

# KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN BINTARA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA DI SEKOLAH POLISI NEGARA (SPN) LIDO POLDA METRO JAYA

Dedi Kurniadi<sup>1</sup>, Gotfridus Goris Seran<sup>2</sup>, Faisal Tri Ramdani<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Dedi Kurniadi, [dedikurniadi.spnpoj@gmail.com](mailto:dedikurniadi.spnpoj@gmail.com)

---

## ABSTRAK

Dalam proses pelaksanaan proses pendidikan dan pelatihan Bintara Polri dan pelatihan fungsi teknis kepolisian ditemukan bahwa dalam proses belajar mengajar masih banyak kendala. Persoalan penyelenggaraan pelayanan pendidikan bagi peserta didik yang mengakibatkan kurang optimalnya mutu hasil belajar peserta didik karena beberapa faktor yang menghambat terselenggaranya pelayanan pendidikan, harus mendapat perhatian serius dari unsur penyelenggara pendidikan seperti pendidik dan tenaga kependidikan. dalam pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi proses pendidikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pendidikan perwira Kepolisian Negara Republik Indonesia di Akademi Kepolisian Negara (SPN) Lido Polda Metro Jaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yang dipadukan dengan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, angket dan observasi langsung sebagai data primer, dilengkapi dengan desk study dan desk study sebagai data sekunder. Teknik analisis data menggunakan perhitungan skor rata-rata tertimbang (WMS). Hasil yang dikeluarkan peneliti terhadap mutu pelayanan pendidikan Kepolisian Negara Republik Indonesia di Akademi Kepolisian Negara (SPN) Lido Polda Metro Jaya, menunjukkan nilai rata-rata sebesar 4,08 dengan kriteria penilaian Baik berdasarkan aspek fisik (tangible). bukti, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

**Keywords:** Kinerja Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Metode Kuantitatif

## PENDAHULUAN

SPN Polda Metro Jaya dalam meningkatkan kinerja dengan cara pemutakhiran melalui penyusunan rencana kerja yang berorientasi dan terukur dengan mengacu pada sistem manajemen. Untuk memenuhi kebutuhan sumber daya manusia (SDM) Polri di jajaran Polda Metro Jaya, hal ini dilanjutkan melalui diklat Bintara Polri dan pelatihan fungsi teknis kepolisian dengan cara melatih

Pembelajaran Staf, Aspek Kesehatan Jasmani dan Kepribadian Mental. Dalam proses pelaksanaan proses pendidikan dan pelatihan Bintara Polri dan pelatihan fungsi teknis kepolisian ditemukan bahwa dalam proses belajar mengajar masih banyak kendala.

Persoalan penyelenggaraan pelayanan pendidikan bagi peserta didik yang mengakibatkan kurang optimalnya mutu hasil belajar peserta didik karena beberapa faktor yang menghambat terselenggaranya pelayanan pendidikan, harus mendapat perhatian serius dari unsur penyelenggara pendidikan seperti pendidik dan tenaga kependidikan. dalam pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi proses pendidikan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini mengadopsi metode penelitian kuantitatif yang memanfaatkan rumus statistik untuk menganalisis data dan permasalahan yang diperoleh dari responden. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling. Menurut Winarno (2013), purposive sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan pertimbangan tertentu, bukan hanya berdasarkan kelas atau wilayah, melainkan juga berdasarkan tujuan penelitian. Sebanyak 83 karyawan dipilih dari total 475 karyawan dengan menggunakan metode ini.

Pengumpulan data dilakukan melalui dua jenis sumber, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara, kuesioner, dan observasi langsung. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi dokumenter dan studi literatur. Data yang terkumpul kemudian diolah berdasarkan tanggapan responden yang tercatat dalam kuesioner. Analisis data menggunakan metode Weight Mean Score (WMS) dengan kriteria penilaian mencakup skor 5 (sangat baik), 4 (baik), 3 (cukup), 2 (tidak baik), dan 1 (sangat tidak baik).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kualitas Pelayanan Pendidikan Bintara Kepolisian Negara Republik Indonesia diukur berdasarkan 5 dimensi yaitu bukti fisik (Tangible), reliabilitas

(reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy).

