



LAPORAN HASIL SURVEI TINGKAT KEPUASAN MITRA AKPOL

**SARJANA TERAPAN ILMU KEPOLISIAN
PROGRAM STUDI KEPOLISIAN
AKADEMI KEPOLISIAN
T.A. 2024**

**Disusun Oleh :
Lembaga Penjaminan Mutu
Akademi Kepolisian**

MITRA AKPOL

a) Hasil

Mitra Akpol							
Tahun	Jumlah	Mengisi kuesioner		SB	B	C	KB
2024	43	35	81%	65,71%	32,86%	1,43%	0,00%

Berdasarkan jawaban dari 35 pihak mitra Akpol (81% dari total jumlah mitra Akpol) yang menilai tingkat kepuasan terhadap layanan Akpol, didapatkan data bahwa sebanyak 65,71% responden menyatakan sangat baik, 32,86% menyatakan baik, hanya 1,43% menyatakan cukup baik serta tidak ada yang menyatakan kurang baik.

	2024					
	ekspektasi	Kemudahan akses komunikasi	mutualisme	keberlanjutan	kepastian	kepuasan
SB	71,43%	65,71%	65,71%	57,14%	62,86%	71,43%
B	28,57%	34,29%	31,43%	42,86%	34,29%	25,71%
CB	0,00%	0,00%	2,86%	0,00%	2,86%	2,86%
KB	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Berdasarkan data tersebut, didapatkan hasil bahwa pada :

- Aspek pemenuhan tujuan/harapan Kerjasama diselenggarakan Akademi Kepolisian dinilai Sangat Baik (71,43%), dan Baik (28,57%). Tidak ada pihak mitra Akpol yang menjawab cukup baik atau kurang baik.

Hal ini menunjukkan bahwa pihak mitra Akpol merasa **puas pada layanan pemenuhan ekspektasi yang telah ditetapkan** yang diselenggarakan Akademi Kepolisian.

- Aspek kemudahan akses komunikasi diselenggarakan Akademi Kepolisian dinilai Sangat Baik (65,71%), dan Baik (34,29%) serta tidak ada yang menjawab cukup baik maupun kurang baik.

Hal ini menunjukkan bahwa pihak mitra Akpol merasa **puas pada layanan kemudahan akses komunikasi** yang diselenggarakan Akademi Kepolisian.

- Aspek kerjasama yang saling menguntungkan (mutualism) yang diselenggarakan Akademi Kepolisian dinilai Sangat Baik (65,71%), dan Baik (31,43%). Hanya 2,86% yang menjawab cukup baik serta tidak ada yang menjawab kurang baik.

Hal ini menunjukkan bahwa pihak mitra Akpol merasa **puas pada layanan Kerjasama yang saling menguntungkan (mutualism)** yang diselenggarakan Akademi Kepolisian.

- Aspek harapan untuk melanjutkan/memperpanjang kerjasama yang diselenggarakan Akademi Kepolisian dinilai Sangat Baik (57,14%), dan Baik (42,86%) serta tidak ada yang menjawab cukup baik maupun kurang baik.

Hal ini menunjukkan bahwa pihak mitra Akpol merasa **puas pada layanan untuk melanjutkan/memperpanjang kerjasama** yang diselenggarakan Akademi Kepolisian.

- Aspek kepastian/kesesuaian pelaksanaan kerjasama sesuai MoU/kesepakatan yang diselenggarakan Akademi Kepolisian dinilai Sangat Baik (62,86%), dan Baik (34,29%). Sebanyak 2,86% yang menjawab cukup baik serta tidak ada yang menjawab kurang baik.

Hal ini menunjukkan bahwa pihak mitra Akpol merasa **puas pada layanan kepastian/kesesuaian pelaksanaan kerjasama sesuai MoU/kesepakatan** yang diselenggarakan Akademi Kepolisian.

- Aspek kepuasan terhadap kualitas kerjasama yang diselenggarakan Akademi Kepolisian dinilai Sangat Baik (71,43%), dan Baik (25,71%). Hanya 32,86% yang menjawab cukup baik serta tidak ada yang menjawab kurang baik.

Hal ini menunjukkan bahwa pihak mitra Akpol merasa **puas terhadap kualitas kerjasama** yang diselenggarakan Akademi Kepolisian.

b) Analisa :

- 1) Hasil pengukuran tingkat kepuasan pihak mitra Akpol mayoritas berada pada jawaban sangat baik dan baik pada semua aspek yang diukur.

Sehingga secara umum tingkat kepuasan mitra Akpol berada pada **kategori puas**.

- 2) Aspek pemenuhan harapan/ekspektasi awal yang telah ditetapkan dan aspek kepuasan terhadap kualitas kerjasama memberi kontribusi terbesar pada tingkat kepuasan mitra Akpol.

- 3) Area untuk peningkatan :

Area untuk peningkatan ini merujuk pada aspek/ Pernyataan yang memiliki tingkat ketidakpuasan yang cukup signifikan dibandingkan dengan aspek/ Pernyataan lainnya. Adapun area peningkatan ini terdiri dari :

- kepastian/kesesuaian pelaksanaan kerjasama sesuai MoU/kesepakatan

c) Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut atas area peningkatan berupa :

Area peningkatan	Rencana tindak lanjut
kepastian/kesesuaian pelaksanaan kerjasama sesuai MoU/kesepakatan yang sudah ada.	Digitalisasi monitoring MoU dan dashboard kerjasama



AKADEMI KEPOLISIAN