

Evaluasi Kualitas Pelayanan Pendidikan di Akademi Kepolisian Tahun 2023 Berdasarkan Survei Kepuasan Taruna Menggunakan Model Rasch

Monica Niken Wulandari¹, Susy Fitria², Aini Azkiyatu Ulfah³

^{1,2} Akademi Kepolisian

³ RA Minhajut Thullab

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pendidikan di Akademi taruna tingkat II sampai tingkat IV. Metode penelitian yang digunakan pada survey ini adalah metode penelitian kuantitatif dan pendekatan deskriptif. Hasil survei menunjukkan bahwa 65,2% responden berada dalam kategori kepuasan sedang, 24,2% dalam kategori kepuasan tinggi, dan 10,6% menunjukkan tingkat kepuasan rendah. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan bagi taruna masih perlu ditingkatkan. Analisis kuantitatif dilakukan menggunakan model Rasch untuk memastikan validitas dan reliabilitas data. Penelitian ini menggunakan teknik sampling dengan jumlah responden 215 dari populasi 703 taruna. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi peningkatan kualitas pelayanan pendidikan di Akademi Kepolisian agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan taruna secara lebih optimal.

Kata Kunci: kualitas pelayanan pendidikan, Akpol, Model Rasch

DOI:

<https://doi.org/10.47134/ppm.v1i3.831>

*Correspondence:

¹ Monica Niken Wulandari,

² Susy Fitria,

³ Aini Azkiyatu Ulfah

Email:

¹ monic@akpol.ac.id,

² Susy@akpol.ac.id,

³ ainiazkiya0@gmail.com

Received: 23-07-2024

Accepted: 30-07-2024

Published: 06-08-2024

Abstract: This study aims to evaluate the quality of educational services at the Cadet Academy level II to level IV. The research method used in this survey is a quantitative research method and a descriptive approach. The survey results showed that 65.2% of respondents were in the moderate satisfaction category, 24.2% in the high satisfaction category, and 10.6% showed a low level of satisfaction. These findings indicate that the quality of educational services for cadets still needs to be improved. Quantitative analysis was conducted using the Rasch model to ensure the validity and reliability of the data. This study used a sampling technique with 215 respondents from a population of 703 cadets. The results of this study are expected to be a reference for improving the quality of educational services at the Police Academy in order to meet the expectations and needs of cadets more optimally.

Keywords: quality of educational services, Akpol, Rasch Model



Copyright: © 2024 by the authors.

Submitted for open access publication

under the terms and conditions of the

Creative Commons Attribution (CC BY)

license

([http://creativecommons.org/licenses/by/](http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

4.0/).

Pendahuluan

Evaluasi kualitas pelayanan pendidikan merupakan aspek penting dalam upaya peningkatan mutu pendidikan, khususnya di institusi seperti Akademi Kepolisian (Akpól). Dalam konteks Akpól, kualitas pelayanan pendidikan yang optimal sangat krusial untuk memastikan taruna-taruna yang dihasilkan memiliki kompetensi yang tinggi dan siap menghadapi tantangan dalam tugas kepolisian. Evaluasi ini bukan hanya tentang melihat seberapa baik proses belajar mengajar berjalan, tetapi juga mencakup berbagai aspek lain yang mempengaruhi pengalaman belajar taruna, termasuk aspek *tangible* seperti fasilitas fisik, sumber daya, dan lingkungan belajar (Tantry Nugroho, 2022).

Akpól, sebagai lembaga pendidikan tinggi yang bertujuan mencetak perwira kepolisian yang profesional dan berintegritas (Putra & Herlambang, 2022; Susanto & Yulianto, 2022), perlu memastikan bahwa setiap aspek pelayanan pendidikan yang diberikan kepada taruna memenuhi standar kualitas yang tinggi. Untuk itu, evaluasi kualitas pelayanan pendidikan menjadi langkah yang esensial. Evaluasi ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai keunggulan dan kelemahan yang ada, sehingga dapat diambil langkah-langkah perbaikan yang tepat (Magdalena et al., 2023; Nadya Putri Mtd et al., 2023).

Salah satu metode yang dapat digunakan dalam evaluasi ini adalah survei kepuasan taruna. Survei ini dirancang untuk mengumpulkan data mengenai persepsi dan tingkat kepuasan taruna terhadap berbagai aspek pelayanan pendidikan di Akpól. Aspek-aspek yang dievaluasi mencakup kualitas fasilitas fisik (*tangible*), kualitas pengajaran, dukungan akademik, serta administrasi dan manajemen Pendidikan (Afriyadi & Maulida, 2023; Rokhani & Marlianingrum, 2021). Dengan memfokuskan pada *tangible*, evaluasi ini bertujuan untuk melihat sejauh mana kualitas fasilitas dan lingkungan fisik di Akpól mempengaruhi kepuasan dan performa taruna.

Aspek *tangible* dalam evaluasi kualitas pelayanan pendidikan di Akpól meliputi kondisi dan ketersediaan ruang kelas, perpustakaan, asrama, serta fasilitas olahraga dan rekreasi. Kualitas dan ketersediaan fasilitas ini sangat mempengaruhi kenyamanan dan efektivitas proses belajar mengajar (Saifullah, Abdul Ghani, 2024). Misalnya, ruang kelas yang dilengkapi dengan teknologi modern dan peralatan pendukung yang memadai dapat meningkatkan interaksi dan keterlibatan taruna dalam pembelajaran (Hambali et al., 2023). Begitu pula, perpustakaan yang lengkap dan aksesibilitas yang baik terhadap sumber belajar dapat membantu taruna dalam mengembangkan pengetahuan dan melatih kemandirian belajar mereka (Pionita et al., 2022).

Selain fasilitas fisik, aspek *tangible* juga mencakup lingkungan belajar yang aman dan kondusif. Keamanan dan kenyamanan lingkungan belajar di Akpól merupakan faktor penting yang mempengaruhi motivasi dan konsentrasi taruna. Lingkungan yang bersih, tertib, dan teratur akan mendukung taruna untuk belajar dengan lebih fokus dan produktif.

Dalam melakukan survei kepuasan taruna, data yang dikumpulkan harus dianalisis secara cermat untuk memperoleh gambaran yang akurat mengenai kualitas pelayanan pendidikan di Akpól. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan dalam analisis data survei adalah Model Rasch. Meskipun fokus utama evaluasi ini adalah pada aspek *tangible*,

penggunaan Model Rasch dapat membantu dalam menyusun skala pengukuran yang valid dan reliabel, sehingga hasil evaluasi dapat diinterpretasikan dengan lebih tepat dan dapat dijadikan dasar untuk pengambilan keputusan yang lebih baik.

Dengan mengevaluasi kualitas pelayanan pendidikan di Akpol berdasarkan survei kepuasan taruna dan menggunakan pendekatan Model Rasch untuk analisis data, diharapkan dapat diidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan serta aspek-aspek yang sudah memenuhi standar kualitas. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berharga bagi manajemen Akpol dalam upaya perbaikan berkelanjutan, sehingga Akpol dapat terus menghasilkan perwira kepolisian yang kompeten, profesional, dan berintegritas tinggi.

Metodologi

Metode penelitian yang digunakan pada survey ini adalah metode penelitian kuantitatif dan pendekatan deskriptif. Sampling responden dipilih sebanyak 215 Taruna berdasarkan hasil perhitungan yang mewakili populasi Taruna mulai tingkat II sampai dengan tingkat IV yang berjumlah 703 orang. Analisis data dilakukan menggunakan model rasch untuk mengukur tingkat kepuasan Taruna terhadap pelayanan Pendidikan secara objektif. Model rasch digunakan untuk mengonversi data survey kepuasan menjadi skala interval yang lebih akurat dan reliabel. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi item-item survei yang berfungsi baik maupun yang tidak, serta mengevaluasi konsistensi dan validitas respon taruna. Dengan menggunakan Model Rasch, hasil analisis data menjadi lebih mudah diinterpretasikan dan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan. Hal ini mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat dalam upaya perbaikan kualitas pendidikan di Akpol.