### 1) **Bukti Fisik (Tangible)**

Rekapitulasi tanggapan responden mengenai dimensi bukti fisik (tangible) pada Kualitas Pelayanan Pendidikan Bintara Kepolisian Negara Republik Indonesia di Sekolah Polisi Negara Polda Metro Jaya ditunjukkan pada tabel berikut.

**Tabel 4.4 Rekapitulasi Tanggapan Responden mengenai Bukti Fisik (Tangible)**

No	Indikator	Rerata	Kriteria Penilaian
1	Sarana fisik perkantoran	4,40	Sangat Baik
2	Komputerisasi administrasi	3,96	Baik
3	Kondisi ruang tunggu	3,83	Baik
4	Kondisi sarana informasi	3,83	Baik
	<b>Bukti Fisik (Tangible)</b>	<b>4,05</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan tabel diatas, rekapitulasi pada dimensi bukti fisik (tangible) memiliki skor 4,05 dengan kategori penilaian baik. Dalam dimensi bukti fisik (tangible) peneliti dapat menyimpulkan dari beberapa indikator tersebut bisa dikatakan sudah bisa menunjang segala kebutuhan dari segi pelayanan. Namun peneliti juga tidak bisa memukul rata bahwa itu belum bisa dikatakan sangat baik, karna pada kenyataannya juga dari beberapa indikator masih ada responden yang menilai itu cukup yang artinya belum adanya kepesaan secara menyeluruh masih perlunya perbaikan atau perubahana ke arah yang lebih baik lagi agar supaya dapat menunjang segala kebutuhan yang ada di sekolah Polisi Negara (SPN) lido.

### 2) **Realibilitas (Reliability)**

Rekapitulasi tanggapan responden mengenai dimensi realibilitas (realibility) pada Kualitas Pelayanan Pendidikan Bintara Kepolisian Negara

Republik Indonesia di Sekolah Polisi Negara Polda Metro Jaya ditunjukkan pada tabel berikut.

**Tabel 4.8 Rekapitulasi Tanggapan Responden mengenai Realibilitas (Realibility)**

No	Indikator	Rerata	Kriteria Penilaian
1	Kemampuan menyediakan layanan	3,72	Baik
2	Kesesuaian memberikan pelayanan sesuai kebutuhan	3,75	Baik
3	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	4,26	Sangat Baik
	<b>Reliabilitas (Realibility)</b>	<b>3,91</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan tabel diatas, rekapitulasi pada dimensi realibilitas (realibility) memiliki skor 3,91 dengan kategori penilaian baik. Dalam dimensi realibilitas (realibility) peneliti dapat menyimpulkan dari beberapa indikator yang ada bahwa dalam Kualitas Pelayanan Pendidikan Bintara Kepolisian Negara Republik Indonesia di Sekolah Polisi Negara Polda Metro Jaya sudah bisa dikatan bisa memenuhi segala kebutuhan para siswa yang ada disana, dan dari sisi petugas pelayanan sudah sangat mengerti apa yang menjadi kebutuhan dari setiap siswa-siswa yang ada di Sekolah Polisi Negara (SPN) lido.

### 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Rekapitulasi tanggapan responden mengenai dimensi daya tanggap (responsiveness) pada Kualitas Pelayanan Pendidikan Bintara Kepolisian Negara Republik Indonesia di Sekolah Polisi Negara Polda Metro Jaya ditunjukkan pada tabel berikut.

**Tabel 4.13 Rekapitulasi Tanggapan Responden mengenai Daya Tanggap (Responsiveness)**

No	Indikator	Rerata	Kriteria Penilaian
1	Kesanggupan menyediakan pelayanan secara tanggap	4,36	Sangat Baik
2	Kesanggupan memberikan layanan secara cepat	4,28	Sangat Baik
3	Kesanggupan petugas dalam memberikan pelayanan di setiap kondisi atau keadaan	4,19	Baik
	<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>	<b>4,27</b>	<b>Sangat Baik</b>

Berdasarkan tabel diatas, rekapitulasi pada dimensi daya tanggap (responsiveness) memiliki skor 4,27 dengan kategori penilaian sangat baik. Dalam dimensi daya tanggap (responsiveness) peneliti dapat menyimpulkan dari beberapa indikator yang ada bahwa dari setiap petugas pelayanan yang ada di Sekolah Polisi Negara (SPN) lido sudah bisa dikatan sangat baik, bisa dilihat dari hasil tabel diatas bahwa setiap kali siswa yang memiliki keterbatasan petugas dapat merespon dengan cepat dan bisa memberikan kepuasan kepada setiap siswa.

