3.	0.888	0.062	Valid
4.	0.789	0.062	Valid
5.	0.849	0.062	Valid
6.	0.879	0.062	Valid
7.	0.855	0.062	Valid
8.	0.790	0.062	Valid
9.	0.866	0.062	Valid
10.	0.873	0.062	Valid
11.	0.812	0.062	Valid
12.	0.820	0.062	Valid

RELIABILITAS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.961	12

Uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.961 atau 96.1% dimana lebih besar dari nilai minimal Cronbach alpha 0.7, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument yang digunakan untuk mengukur variabel pelayanan kepada taruna dalam proses jarlatsuh di akademi kepolisian selama masa pandemi covid 19. Hasil uji validitas memperlihatkan bahwa setiap item pertanyaan dalam kuesioner ini valid. Demikian juga dengan hasil reliabilitas yang memperlihatkan bahwa setiap pertanyaan dalam kuesioner ini reliable. Dengan demikian, kuesioner ini dapat digunakan untuk mengukur gambaran tingkat pelayanan kepada taruna dalam proses jarlatsuh di akademi kepolisian selama masa pandemi covid 19.

Frequencies

Statistics

output_layanan		
N	Valid	1078
	Missing	0

output_layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang baik	4	.4	.4	.4
	cukup	65	6.0	6.0	6.4
	baik	1009	93.6	93.6	100.0
	Total	1078	100.0	100.0	

Jumlah responden sebanyak 1078 taruna

Hasil analisis menunjukkan bahwa sebanyak 1009 atau 93.6% taruna menyatakan pelayanan kepada taruna dalam proses jarlatsuh di akademi kepolisian selama masa pandemi covid 19 Baik, sebanyak 65 atau 6% taruna menyatakan pelayanan kepada taruna dalam proses jarlatsuh di akademi kepolisian selama masa pandemi covid 19 cukup, dan sebanyak 4 atau 0.4% taruna menyatakan pelayanan kepada taruna dalam proses

jarlatsuh di akademi kepolisian selama masa pandemi covid 19 kurang Baik.

BAB V

ANALISIS HASIL SURVEI

1. Umum

Pelayanan publik pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Badan Publik baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan publik maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Perundang-undangan, yang bentuk produk layanannya adalah berupa pelayanan jasa maupun administrasi. Manajemen dan pelaksanaan pelayanan publik harus diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat. Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.

a. Respon Orang Tua pada Pelayanan di Akpol

Sesuai dengan hasil survei, dari 760 responden orang tua diperoleh hasil di bawah ini:

NO	ASPEK YANG DINILAI	Diberitahu	Tidak tahu	Tidak diberitahu
1	Orang tua dibertahu secara rutin perkembangan hasil akademik anaknya	564	139	57
2	Orang tua dibertahu secara rutin perkembangan hasil jasmani anaknya	560	147	53
3	Orang tua dibertahu secara rutin perkembangan perilaku dan sikap anaknya	547	156	57
4	Orang tua dibertahu secara rutin perkembangan hasil Kesehatan anaknya	550	148	62
5	Orang tua bisa memberikan masukan/pengaduan yang membangun untuk Akpol	518	78	164
6	Selama Pendidikan anaknya, ada pengalaman praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) dalam proses pembelajaran di Akpol	224	87	449

- 1) Orang tua dibertahu secara rutin perkembangan hasil akademik anaknya

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir Sebagian besar
Laporan Survei Pelayanan di Akademi Kepolisian

pelayanan Akpol sudah diberitahukan tentang perkembangan hasil akademik taruna kepada orang tua yaitu sebesar 550 orang. Terdapat 139 orang tua yang belum tahu tentang perkembangan hasil akademik anaknya dan masih terdapat 53 orang tua yang tidak diberitahu tentang hasil didik taruna di Akpol.

- 2) Orang tua dibertahu secara rutin perkembangan hasil jasmani anaknya.