Hasil dan Pembahasan

Selanjutnya kita akan melihat tingkat kepuasan taruna terhadap mutu layanan pendidikan akpol. Oleh Karena itu akan dibuat kategori berdasarkan nilai logit, yaitu:

Mean = 3,63

Standar Deviation (SD) = 2,89

Kategori Penelitian :

Tabel 1. Kategori dan Rumus

| KATEGORI | RUMUS | |
|----------|----------------------------|----------------------|
| Rendah | $X < M - 1SD$ | $X < 0,74$ |
| Sedang | $M - 1SD \leq X < M + 1SD$ | $0,74 \leq X < 6,52$ |
| Tinggi | $M + 1SD \leq X$ | $6,52 \leq X$ |

Tabel 2. Berdasarkan acuan tersebut, dibuatlah tabel sebagai berikut:

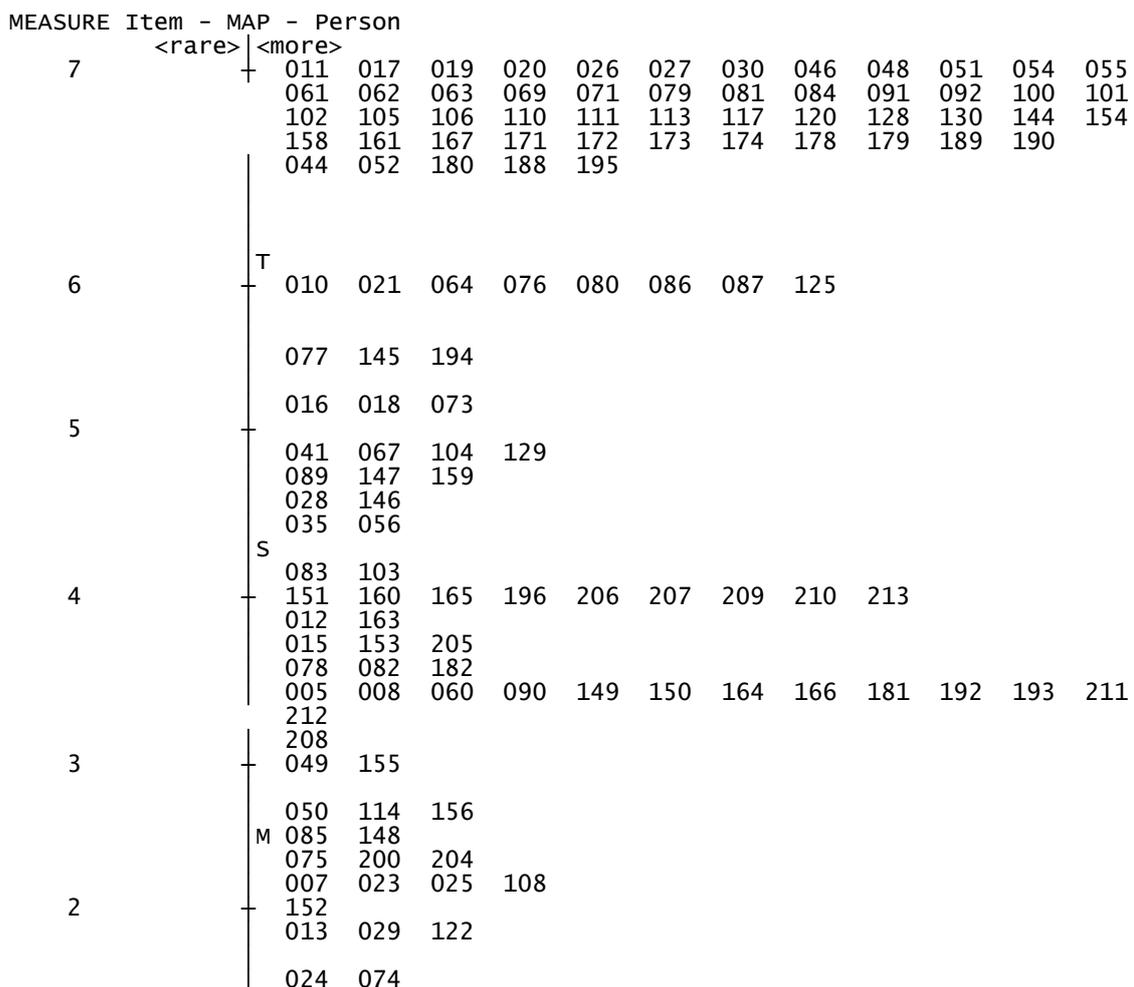
| Tingkat Kepuasan | Jumlah | Presentase |
|-------------------------|--------|------------|
| Tingkat kepuasan tinggi | 52 | 24,2 % |