#### 4) Jaminan (*Assurance*)

Rekapitulasi tanggapan responden mengenai dimensi jaminan (assurance) pada Kualitas Pelayanan Pendidikan Bintara Kepolisian Negara Republik Indonesia di Sekolah Polisi Negara Polda Metro Jaya ditunjukkan pada tabel berikut.

**Tabel 4.17 Rekapitulasi Tanggapan Responden mengenai Jaminan (Assurance)**

No	Indikator	Rerata	Kriteria Penilaian
1	Kemampuan melakukan pelayanan prima	4,22	Sangat Baik
2	Kesanggupan memberikan pelayanan yang ramah dan sopan	4,27	Sangat Baik
3	Kemampuan penyampaian informasi yang jelas	4,20	Baik
	<b>Jaminan (Assurance)</b>	<b>4,23</b>	<b>Sangat Baik</b>

Berdasarkan tabel diatas, rekapitulasi pada dimensi Jaminan (Assurance) memiliki skor 4,23 dengan kategori penilaian sangat baik. Dalam dimensi Jaminan (Assurance) peneliti menyimpulkan bahwa dari setiap petugas pelayanan yang ada di Sekolah Polisi Negara (SPN) lido sudah bisa dikatakan sangat baik, bisa dilihat dari hasil nilai responden sudah bisa dikatakan memuaskan para siswa. Dan petugas dalam memberikan pelayanan sudah bisa dikatakan sangat kooperatif dalam memberikan arahan atau penjelasan.

##### 5) Empati (*Empathy*)

Rekapitulasi tanggapan responden mengenai dimensi empati (*empathy*) pada Kualitas Pelayanan Pendidikan Bintara Kepolisian Negara Republik Indonesia di Sekolah Polisi Negara Polda Metro Jaya ditunjukkan pada tabel berikut.

**Tabel 4.20 Rekapitulasi Tanggapan Responden mengenai Empati (Empathy)**

No	Indikator	Rerata	Kriteria Penilaian
1	Kemampuan memberikan perhatian terhadap konsmen	3,89	Baik
2	Kemampuan menyelesaikan permasalahan yang dialami konsumen	4,03	Baik
	<b>Empati (Empathy)</b>	<b>3,96</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan tabel diatas, rekapitulasi pada dimensi Empati (Empathy) memiliki skor 3,96 dengan kategori penilaian baik. Dalam dimensi Empati (Empathy) ada beberapa indikator yang menjadi perhatian oleh peneliti, walaupun dalam keseluruhan nilai dari setiap indikator dapat disimpulkan dalam kategori baik. Namun tidak demikian disamaratakan karena masih ada nilai yang menunjukkan ketidak puasan yang diberikan petugas yang ada di Sekolah Polisi Negara (SPN) lido yang dinilai kurang memuaskan bagi siswa yang merasa tidak mendapatkan pelayanan yang baik.

### **Hambatan-hambatan yang ditemui dalam Kualitas Pelayanan Pendidikan**

#### **Bintara Kepolisian Negara Republik Indonesia di Sekolah Polisi Negara Polda Metro Jaya**

Salah satu hambatan yang sering ditemui oleh petugas pelayanan yang ada di Sekolah Polisi Negara (SPN) lido yaitu sering kali setiap menemukan siswa yang akan melakukan Pendidikan mengalami kesulitan dalam beradaptasi dilingkungan yang baru. Perlu kita ketahui bersama bahwa selama melakukan Pendidikan setiap siswa dituntut untuk selalu disiplin dan menjalani pelatihan

militer di dalam melaksanakan Pendidikan. Itu adalah salah satu hambatan bagi para petugas kesulitan untuk menerapkan system yang ada di Sekolah Polisi Negara (SPN) lido.