Perkembangan hasil didik di bidang jasmani telah diketahui oleh orang tua sebanyak 560 orang, dimana hampir sebagian besar orang tua telah tahu terkait perkembangan jasmani taruna di Akpol. Sementara itu, terdapat 157 orang tua yang belum mengetahui tentang perkembangan kesemaptaan jasmani dari anaknya. Akan tetapi, ada 53 orang tua yang belum diberitahu tentang perkembangan jasmani anaknya.

- 3) Orang tua dibertahu secara rutin perkembangan perilaku dan sikap anaknya.

Perkembangan perilaku dan sikap taruna telah diberitahukan kepada orang tua taruna sebanyak 547 orang. Artinya, Sebagian besar orang tua sudah memahami tentang perilaku dan sikap taruna yang menjalani proses Pendidikan di Akpol. Di lain pihak, terdapat 156 orang tua yang belum tahu tentang adanya laporan perkembangan sikap dan perilaku taruna selama Pendidikan di Akpol. Sementara itu, masih terdapat 57 orang tua yang belum diberitahu tentang perkembangan perilaku dan sikap taruna selama Pendidikan di Akpol.

- 4) Orang tua diberitahu secara rutin perkembangan hasil Kesehatan anaknya

Sebagian besar orang tua telah diberitahu tentang perkembangan hasil Kesehatan dari taruna selama Pendidikan di Akpol yaitu sebanyak 550 orang. Sementara itu, masih terdapat 148 orang tua yang belum mengetahui tentang perkembangan Kesehatan taruna yang menjalani Pendidikan di Akpol. Akan tetapi, ada sebanyak 62 orang tua yang tidak diberitahu tentang perkembangan hasil Kesehatan taruna.

- 5) Orang tua bisa memberikan masukan/pengaduan yang membangun untuk Akpol.

Pelayanan terkait orang tua mampu memberikan masukan/pengaduan terhadap Pendidikan di Akpol sebanyak 518 orang, artinya orang tua dapat dengan mudah untuk memberikan masukan kepada Pendidikan di Akpol. Terdapat 78 orang tua yang tidak tahu bisa memberikan masukan kepada Akpol. Selanjutnya, terdapat 164 orang tua yang tidak mengerti untuk memberikan masukan kepada Akpol.

- 6) Selama Pendidikan anaknya, ada pengalaman praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) dalam proses pembelajaran di Akpol

Pemberitahuan tentang adanya pengalaman praktik KKN yang dialami oleh taruna di Akpol sebanyak 224 orang, hal ini menunjukkan masih ada dugaan praktik KKN yang memungkinkan dialami oleh taruna. Sementara terdapat 87 orang tua yang tidak tahu akan adanya praktik KKN selama proses Pendidikan, dan terdapat 449 orang tua yang tidak diberitahu tentang adanya KKN selama taruna menjalani Pendidikan di Akpol.

b. Respon Taruna pada Pelayanan di Akpol

Sesuai dengan hasil survei, dari 1078 responden taruna diperoleh hasil di bawah ini:

GENDER	TK	JML	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
PRIA	I	220	4,88	4,91	4,90	4,91	4,79	4,90	4,85	4,91	4,93	4,91	4,91	4,90
	II	240	4,79	4,70	4,74	4,74	4,67	4,75	4,66	4,82	4,83	4,76	4,67	4,73
	III	202	4,50	4,33	4,39	4,53	4,12	4,36	4,49	4,43	4,64	4,52	4,31	4,52
	IV	268	4,67	4,68	4,72	4,72	4,50	4,65	4,66	4,70	4,80	4,71	4,69	4,71
JML PRIA	JM	930	4,71	4,66	4,70	4,73	4,53	4,67	4,67	4,72	4,80	4,73	4,65	4,72
WANITA	I	31	4,87	4,84	4,81	4,81	4,84	4,81	4,87	4,94	4,84	4,81	4,87	4,84
	II	31	4,77	4,74	4,74	4,77	4,61	4,77	4,71	4,74	4,87	4,74	4,61	4,84
	III	31	4,26	3,94	4,13	4,13	3,97	4,19	4,39	4,19	4,45	4,29	3,94	4,39
	IV	55	4,49	4,35	4,44	4,49	4,20	4,38	4,56	4,35	4,56	4,51	4,38	4,47
JML WANITA		148	4,58	4,45	4,51	4,54	4,37	4,51	4,62	4,52	4,66	4,57	4,44	4,61
TOTAL		1078	4,70	4,63	4,67	4,70	4,51	4,65	4,66	4,69	4,78	4,71	4,63	4,70

