

## LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

No. Dok.: F-SPM-05-12  
Tgl Terbit Dokumen : 30 Oktober 2019

No. Revisi : 00

Tgl. Laporan : 30 Oktober 2019

Halaman 1 dari 14



**MASTER  
TERKENDALI**

# LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2019

## **POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA**

Jalan Jemur Andayani I No. 73 Surabaya 60236

Telp. : +62 31 8410871

Fax : +62 31 8490005

Email : [mail@poltekbangsby.ac.id](mailto:mail@poltekbangsby.ac.id)



## LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

No. Dok.: F-SPM-05-12  
Tgl Terbit Dokumen : 30 Oktober 2019

No. Revisi : 00

Tgl. Laporan : 30 Oktober 2019

Halaman 2 dari 14

### KATA PENGANTAR

Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah Yang Maha Esa atas terselesainya pembuatan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Politeknik Penerbangan Surabaya Tahun 2019 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 2019. 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 : 30 Oktober 2019

No. Revisi : 00

Tgl. Laporan : 30 Oktober 2019

Halaman 3 dari 14

### DAFTAR ISI

<b>COVER DAN PENGESAHAN .....</b>	<b>1</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>2</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>3</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>4</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>5</b>
1.1. LATAR BELAKANG .....	5
1.2. TUJUAN .....	5
<b>BAB II LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>6</b>
2.1. HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT .....	6
2.2. REKAPITULASI HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT .....	13
<b>BAB III PENUTUP .....</b>	<b>15</b>
3.1. KESIMPULAN .....	15
3.2. SARAN .....	15



## LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

No. Dok.: F-SPM-05-12  
Tgl Terbit Dokumen : 30 Oktober 2019

No. Revisi : 00

Tgl. Laporan : 30 Oktober 2019

Halaman 4 dari 14

### DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Taruna Tahun 2019.....	6
Tabel 1.2 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Siswa Tahun 2019 .....	7
Tabel 1.3 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Pegawai Tahun 2019 .....	8
Tabel 1.4 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Orang Tua/ Wali Tahun 2019 .....	9
Tabel 1.5 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Mitra Kerja Tahun 2019 .....	10
Tabel 1.6 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Calon Taruna Tahun 2019.....	11
Tabel 1.7 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Pengguna Lulusan Tahun 2019 .....	12
Tabel 1.8 Rekapitulasi Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 .....	13



## LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

No. Dok.: F-SPM-05-12  
Tgl Terbit Dokumen : 30 Oktober 2019

No. Revisi : 00

Tgl. Laporan : 30 Oktober 2019

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 : 30 Oktober 2019

No. Revisi : 00

Tgl. Laporan : 30 Oktober 2019

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 Taruna, Siswa, Pegawai, Orang Tua/Wali Taruna serta Mitra Kerja. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) telah dilaksanakan sejak bulan Januari sampai dengan bulan April 2019.

Hasil dari perhitungan Indeks Tingkat kepuasan berdasarkan nilai konversi dengan skala 4 ssebagai berikut :

Nilai Interval SKM	Konversi Bentuk %	Konversi Bentuk Nilai Huruf	Konversi Bentuk Skala Kualitas
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Adapun Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2019 sebagai berikut :

#### 1. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Taruna Tahun 2019

Adapun Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2019 ditunjukkan dalam tabel 1.1 sebagai berikut :

Tabel 1.1  
Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Taruna Tahun 2019

NO	PRODI	JUMLAH RESPONDEN/TARUNA	NILAI KEPUASAN	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	NILAI PERSEPSI	KINERJA UNIT LAYANAN
1	D.III Teknik Pesawat Udara IV D	23	2.142,89	93,17	A	3,72	Sangat Baik
2	D.III Teknik Pesawat Udara IV A	23	1.913,66	83,20	B	3,33	Baik
3	D.III Lalu Lintas Udara XI	22	1.804,07	82,00	B	3,28	Baik
4	D.III Lalu Lintas Udara XI A	24	2.074,27	85,43	B	3,46	Baik
5	D.III Teknik Listrik Bandara XII	24	2.150,58	89,61	A	3,58	Sangat Baik
6	D.III Manajemen Transportasi Udara IV B	22	1.896,95	86,23	B	3,45	Baik
7	D.III Komunikasi Penerbangan IV B	24	2.156,58	91,82	A	3,60	Sangat Baik
8	D.III Komunikasi Penerbangan IV A	23	2.090,26	90,88	A	3,63	Sangat Baik
9	D. III Teknik Telekomunikasi dan Navigasi Udara	23	2.088,08	90,75	A	3,63	Sangat Baik
10	D. III Teknik Bangunan dan Landasan II A	24	2.056,55	87,35	B	3,45	Baik
11	D. III Teknik Bangunan dan Landasan II B	24	2.115,46	88,14	B	3,52	Baik
<b>JUMLAH</b>		<b>208</b>	<b>18.359,74</b>	<b>905,42</b>		<b>38,76</b>	
<b>TOTAL NILAI KEPUASAN RATA-RATA</b>				<b>88,13</b>	<b>B</b>	<b>3,52</b>	<b>Baik</b>



## LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

No. Dok.: F-SPM-05-12  
Tgl Terbit Dokumen : 30 Oktober 2019

No. Revisi : 00

Tgl. Laporan : 30 Oktober 2019

Halaman 7 dari 14

Dari tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa responden adalah 208 orang taruna/taruni Politeknik Penerbangan Surabaya, yang terdiri dari Program Studi Teknik Bangunan dan Landasan, Program Studi Lalu Lintas Udara, Program Studi Teknik Telekomunikasi dan Navigasi Udara, Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Program Studi Teknik Listrik Bandara, Program Studi Teknik Pesawat Udara dan Program Studi Komunikasi Penerbangan.

Hasil SKM menunjukkan nilai kepuasan sebesar **18.359,74** dengan interval konversi sebesar **88,13**. Dari kedua nilai tersebut maka didapatkan hasil mutu pelayanan dengan indeks **B**, nilai persepsi **3,52** dengan kinerja unit layanan kategori **Baik**.

### 2. . Tabel Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Siswa Tahun 2019

Adapun Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Siswa Tahun 2019 ditunjukkan dalam tabel 1.2 sebagai berikut :

Tabel 1.2

#### Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Siswa Tahun 2019

NO	PRODI	JUMLAH RESPONDEN/ TARUNA	NILAI KEPUASAN	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	NILAI PERSEPSI	KINERJA UNIT LAYANAN
1	Diklat Basic Ausec	67	12.396,70	89,00	A	3,56	Sangat Baik
2	Diklat ACS	14	1.282,73	91,62	A	3,66	Sangat Baik
3	Diklat Basic Ausec	23	2.230,89	97,00	A	3,88	Sangat Baik
4	Diklat Basic Ausec	25	2.289,05	91,56	A	3,66	Sangat Baik
JUMLAH		129	18.199,37	369,18			
TOTAL NILAI KEPUASAN RATA-RATA				92,30	A	3,69	Sangat Baik



## LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

No. Dok.: F-SPM-05-12  
Tgl Terbit Dokumen : 30 Oktober 2019

No. Revisi : 00

Tgl. Laporan : 30 Oktober 2019

Halaman 8 dari 14

Dari tabel 1.2 di atas dapat dilihat bahwa responden adalah 129 orang siswa. Hasil SKM menunjukkan nilai kepuasan sebesar **18.199,37** dengan interval konversi sebesar **92,30**. Dari kedua nilai tersebut maka didapatkan hasil mutu pelayanan dengan indeks **A**, nilai persepsi **3,69** dengan kinerja unit layanan kategori **Sangat Baik**.

### 3. Tabel Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pegawai Tahun 2019

Adapun Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pegawai Tahun 2019 ditunjukkan dalam tabel 1.3 sebagai berikut :

Tabel 1.3

#### Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pegawai Tahun 2019

NO	RESPONDEN	JUMLAH RESPONDEN	NILAI KEPUASAN	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	NILAI PERSEPSI	KINERJA UNIT LAYANAN
1	Pegawai	29	2.758,78	95,13	A	3,81	Sangat Baik
	JUMLAH	29	2.758,78	95,13			
	TOTAL NILAI KEPUASAN RATA-RATA			95,13	A	3,81	Sangat Baik

Dari tabel 1.3 di atas dapat dilihat bahwa responden adalah 29 orang pegawai ASN di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Hasil SKM menunjukkan nilai kepuasan sebesar **2.758,78** dengan interval konversi sebesar **95,13**. Dari kedua nilai tersebut maka didapatkan hasil mutu pelayanan dengan indeks **A**, nilai persepsi **3,81** dengan kinerja unit layanan kategori **Sangat Baik**.



## LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

No. Dok.: F-SPM-05-12  
Tgl Terbit Dokumen : 30 Oktober 2019

No. Revisi : 00

Tgl. Laporan : 30 Oktober 2019

Halaman 9 dari 14

### 4. Tabel Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Orang Tua/ Wali Tahun 2019

Adapun Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Orang Tua/ Wali Tahun 2019 ditunjukkan dalam tabel 1.4 sebagai berikut :

Tabel 1.4

### Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Orang Tua/ Wali Tahun 2019

NO	PRODI	JUMLAH RESPONDEN/ WALI TARUNA	NILAI KEPUASAN	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	NILAI PERSEPSI	KINERJA UNIT LAYANAN
1	D.III Teknik Telekomunikasi & Navigasi Udara XI	23	2.068,34	89,93	A	3,60	Sangat Baik
2	D.III Komunikasi Penerbangan IV A	24	2.116,90	88,20	B	3,53	Baik
3	D.III Komunikasi Penerbangan IV B	14	1.257,26	89,80	A	3,59	Sangat Baik
4	D.III Manajemen Transportasi Udara IV A	24	2.133,74	88,91	A	3,56	Sangat Baik
5	D.III Manajemen Transportasi Udara IV B	16	1.464,42	91,53	A	3,66	Sangat Baik
6	D.III Teknik Listrik Bangunan Landasan III A	20	1.753,06	87,65	A	3,51	Sangat Baik
7	D.III Teknik Bangunan Landasan III B	24	2.166,00	90,25	A	3,61	Sangat Baik
8	D.III Teknik Pesawat Udara IV E	17	1.545,56	90,92	A	3,64	Sangat Baik
9	D.III Lalu Lintas Udara XI A	22	1.917,85	87,18	A	3,49	Sangat Baik
10	D.III Teknik Listrik Bandara XIII	22	1.987,59	90,35	A	3,61	Sangat Baik
JUMLAH		206	18.410,72	89,47			
TOTAL NILAI KEPUASAN RATA-RATA				89,47	A	3,58	Sangat Baik

Dari tabel 1.4 di atas dapat dilihat bahwa responden adalah 206 orang tua/wali dari taruna/ taruni Politeknik Penerbangan Surabaya.

Hasil SKM menunjukkan nilai kepuasan sebesar **18.410,72** dengan interval konversi sebesar **89,47**. Dari kedua nilai tersebut maka didapatkan hasil mutu pelayanan dengan indeks **A**, nilai persepsi **3,58** dengan kinerja unit layanan kategori **Sangat Baik**.



## LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

No. Dok.: F-SPM-05-12  
Tgl Terbit Dokumen : 30 Oktober 2019

No. Revisi : 00

Tgl. Laporan : 30 Oktober 2019

Halaman 10 dari 14

### 5. Tabel Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Mitra Kerja Tahun 2019

Adapun Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Mitra Kerja Tahun 2019 ditunjukkan dalam tabel 1.5 sebagai berikut :

Tabel 1.5

#### Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Mitra Kerja Tahun 2019

NO	RESPONDEN	JUMLAH RESPONDEN	NILAI KEPUASAN	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	NILAI PERSEPSI	KINERJA UNIT LAYANAN
1	PT PATRIATAMA PSI	2	189,20	94,60	A	3,78	Sangat Baik
	JUMLAH	2	189,20	94,60			
	TOTAL NILAI KEPUASAN RATA-RATA			94,60	A	3,78	Sangat Baik

Dari tabel 1.5 di atas dapat dilihat bahwa responden adalah perusahaan yang menjadi mitra kerja Politeknik Penerbangan Surabaya.

Hasil SKM menunjukkan nilai kepuasan sebesar **189,20** dengan interval konversi sebesar **94,60**. Dari kedua nilai tersebut maka didapatkan hasil mutu pelayanan dengan indeks **A**, nilai persepsi **3,78** dengan kinerja unit layanan kategori **Sangat Baik**.



## LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

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

Tgl Terbit Dokumen : 11 September 2019

No. Revisi : 00

Tgl. Laporan : 11 September 2019

Halaman 11 dari 14

### 6. Tabel Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Calon Taruna Tahun 2019

Adapun Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Calon Taruna Tahun 2019 ditunjukkan dalam tabel 1.6 sebagai berikut :

Tabel 1.6

#### Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Calon Taruna Tahun 2019

NO	RESPONDEN	JUMLAH RESPONDEN	NILAI KEPUASAN	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	NILAI PERSEPSI	KINERJA UNIT LAYANAN
1	CALON TARUNA/SIPENCATAR	40	3.847,92	96,20	A	3,85	Sangat Baik
	JUMLAH	40	3.847,92	96,20			
	TOTAL NILAI KEPUASAN RATA-RATA			96,20	A	3,85	Sangat Baik

Dari tabel 1.6 di atas dapat dilihat bahwa responden adalah 40 orang Calon Taruna Politeknik Penerbangan Surabaya.

Hasil SKM menunjukkan nilai kepuasan sebesar **3.847,92** dengan interval konversi sebesar **96,20**. Dari kedua nilai tersebut maka didapatkan hasil mutu pelayanan dengan indeks **A**, nilai persepsi **3,85** dengan kinerja unit layanan kategori **Sangat Baik**.



## LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

No. Dok.: F-SPM-05-12  
Tgl Terbit Dokumen : 30 Oktober 2019

No. Revisi : 00

Tgl. Laporan : 30 Oktober 2019

Halaman 12 dari 14

### 7. Tabel Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengguna Lulusan 2019

Adapun Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengguna Lulusan Tahun 2019 ditunjukkan dalam tabel 1.7 sebagai berikut :

Tabel 1.7

#### Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengguna Lulusan Tahun 2019

NO	RESPONDEN	JUMLAH RESPONDEN	NILAI KEPUASAN	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	NILAI PERSEPSI	KINERJA UNIT LAYANAN
1	Perum LPPNPI Cabang Aceh	1	91,42	91,42	A	3,66	Sangat Baik
2	Perum LPPNPI Cabang Manado	5	463,34	92,67	A	3,71	Sangat Baik
3	PT. Angkasa Pura II (Persero) Bandara Sam Ratulangi Manado	5	468,80	93,76	A	3,75	Sangat Baik
4	PT. Angkasa Pura II (Persero) Bandara Husein Sastranegara Bandung	5	450,86	90,17	A	3,61	Sangat Baik
5	Perum LPPNPI Cabang Bandung	2	172,70	86,35	B	3,45	Sangat Baik
6	Unit Penyelenggara Bandara Mutiara Palu	3	270,36	90,12	A	3,60	Sangat Baik
7	Perum LPPNPI Cabang Palu	5	486,46	93,29	A	3,73	Sangat Baik
8	Perum LPPNPI Cabang Palangkaraya	14	1.252,59	89,47	A	3,58	Sangat Baik
9	PT. Angkasa Pura II (Persero) Bandara Tjilik Riwut Palangkaraya	3	296,53	98,84	A	3,95	Sangat Baik
10	Unit Penyelenggara Bandara Juwata Tarakan	1	92,98	92,98	A	3,72	Sangat Baik
11	Perum LPPNPI Cabang Tarakan	16	1.415,14	88,45	A	3,54	Sangat Baik
12	Perum LPPNPI Cabang Yogyakarta	7	625,80	85,97	A	3,60	Sangat Baik
<b>JUMLAH</b>		<b>67</b>	<b>6.070,97</b>	<b>1.097,49</b>			
<b>TOTAL NILAI KEPUASAN RATA-RATA</b>				<b>91,46</b>	<b>A</b>	<b>3,66</b>	<b>Sangat Baik</b>

Dari tabel 1.7 di atas dapat dilihat bahwa responden adalah 67 perusahaan sebagai pengguna lulusan Politeknik Penerbangan Surabaya.

Hasil SKM menunjukkan nilai kepuasan sebesar **6.070,97** dengan interval konversi sebesar **91,46**. Dari kedua nilai tersebut maka didapatkan hasil mutu pelayanan dengan indeks A, nilai persepsi **3,66** dengan kinerja unit layanan kategori **Sangat Baik**.



## LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

No. Dok.: F-SPM-05-12  
Tgl Terbit Dokumen : 30 Oktober 2019

No. Revisi : 00

Tgl. Laporan : 30 Oktober 2019

Halaman 13 dari 14

### 2.2. REKAPITULASI HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Adapun Rekapitulasi Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2019 ditunjukkan dalam tabel 1.8 sebagai berikut :

Tabel 1.8

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2019

NO	PRODI	JUMLAH RESPONDEN/ TARUNA	NILAI KEPUASAN	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	NILAI PERSEPSI	KINERJA UNIT LAYANAN
1	Taruna	208	18.359,74	88,13	B	3,53	Baik
2	Siswa	129	18.199,37	92,30	A	3,69	Sangat Baik
3	Pegawai	29	2.758,78	95,13	A	3,81	Sangat Baik
4	Orang Tua/Wali Taruna	206	18.410,72	89,47	A	3,58	Sangat Baik
5	Mitra Kerja	2	189,20	94,60	A	3,78	Sangat Baik
6	Calon Taruna	40	3.847,92	96,20	A	3,85	Sangat Baik
7	Pengguna Lulusan	67	6.070,97	91,46	A	3,66	Sangat Baik
JUMLAH		681	67.836,70	647,29			
TOTAL NILAI KEPUASAN RATA-RATA				92,47	A	3,70	Sangat Baik

Dari tabel 1.8 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak **681** responden terdiri dari taruna, siswa diklat, pegawai, orang tua/ wali taruna, perusahaan yang menjadi mitra kerja, Calon Taruna, dan Pengguna Lulusan Politeknik Penerbangan Surabaya.

Hasil SKM menunjukkan seluruh responden dengan hasil kinerja unit layanan kategori Sangat Baik. Hasil SKM menunjukkan nilai kepuasan sebesar **67.836,70** dengan interval konversi sebesar **647,29** dengan nilai kepuasan rata-rata sebesar **92,47**. Dari kedua nilai tersebut maka didapatkan hasil mutu pelayanan dengan indeks **A**, nilai persepsi **3,70** dengan kinerja unit layanan kategori Sangat Baik.



## LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

No. Dok.: F-SPM-05-12  
Tgl Terbit Dokumen : 30 Oktober 2019

No. Revisi : 00

Tgl. Laporan : 30 Oktober 2019

Halaman 14 dari 14

### BAB III PENUTUP

#### 3.1. KESIMPULAN

Dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2019 dapat diambil kesimpulan bahwa rata-rata kinerja unit layanan masuk dalam kategori Sangat Baik dengan nilai kepuasan rata-rata sebesar 92,47 dengan indeks hasil mutu pelayanan A dan nilai persepsi **3,70** 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 : 30 Oktober 2019

**DIREKTUR**

**ACHMAD SETYO PRABOWO, ST, MT**

**Pembina (IV/a)**

**NIP. 19601127 198002 1 001**