

LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

No. Dok.: F-SPM-05-12

Tgl Terbit Dokumen : 18 September 2018

No. Revisi : 00

Tgl. Laporan : 18 September 2018

Halaman 1 dari 14



**MASTER
TERKENDALI**

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2018

POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA

Jalan Jemur Andayani I No. 73 Surabaya 60236

Telp. : +62 31 8410871

Fax : +62 31 8490005

Email : mail@poltekbangsby.ac.id



LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

No. Dok.: F-SPM-05-12
Tgl Terbit Dokumen : 18 September 2018

No. Revisi : 00

Tgl. Laporan : 18 September 2018

Halaman 2 dari 14

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah Yang Maha Esa atas terselesaikannya pembuatan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Politeknik Penerbangan Surabaya Tahun 2018 dalam rangka menjamin keberlangsungan mutu di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Kami menyampaikan terima kasih kepada semua pihak internal dan eksternal Politeknik Penerbangan Surabaya yang telah membantu penyusunan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Politeknik Penerbangan Surabaya Tahun 2018. Kritik, saran, dan masukan kami tetap diharapkan untuk membuat lebih sempurna dokumen ini.



LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

No. Dok.: F-SPM-05-12
Tgl Terbit Dokumen : 18 September 2018

No. Revisi : 00

Tgl. Laporan : 18 September 2018

Halaman 3 dari 14

DAFTAR ISI

COVER DAN PENGESAHAN	1
KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI	3
DAFTAR TABEL.....	4
BAB I PENDAHULUAN.....	5
1.1. LATAR BELAKANG	5
1.2. TUJUAN	5
BAB II LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	6
2.1. HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	6
2.2. REKAPITULASI HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	11
BAB III PENUTUP	14
3.1. KESIMPULAN	14
3.2. SARAN.....	14



LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

No. Dok.: F-SPM-05-12
Tgl Terbit Dokumen : 18 September 2018

No. Revisi : 00

Tgl. Laporan : 18 September 2018

Halaman 4 dari 14

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Taruna Tahun 2018	6
Tabel 1.2 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Siswa Tahun 2018	7
Tabel 1.3 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Pegawai Tahun 2018	8
Tabel 1.4 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Calon Taruna Tahun 2018	9
Tabel 1.5 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Pengguna Lulusan Tahun 2018	10
Tabel 1.6 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Mitra Kerja Tahun 2018.....	11
Tabel 1.7 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Orangtua/Wali Tahun 2018.....	12
Tabel 1.8 Rekapitulasi Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2018	13



LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

No. Dok.: F-SPM-05-12
Tgl Terbit Dokumen : 18 September 2018

No. Revisi : 00

Tgl. Laporan : 18 September 2018

Halaman 5 dari 14

BAB I PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Sistem Penjaminan Mutu di Perguruan Tinggi mengacu pada Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi berdasarkan pada prinsip penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian dan peningkatan berdasarkan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME) yang mengacu pada Standar Pendidikan Tinggi dan Standar Pendidikan Tinggi yang ditetapkan Politeknik Penerbangan Surabaya.

Dalam upaya penjaminan, perbaikan dan peningkatan mutu serta pelayanan prima, maka Politeknik Penerbangan Surabaya perlu melaksanakan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat. Survey Kepuasan Masyarakat dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) diharapkan mampu menjamin mutu pendidikan tinggi yang diselenggarakan oleh Politeknik Penerbangan Surabaya, melalui penyelenggaraan Tridharma Politeknik Penerbangan Surabaya, dalam rangka mewujudkan visi serta memenuhi kebutuhan para pemangku kepentingan. Pencapaian tujuan penjaminan mutu melalui Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), pada gilirannya akan diakreditasi melalui Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME) oleh BANP PT atau lembaga lain secara eksternal.

1.2. TUJUAN

Tujuan dari pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik Politeknik Penerbangan Surabaya.



LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

No. Dok.: F-SPM-05-12

Tgl Terbit Dokumen : 18 September 2018

No. Revisi : 00

Tgl. Laporan : 18 September 2018

Halaman 6 dari 14

BAB II

LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

2.1. HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Politeknik Penerbangan Surabaya dilakukan kepada responden dari beberapa unsur yaitu Calon Taruna, Taruna, Siswa, Pegawai, Orang Tua/ Wali Taruna, Mitra Kerja dan Pengguna Lulusan. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) telah dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan bulan April 2018 menggunakan tabel konversi Survey Kepuasan Masyarakat sebagai berikut :

Nilai Interval SKM	Konversi Bentuk %	Konversi Bentuk Nilai Huruf	Konversi Bentuk Skala Kualitatif
1.00 – 2.000	20.00 – 40.00	D	Tidak Baik
2.00 – 3.004	40.00 – 70.00	C	Kurang Baik
3.0044 – 3.532	70.01 – 80.00	B	Baik
3.5324 – 4.00	80.01 – 100.00	A	Sangat Baik

Adapun Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2018 sebagai berikut :

1. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Taruna Tahun 2018

Adapun Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2018 ditunjukkan dalam tabel 1.1 sebagai berikut :

Tabel 1.1

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Taruna Tahun 2018

NO	PRODI	JUMLAH RESPONDEN/ SISWA	WAKTUNYA DIKLAT	NILAI KEPUASAN	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	NILAI PERSEPSI	KINERJA UNIT LAYANAN
1	Teknik Listrik Bandar Udara 10A	10	6 Semester	966.03	96.60	A	3.86	Sangat Baik
2	Teknik Listrik Bandar Udara 10B	23	6 Semester	947.37	94.80	A	3.79	Sangat Baik
3	Teknik Navigasi Udara 10A (Semester 2)	24	6 Semester	891.28	89.13	A	3.57	Sangat Baik
4	Komunikasi Penerbangan 3B (Semester 2)	24	6 Semester	903.20	90.32	A	3.61	Sangat Baik
5	Komunikasi Penerbangan 3A (Semester 2)	23	6 Semester	907.99	90.80	A	3.63	Sangat Baik
6	Teknik Bangunan dan Landasan 2 (Semester 2)	24	6 Semester	909.98	91.00	A	3.64	Sangat Baik
JUMLAH		128		5.526.45	552.64			
TOTAL NILAI KEPUASAN RATA-RATA					92.11	A	3.68	Sangat Baik



LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

No. Dok.: F-SPM-05-12
Tgl Terbit Dokumen : 18 September 2018

No. Revisi : 00

Tgl. Laporan : 18 September 2018

Halaman 7 dari 14

Dari tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa responden adalah 128 orang taruna/ taruni Politeknik Penerbangan Surabaya, yang terdiri dari Program Studi Teknik Listrik dan Bandara, Program Studi Teknik Telekomunikasi dan Navigasi Udara, Program Studi Komunikasi Penerbangan, Program Studi Teknik Bangunan dan Landasan.

Hasil SKM menunjukkan nilai kepuasan sebesar 5.526,45 dengan interval konversi sebesar 92,11. Dari kedua nilai tersebut maka didapatkan hasil mutu pelayanan dengan indeks A, nilai persepsi 3,68 dengan kinerja unit layanan kategori Sangat Baik.

2. . Tabel Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Siswa Tahun 2018

Adapun Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Siswa Tahun 2018 ditunjukkan dalam tabel 1.2 sebagai berikut :

Tabel 1.2

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Siswa Tahun 2018

NO	PRODI	JUNJAH RESPONDEN/ SISWA	WAKTUNYA DIKLAT	NILAI KEPUASAN	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	NILAI PERSEPSI	KINERJA UNIT LAYANAN
1	Junior Avsec	18	23 Hari	1,695.21	94.18	A	3.77	Sangat Baik
2	Manajemen Bandar Udara	18	1 Bulan	1,730.83	96.16	A	3.85	Sangat Baik
3	Ramp Safety	23	4 hari	2,222.73	96.64	A	3.87	Sangat Baik
4	Gada Pratama (Basic Security)	64	10 Hari	5,868.02	91.69	A	3.67	Sangat Baik
5	Keudaraan Tk. Sarjana Angkatan V	19	21 hari	1,730.13	91.06	A	3.64	Sangat Baik
JUNJAH		142		13,246.92	92.72			
TOTAL NILAI KEPUASAN RATA-RATA					92.94	A	3.76	Sangat Baik



LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

No. Dok.: F-SPM-05-12
Tgl Terbit Dokumen : 18 September 2018

No. Revisi : 00

Tgl. Laporan : 18 September 2018

Halaman 8 dari 14

Dari tabel 1.2 di atas dapat dilihat bahwa responden adalah 142 orang siswa diklat di Politeknik Penerbangan Surabaya yang terdiri dari 18 orang siswa diklat Junior Avsec, 18 orang siswa diklat Manajemen Bandar Udara, 23 orang siswa diklat Ramp Safety, 64 orang siswa diklat Gada Pratama, 19 orang siswa diklat Keudaraan Tk.Sarjana Angkatan V.

Hasil SKM menunjukkan nilai kepuasan sebesar 13.246,92 dengan interval konversi sebesar 93,94. Dari kedua nilai tersebut maka didapatkan hasil mutu pelayanan dengan indeks A, nilai persepsi 3,76 dengan kinerja unit layanan kategori Sangat Baik.

3. Tabel Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pegawai Tahun 2018

Adapun Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pegawai Tahun 2018 ditunjukkan dalam tabel 1.3 sebagai berikut :

Tabel 1.3

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pegawai Tahun 2018

NO	PRODI	JUNLAH RESPONDEN/ PEGAWAI	NILAI KEPUASAN	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	NILAI PRESEPSI	KINERJA UNIT LAYANAN
1	Pegawai Poltekbang	57	5,337,43	93,64	A	3,75	Sangat Baik
TOTAL NILAI KEPUASAN RATA-RATA			5,337,43	93,64	A	3,75	Sangat Baik

LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

No. Dok.: F-SPM-05-12
Tgl Terbit Dokumen : 18 September 2018

No. Revisi : 00

Tgl. Laporan : 18 September 2018

Halaman 9 dari 14

Dari tabel 1.3 di atas dapat dilihat bahwa responden adalah 57 orang pegawai ASN di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Hasil SKM menunjukkan nilai kepuasan sebesar 5.337,43 dengan interval konversi sebesar 93,64. Dari kedua nilai tersebut maka didapatkan hasil mutu pelayanan dengan indeks A, nilai persepsi 3,75 dengan kinerja unit layanan kategori Sangat Baik.

4. Tabel Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Calon Taruna Tahun 2018

Adapun Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Orang Tua/ Wali Tahun 2018 ditunjukkan dalam tabel 1.4 sebagai berikut :

Tabel 1.4

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Calon Taruna Tahun 2018

NO	PRODI	JUMLAH RESPONDEN/ SISWA	LAMANYA TES	NILAI KEPUASAN	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	NILAI PERSEPSI	KINERJA UNIT LAYANAN
1	Sipencatar Tahun 2018	84	-/+ 1 bulan	7,531.25	89.66	A	3.59	Sangat Baik
	JUMLAH	84	-/+ 1 bulan	7,531.25	89.66			
TOTAL NILAI KEPUASAN RATA-RATA					89.66	A	3.59	Sangat Baik

Dari tabel 1.4 di atas dapat dilihat bahwa responden adalah 84 calon taruna/ taruni Politeknik Penerbangan Surabaya.

Hasil SKM menunjukkan nilai kepuasan sebesar 7,531,25 dengan interval konversi sebesar 89,66. Dari kedua nilai tersebut maka didapatkan hasil mutu

LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

No. Dok.: F-SPM-05-12
Tgl Terbit Dokumen : 18 September 2018

No. Revisi : 00

Tgl. Laporan : 18 September 2018

Halaman 10 dari 14

pelayanan dengan indeks A, nilai persepsi 3,59 dengan kinerja unit layanan kategori Sangat Baik.

5. Tabel Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengguna Lulusan Tahun 2018

Adapun Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengguna Lulusan Tahun 2018 ditunjukkan dalam tabel 1.5 sebagai berikut :

Tabel 1.5

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengguna Lulusan Tahun 2018

NO	PRODI	JUMLAH KUESIONER PENGGUNA LULUSAN	NILAI KEPUASAN	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	NILAI PERSEPSI	KINERJA UNIT LAYANAN
1	Perum LPPNPI Cab. Madya Balikpapan	24	2.214,36	92,27	A	3,69	Sangat Baik
2	Perum LPPNPI Cab. Madya Medan	14	1.305,62	93,26	A	3,73	Sangat Baik
3	Perum LPPNPI Cab. Pratama Pontianak	1	87,52	87,52	B	3,50	Baik
4	Perum LPPNPI Cab. Pratama Palembang	5	487,52	97,50	A	3,90	Sangat Baik
5	Perum LPPNPI Cab. Pratama Padang	8	778,94	97,37	A	3,89	Sangat Baik
6	Perum LPPNPI Cab. Pratama Pekanbaru	6	591,42	98,57	A	3,94	Sangat Baik
7	Perum LPPNPI Cab. Pratama Pangkal Pinang	6	599,22	99,87	A	3,99	Sangat Baik
8	Perum LPPNPI Cab. Pratama Banjarmasin	5	489,08	97,82	A	3,91	Sangat Baik
9	PT. AP I (Persero) Bandar Udara Sepinggan Balikpapan	9	888,30	98,70	A	3,95	Sangat Baik
10	PT. AP II (Persero) Bandar Udara Kuala Namu Medan	12	1.160,22	96,69	A	3,87	Sangat Baik
11	PT. AP I (Persero) Bandar Udara Supadio Pontianak	6	564,90	94,15	A	3,77	Sangat Baik
12	PT. AP II (Persero) Bandara Sultan Badaruddin II Palembang	3	392,20	96,10	A	3,84	Sangat Baik
13	PT. AP II (Persero) Bandar Udara Minangkabau	2	133,76	96,88	A	3,88	Sangat Baik
14	PT. AP II (Persero) Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru	2	136,10	98,05	A	3,92	Sangat Baik
15	PT. AP II (Persero) Bandar Udara Depati Amir	4	390,64	97,66	A	3,91	Sangat Baik
16	PT. AP I (Persero) Bandar Udara Syamsudin Noor	4	388,30	97,08	A	3,88	Sangat Baik
17	Perum LPPNPI Cab. Pratama Batam	3	291,42	97,14	A	3,89	Sangat Baik
18	Perum LPPNPI Cab. Pratama Semarang	2	195,32	97,66	A	3,91	Sangat Baik
19	Perum LPPNPI Cab. Pratama Ambon	5	492,20	98,44	A	3,94	Sangat Baik
20	Perum LPPNPI Cab. Pratama Tanjungpinang	7	677,14	96,73	A	3,87	Sangat Baik
21	Perum LPPNPI Cab. Pratama Sentani	8	885,18	98,35	A	3,93	Sangat Baik
JUMLAH		136	13.069,36	96,56	A	3,86	Sangat Baik
TOTAL NILAI KEPUASAN RATA-RATA				96,56	A	3,86	Sangat Baik



LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

No. Dok.: F-SPM-05-12
Tgl Terbit Dokumen : 18 September 2018

No. Revisi : 00

Tgl. Laporan : 18 September 2018

Halaman 11 dari 14

Dari tabel 1.5 di atas dapat dilihat bahwa responden adalah 136 perusahaan yang menjadi pengguna lulusan Politeknik Penerbangan Surabaya.

Hasil SKM menunjukkan nilai kepuasan sebesar 13.069,36 dengan interval konversi sebesar 96,56. Dari kedua nilai tersebut maka didapatkan hasil mutu pelayanan dengan indeks A dan nilai persepsi 3,86 dengan kinerja unit layanan kategori Sangat Baik.

6. Tabel Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Mitra Kerja Tahun 2018

Adapun Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Mitra Kerja Tahun 2018 ditunjukkan dalam tabel 1.6 sebagai berikut :

Tabel 1.6

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Mitra Kerja Tahun 2018

NO	RESPONDEN	JUMLAH RESPONDEN	NILAI KEPUASAN	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	NILAI PERSEPSI	REVISI 00 KINERJA UNIT LAYANAN
1	AIRNAV	1	89.20	89.20	A	3.57	Sangat Baik
2	ANGKASA PURA	1	90.10	90.10	A	3.60	Sangat Baik
	JUMLAH	2	179.30	179.30			
TOTAL NILAI KEPUASAN RATA-RATA				89.65	A	3.59	Sangat Baik

Dari tabel 1.6 di atas dapat dilihat bahwa responden adalah 2 perusahaan yang menjadi mitra kerja Politeknik Penerbangan Surabaya.

Hasil SKM menunjukkan nilai kepuasan sebesar 179,30 dengan interval konversi sebesar 89,65. Dari kedua nilai tersebut maka didapatkan hasil mutu pelayanan dengan indeks A, nilai persepsi 3,59 dengan kinerja unit layanan kategori Sangat Baik.



LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

No. Dok.: F-SPM-05-12
Tgl Terbit Dokumen : 18 September 2018

No. Revisi : 00

Tgl. Laporan : 18 September 2018

Halaman 12 dari 14

7. Tabel Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Orang Tua/ Wali Tahun 2018

Adapun Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Orang Tua/ Wali Tahun 2018 ditunjukkan dalam tabel 1.7 sebagai berikut :

Tabel 1.7

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Orang Tua/ Wali Tahun 2018

NO	PRODI	JUMLAH RESPONDEN/ SISWA	NILAI KEPUASAN	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	NILAI PERSEPSI	KINERJA UNIT LAYANAN
1	D III KP	23	1,926.88	83.78	B	3.35	Baik
2	D III TNU	24	2,066.25	86.09	B	3.44	Baik
3	D III MTU	23	1,979.38	86.06	B	3.44	Baik
4	ND TPU VIII	22	1,753.75	79.72	B	3.19	Baik
5	D III LLU	21	1,773.75	84.46	B	3.38	Baik
6	D III TLB	24	1,910.00	79.58	B	3.18	Baik
7	DIII TPU	24	1,951.88	81.33	B	3.25	Baik
JUMLAH		161	13,361.89	581.02			
TOTAL NILAI KEPUASAN RATA-RATA				83.00	B	3.32	Baik

Dari tabel 1.7 di atas dapat dilihat bahwa responden adalah orang tua/wali dari taruna/ taruni Politeknik Penerbangan Surabaya.

Hasil SKM menunjukkan nilai kepuasan sebesar 581,02 dengan interval konversi sebesar 83,00. Dari kedua nilai tersebut maka didapatkan hasil mutu pelayanan dengan indeks A, nilai persepsi 3,32 dengan kinerja unit layanan kategori Baik.



LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

No. Dok.: F-SPM-05-12
Tgl Terbit Dokumen : 18 September 2018

No. Revisi : 00

Tgl. Laporan : 18 September 2018

Halaman 13 dari 14

2.2. REKAPITULASI HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Adapun Rekapitulasi Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2018 ditunjukkan dalam tabel 1.8 sebagai berikut :

Tabel 1.8
Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2018

No	RESPONDEN	JUMLAH RESPONDEN	NILAI KEPUASAN	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	NILAI PERSEPSI	KINERJA UNIT LAYANAN
1	TARUNA	128	5.526,45	92,11	A	3,68	Sangat Baik
2	SISWA	142	13.246,92	93,94	A	3,76	Sangat Baik
3	PEGAWAI	57	5.337,43	93,64	A	3,75	Sangat Baik
4	CALON TARUNA	84	7.531,25	89,66	A	3,59	Sangat Baik
5	PENGGUNA LULUSAN	136	13.069,36	96,56	A	3,86	Sangat Baik
6	MITRA	2	179,30	89,65	A	3,59	Sangat Baik
7	ORANG TUA/ WALI	161	13.361,89	581,02	B	3,32	Baik
	JUMLAH	710	58.252,60	1136,58			
	TOTAL NILAI KEPUASAN RATA-RATA			162,37	A	3,65	Sangat Baik

Dari tabel 1.8 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 710 responden terdiri dari taruna, siswa, pegawai, calon taruna, pengguna lulusan, mitra kerja dan orang tua/wali dari Politeknik Penerbangan Surabaya.

Hasil SKM menunjukkan 1 responden dari unsur orang tua/ wali dengan hasil kinerja unit layanan kategori Baik, sedangkan 6 responden lainnya menunjukkan hasil kinerja unit layanan kategori Sangat Baik. Hasil SKM menunjukkan nilai kepuasan sebesar 58.252,60 dengan interval konversi sebesar 1.136,58 dengan rata-rata sebesar 162,37. Dari kedua nilai tersebut maka didapatkan hasil mutu pelayanan dengan indeks A, nilai persepsi 3,65 dengan kinerja unit layanan kategori Sangat Baik.



LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

No. Dok.: F-SPM-05-12

Tgl Terbit Dokumen : 18 September 2018

No. Revisi : 00

Tgl. Laporan : 18 September 2018

Halaman 14 dari 14

BAB III PENUTUP

3.1. KESIMPULAN

Dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2018 dapat diambil kesimpulan bahwa rata-rata kinerja unit layanan masuk dalam kategori Sangat Baik dengan nilai kepuasan rata-rata sebesar 162,37 dengan indeks hasil mutu pelayanan A dan nilai persepsi 3,65 dengan kinerja unit layanan kategori Sangat Baik.

3.2. SARAN

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebaiknya menyajikan hasil secara transparan, apa adanya sehingga tujuan dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik Politeknik Penerbangan Surabaya dapat tercapai karena hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat digunakan oleh pihak-pihak yang membutuhkan khususnya Politeknik Penerbangan Surabaya dalam mengambil kebijakan dalam hal penjaminan, perbaikan serta peningkatan mutu pelayanan di lingkungan Politeknik Penerbangan Surabaya.

Ditetapkan di Surabaya
Pada Tanggal : 18 September 2018



DIREKTUR

Ir. SETIYO. M.M.
Pembina (IV/a)
NIP. 19601127 198002 1 001