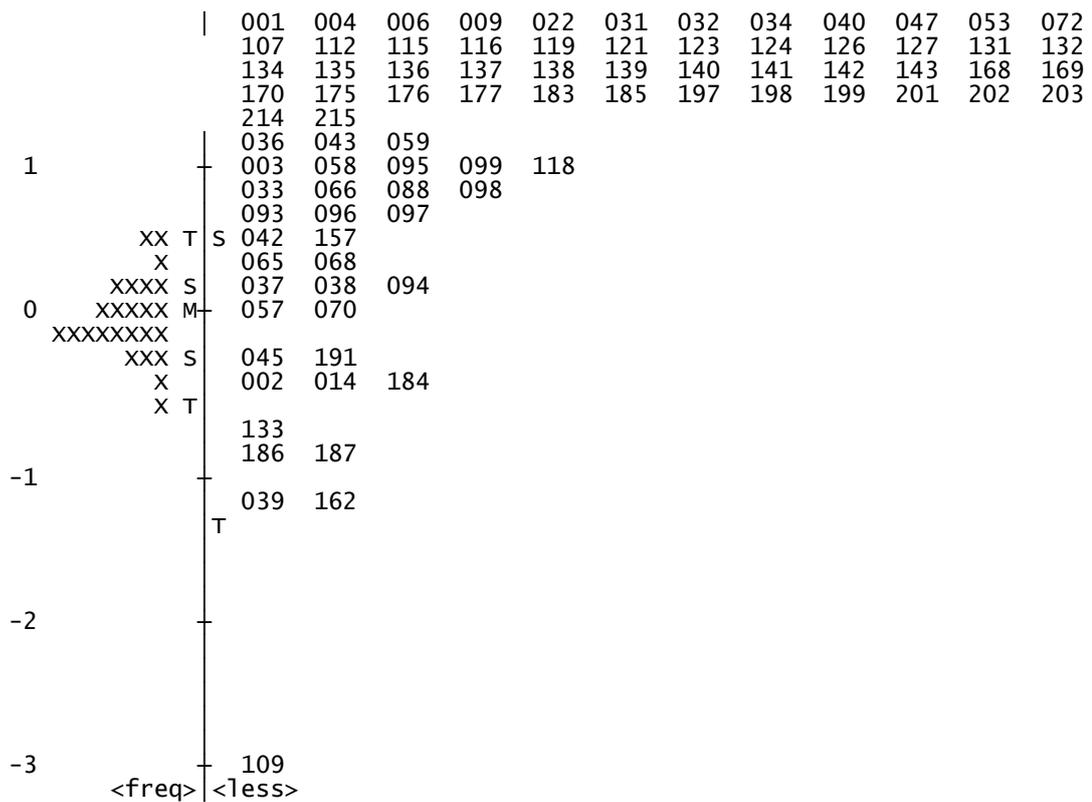
| | | |
|-------------------------|-----|--------|
| Tingkat kepuasan sedang | 140 | 65,2 % |
| Tingkat kepuasan rendah | 23 | 10,6 % |
| Total | 215 | 100% |

Berdasarkan tabel di atas, dapat kita lihat bahwa tingkat mutu pendidikan akpol berada pada kategori “sedang”. Hal ini terlihat pada kategori kepuasan sedang berjumlah 140 orang dengan presentase 65,2%, disusul oleh kategori tinggi berjumlah 52 orang, dengan presentase sebesar 24,2%, dan berkategori rendah sebanyak 23 orang dengan presentase 10,6%. Artinya, bahwa mutu pendidikan akpol masih perlu ditingkatkan dalam beberapa hal.

Kategori yang lain dapat juga dilihat dari sisi taruna. Dari kategori taruna pengelompokan person berpusat pada satu kategori saja, yaitu kategori sedang. Artinya bahwa mutu pendidikan akpol menurut para taruna belum mencapai titik kepuasan tinggi. Secara keseluruhan hal ini mengindikasikan bahwa mutu pendidikan akpol telah berjalan baik meski masih ada yang perlu di tingkatkan pada beberapa factor. Berikut adalah peta Wright Map person dan item yang menjelaskan penyebaran tingkat persetujuan taruna dan siswa dengan skala yang sama.

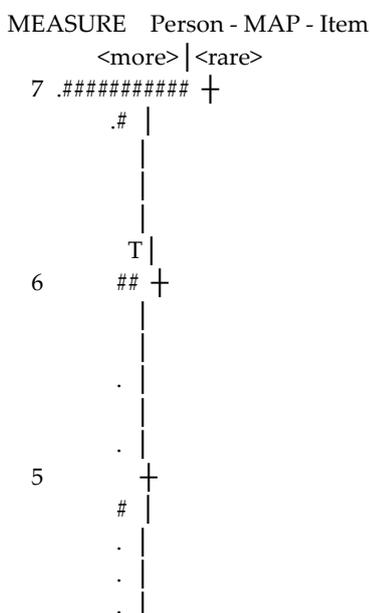
TABLE 16.3 LAYANAN KEPUASAN AKPOL ZOU138WS.TXT Oct 2 2023 16:41
 INPUT: 215 Person 25 Item REPORTED: 215 Person 25 Item 6 CATS WINSTEPS 4.6.1

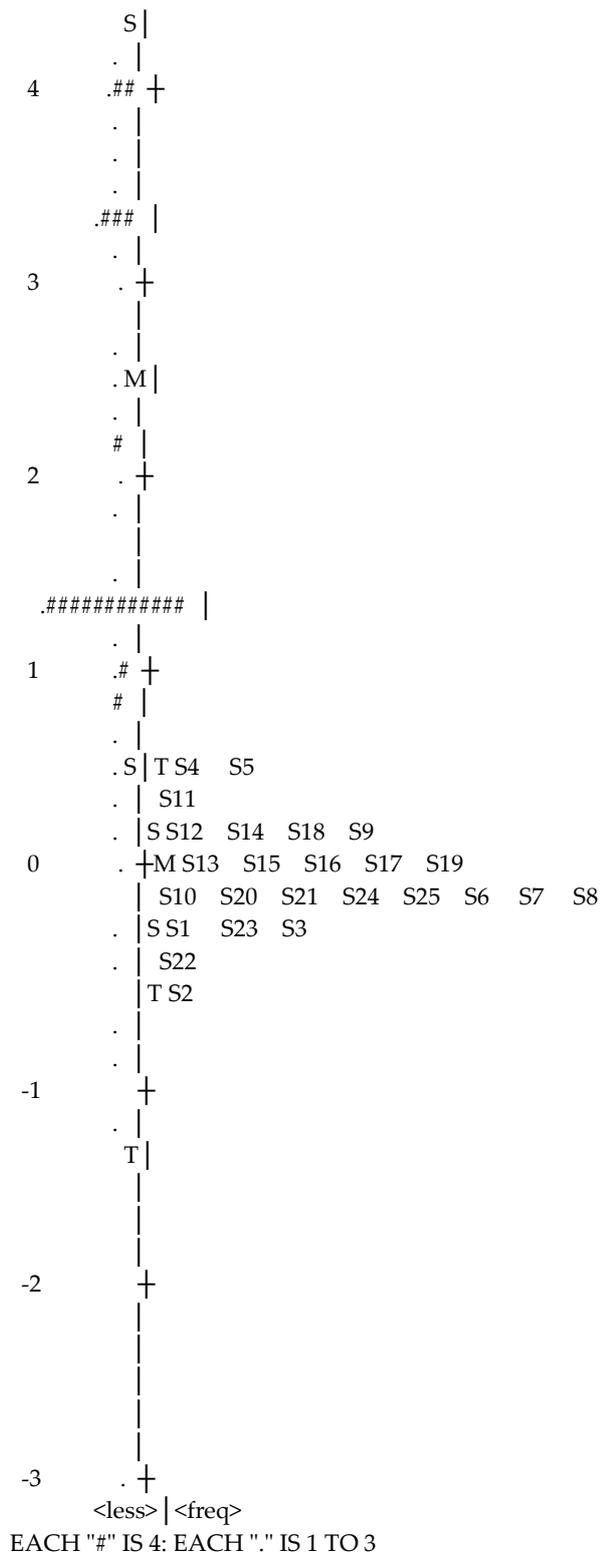




Peta Wright sebelah kanan yang menggambarkan abilitas responden terlihat ada satu orang taruna yang mempunyai abilitas rendah yaitu responden dengan kode 109. Nilai logit dari siswa ini adalah adalah -3. Siswa tersebut hampir tidak dapat menyetujui seluruh item kuesioner yang ada. Sedangkan jika dilihat dari segi item, adalah sebagai berikut:

TABLE 12.2 LAYANAN KEPUASAN AKPOL ZOU138WS.TXT Oct 2 2023 16:41
 INPUT: 215 Person 25 Item REPORTED: 215 Person 25 Item 6 CATS WINSTEPS 4.6.1





Wright map tersebut menjelaskan sebaran item kuesioner yang dijawab oleh para taruna selaku responde survey. Item teratas yaitu item 4 dan item 5 yang memiliki nilai logit tertinggi yaitu berada diatas 0 logit, merupakan item yang paling sulit untuk disetujui oleh taruna. Item tersebut ialah item 4 “Perpustakaan dan referensi yang dibutuhkan sudah terpenuhi” dan item 5 “Makanan yang disediakan memenuhi standar gizi yang baik” hal

ini menunjukkan bahwa hal urgent yang perlu mendapat perhatian khusus di lingkungan akpol adalah kedua item tersebut.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data kuantitatif tingkat kepuasan responden menggunakan software Winstep diketahui bahwa tingkat kepuasan Taruna terhadap pelayanan pendidikan Akpol meliputi pelayanan Jarlatsuh dan kelembagaan yang mendukung terlaksananya Jarlatsuh berada pada kategori "sedang", yakni sebanyak 140 orang dari jumlah responden 215 orang atau sebesar 65,2% memiliki tingkat kepuasan sedang, sementara kategori kepuasan tinggi hanya sebanyak 52 orang dengan presentase 24,2% dan kategori kepuasan rendah sebanyak 23 orang dengan persentase 10,6%. Artinya, kualitas pelayanan pendidikan Akpol menurut para Taruna belum mencapai titik kepuasan tinggi atau kualitas pendidikan Akpol masih perlu ditingkatkan dalam beberapa hal. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan pendidikan Akpol telah berjalan baik, namun masih ada yang perlu di tingkatkan pada beberapa faktor. Berdasarkan analisis tingkat kesulitan item menggunakan Rasch model diketahui ada 4 butir item pernyataan yang sangat sulit dan ini menjelaskan mengenai pelayanan yang kurang baik, yaitu banyak Taruna yang kurang puas dengan ketersediaan referensi di perpustakaan, ketersediaan makanan bergizi yang baik, kurang puas dengan tauladan yang diberikan oleh pengasuh, serta kurang puas dengan bimbingan pengasuh dalam penyelesaian masalah dalam setiap kegiatan yang dilakukan.