- 1) Dosen, pengasuh dan pelatih memotivasi taruna dalam setiap kegiatan selama masa pancemi covid 19
Meskipun pandemi covid 19 yang terjadi selama Pendidikan di Akpol,

rata-rata sebesar 4,70 menyatakan para dosen, pengasuh dan pelatih tetap menjalankan fungsi mereka dalam proses Pendidikan di Akpol. Motivasi yang diberikan kepada taruna sangat baik dilakukan.

- 2) Dosen, pengasuh dan pelatih membantu dalam setiap kegiatan selama masa pancemi covid 19

Selama pandemi covid 19 yang terjadi dalam Pendidikan di Akpol, rata-rata sebesar 4,63 menyatakan para dosen, pengasuh dan pelatih membantu taruna dalam proses Pendidikan di Akpol. Artinya, dosen, pengasuh dan pelatih sangat tinggi tingkat membantu taruna dalam memberikan proses pendidikan.

- 3) Dosen, pengasuh dan pelatih mengarahkan dalam setiap kegiatan selama masa pancemi covid 19.

Selama pandemi covid 19 yang terjadi dalam Pendidikan di Akpol, rata-rata sebesar 4,67 menyatakan para dosen, pengasuh dan pelatih sangat baik dalam memberikan pengarahan kepada taruna dalam proses Pendidikan di Akpol.

- 4) Dosen, pengasuh dan pelatih mengarahkan cara mengakses pembelajaran menggunakan IT.

Selama pandemi covid 19 yang terjadi dalam Pendidikan di Akpol, rata-rata sebesar 4,70 menyatakan para dosen, pengasuh dan pelatih sangat baik dalam mengarahkan taruna pada penggunaan IT. Artinya, dosen, pengasuh dan pelatih sangat tinggi untuk mengarahkan cara mengakses pembelajaran melalui IT.

- 5) Dosen, pengasuh dan pelatih mengarahkan taruna dengan bahasa Indonesia yang baik dan benar selama masa pancemi covid 19.

Selama pandemi covid 19 yang terjadi dalam Pendidikan di Akpol, rata-rata sebesar 4,51 menyatakan para dosen, pengasuh dan pelatih membantu taruna dalam menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar pada proses Pendidikan di Akpol. Artinya, dosen, pengasuh dan pelatih sangat tinggi mengarahkan taruna dalam menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar dalam proses pendidikan.

- 6) Dosen, pengasuh dan pelatih mengarahkan taruna untuk menerapkan Prokes selama masa pancemi covid 19.

Selama pandemi covid 19 yang terjadi dalam Pendidikan di Akpol, rata-

rata sebesar 4,65 menyatakan para dosen, pengasuh dan pelatih membantu taruna dalam penerapan prokes Pendidikan di Akpol. Artinya, dosen, pengasuh dan pelatih sangat tinggi menerapkan prokes dalam memberikan proses pendidikan.

7) Dosen, pengasuh dan pelatih memberi bimbingan penyelesaian masalah dalam dalam setiap kegiatan selama masa pancemi covid 19. Selama pandemi covid 19 yang terjadi dalam Pendidikan di Akpol, rata-rata sebesar 4,66 menyatakan para dosen, pengasuh dan pelatih tetap memberikan bimbingan penyelesaian masalah dalam setiap kegiatan di Akpol. Artinya, dosen, pengasuh dan pelatih sangat tinggi tingkat membantu dalam memberikan solusi dalam proses Pendidikan selama pandemic covid 19.

8) Dosen, pengasuh dan pelatih melakukan penerapan sosial distancing atau physical distancing selama masa pandemi Corona virus perlu untuk dilakukan.

Selama pandemi covid 19 yang terjadi dalam Pendidikan di Akpol, rata-rata sebesar 4,69 menyatakan para dosen, pengasuh dan pelatih sangat tinggi penerapan social distancing dalam proses Pendidikan di Akpol. Artinya, dosen, pengasuh dan pelatih sangat tinggi menerapkan social distancing dalam proses Pendidikan selama pandemic covid 19.

9) Dosen, pengasuh dan pelatih mengarahkan menggunakan masker saat berpergian atau diluar rumah selama masa pandemic Corona virus penting untuk dilakuan.

Selama pandemi covid 19 yang terjadi dalam Pendidikan di Akpol, rata-rata sebesar 4,78 menyatakan para dosen, pengasuh dan pelatih mengarahkan menggunakan masker dalam proses Pendidikan di Akpol. Artinya, dosen, pengasuh dan pelatih sangat tinggi tingkat menerapkan menggunakan dalam proses Pendidikan selama pandemic covid 19.

10) Dosen, pengasuh dan pelatih mengarahkan kebersihan tangan selama masa pandemic Corona virus perlu untuk dilakukan.

Selama pandemi covid 19 yang terjadi dalam Pendidikan di Akpol, rata-rata sebesar 4,71 menyatakan para dosen, pengasuh dan pelatih mengarahkan taruna untuk selalu mencuci tangan dalam proses

Pendidikan di Akpol. Artinya, dosen, pengasuh dan pelatih sangat tinggi tingkat membantu taruna dalam menerapkan mencuci tangan selama covid 19.

- 11) Dosen, pengasuh dan pelatih mengarahkan menjaga jarak minimal 1 meter dengan orang lain ketika berada di tempat umum perlu untuk dilakukan.

Selama pandemi covid 19 yang terjadi dalam Pendidikan di Akpol, rata-rata sebesar 4,63 menyatakan para dosen, pengasuh dan pelatih selalu menjaga jarak dalam proses Pendidikan di Akpol. Artinya, dosen, pengasuh dan pelatih sangat tinggi kepeduliannya untuk jaga jarak dalam proses Pendidikan selama pandemic Covid 19.

- 12) Dosen, pengasuh dan pelatih tidak bepergian dan berkumpul dengan banyak orang selama masa pandemi Corona virus perlu untuk dilakukan.

Selama pandemi covid 19 yang terjadi dalam Pendidikan di Akpol, rata-rata sebesar 4,70 menyatakan para dosen, pengasuh dan pelatih membantu taruna untuk tidak berkumpul/berkerumun dalam proses Pendidikan di Akpol. Artinya, dosen, pengasuh dan pelatih sangat tinggi untuk mengingatkan taruna untuk tidak berkumpul/berkerumun selama pandemic covid 19.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei pelayanan di Pendidikan tinggi Akpol dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Secara keseluruhan Pendidikan di Akpol telah menjalani pelayanan kepada orang tua berupa pemberitahuan perkembangan hasil didik taruna kepada orang tuanya. Meskipun demikian masih terdapat beberapa orang tua yang belum tahu tentang perkembangan hasil didik taruna berupa perkembangan jasmani, akademik, sikap dan perilaku, dan Kesehatan.
- b. Secara umum Pendidikan di Akpol telah menjalani pelayanan Pendidikan kepada taruna selama pandemic covid 19.

2. Saran

Berdasarkan simpulan yang diperoleh ada beberapa saran terhadap pelayanan di Akpol, yaitu:

- a. Perlu ditingkatkannya whisthel blower system untuk memberikan masukan yang kuat kepada orang tua terhadap Pendidikan di Akpol.

Semarang, Mei 2021

Dr. Idodo Simangunsong dan Tim