### **Usaha-usaha yang dilakukan dalam mengatasi hambatan dalam Kualitas Pelayanan Pendidikan Bintara Kepolisian Negara Republik Indonesia di Sekolah Polisi Negara Polda Metro Jaya**

Melihat hambatan yang sering ditemui dalam setiap menjalani Pendidikan militer bagi setiap siswa calon abdi negara, petugas memiliki caranya tersendiri dalam meningkatkan kepercayaan diri setiap siswa yang akan melaksanakan pendidikan. Salah satu cara yang diterapkan di Sekolah Polisi Negara (SPN) lido yaitu dengan melakukan pendekatan bagi setiap siswa yang memiliki kepercayaan diri yang dinilai kurang memiliki motivasi yang kuat dengan pendekatan secara personal dan menumbuhkan kepercayaan diri dengan meningkatkan motivasi hidup bagi setiap siswa calon abdi negara tersebut. Dan dalam kasus seperti ini juga petugas tidak lupa untuk selalu melibatkan orang tua dari setiap siswa yang memiliki tingkat motivasi yang kurang.

### **KESIMPULAN**

Penelitian tentang Kualitas Pelayanan Pendidikan Bintara Kepolisian Negara Republik Indonesia Di Sekolah Polisi Negara Polda Metro Jaya menunjukkan hal-hal sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Pendidikan Bintara Kepolisian Negara Republik Indonesia Di Sekolah Polisi Negara Polda Metro Jaya secara umum menunjukkan skor rerata 4,08 dengan kriteria penilaian baik berdasarkan dimensi bukti fisik (tangible), realibilitas (realibility), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empathy (empathy). Masing-masing dimensi secara khusus digambarkan sebagai berikut:

- a. Pada dimensi bukti fisik (tangible) memiliki skor 4,05 dengan kategori penilaian baik. Dalam dimensi bukti fisik (tangible) peneliti dapat menyimpulkan dari beberapa indikator tersebut bisa dikatakan sudah bisa menunjang segala kebutuhan dari segi pelayanan. Namun peneliti juga tidak bisa memukul rata bahwa itu belum bisa dikatakan sangat baik, karna pada kenyataannya juga dari beberapa indikator masih ada responden yang menilai itu cukup yang artinya belum adanya kepasan secara menyeluruh masih perlunya perbaikan atau perubahana ke arah yang lebih baik lagi agar supaya dapat menunjang segala kebutuhan yang ada di sekolah Polisi Negara (SPN) lido.
- b. Pada dimensi realibilitas (realibility) memiliki skor 3,91 dengan kategori penilaian baik. Dalam dimensi realibilitas (realibility) peneliti dapat menyimpulkan dari beberapa indikator yang ada bahwa dalam Kualitas Pelayanan Pendidikan Bintara Kepolisian Negara Republik Indonesia di Sekolah Polisi Negara Polda Metro Jaya sudah bisa dikatan bisa memenuhi segala kebutuhan para siswa yang ada disana, dan dari sisi petugas pelayanan sudah sangat mengerti apa yang menjadi kebutuhan dari setiap siswa-siswa yang ada di Sekolah Polisi Negara (SPN) lido.
- c. Pada dimensi daya tanggap (responsiveness) memiliki skor 4,27 dengan kategori penilaian sangat baik. Dalam dimensi daya tanggap(responsiveness) peneliti dapat menyimpulkan dari beberapa indikator yang ada bahwa dari setiap petugas pelayanan yang ada di Sekolah Polisi Negara (SPN) lido sudah bisa dikatan sangat baik, bisa dilihat dari hasil tabel diatas bahwa setiap kali siswa yang memiliki keterbatasan petugas dapat merespon dengan cepat dan bisa memberikan kepuasan kepada setiap siswa.
- d. Pada dimensi Jaminan (Assurance) memiliki skor 4,23 dengan kategori penilaian sangat baik. Dalam dimensi Jaminan (Assurance) peneliti menyimpulkan bahwa dari setiap petugas pelayanan yang ada di Sekolah

Polisi Negara (SPN) lido sudah bisa dikatakan sangat baik, bisa dilihat dari hasil nilai responden sudah bisa dikatakan memuaskan para siswa. Dan petugas dalam memberikan pelayanan sudah bisa dikatakan sangat kooperatif dalam memberikan arahan atau penjelasan.