Daftar pustaka

- Afriyadi, R., & Maulida, F. (2023). *Kualitas Pelayanan Pembelajaran Tatap Muka pada Kelas VII di SMP IT Hayatan Thayyibah Kota Sukabumi*. 1–9.
- Al-faruq, Z. (2023, March). Peran penggunaan desain evaluasi untuk meningkatkan kualitas pembelajaran. *Ilma Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 158–171. <https://doi.org/10.58569/ilma.v1i2.587>
- Febriana, R. (2021). *Evaluasi pembelajaran*. Bumi Aksara.
- Hambali, U. N., Natsir, R. Y., & Nasir, N. (2023). Tinjauan Literatur tentang Integrasi Teknologi dalam Proses Pembelajaran Keterampilan Bahasa Inggris. *Jurnal Dieksis Id*, 3(2), 128–141.
- Kurniadi, D., Seran, G. G., & Ramdani, F. T. (2023). Kualitas pelayanan pendidikan bintanga kepolisian negara republik Indonesia di Sekolah Polisi Negara (SPN) Lido Polda Metro Jaya. *Karimah Tauhid*, 2(5), 2272–2283.
- Magdalena, I., Damaiyanti, F., Khotimah, K., & Lestari, R. D. (2023, June). Pentingnya evaluasi dalam proses pembelajaran dan konsekuensi manipulasi. *YASIN*, 3(4), 734–746. <https://doi.org/10.58578/yasin.v3i4.1318>
- Magdalena, I., Hidayati, N., Dewi, R. H., Septiara, S. W., & Maulida, Z. (2023). Pentingnya Evaluasi dalam Proses Pembelajaran dan Akibat Memanipulasinya. *Masaliq*, 3(5), 810–823.

- Nadya Putri Mtd, Muhammad Ikhsan Butarbutar, Sri Apulina Br Sinulingga, Jelita Ramadhani Marpaung, & Rosa Marshanda Harahap. (2023). Pentingnya Evaluasi Dalam Pembelajaran Dan Akibat Memanipulasinya. *Dewantara : Jurnal Pendidikan Sosial Humaniora*, 2(1), 249–261.
- Pionita, L., Sesrita, A., & Mawardini, A. (2022). E-Journal Skripsi Pemanfaatan Perpustakaan Sekolah Sebagai Sumber Belajar Di SDN Babakan Madang 01. *Journal Skripsi Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan*, 5(3), 167.
- Putra, H. P., & Herlambang, A. (2022). Sistem Informasi Pelayanan polisi Berbasis Web. *Science And Engineering National Seminar*, 7(7).
- Rokhani, S., & Marlianingrum, P. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Pembelajaran Daring Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dimasa Pandemi Covid-19 (The Effect of Service Quality and Quality of Online Learning on Student Satisfaction in Pandemi Covid-19). *Journal of Management : Small and Medium Enterprises (SMEs)*, 14(3), 291–310.
- Saifullah, Abdul Ghani, M. M. (2024). *PENA ACEH : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*. 3(1), 131–140.
- Suardipa, I. P., & Primayana, K. H. (2023). Peran desain evaluasi pembelajaran untuk meningkatkan kualitas pembelajaran. *Widyacarya: Jurnal Pendidikan, Agama dan Budaya*, 4(2), 88-100.
- Susanto, B., & Yulianto, A. (2022). Menyiapkan Kader Pimpinan Polri Masa Depan. *Prosiding Seminar Nasional Pascasarjana (PROSNAMPAS)*, 5(1), 198–201.
- Tantry Nugroho. (2022). Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan Metode Servqual Dalam Rangka Menciptakan Loyalitas Peserta Pada Latsar CPNS. *Jurnal Widyaiswara Indonesia*, 2(4), 201–212.