- e. Pada dimensi Empati (Empathy) memiliki skor 3,96 dengan kategori penilaian baik. Dalam dimensi Empati (Empathy) ada beberapa indikator yang menjadi perhatian oleh peneliti, walaupun dalam keseluruhan nilai dari setiap indikator dapat disimpulkan dalam kategori baik. Namun tidak demikian disamaratakan karena masih ada nilai yang menunjukkan ketidakpuasaan yang diberikan petugas yang ada di Sekolah Polisi Negara (SPN) lido yang dinilai kurang memuaskan bagi siswa yang merasa tidak mendapatkan pelayanan yang baik.
2. Hambatan yang sering ditemui oleh petugas pelayanan yang ada di Sekolah Polisi Negara (SPN) lido yaitu sering kali setiap menemukan siswa yang akan melakukan Pendidikan mengalami kesulitan dalam beradaptasi dilingkungan yang baru. Perlu kita ketahui bersama bahwa selama melakukan Pendidikan setiap siswa dituntut untuk selalu disiplin dan menjalani pelatihan militer di dalam melaksanakan Pendidikan. Itu adalah salah satu hambatan bagi para petugas kesulitan untuk menerapkan system yang ada di Sekolah Polisi Negara (SPN) Lido.

Usaha yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang dihadapi dalam pelayanan pendidikan bintara Kepolisian Negara Republik Indonesia di Sekolah Polisi Negara Polda Metro Jaya adalah dengan melakukan pendekatan bagi setiap siswa yang memiliki kepercayaan diri yang dinilai kurang memiliki motivasi yang kuat dengan pendekatan secara personal dan menumbuhkan kepercayaan diri dengan meningkatkan motivasi hidup bagi setiap siswa calon abdi negara tersebut. Dan dalam kasus seperti ini juga petugas tidak lupa untuk selalu melibatkan orang tua dari setiap siswa yang memiliki tingkat motivasi yang kurang.

## REFERENSI

- Ahmad Tohardi, (2002), *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*, Universitas Tanjung Pura, Mandar Maju, Bandung.
- Djamaan Satori, dan Aan Komariah, 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Etzioni, Amitai. 1995. *Manajemen Kualitas*, Gramedia. Jakarta
- Heidjrachman dan Husnan, Suad, 2002, *Manajemen Personalialia*. BPFEYogyakarta.
- Moekjizat. 1995, *Latihan dan Pengembangan SDM*, Mandar Maju.
- Mundell, Marvin E. (1983), *Improving Productivity And Effectiveness*, New Jersey, USA, Prentice Hall.
- Pengukuran dan Implementasi Dalam Organisasi*. Yogyakarta: Pustaka
- Pergub No. 47 Tahun 2014 tentang tambahan penghasilan PNS*
- Prawirosentono, Suyadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta : BPFE
- Robbins, SP, 1994, *Perlaku Organisasi : Konsep Kontroversi, Aplikasi*, ED Indonesia, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung; PT. Refika Aditama.
- Steer, R.M (1997). *Efektivitas Organisasi; Kajian Pelayanan*. BPFE Terjemahan Erlangga. Jakarta
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung TAP MPR Nomor X Tahun 1998
- Thoha, Miftah, 2000, *Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat: dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*, LP3ES, Jakarta
- Setyawati Indah . 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Words Of Mouth (Studi pada Pasien Rawat Jalan RS. Bhakti Wira Tamtama Semarang)*. Tesis, Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponogoro, Semarang

- Yulandari, Ariefah. 2009. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Garuda Indonesia Airways Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kota Surakarta. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*. Vol.2, No.3, Hal. 170-110
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. 2005. CV. Alfabeta : Bandung.
- Swastha, Basu. 2000. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: BPFEUGM.
- Tjiptono. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: BPFE.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Setiaji, Bambang. 2006. *Pedoman Riset Dengan Pendekatan Kuantitatif*, Surakarta: Muhammadiyah University Press.
- UU No. 5 Tahun 2014 tentang ASN
- UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik