



POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA

Jalan Jemur Andayani I No 73 Surabaya 60236

Phone : 62 31 8410871

Fax : 62 31 8490005

Email : mail@poltekbangsby.ac.id

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2020



DISUSUN OLEH:



Kata Pengantar

Puji syukur kepada Allah SWT atas dapat diselesaikannya Laporan Akhir Survey Kepuasan Masyarakat di Politeknik Penerbangan Surabaya tahun 2020.

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat tersebut diharapkan dapat membantu Politeknik Penerbangan Surabaya dalam meningkatkan penyelenggaraan pelayanan Pendidikan kepada masyarakat sehingga menghasilkan lulusan yang mempunyai kompetensi yang tinggi dan daya saing di dunia kerja

Kami berharap, semoga Politeknik Penerbangan Surabaya menjadi salah satu institusi Pendidikan yang memberikan layanan yang terbaik di depan.

Surabaya, Nopember 2020
Learning Centre of Management

Direktur

Daftar Isi

KATA PENGANTAR	I
DAFTAR ISI	II
DAFTAR GAMBAR	IV
DAFTAR TABEL	VI
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan.....	2
1.3. Sasaran	3
1.4. Manfaat.....	3
1.5. Ruang Lingkup	3
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Definisi Kualitas dan Kepuasan Pelanggan.....	5
2.2 Dimensi Kepuasan dalam Pelayanan/Jasa	5
2.3 Pedoman Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	7
2.3.1 Ruang Lingkup SKM	7
2.3.2 Pelaksanaan SKM.....	8
2.3.3 Teknik Survey.....	9
2.3.4 Teknik Sampling.....	9
2.3.5 Pengolahan Data Statistik dan Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat .	10
2.3 Perhitungan Indeks Loyalitas Kustomer dengan <i>Net Promoter Score</i> (NPS)	15
BAB III.....	17
METODE PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	17
3.1. Review terhadap instrumen survey yang sudah ada	17
3.2. Pelaksanaan Survey dan Pengumpulan data	18
3.3. Perhitungan dan Analisa data survey	18
3.4. Pelaporan Hasil Survey.....	19
3.5. Pelaporan Rekomendasi Tindak Lanjut.	19
BAB IV	21
HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	21
4.1. Hasil Review Instrumen Survey	21

4.2. Hasil Pelaksanaan Survey dan Pengumpulan Data.....	21
4.3. Hasil Perhitungan dan Analisa data survey.....	22
4.3.1. Responden Calon Taruna.....	22
4.3.2. Responden Taruna	23
4.3.3. Responden Siswa Diklat	31
4.3.4. Responden Pegawai.....	35
4.3.5. Responden Orang Tua/Wali	37
4.3.6. Responden Pengguna Lulusan	38
4.3.7. Responden Mitra Kerja	39
4.4. Pelaporan Hasil Survei dan Rekomendasi Tindak Lanjut.....	40
4.4.1. Responden Calon Taruna.....	40
4.4.2. Responden Taruna	44
4.4.3. Responden Siswa Diklat	49
4.4.4. Responden Pegawai.....	53
4.4.5. Responden Orang Tua/Wali	55
4.4.6. Responden Pengguna Lulusan	59
4.4.7. Responden Mitra Kerja	63
4.5. Rekapitulasi Keluhan dan Saran Responden	65
4.5.1. Responden Calon Taruna.....	66
4.5.2. Responden Taruna	67
4.5.3. Responden Siswa Diklat	77
4.5.4. Responden Pegawai.....	79
4.5.5. Responden Orang Tua	82
4.5.6. Responden Pengguna Lulusan	92
4.5.7. Responden Mitra Kerja	93
BAB V	94
KESIMPULAN	94
5.1. Kesimpulan.....	94
5.2. Rekomendasi.....	95

Daftar Gambar

Gambar 1	Dimensi Kepuasan di Bidang Jasa.....	6
Gambar 2	Teknik Sampling	10
Gambar 3	Grafik Tingkat Kepuasan dan Harapan Calon Taruna.....	22
Gambar 4	Grafik Indeks Kepuasan Calon Taruna	23
Gambar 5	Grafik Tingkat Kepuasan dan Harapan terhadap Evaluasi Program Studi oleh Responden Taruna.....	23
Gambar 6	Grafik Indeks Kepuasan Evaluasi Program Studi oleh Responden Taruna	24
Gambar 7	Grafik Tingkat Kepuasan dan Harapan terhadap Sarana dan Prasarana oleh responden Taruna.....	25
Gambar 8	Grafik Indeks Kepuasan terhadap Sarana dan Prasarana oleh Responden Taruna	25
Gambar 9	Grafik Tingkat Kepuasan dan Harapan terhadap Evaluasi Dosen/Widyaiswara/Instruktur oleh responden taruna	26
Gambar 10	Indeks Kepuasan Evaluasi Dosen/Widyaiswara/Instruktur oleh responden Taruna.....	26
Gambar 11	Tingkat Kepuasan dan Harapan terhadap evaluasi Pengasuhan oleh responden taruna.....	28
Gambar 12	Indeks Kepuasan Evaluasi Pengasuhan oleh responden Taruna..	28
Gambar 13	Tingkat Kepuasan dan Harapan terhadap informasi lain oleh taruna	29
Gambar 14	Indeks Kepuasan terhadap Informasi lain oleh taruna.....	29
Gambar 15	Grafik Tingkat Kepuasan dan Harapan Siswa Diklat terhadap Evaluasi Program Studi.....	31
Gambar 16	Grafik Indeks Kepuasan Siswa Diklat terhadap Evaluasi Program Studi	31
Gambar 17	Grafik Tingkat Kepuasan dan Harapan Siswa Diklat terhadap evaluasi Dosen/Widyaiswara/Instruktur.....	32
Gambar 18	Grafik Indeks Kepuasan Siswa Diklat terhadap Evaluasi Dosen/Widyaiswara/Instruktur.....	32

Gambar 19 Tingkat Kepuasan dan Harapan Siswa Diklat terhadap informasi lainnya	33
Gambar 20 Indeks Kepuasan Siswa Diklat terhadap Informasi Lainnya	34
Gambar 21 Grafik Tingkat Kepuasan dan Harapan Pegawai Politeknik Penerbangan Surabaya	35
Gambar 22 Grafik Indeks Kepuasan Pegawai Politeknik Penerbangan Surabaya	36
Gambar 23 Grafik Tingkat Kepuasan dan Harapan Orang Tua	37
Gambar 24 Grafik Indeks Kepuasan Orang Tua.....	37
Gambar 25 Tingkat Kepuasan dan Harapan Pengguna Lulusan	38
Gambar 26 Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan.....	39
Gambar 27 Grafik Tingkat Kepuasan dan Harapan Responden Mitra Kerja	40
Gambar 28 Grafik Indeks Kepuasan Responden Mitra Kerja.....	40

Daftar Tabel

Tabel 1	Skala Linkert Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan	13
Tabel 2	Konversi Nilai SKM	15
Tabel 3	Jumlah Responden Suvey	18
Tabel 4	Jumlah Responden yang didapat pada saat survey	21
Tabel 5	Tingkat Loyalitas Responden Taruna	30
Tabel 6	Tingkat Loyalitas Responden Siswa Diklat.....	34
Tabel 7	Perhitungan Indeks Kepuasan Responden Calon Taruna	41
Tabel 8	Indeks Kepuasan Responden Calon Taruna dalam berbagai konversi satuan	42
Tabel 9	Prosentase Responden Calon Taruna dalam memilih persepsi tingkat kepuasan	43
Tabel 10	Perhitungan Indeks Kepuasan Responden Taruna	44
Tabel 11	Perhitungan Indeks Kepuasan Responden Taruna dikelompokkan per unsur.....	46
Tabel 12	Indeks Kepuasan Responden Taruna berdasarkan Program Studi.....	47
Tabel 13	Prosentase responden Taruna dalam memilih persepsi tingkat kepuasan	48
Tabel 14	Perhitungan Indeks Kepuasan Responden Siswa Diklat.....	49
Tabel 15	Perhitungan Indeks Kepuasan Siswa Diklat dikelompokkan per unsur.....	51
Tabel 16	Indeks Kepuasan Responden Siswa Diklat berdasarkan Nama Diklat.....	52
Tabel 17	Prosentase Responden Siswa Diklat dalam memilih persepsi tingkat kepuasan	52
Tabel 18	Perhitungan Indeks Kepuasan Responden Pegawai	53
Tabel 19	Perhitungan Indeks Kepuasan Responden Pegawai dikelompokkan per unsur.....	54

Tabel 20 Indeks Kepuasan Responden Pegawai dalam berbagai bentuk satuan konversi	55
Tabel 21 Prosentase Responden Pegawai dalam memilih persepsi tingkat kepuasan	55
Tabel 22 Perhitungan Indeks Kepuasan Responden Orangtua	56
Tabel 23 Perhitungan Indeks Kepuasan Orang Tua dikelompokkan per unsur.....	57
Tabel 24 Indeks Kepuasan Responden Orang Tua dalam berbagai satuan Konversi.....	57
Tabel 25 Prosentase Responden Orang Tua dalam memilih Persepsi Tingkat Kepuasan.....	58
Tabel 26 Perhitungan Indeks Kepuasan Responden Pengguna Lulusan	59
Tabel 27 Perhitungan Indeks Kepuasan Responden Pengguna Lulusan dikelompokkan berdasarkan unsur.....	60
Tabel 28 Indeks Kepuasan Responden Pengguna Lulusan berdasarkan Nama Perusahaan.....	61
Tabel 29 Prosentase Responden Pengguna Lulusan dalam memilih Persepsi Tingkat Kepuasan	62
Tabel 30 Perhitungan Indeks Kepuasan Mitra Kerja	63
Tabel 31 Perhitungan Indeks Kepuasan Mitra Kerja dikelompokkan per unsur.....	64
Tabel 32 Indeks Kepuasan Responden Mitra.....	64
Tabel 33 Prosentase Responden Mitra Kerja dalam memilih presepsi Tingkat Kepuasan.....	65
Tabel 34 Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Politeknik Penerbangan th 2020 berdasarkan Unsur.....	94
Tabel 35 Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Politeknik Penerbangan th 2020 berdasarkan Jenis Responden.....	95

DAFTAR LAMPIRAN

1. Form Kuisisioner Calon Taruna No. F-SPM-O5-01 Revisi 4
 2. Form Kuisisioner Taruna No. F-SPM-O5-02 Revisi 7
 3. Form Kuisisioner Siswa No. F-SPM-O5-03 Revisi 3
 4. Form Kuisisioner Pegawai No. F-SPM-O5-04 Revisi 3
 5. Form Kuisisioner Orang Tua/Wali No. F-SPM-O5-05 Revisi 4
 6. Form Kuisisioner Pengguna Lulusan No. F-SPM-O5-06 Revisi 6
 7. Form Kuisisioner Mitra Kerja No. F-SPM-O5-07 Revisi 3
-

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pentingnya pelayanan dalam pemerintahan tidak terlepas dari fungsinya. Fungsi pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah modern saat ini dapat pula dikaitkan dengan tujuan pembentukan negara itu sendiri. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Rasyid bahwa tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimana kehidupan masyarakat terlayani secara wajar.

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Bahkan Kementerian PANRB mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penghargaan bagi instansi pemerintah yang melakukan pengembangan dan Inovasi Pelayanan Publik. Untuk itu dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, pemerintah menetapkan kebijakan untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat bagi instansi penyelenggara pelayanan publik.

Politeknik Penerbangan Surabaya merupakan salah satu institusi pelayanan publik dalam bidang Pendidikan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat dan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas sumberdaya manusia, sebagaimana yang diamanatkan Peraturan Menteri No. 32 tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya Peraturan Menteri No. 21 tahun 2018 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya.

Adapun sebagai aparatur negara maka dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran bahwa paradigma pelayanan publik telah berubah adalah adanya keberanian institusi pemerintah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan riset atau penelitian tentang kinerja layanan publik di lingkungannya. Riset tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada umumnya masih jarang dilakukan oleh pemerintah daerah, sehingga takaran untuk mengetahui sejauh mana efektivitas berbagai pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna juga belum diketahui.

Sebelumnya Survei Kepuasan Masyarakat diatur dalam peraturan Kep Menpan KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah namun dikarenakan belum mengacu kepada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan perlu adanya keselarasan dengan Standar Pelayanan maka diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan Permenpan No. 14 Tahun 2017, Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik

1.2. Tujuan

Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap :

- 1) Pelayanan Pendidikan yang telah diberikan kepada Taruna dan siswa Diklat dan secara tidak langsung kepada orang tua Taruna
- 2) Pelayanan dalam hal kerja sama dengan mitra kerja.

- 3) Hasil pelayanan pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya kepada Instansi/Personal yang menggunakan lulusan Politeknik Penerbangan Surabaya
- 4) Kepuasan pegawai di lingkungan Politeknik Penerbangan Surabaya
- 5) Kepuasan layanan seleksi calon taruna kepada calon taruna yang mendaftar di Politeknik Penerbangan Surabaya

1.3. Sasaran

- 1) Tingkat kepuasan dan Tingkat Harapan dari masing masing kelompok masyarakat yang menggunakan jasa layanan yang diberikan oleh Politeknik Penerbangan Surabaya
- 2) Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan di Politeknik Penerbangan Surabaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1.4. Manfaat

- 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur layanan dalam penyelenggaraan pelayanan di Politeknik Penerbangan Surabaya
- 2) Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Politeknik Penerbangan Surabaya
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- 4) Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Politeknik Penerbangan Surabaya
- 5) Sebagai pemenuhan persyaratan dalam akreditasi BAN-PT untuk Politeknik Penerbangan Surabaya

1.5. Ruang Lingkup

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di Politeknik Penerbangan Surabaya dengan tahapan kegiatan sebagai berikut :

- 1) Mereview Instrument yang ada
- 2) Pelaksanaan Survey dan pengumpulan data
- 3) Perhitungan dan analisa data survey.

- 4) Laporan survey indeks kepuasan masyarakat.
 - 5) Laporan Rekomendasi Tindak lanjut
-

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Kualitas dan Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan standar Internasional ISO 9000, MUTU (KUALITAS) didefinisikan sebagai: “Keseluruhan Gambaran dan Karakteristik suatu produk atau jasa yang dapat memenuhi keinginan pelanggan, mematuhi regulasi dan aturan perundangan yang berlaku, efektif dan efisien serta berlaku secara berkesinambungan”.

Sedangkan kepuasan pelanggan adalah perilaku emosional terhadap produk atau jasa yang dihasilkan dari membandingkan apa yang diharapkan (harapan sebelum pembelian) dengan apa yang diterima (persepsi terhadap performa). Kepuasan pelanggan terjadi ketika apa yang diterima melebihi apa yang diharapkan. Kepuasan pelanggan juga bisa didefinisikan sebagai kepuasan umum, konfirmasi dan ekspektasi dan jarak dari hipotesis ideal pelanggan mengenai produk atau jasa.

2.2 Dimensi Kepuasan dalam Pelayanan/Jasa

Parasuraman et al, 1990 (dalam Kotler, 2007:56) menyimpulkan bahwa ada lima dimensi *ServQual* (*Service Quality*) yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) *Tangibles* (Penampilan fisik): Dimensi *Tangibles* ini merupakan dimensi kualitas jasa yang mengacu kepada kualitas fisik yang dimiliki oleh perusahaan untuk menunjang kegiatan bisnis jasanya, meliputi fasilitas fisik, peralatan, staf karyawan, dan materi tertulis.
- 2) *Reliability* (Kehandalan): Dimensi *Reliability* ini merupakan dimensi kualitas jasa yang mengacu kepada kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan akurat dan dapat dipercaya sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun sertamenyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

- 3) *Responsiveness* (Tanggap): Dimensi *Responsiveness* ini merupakan dimensi kualitas jasa yang mengacu kepada keinginan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) *Assurance* (Jaminan): Dimensi *Assurance* ini merupakan dimensi kualitas jasa yang mengacu kepada hal-hal mengenai pengetahuan dan keramahan karyawan perusahaan serta kemampuan mereka dalam membangun keyakinan dan kepercayaan dari pelanggan. *Assurance* disini juga berarti bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pertanyaan serta ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap masalah atau pertanyaan pelanggan.
- 5) *Emphaty* (Empati): Dimensi *Emphaty* ini merupakan dimensi kualitas jasa yang mengacu kepada rasa peduli, perhatian secara personal kepada pelanggan, memahami masalah pelanggan, dan bertindak demi kepentingan pelanggan.



Gambar 1 Dimensi Kepuasan di Bidang Jasa

2.3 Pedoman Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sasaran yang dituju untuk survey kepuasan masyarakat ini meliputi:

- 1) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- 2) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- 3) Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

2.3.1 Ruang Lingkup SKM

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

1) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2) Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3) Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4) Biaya/Tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9) Sarana dan Prasarana

Segala sesuatu yang dapat dipakai untuk mencapai maksud dan tujuan

Hasil atas Survei Kepuasan Masyarakat tidak harus disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut, tetapi dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut, adalah harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan.

Hasil Survei tersebut wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat disampaikan melalui media massa, *website* dan media sosial.

2.3.2 Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- 1) Menyusun instrumen survei;
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- 3) Menentukan responden;
- 4) Melaksanakan survei;

- 5) Mengolah hasil survei;
- 6) Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

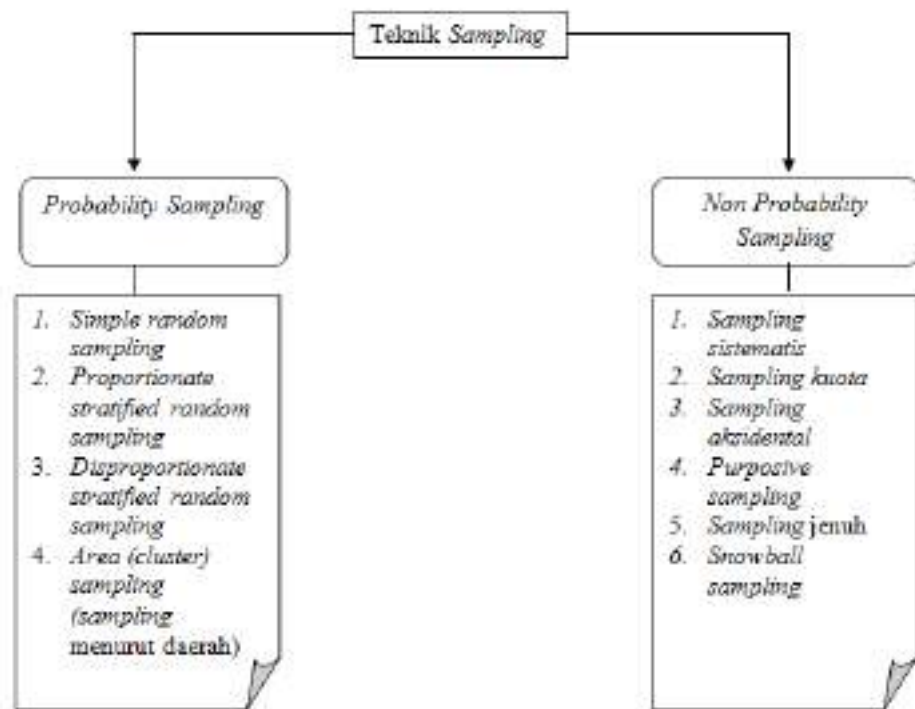
2.3.3 Teknik Survey

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

- 1) Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- 2) Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- 3) Kuesioner elektronik (*internet/e-survey*);
- 4) Diskusi kelompok terfokus;
- 5) Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

2.3.4 Teknik Sampling

Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel (Sugiyono, 2001: 56). (Margono, 2004: 125) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan teknik sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Secara skematis, menurut (Sugiyono, 2001: 57) teknik sampling ditunjukkan pada gambar di bawah ini.



Gambar 2 Teknik Sampling

Dari gambar di atas terlihat bahwa teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu Probability Sampling dan Nonprobability Sampling. Probability sampling meliputi: simple random sampling, proportionate stratified random sampling, disproportionate stratified random sampling, dan area (cluster) sampling (sampling menurut daerah). Nonprobability sampling meliputi: sampling sistematis, sampling kuota, sampling aksidental, purposive sampling, sampling jenuh, dan snowball sampling.

2.3.5 Pengolahan Data Statistik dan Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

2.3.5.1 Statistik Deskriptif

Statistika deskriptif adalah metode-metode yang berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian suatu gugus data sehingga memberikan informasi yang berguna.¹ Pengklasifikasian menjadi statistika deskriptif dan statistika inferensia dilakukan berdasarkan aktivitas yang dilakukan.²

Statistika deskriptif hanya memberikan informasi mengenai data yang dipunyai dan sama sekali tidak menarik inferensia atau kesimpulan apapun

¹Ronald E. Walpole. *Pengantar Statistika*, halaman 2-5". 1993. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

²Dergibson Siagian & Sugiarto. *Metode Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*, halaman 4-6". 2002. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama

tentang gugus induknya yang lebih besar.^[1] Contoh statistika deskriptif yang sering muncul adalah tabel, diagram, grafik, dan besaran-besaran lain di majalah dan koran-koran. Dengan Statistika deskriptif, kumpulan data yang diperoleh akan tersaji dengan ringkas dan rapi serta dapat memberikan informasi inti dari kumpulan data yang ada. Informasi yang dapat diperoleh dari statistika deskriptif ini antara lain ukuran pemusatan data, ukuran penyebaran data, serta kecenderungan suatu gugus data.

2.3.5.2 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

Sebelum melakukan perhitungan indeks kepuasan masyarakat, terlebih dahulu dilakukan penentuan atribut-atribut apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap jasa atau produk tersebut. Penentuan atribut-atribut tersebut ditentukan melalui penelusuran pustaka (literature). Atribut-atribut yang telah ditentukan dituangkan kedalam kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan mempergunakan bantuan SPSS dan Excel. Beberapa metode yang dapat dipergunakan dalam analisis kepuasan pelanggan diantaranya :

a) Analisis inferensia melalui uji t

Statistik inferensial untuk melihat beda nilai tengah antara dua distribusi nilai (dua buah **batch** data) yang diukur dari dua kelompok sampel atau subsampel, biasanya menggunakan uji t atau **t-test**. Uji t pada dasarnya adalah suatu pengujian untuk melihat apakah nilai tengah (misalnya nilai rata-rata) data suatu variabel dari satu sampel/kelompok berbeda secara nyata (**significant**) dari nilai tengah data sampel/sub-sampel/kelompok lain dalam variabel yang sama

b) Pengukuran dengan Indeks

Indeks kepuasan pelanggan adalah sebuah angka yang menyatakan seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan akan jasa atau produk tertentu.

Indeks kepuasan pelanggan yang biasa digunakan adalah metode **CSI (Customer Satisfaction Index)**, metode Fishbein, dan metode Fishbein Extended

c) Pengukuran dengan Grafik

Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dengan grafik mempunyai tampilan yang lebih mudah untuk dipahami dan diinterpretasikan, apalagi jika dipergunakan untuk melakukan perbandingan dua atau lebih jasa atau produk yang ada. Metode pengukuran kepuasan pelanggan mempergunakan grafik antara lain : Diagram Radar, Semantic Differential, Importance Performance Analysis (IPA), MultiDimensional Scaling (MDS), dan Categorical Analysis.

Dalam aplikasinya, pengukuran kepuasan pelanggan dengan metode indeks dan grafik saling melengkapi, sedangkan uji statistiknya dibuktikan melalui uji t. Dalam pengkajian kepuasan pelanggan ini dipergunakan pengukuran kepuasan pelanggan dengan metode CSI (Customer Satisfactio Index) dan diagram Radar karena metode ini yang paling banyak diaplikasikan.

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan metode pengukuran kepuasan pelanggan yang populer dan banyak diaplikasikan pada perusahaan-perusahaan besar. Metode ini dapat diaplikasikan untuk membandingkan tingkat kepuasan dua jasa atau produk, maupun dapat melihat perkembangan tingkat kepuasan pelanggan akan sebuah jasa atau produk dari waktu ke waktu. Tata cara pengukuran dengan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* :

1. Mengukur tingkat kepentingan (Harapan) pelanggan dan tingkat kepuasan (Persepsi) pelanggan terhadap setiap atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan menggunakan skala. Skala yang biasa dipergunakan adalah skala **Likert**.
2. Melakukan perhitungan rata-rata skor kepentingan (harapan) dan rata-rata skor kepuasan (persepsi) masing-masing atribut.
3. **Importance weighting factor** diperoleh dari skor masing-masing atribut dibagi total kepentingan seluruh atribut.
4. **Weighted score** diperoleh dari perkalian **importance weighting factor** dengan skor kepuasan masing-masing atribut.
5. **Weighted average** diperoleh dari penjumlahan **weighted score** seluruh atribut.
6. *Customer Satisfaction Index (CSI)* diperoleh dari pembagian **weighted average** dengan skala maksimum yang dipergunakan, dalam hal ini skala 4.

Untuk tingkat kepentingan digunakan skala likert 4 tingkat, yaitu Sangat penting, penting, kurang penting, dan tidak penting serta untuk tingkat persepsi digunakan skala likert 4 tingkat, yaitu sangat puas, puas, kurang puas dan tidak puas. Skala likert seperti tercantum dalam tabel dibawah ini .

Tingkat Kepuasan	Skor	Tingkat Harapan	Skor
Tidak Puas	1	Tidak Penting	1
Kurang Puas	2	Kurang Penting	2
Puas	3	Penting	3
Sangat Puas	4	Sangat Penting	4

Tabel 1 Skala Linkert Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan

a) Tingkat Kepentingan

Tingkat kepentingan dipergunakan untuk melihat seberapa besar tingkat kepentingan pelanggan terhadap atribut mutu pelayanan.

Perhitungan

tingkat kepentingan pelanggan (Rangkuti 2001) adalah sebagai berikut:

Tingkat Kepentingan

$$= \frac{[(\text{frek. tp} \times 1) + (\text{frek. kp} \times 2) + (\text{frek. p} \times 3) + (\text{frek. sp})]}{4}$$

dimana :

- frek = frekuensi
- tp = tidak penting
- kp = kurang penting
- p = penting
- sp = sangat penting

b) Tingkat Kepuasan

Tingkat Kepuasan pelanggan dipergunakan untuk melihat sejauh mana tingkat persepsi pelanggan terhadap atribut mutu pelayanan perusahaan.

Menurut Rangkuti (2001), perhitungan indeks persepsi pelanggan adalah sebagai berikut:

Tingkat Kepuasan

$$= \frac{[(\text{frek. tp} \times 1) + (\text{frek. kp} \times 2) + (\text{frek. p} \times 3) + (\text{frek. sp})]}{4}$$

dimana :

- frek = frekuensi
- tp = tidak puas
- kp = kurang puas
- p = puas
- sp = sangat puas

c) Indeks Kepuasan

Indeks Kepuasan merupakan tolok ukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Perhitungan

indeks tingkat kepuasan pelanggan seperti berikut .

$\text{Index tingkat kepuasan} = \frac{\text{Tingkat Kepuasan}}{\text{Tingkat Kepentingan}}$
--

Hasil dari perhitungan Indeks Tingkat kepuasan dapat ditampilkan dalam beberapa bentuk konversi misalnya seperti yang terdapat dalam tabel dibawah ini:

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

Tabel 2 Konversi Nilai SKM

2.3 Perhitungan Indeks Loyalitas Kustomer dengan *Net Promoter Score (NPS)*

Pada metode NPS ini, untuk mengukur seberapa besar kemauan pelanggan untuk memberikan rekomendasi atau referensi tentang merek produk ke orang lain, teman-temannya, saudara atau siapa saja yang dikenal pelanggan tersebut.

Biasanya skore pada NPS ini dimulai dari 1 sampai 10, dimana semakin besar (10) menunjukkan tingkat kemauan untuk mempromosikan dan memberi referensi yang tinggi.

Net Promoter Score (NPS) merupakan metode pengukuran yang *powerfull*, karena simple dan adalah fakta jika seseorang pelanggan/konsumen memberikan rekomendasinya tentang sebuah merek produk, kepada orang lain adalah seseorang yang loyal.

NPS ini membagi pelanggan menjadi 3 kategori, yaitu :

a. *Detractor*

Pelanggan dengan skor NPS dibawah 6, di mana para pelanggan ini tidak ingin merekomendasikan merek produk kepada orang lain.

Ada kemungkinan pelanggan ini sudah akan beralih ke merek produk lain jika memungkinkan, atau tetap menggunakan merek produk tersebut namun dengan sangat terpaksa.

Artinya pelanggan memang membutuhkan merek produk tersebut, dan paham bahwa merek tersebut memang berkualitas, tetapi ada

kemungkinan pelanggan tersebut pernah dikecewakan oleh “*team*” dari merek tersebut, bisa dari pelayanan, after sales atau yang lain.

Jadi *detractor* adalah kelompok pelanggan yang masih menggunakan merek suatu produk dengan terpaksa, tidak puas meski tahu merek tersebut berkualitas, dan selalu berusaha untuk berganti ke merek yang lain.

b. *Passives*

Pelanggan ini memiliki skor NPS antara 6 s/d 8, masuk dalam segmen “*passives*”, mereka cukup puas dengan merek tersebut, tetapi pelanggan ini tidak cukup senang untuk merekomendasikan merek produk tersebut ke orang lain.

Ada beberapa faktor disini, bisa jadi memang pelanggan tersebut tidak tertarik untuk merekomendasikan, atau ada sedikit kecewa dan pelanggan tersebut takut membuat kecewa orang lain jika di rekomkan dengan merek tersebut.

Pelanggan ini hanya akan menjawab pada saat ada yang menanyakan tentang merek produk yang digunakannya, dan sekali lagi, yang bersangkutan tidak merekomendasikan.

c. *Promoters*

Inilah pelanggan dengan skor NPS 9 sampai 10, mereka adalah para pelanggan yang sangat minded dengan merek produk tersebut, bukan itu saja, mereka ini sering sekali melakukan promosi akan merek produk ini.

Nilai NPS dihitung dengan menggunakan rumus :

$$\text{NPS} = \% \text{Promotor} - \% \text{Detractor}$$

Nilai NPS berkisar dari -100% s/d 100%. Jika NPS menunjukkan angka minus maka organisasi kita bermasalah karena lebih banyak customer kita yang mengkampanyekan negative, demikian sebaliknya.

BAB III

METODE PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Metodologi Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat di Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai :

3.1. Review terhadap instrumen survey yang sudah ada

Persiapan pelaksanaan survey kepuasan masyarakat di Politeknik Penerbangan Surabaya ini meliputi :

- a. melakukan penyusunan kuisisioner, dengan penyempurnaan dari kuisisioner sebelumnya dengan menambahkan untuk pertanyaan kepuasan, responden diminta memilih 1 jawaban diantara 4 pilihan jawaban yaitu :

- 1) TP : Tidak Puas
- 2) KP : Kurang Puas
- 3) P : Puas
- 4) SP : Sangat Puas

Sedangkan untuk pertanyaan tentang harapan, responden diminta memilih 1 jawaban diantara 4 pilihan jawaban yaitu :

- 1) TP : Tidak Penting
- 2) KP : Tidak Penting
- 3) P : Penting
- 4) SP : Sangat Penting

- b. Perhitungan jumlah responden

Jumlah responden yang diharapkan dari survei ini adalah sebagai berikut:

No	Jenis Responden	Jumlah Responden
1	Taruna	250
2	Mitra Kerja	12
3	Orang Tua/Wali	200

4	Siswa Diklat	100
5	Pegawai	70
6	Pengguna Lulusan	80
7	Calon Taruna	90

Tabel 3 Jumlah Responden Suvey

3.2. Pelaksanaan Survey dan Pengumpulan data

Dalam pelaksanaannya, dikarenakan keadaan masih dalam kondisi pandemic Covid-19, maka survey dilaksanakan sedapat mungkin dengan menggunakan cara *online* melalui *google form* ataupun wawancara secara *online* dengan responden

3.3. Perhitungan dan Analisa data survey

a) Analisa data diskriptif

Menurut jenjang keilmuannya statistika dibedakan menjadi dua, yaitu **statistika deskriptif** dan **statistika inferensia**. Statistika deskriptif sering disebut sebagai statistika deduktif yang membahas tentang bagaimana merangkum sekumpulan data dalam bentuk yang mudah dibaca dan cepat memberikan informasi, yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, nilai pemusatan dan nilai penyebaran.

b) Perhitungan indeks Kepuasan

Kotler dan Keller (2006) mendefinisikan tingkat kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara persepsi (*perception*) terhadap hasil (*performance*) suatu produk dengan harapannya (*expectation*).

Berdasarkan hal tersebut maka perhitungan indeks kepuasan menggunakan rumus :

Perhitungan Indeks

$$\text{Indeks} = \frac{\text{Rata-rata tingkat Kepuasan}}{\text{Rata-rata tingkat harapan}}$$

c) Perhitungan Loyalitas Kustomer dengan NPS

Perhitungan Loyalitas dengan metode NPS maka menghitung jumlah responden yang:

- a. *Destructor* : responden yang memilih skala 1-6 dari 10 skala dan dibagi dengan total responden
- b. *Passive* : responden yang memilih skala 7-8 dari 10 skala dan dibagi dengan total responden
- c. *Promotore* : responden yang memilih skala 9-10 dari 10 skala dan dibagi dengan total responden
- d. Kemudian menghitung score NPS dengan rumus %Promotore - %Detractor

3.4. Pelaporan Hasil Survey.

Pelaporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut :

- a) Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan pada kelompok responden Taruna
- b) Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan pada kelompok responden Orang Tua/Wali
- c) Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan pada kelompok responden Karyawan Politeknik Penerbangan Surabaya
- d) Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan pada kelompok responden Siswa Diklat
- e) Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan pada kelompok responden Mitra Kerja
- f) Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan pada kelompok responden Pengguna Lulusan
- g) Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan pada kelompok responden Calon Taruna

3.5. Pelaporan Rekomendasi Tindak Lanjut.

Dari hasil perhitungan tingkat kepuasan dan tingkat harapan, maka untuk menentukan prioritas dalam rekomendasi tindak lanjut menggunakan metode GAP analisis, dengan rumus:

$$\text{GAP} = \text{Tingkat Harapan} - \text{Tingkat Kepuasan}$$

Setiap variable dalam kuisisioner dihitung nilai GAP nya dan kemudian diurutkan dari nilai GAP terbesar sampai terkecil dengan catatan bahwa GAP terbesar adalah prioritas tertinggi untuk di tindaklanjuti.

BAB IV

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Hasil Review Instrumen Survey

Hasil dari review kuisioner didalam survey ini dapat dilihat di lampiran

Adapun untuk tautan kuisioner dalam bentuk google form adalah sebagai berikut:

- a) Kuisioner untuk Responden Calon Taruna No F-SPM-05-01 Revisi 4 dengan tautan <https://forms.gle/zNKKCtQa4ZDLtEmu7>
- b) Kuisioner untuk Responden Taruna No F-SPM-05-02 Revisi 7 dengan tautan <https://forms.gle/UM9JaYVEH3UV8sKj8>
- c) Kuisioner untuk Responden Siswa Diklat No F-SPM-05-03 Revisi 3 dengan tautan <https://forms.gle/EqJ9Zz7PbsCNLMbN8>
- d) Kuisioner untuk Responden Pegawai No F-SPM-05-04 Revisi 3 dengan tautan <https://forms.gle/faQSHJnFDsCmzAUy7>
- e) Kuisioner untuk Responden Orang Tua/Wali No F-SPM-05-05 Revisi 4 dengan tautan <https://forms.gle/NwWCkytBWUUBmhNSA>
- f) Kuisioner untuk Responden Pengguna Lulusan No F-SPM-05-06 Revisi 6 dengan tautan <https://forms.gle/xin34MctHbKK2Yxo9>
- g) Kuisioner untuk Responden Mitra Kerja No F-SPM-05-07 Revisi 3 dengan tautan <https://forms.gle/1uVrUGnPsf8UPYSs7>

4.2. Hasil Pelaksanaan Survey dan Pengumpulan Data

No	Uraian	Jenis Responden						
		Taruna	Mitra Kerja	Orang Tua/Wali	Siswa Diklat	Pegawai	Pengguna Lulusan	Calon Taruna
1	Data Calon Responden	593	15	355	220	149	106	154
2	Data Calon Responden Tidak Valid	9	2	30	42	8	24	51
3	Calon Responden yang dihubungi	584	13	325	178	141	82	103
3	Jumlah Responden yang mengisi kuisioner	283	4	181	80	88	42	40
4	Target Responden	250	12	200	100	70	80	90
	Presentase dari target	113%	33%	91%	80%	126%	53%	44%

Tabel 4 Jumlah Responden yang didapat pada saat survey

Adapun kendala yang dihadapi saat menghubungi calon responden adalah sebagai berikut:

1. Nomor telephone atau nomor whatsapp tidak valid (no tidak aktif/nomor tidak valid)
2. Data calon responden tidak valid (data taruna namun setelah dihubungi adalah alumni)
3. Data responden tidak spesifik, instansi mitra kerja tidak ada nomor telephone bagian/unit kerja/PIC yang mengadakan Kerjasama dengan Politeknik Penerbangan Surabaya
4. Data tertulis ganda, data peserta diklat banyak yang tertulis lebih dari satu kali

4.3. Hasil Perhitungan dan Analisa data survey

4.3.1. Responden Calon Taruna



Gambar 3 Grafik Tingkat Kepuasan dan Harapan Calon Taruna



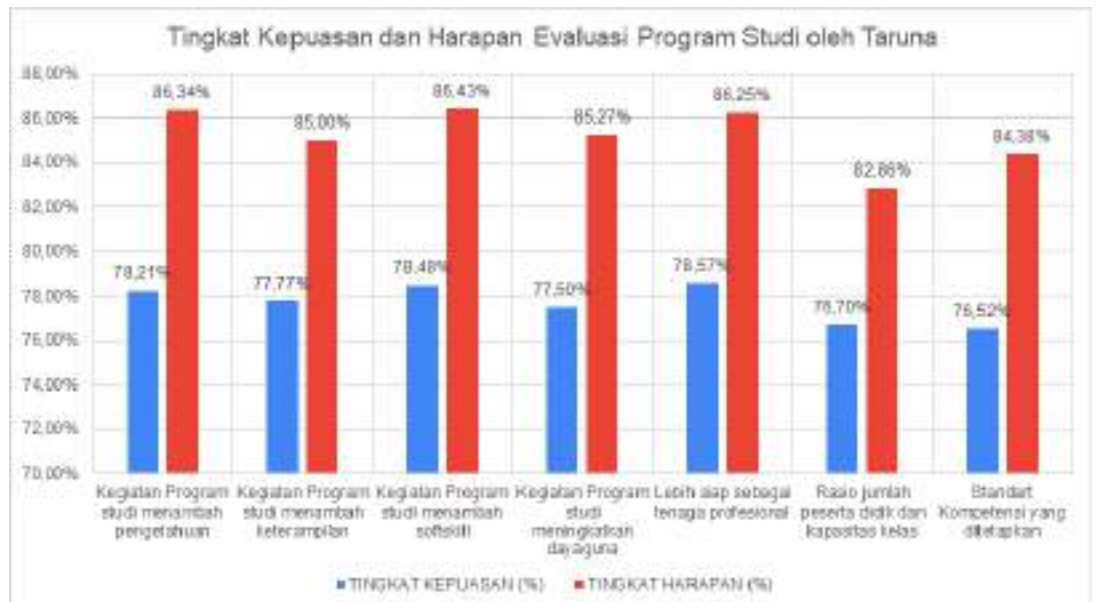
Gambar 4 Grafik Indeks Kepuasan Calon Taruna

Berdasarkan hasil survey didapatkan bahwa untuk Evaluasi Program Studi, menurut calon taruna sbb:

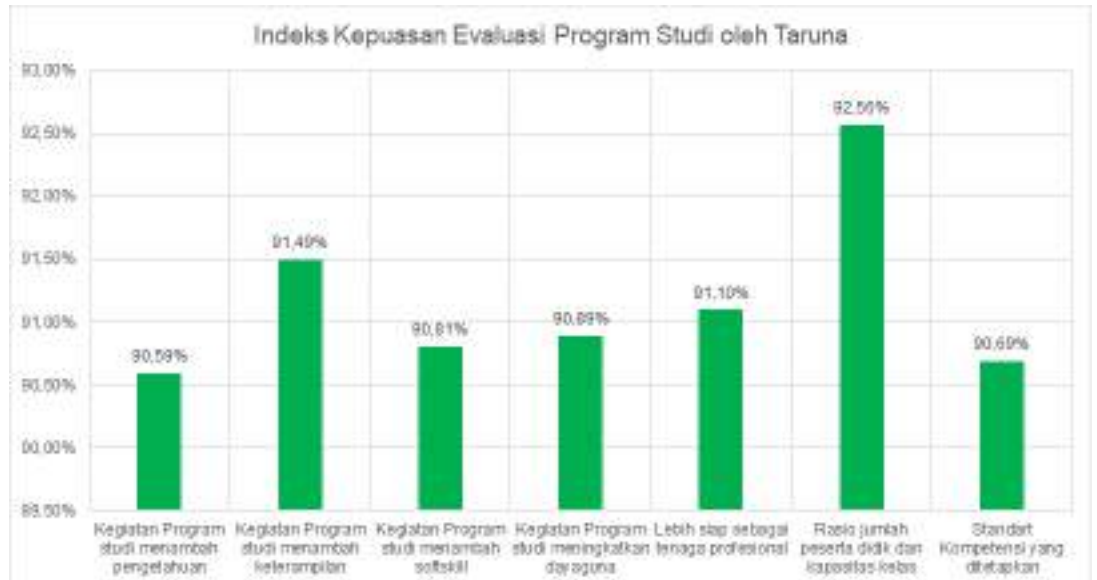
- a) Rata-rata tingkat kepuasan adalah 83,88%
- b) Rata-rata tingkat harapan adalah 88,72%
- c) Rata-rata Indeks kepuasan adalah 94,61%
- d) Indeks kepuasan terendah adalah pada persepsi calon taruna terhadap waktu layanan sebesar 84,70%%
- e) Indeks kepuasan tertinggi adalah pada persepsi calon taruna terhadap kompetensi pelaksana sebesar 106,62%

4.3.2. Responden Taruna

- 1) Tingkat Kepuasan, Tingkat Harapan dan Indeks Kepuasan terhadap Evaluasi Program Studi



Gambar 5 Grafik Tingkat Kepuasan dan Harapan terhadap Evaluasi Program Studi oleh Responden Taruna

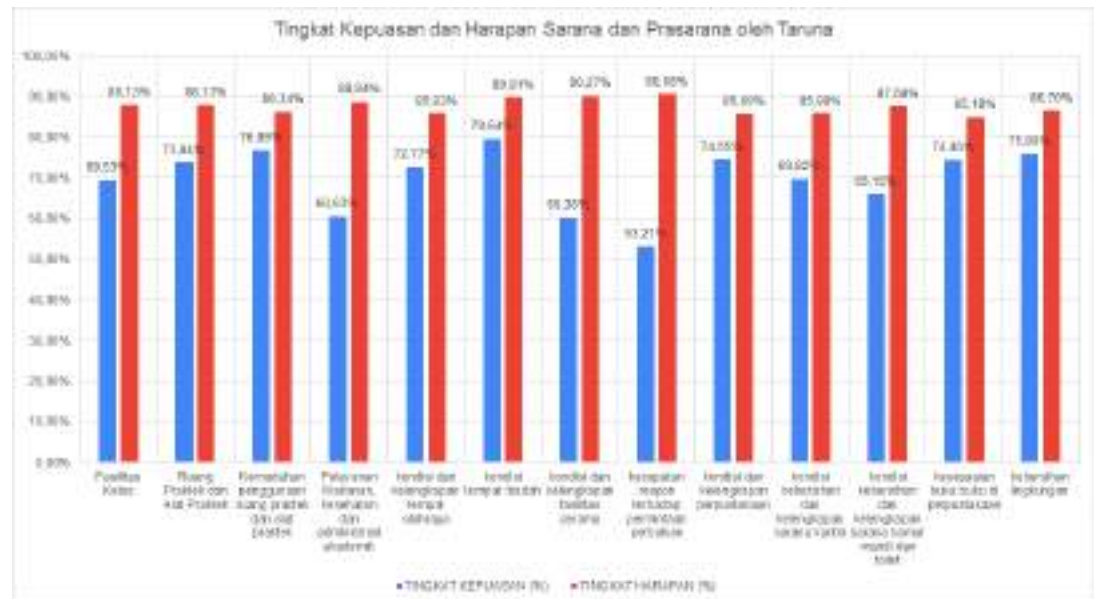


Gambar 6 Grafik Indeks Kepuasan Evaluasi Program Studi oleh Responden Taruna

Berdasarkan hasil survey didapatkan bahwa untuk Evaluasi Program Studi, menurut taruna sbb:

- a) Rata-rata tingkat kepuasan adalah 77.87%
- b) Rata-rata tingkat harapan adalah 85,36%
- c) Rata-rata Indeks kepuasan adalah 91,24%
- d) Indeks kepuasan tertinggi adalah pada persepsi taruna terhadap Rasio jumlah peserta didik dan kapasitas kelas sebesar 92,56%
- e) Indeks kepuasan terendah adalah pada persepsi taruna terhadap kegiatan program studi dapat menambah pengetahuan sebesar 90,59%

2) Tingkat Kepuasan, Tingkat Harapan dan Indeks Kepuasan terhadap Sarana dan Prasarana



Gambar 7 Grafik Tingkat Kepuasan dan Harapan terhadap Sarana dan Prasarana oleh responden Taruna



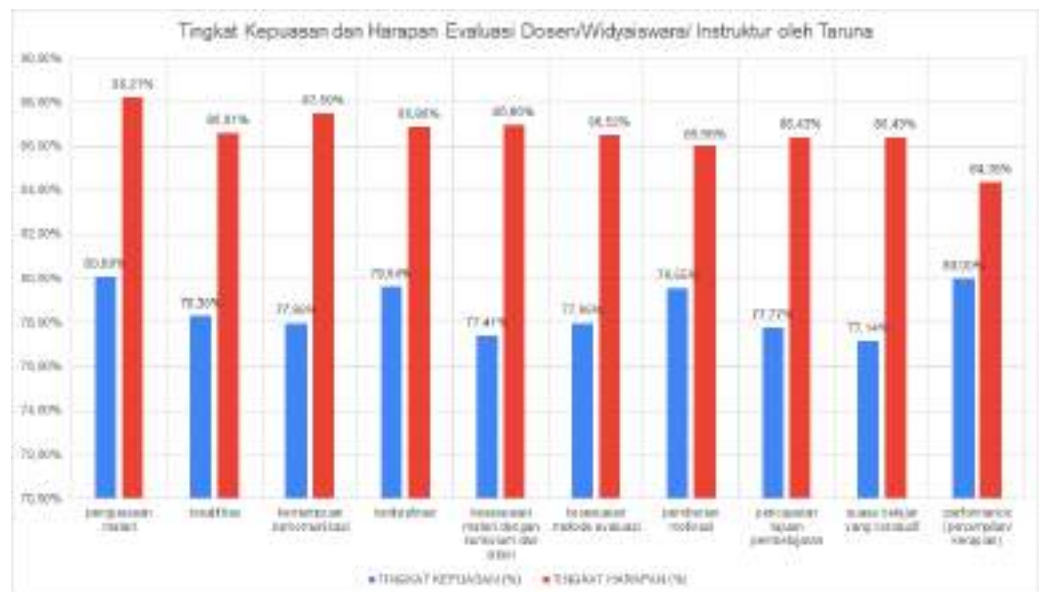
Gambar 8 Grafik Indeks Kepuasan terhadap Sarana dan Prasarana oleh Responden Taruna

Berdasarkan hasil survey didapatkan bahwa untuk Sarana dan Prasarana, menurut taruna sbb:

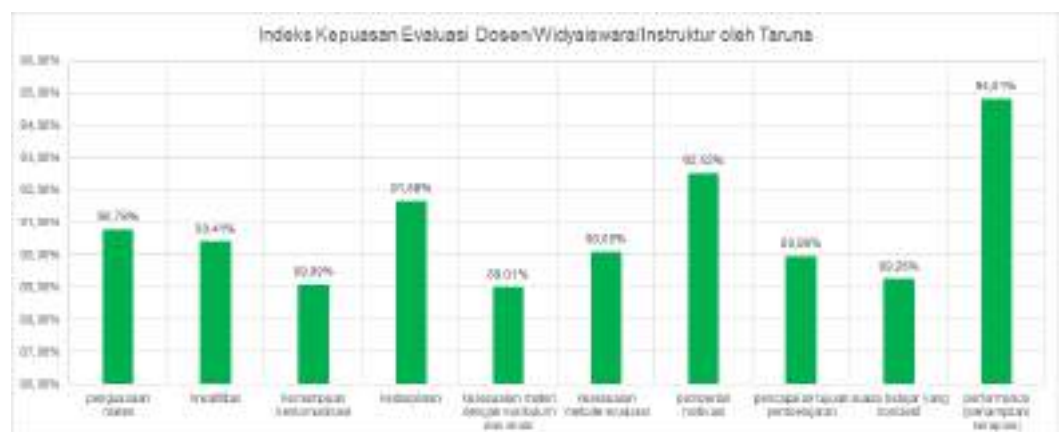
- a) Rata-rata tingkat kepuasan adalah 69,83%
- b) Rata-rata tingkat harapan adalah 87,67%
- c) Rata-rata Indeks kepuasan adalah 79,78%

- d) Indeks kepuasan tertinggi adalah pada persepsi taruna terhadap kemudahan menggunakan fasilitas ruang praktek dan alat praktek sebesar 89,04%
- e) Indeks kepuasan terendah adalah pada persepsi taruna terhadap kecepatan respon terhadap permintaan perbaikan fasilitas sebesar 58,68%%

3) Tingkat Kepuasan, Tingkat Harapan dan Indeks Kepuasan terhadap Evaluasi Dosen/Widyaiswara/Instruktur



Gambar 9 Grafik Tingkat Kepuasan dan Harapan terhadap Evaluasi Dosen/Widyaiswara/Instruktur oleh responden taruna

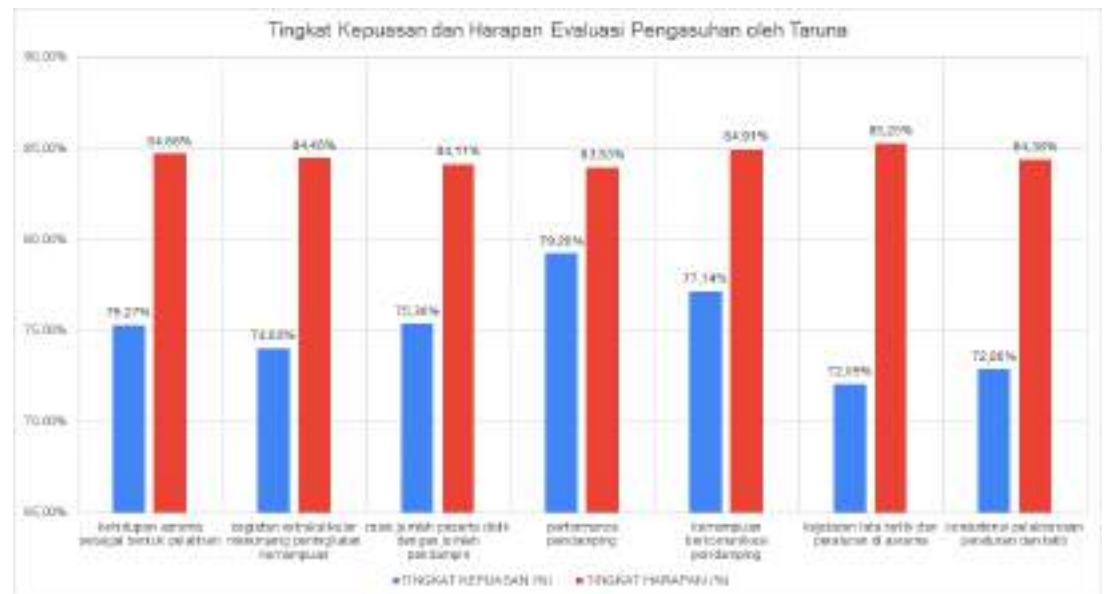


Gambar 10 Indeks Kepuasan Evaluasi Dosen/Widyaiswara/Instruktur oleh responden Taruna

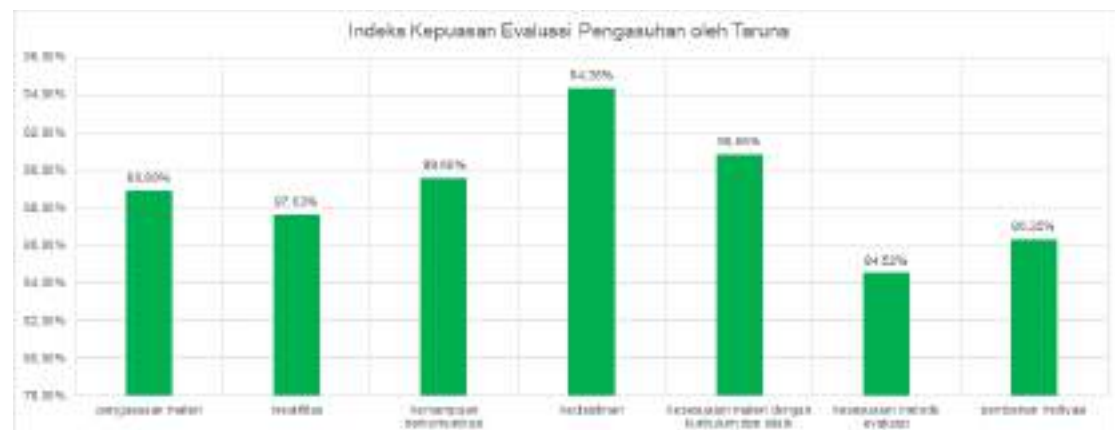
Berdasarkan hasil survey didapatkan bahwa untuk evaluasi dosen/widyaiswara/instruktur, menurut taruna sbb:

- a) Rata-rata tingkat kepuasan adalah 78,58%
- b) Rata-rata tingkat harapan adalah 86,59%
- c) Rata-rata Indeks kepuasan adalah 90,77%
- d) Indeks kepuasan terendah adalah pada persepsi taruna terhadap kesesuaian materi dengan kurikulum dan silabi sebesar 89,01%
- e) Indeks kepuasan tertinggi adalah pada persepsi taruna terhadap performance (penampilan/kerapian) dosen/widyaiswara/instruktur sebesar 94,81%

4) Tingkat Kepuasan, Tingkat Harapan dan Indeks Kepuasan terhadap Evaluasi Pengasuhan



Gambar 11 Tingkat Kepuasan dan Harapan terhadap evaluasi Pengasuhan oleh responden taruna

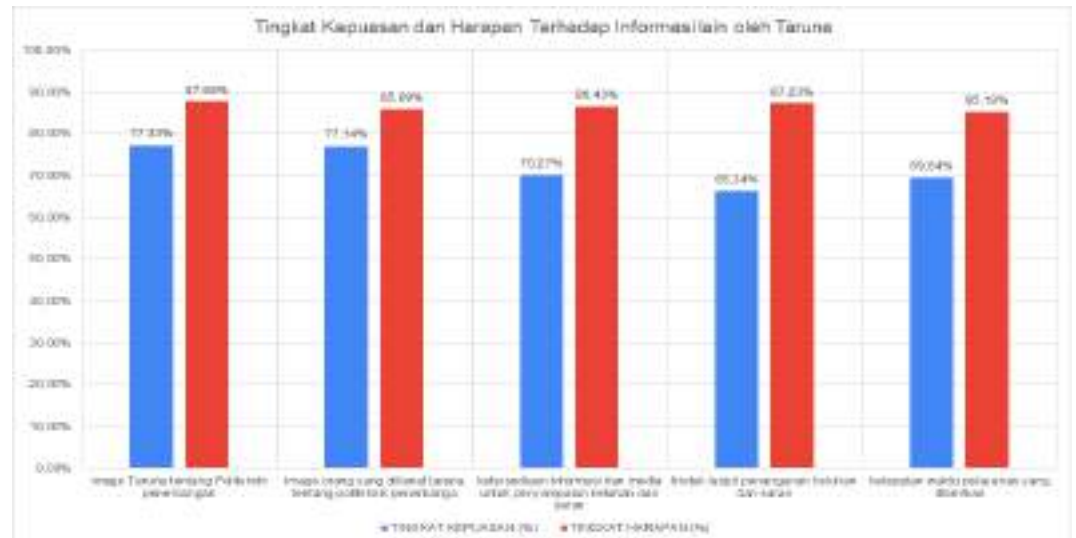


Gambar 12 Indeks Kepuasan Evaluasi Pengasuhan oleh responden Taruna

Berdasarkan hasil survey didapatkan bahwa untuk evaluasi pengasuhan, menurut taruna sbb:

- a) Rata-rata tingkat kepuasan adalah 75,13%
- b) Rata-rata tingkat harapan adalah 84,53%
- c) Rata-rata Indeks kepuasan adalah 88,89%
- d) Indeks kepuasan terendah adalah pada persepsi taruna terhadap kejelasan tata tertib di asrama sebesar 84,52%
- e) Indeks kepuasan tertinggi adalah pada persepsi taruna terhadap performance pendamping sebesar 94,36%

5) Tingkat Kepuasan, Tingkat Harapan dan Indeks Kepuasan terhadap Informasi lain



Gambar 13 Tingkat Kepuasan dan Harapan terhadap informasi lain oleh taruna



Gambar 14 Indeks Kepuasan terhadap Informasi lain oleh taruna

Berdasarkan hasil survey didapatkan bahwa terhadap informasi lain, menurut taruna sbb:

- a) Rata-rata tingkat kepuasan adalah 72,14%
- b) Rata-rata tingkat harapan adalah 86,48%
- c) Rata-rata Indeks kepuasan adalah 83,42%

- d) Indeks kepuasan terendah adalah pada persepsi taruna terhadap tindak lanjut terhadap penanganan keluhan dan saran sebesar 76,05%
- e) Indeks kepuasan tertinggi adalah pada persepsi taruna terhadap image Politeknik Penerbangan Surabaya dari orang lain yang dikenal oleh taruna sebesar 89,81%

6) Tingkat loyalitas responden Taruna

No	Kategori	Skala	Prosentase
1	Detractor	kurang dari 6	15%
2	Passive	7 s/d 8	44%
3	Promotore	9 s/d 10	41%
Total			100%

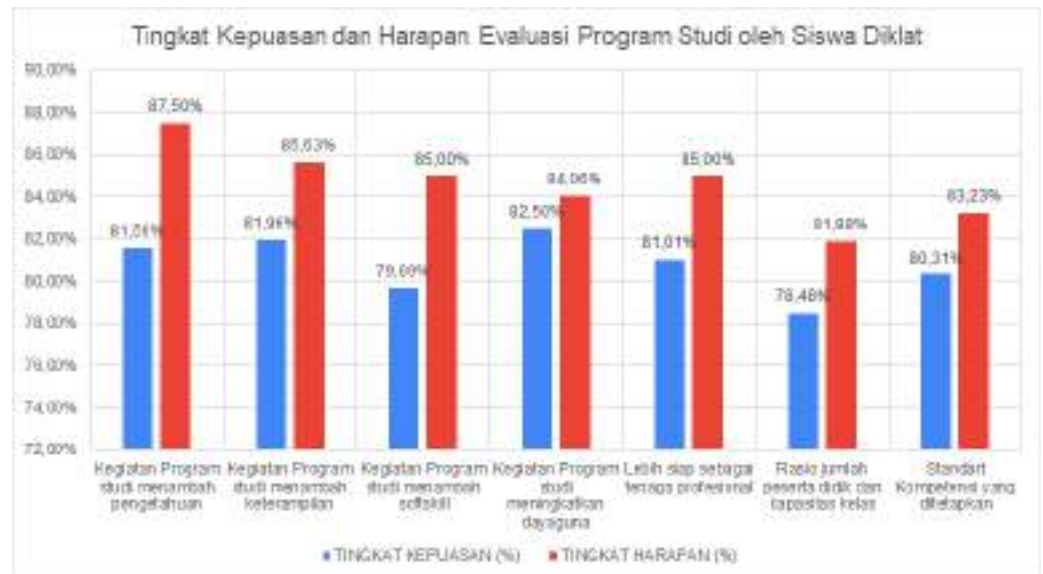
Tabel 5 Tingkat Loyalitas Responden Taruna

Dari hasil perhitungan tingkat loyalitas dengan menggunakan metode NPS didapatkan sebagai berikut :

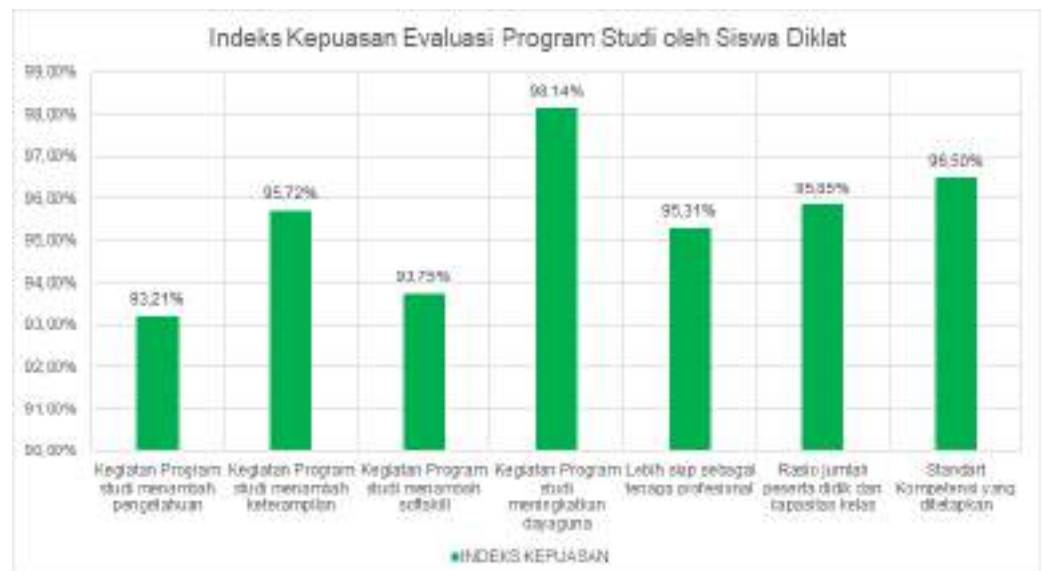
- a) 15% taruna masuk kategori detractor yang berarti mereka terpaksa menjalani pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya,
- b) 44% taruna masuk kategori passive, artinya taruna cukup puas menjalani Pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya namun tidak tertarik/takut untuk merekomendasikan ke orang lain.
- c) 41% taruna masuk kategori promotore, artinya mereka puas untuk menjalani Pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya dan mereka berpeluang besar untuk merekomendasikan ke orang lain.
- d) $\text{Score NPS} = 41\% - 15\% = 26\%$ artinya responden taruna masih lebih banyak yang mempromosikan secara positif.

4.3.3. Responden Siswa Diklat

1) Tingkat Kepuasan, Tingkat Harapan dan Indeks Kepuasan terhadap Evaluasi Program Studi



Gambar 15 Grafik Tingkat Kepuasan dan Harapan Siswa Diklat terhadap Evaluasi Program Studi



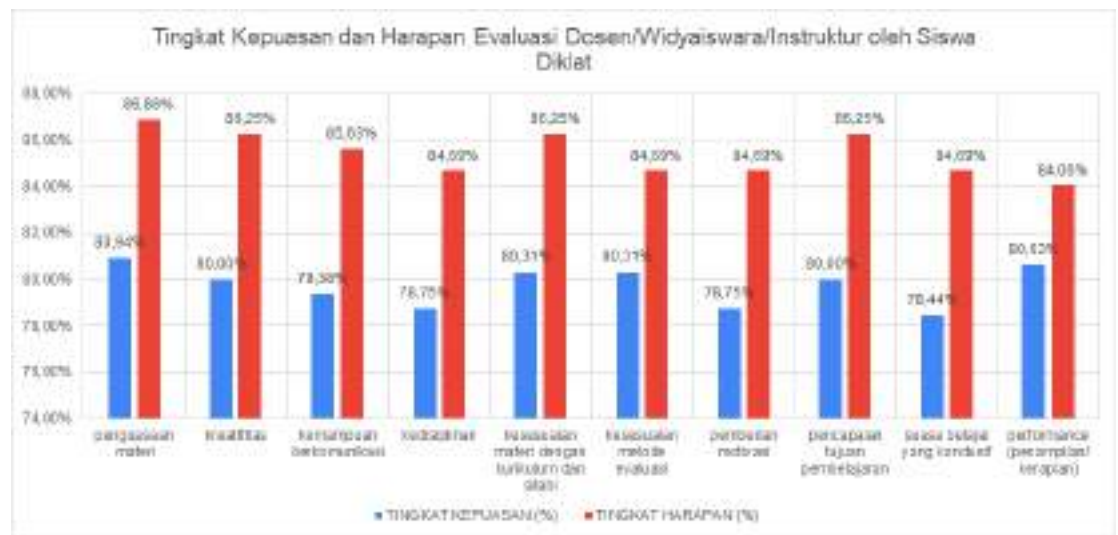
Gambar 16 Grafik Indeks Kepuasan Siswa Diklat terhadap Evaluasi Program Studi

Berdasarkan hasil survey didapatkan bahwa terhadap informasi lain, menurut siswa diklat sbb:

- a) Rata-rata tingkat kepuasan adalah 80,79%
- b) Rata-rata tingkat harapan adalah 84,61%
- c) Rata-rata Indeks kepuasan adalah 95,50%

- d) Indeks kepuasan terendah adalah pada persepsi siswa diklat terhadap persepsi bahwa program diklat menambah pengetahuan sebesar 93,21%
- e) Indeks kepuasan tertinggi adalah pada persepsi siswa diklat bahwa program diklat menambah daya guna sebesar 98,14%

2) Tingkat Kepuasan, Tingkat Harapan dan Indeks Kepuasan terhadap Evaluasi Dosen/Widyaiswara/Instruktur



Gambar 17 Grafik Tingkat Kepuasan dan Harapan Siswa Diklat terhadap evaluasi Dosen/Widyaiswara/Instruktur

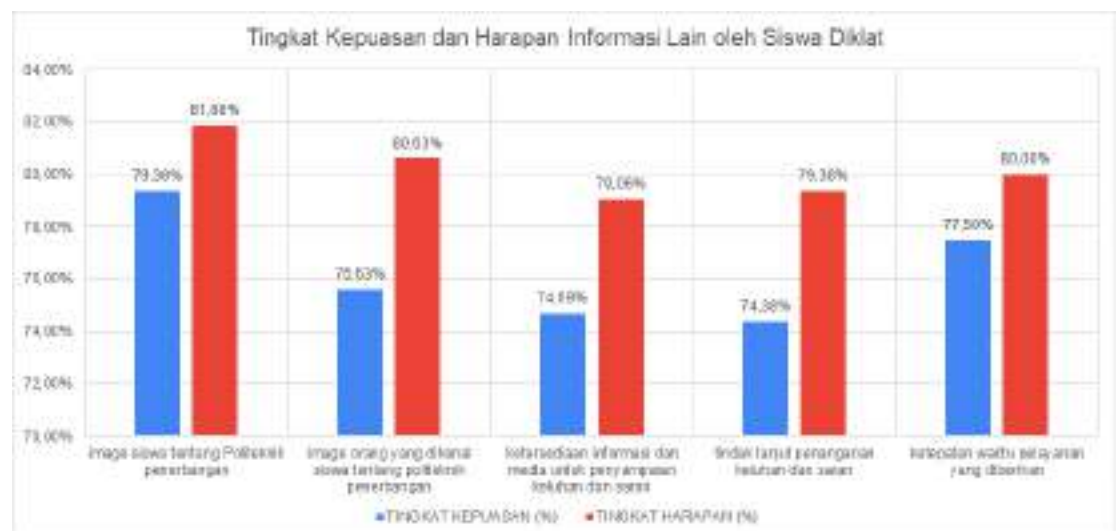


Gambar 18 Grafik Indeks Kepuasan Siswa Diklat terhadap Evaluasi Dosen/Widyaiswara/Instruktur

Berdasarkan hasil survey didapatkan bahwa terhadap dosen/Widyaiswara/Instruktur, menurut siswa diklat sbb:

- a) Rata-rata tingkat kepuasan adalah 79,75%
- b) Rata-rata tingkat harapan adalah 85,41%
- c) Rata-rata Indeks kepuasan adalah 93,38%
- d) Indeks kepuasan terendah adalah pada persepsi siswa diklat terhadap Penguasaan materi sebesar 93,17%
- e) Indeks kepuasan tertinggi adalah pada persepsi siswa diklat terhadap kesesuaian metode evaluasi sebesar 94,83%

3) Tingkat Kepuasan, Tingkat Harapan dan Indeks Kepuasan terhadap Informasi Lainnya



Gambar 19 Tingkat Kepuasan dan Harapan Siswa Diklat terhadap informasi lainnya



Gambar 20 Indeks Kepuasan Siswa Diklat terhadap Informasi Lainnya

Berdasarkan hasil survey didapatkan bahwa terhadap informasi lainnya, menurut siswa diklat sbb:

- Rata-rata tingkat kepuasan adalah 76,31%
- Rata-rata tingkat harapan adalah 80,19%
- Rata-rata Indeks kepuasan adalah 95,16%
- Indeks kepuasan terendah adalah pada persepsi siswa diklat terhadap tindak lanjut penanganan keluhan/saran sebesar 93,70%
- Indeks kepuasan tertinggi adalah pada persepsi siswa diklat terhadap image Politeknik Penerbangan Surabaya evaluasi sebesar 94,83%

4) Tingkat Loyalitas Responden Siswa Diklat

No	Kategori	Skala	Prosentase
1	Detractor	1 s/d 6	4%
2	Passive	7 s/d 8	62%
3	Promotore	9 s/d 10	35%
Total			100%

Tabel 6 Tingkat Loyalitas Responden Siswa Diklat

Dari hasil perhitungan tingkat loyalitas dengan menggunakan metode NPS didapatkan sebagai berikut :

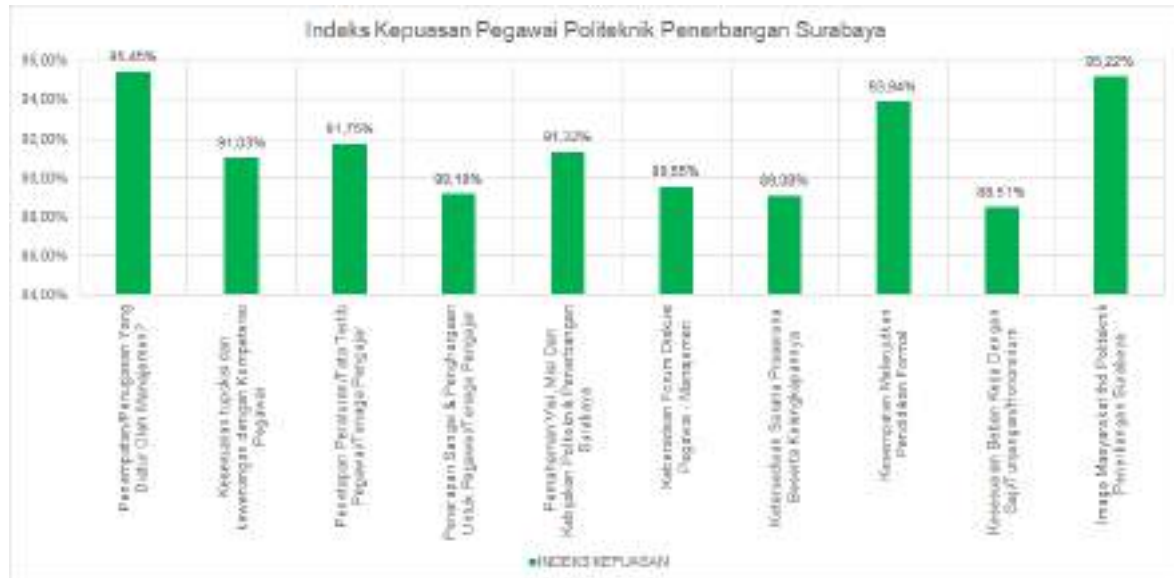
- a) 4% Siswa Diklat masuk kategori detractor yang berarti mereka terpaksa menjalani pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya,
- b) 62% siswa diklat masuk kategori passive, artinya taruna cukup puas menjalani Pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya namun tidak tertarik/takut untuk merekomendasikan ke orang lain.
- c) 35% siswa diklat masuk kategori promotore, artinya mereka puas untuk menjalani Pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya dan mereka berpeluang besar untuk merekomendasikan ke orang lain
- d) Score NPS = 35% - 4% = 31% artinya dengan nilai positif ini, siswa diklat yang mempromosikan positif bahwa Pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya masih lebih banyak dibandingkan yang mempromosikan negatif.

4.3.4. Responden Pegawai

Tingkat Kepuasan, Tingkat Harapan dan Indeks Kepuasan



Gambar 21 Grafik Tingkat Kepuasan dan Harapan Pegawai Politeknik Penerbangan Surabaya

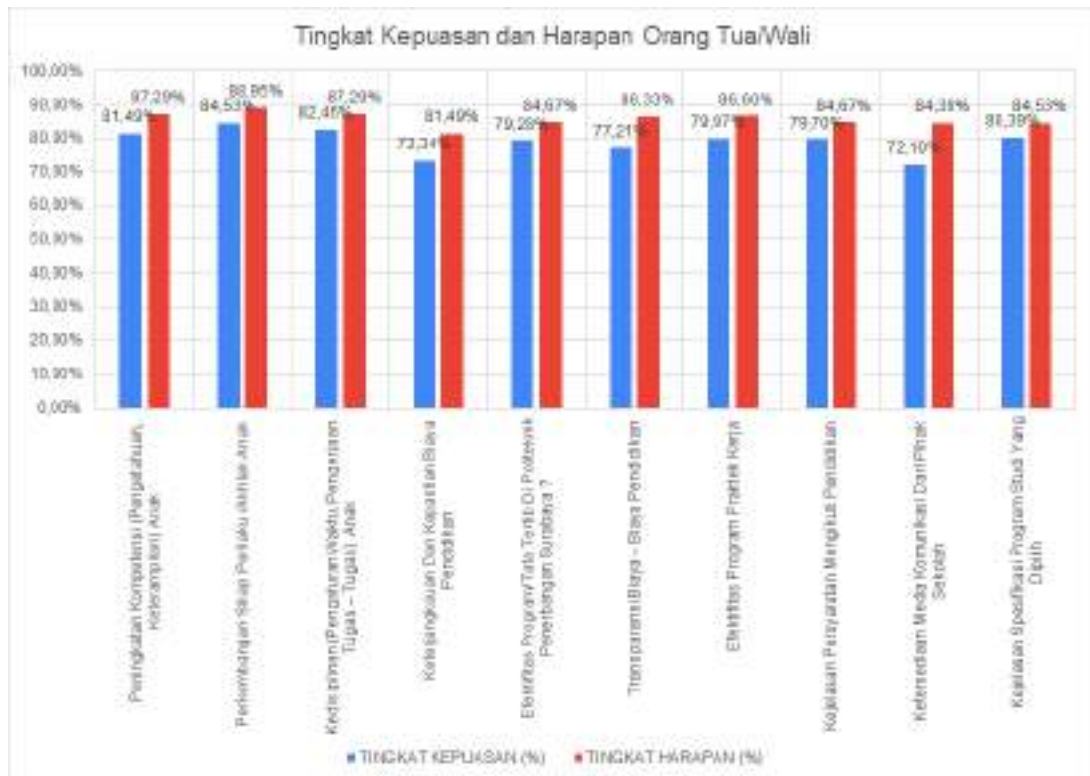


Gambar 22 Grafik Indeks Kepuasan Pegawai Politeknik Penerbangan Surabaya

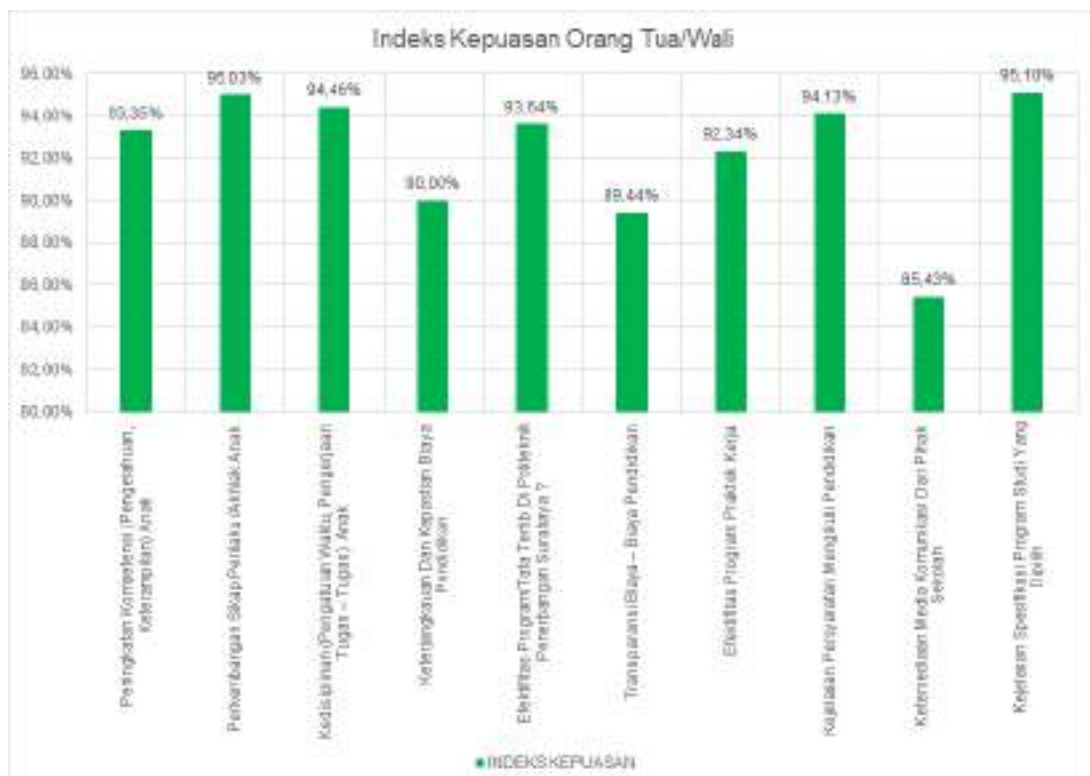
Berdasarkan hasil survey pada pegawai Politeknik Penerbangan Surabaya disimpulkan sebagai berikut:

- Rata-rata tingkat kepuasan adalah 75,82%
- Rata-rata tingkat harapan adalah 82,87%
- Rata-rata Indeks kepuasan adalah 91,51%
- Indeks kepuasan terendah adalah pada persepsi pegawai terhadap kesesuaian beban dengan gaji/honorarium sebesar 88,51%
- Indeks kepuasan tertinggi adalah pada persepsi pegawai terhadap penempatan/penggunaan yang diatur oleh manajemen sebesar 95,45%

4.3.5. Responden Orang Tua/Wali



Gambar 23 Grafik Tingkat Kepuasan dan Harapan Orang Tua



Gambar 24 Grafik Indeks Kepuasan Orang Tua

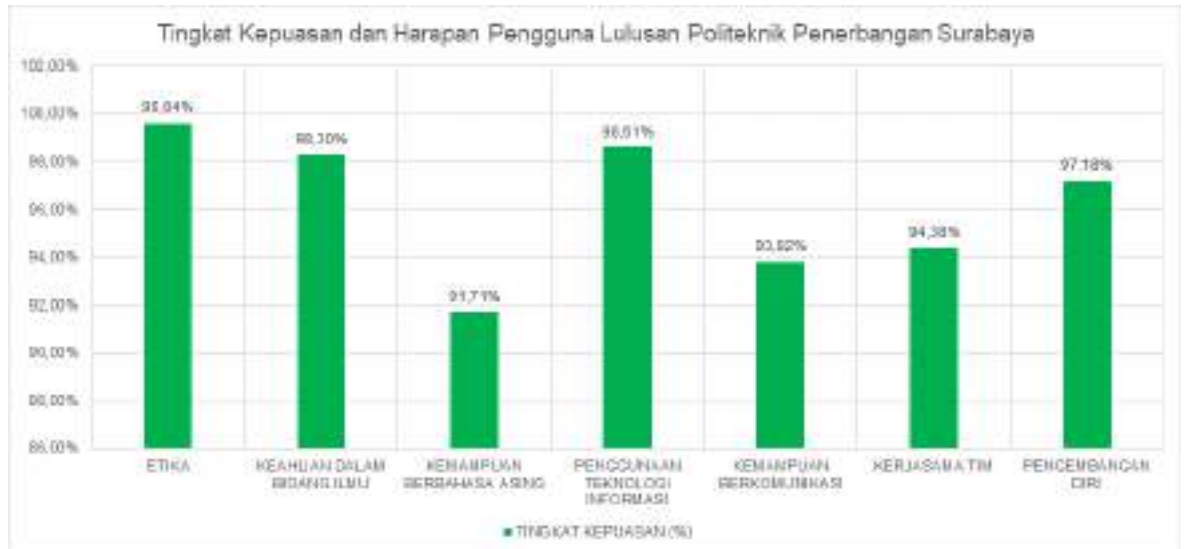
Berdasarkan hasil survey didapatkan bahwa terhadap informasi lainnya, menurut orang tua sbb:

- a) Rata-rata tingkat kepuasan adalah 79,05%
- b) Rata-rata tingkat harapan adalah 85,62%
- c) Rata-rata Indeks kepuasan adalah 92,29%
- d) Indeks kepuasan terendah adalah pada persepsi orang tua terhadap ketersediaan media komunikasi dari pihak sekolah sebesar 85,43%
- e) Indeks kepuasan tertinggi adalah pada persepsi orang tua terhadap kejelasan spesifikasi program studi sebesar 95,10%

4.3.6. Responden Pengguna Lulusan



Gambar 25 Tingkat Kepuasan dan Harapan Pengguna Lulusan



Gambar 26 Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan

Berdasarkan hasil survey didapatkan bahwa terhadap informasi lainnya, menurut responden pengguna lulusan sbb:

- Rata-rata tingkat kepuasan adalah 78,93%
- Rata-rata tingkat harapan adalah 82,02%
- Rata-rata Indeks kepuasan adalah 96,23%
- Indeks kepuasan terendah adalah pada persepsi pengguna lulusan terhadap kemampuan berbahasa asing sebesar 91,71%
- Indeks kepuasan tertinggi adalah pada persepsi pengguna lulusan terhadap kesopanan/etika sebesar 99,64%

4.3.7. Responden Mitra Kerja



NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN	GAP
A	PERSYARATAN	86,67%	89,38%	96,96%	-2,71%
1	Kemudahan akses informasi tentang Politeknik Penerbangan Surabaya	88,13%	90,00%	97,92%	-1,88%
2	Kejelasan informasi persyaratan pendaftaran	86,88%	89,38%	97,20%	-2,50%
3	Kejelasan spesifikasi program studi	85,00%	88,75%	95,77%	-3,75%
B	PROSEDUR	85,00%	88,75%	95,77%	-3,75%
1	Kejelasan alur proses seleksi penerima calon Taruna	85,00%	88,75%	95,77%	-3,75%
C	WAKTU	74,38%	87,81%	84,70%	-13,44%
1	Kejelasan jadwal pelaksanaan seleksi	75,00%	88,13%	85,11%	-13,13%
2	Kesesuaian jadwal pelaksanaan seleksi	73,75%	87,50%	84,29%	-13,75%
D	BIAYA	83,44%	88,44%	94,34%	-5,00%
1	Kejelasan pembiayaan seleksi	85,63%	88,75%	96,48%	-3,13%
2	Kewajaran biaya seleksi	81,25%	88,13%	92,20%	-6,88%
E	PRODUK	80,63%	90,63%	88,97%	-10,00%
1	Transparansi hasil seleksi	80,63%	90,63%	88,97%	-10,00%
F	KOMPETENSI PELAKSANA	90,63%	85,00%	106,62%	5,63%
1	Kompetensi petugas/pelaksana dalam proses seleksi	90,63%	85,00%	106,62%	5,63%
G	PERILAKU PELAKSANA	86,56%	89,38%	96,86%	-2,81%
1	Sikap dan perilaku pelaksana/petugas	86,25%	88,75%	97,18%	-2,50%
2	Perlakuan adil dari pelaksana/petugas	86,88%	90,00%	96,53%	-3,13%
H	PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN	80,63%	89,69%	89,91%	-9,06%
1	Ketersediaan tempat untuk memberikan saran/keluhan	80,63%	88,75%	90,85%	-8,12%
2	Kecepatan tanggapan atas saran/keluhan	80,63%	90,63%	88,97%	-10,00%
I	SARANA DAN PRASARANA	87,00%	89,38%	97,34%	-2,38%
1	Kemudahan, keleluasaan dan keamanan PARKIR kendaraan	83,75%	88,13%	95,04%	-4,38%
2	Kondisi fasilitas, Sarana dan prasarana	85,63%	89,38%	95,80%	-3,75%
3	Kebersihan lingkungan	91,25%	91,88%	99,32%	-0,62%
4	Ketersediaan dan kebersihan toilet pengunjung	86,25%	90,00%	95,83%	-3,75%
5	Kemudahan akses menuju ke Politeknik Penerbangan Surabaya	88,13%	87,50%	100,71%	0,62%
	Rata-rata	83,88%	88,72%	94,61%	-4,84%

Tabel 7 Perhitungan Indeks Kepuasan Responden Calon Taruna

Berdasarkan hasil Analisa GAP pada tabel di atas, maka disarankan untuk merencanakan program perbaikan pelayanan pada:

- Unsur waktu, dimana kejelasan jadwal pelaksanaan seleksi masuk dan kesesuaian jadwal dengan realisasi memiliki GAP terbesar.
- Unsur produk, dimana calon taruna mengharapkan transparansi hasil ujian seleksi masuk
- Unsur penanganan keluhan dan saran, calon taruna mengharapkan ketersediaan tempat/media untuk menyampaikan keluhan dan saran serta kecepatan dalam menanggapi keluhan dan saran

Berikut dibawah ini adalah perhitungan indeks kepuasan dalam berbagai bentuk nilai konversi pada responden calon taruna.

No	JENIS RESPONDEN	Jumlah Responden	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	Indeks Kepuasan			
					Satuan %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
1	CALON TARUNA	40	3,37	3,56	94,75%	3,78	A	Sangat Baik
Indeks Kepuasan Responden Calon Taruna					94,61%	3,78	A	Sangat Baik

Tabel 8 Indeks Kepuasan Responden Calon Taruna dalam berbagai konversi satuan

Berikut dibawah ini adalah prosentase responden Calon Taruna dalam memilih persepsi tingkat kepuasan.

No	Unsur Penilaian	Prosentase Responden (Kepuasan)				Total
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
A	PERSYARATAN	0%	5%	43%	52%	100%
1	Kemudahan akses informasi tentang Politeknik Penerbangan Surabaya	0%	3%	43%	55%	100%
2	Kejelasan informasi persyaratan pendaftaran	0%	5%	43%	53%	100%
3	Kejelasan spesifikasi program studi	0%	8%	45%	48%	100%
B	PROSEDUR	0%	8%	45%	48%	100%
1	Kejelasan alur proses seleksi penerima calon Taruna	0%	8%	45%	48%	100%
C	WAKTU	5%	26%	35%	34%	100%
1	Kejelasan jadwal pelaksanaan seleksi	3%	29%	30%	33%	100%
2	Kesesuaian jadwal pelaksanaan seleksi	8%	25%	33%	35%	100%
D	BIAYA	3%	8%	44%	48%	100%
1	Kejelasan pembiayaan seleksi	3%	5%	40%	53%	100%
2	Kewajaran biaya seleksi	3%	10%	48%	40%	100%
E	PRODUK	10%	10%	28%	53%	100%
1	Transparansi hasil seleksi	10%	10%	28%	53%	100%
F	KOMPETENSI PELAKSANA	3%	8%	38%	53%	100%
1	Kompetensi petugas/pelaksana dalam proses seleksi	3%	8%	38%	53%	100%
G	PERILAKU PELAKSANA	0%	3%	49%	49%	100%
1	Sikap dan perilaku pelaksana/petugas	0%	3%	50%	48%	100%
2	Perlakuan adil dari pelaksana/petugas	0%	3%	48%	50%	100%
H	PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN	3%	11%	48%	39%	100%
1	Ketersediaan tempat untuk memberikan saran/keluhan	3%	10%	50%	38%	100%
2	Kecepatan tanggapan atas saran/keluhan	3%	13%	45%	40%	100%
I	SARANA DAN PRASARANA	1%	3%	44%	53%	100%
1	Kemudahan, kelengkapan dan keamanan PARKIR kendaraan	3%	0%	43%	48%	100%
2	Kondisi fasilitas, Sarana dan prasarana	3%	0%	50%	48%	100%
3	Kebersihan lingkungan	0%	0%	35%	65%	100%
4	Ketersediaan dan kebersihan toilet pengunjung	0%	5%	45%	50%	100%
5	Kemudahan akses menuju ke Politeknik Penerbangan Surabaya	0%	0%	48%	53%	100%

Tabel 9 Prosentase Responden Calon Taruna dalam memilih persepsi tingkat kepuasan

4.4.2. Responden Taruna

Berikut tabel dibawah ini adalah rekapitulasi hasil perhitungan tingkat kepuasan, tingkat harapan, indeks kepuasan dan GAP pada responden taruna.

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN	GAP
A	EVALUASI PROGRAM STUDI	77,87%	85,36%	91,24%	-7,49%
1	Kegiatan Program studi menambah pengetahuan	78,21%	86,34%	90,59%	-8,13%
2	Kegiatan Program studi menambah keterampilan	77,77%	85,00%	91,49%	-7,23%
3	Kegiatan Program studi menambah softskill	78,48%	86,43%	90,81%	-7,95%
4	Kegiatan Program studi meningkatkan dayaguna	77,50%	85,27%	90,89%	-7,77%
5	Lebih siap sebagai tenaga profesional	78,57%	86,26%	91,10%	-7,68%
6	Rasio jumlah peserta didik dan kapasitas kelas	76,70%	82,86%	92,56%	-6,16%
7	Standar Kompetensi yang ditetapkan	76,52%	84,38%	90,69%	-7,86%
B	SARANA DAN PRASARANA	69,83%	87,67%	79,78%	-17,84%
1	Fasilitas Kelas	69,53%	88,13%	78,90%	-18,59%
2	Ruang Praktek dan Alat Praktek	73,84%	88,13%	83,79%	-14,29%
3	Kemudahan penggunaan ruang praktek dan alat praktek	76,88%	86,34%	85,04%	-9,46%
4	Pelayanan Makanan, kesehatan dan administrasi akademik	60,63%	88,84%	68,24%	-28,21%
5	kondisi dan kelengkapan tempat olahraga	72,77%	85,93%	84,68%	-13,16%
6	kondisi tempat ibadah	79,64%	89,91%	88,58%	-10,27%
7	kondisi dan kelengkapan fasilitas asrama	60,36%	90,27%	66,86%	-29,91%
8	kecepatan respon terhadap permintaan perbaikan	63,21%	90,68%	68,68%	-37,42%
9	kondisi dan kelengkapan perpustakaan	74,55%	85,89%	86,80%	-11,34%
10	kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kantin	68,82%	85,98%	81,20%	-16,16%
11	kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kamar mandi dan toilet	66,16%	87,68%	75,46%	-21,62%
12	kesesuaian buku buku di perpustakaan	74,46%	85,18%	87,42%	-10,71%
13	kebersihan lingkungan	76,89%	86,70%	87,54%	-10,80%
C	EVALUASI DOSEN / WIDYAIWARA / INSTRUKTUR	78,58%	86,59%	90,77%	-8,01%
1	penguasaan materi	80,09%	86,21%	90,79%	-8,12%
2	keaktifan	78,30%	86,61%	90,41%	-8,30%
3	kemampuan berkomunikasi	77,96%	87,50%	89,09%	-9,54%
4	keaktifan	79,64%	86,88%	91,68%	-7,23%
5	kesesuaian materi dengan kurikulum dan silabi	77,41%	86,96%	89,01%	-9,55%
6	kesesuaian metode evaluasi	77,95%	86,52%	90,09%	-8,57%
7	pemberian motivasi	79,55%	85,98%	92,52%	-6,43%
8	pencapaian tujuan pembelajaran	77,77%	86,43%	89,98%	-8,66%
9	suasa belajar yang kondusif	77,14%	86,43%	89,26%	-9,29%
10	performance (penampilan/ kerapian)	80,00%	84,38%	94,81%	-4,38%
D	EVALUASI PENGASUHAN	75,13%	84,53%	88,89%	-9,40%
1	kehidupan asrama sebagai bentuk pelatihan	75,27%	84,68%	88,89%	-9,41%
2	kegiatan ekstrakurikuler menunjang peningkatan kemampuan	74,02%	84,46%	87,53%	-10,45%
3	rasio jumlah peserta didik dengan jumlah pendamping	76,36%	84,11%	89,60%	-8,76%
4	performance pendamping	79,20%	83,93%	94,36%	-4,73%
5	kemampuan berkomunikasi pendamping	77,14%	84,91%	90,85%	-7,77%
6	kejelasan tata tertib dan peraturan di asrama	72,05%	85,26%	84,52%	-13,20%
7	konsistensi pelaksanaan peraturan dan tabib	72,86%	84,38%	86,35%	-11,62%
E	INFORMASI LAIN LAIN	72,14%	86,48%	83,42%	-14,34%
1	image Taruna tentang Politeknik penerbangan	77,33%	87,68%	88,20%	-10,35%
2	image orang yang dikenal taruna tentang politeknik penerbanga	77,14%	85,89%	89,81%	-8,75%
3	ketersediaan informasi dan media untuk penyampalan keluhan dan saran	70,27%	86,43%	81,30%	-16,16%
4	langkah lanjut penanganan keluhan dan saran	66,34%	87,23%	76,05%	-20,89%
5	ketepatan waktu pelayanan yang diberikan	69,64%	85,18%	81,76%	-15,94%
	Rata Rata	74,38%	86,34%	86,25%	-11,96%

Tabel 10 Perhitungan Indeks Kepuasan Responden Taruna

Berdasarkan hasil Analisa GAP pada tabel di atas, maka disarankan untuk merencanakan program perbaikan pelayanan pada :

- a. Pada setiap elemen di unsur evaluasi program studi kecuali tentang kapasitas kelas
- b. Unsur sarana dan prasarana terutama pada :
 - Kecepatan respon terhadap permintaan perbaikan

- Kondisi dan kelengkapan fasilitas asrama
 - Pelayanan makanan, kesehatan dan administrasi akademik
 - Kebersihan dan kelengkapan sarana kamar mandi dan toilet
- c.** Pada setiap elemen di unsur evaluasi dosen/widyaiswara/instruktur kecuali pada performance (penampilan/kerapian)
- d.** Pada setiap elemen di unsur evaluasi kepengasuhan kecuali pada performance pendamping
- e.** Perihal lain-lain terutama pada:
- Tindak lanjut penanganan keluhan dan saran
 - Ketersediaan informasi dan media untuk penyampaian keluhan dan saran
 - Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan.
-

Tabel berikut dibawah ini adalah perhitungan indeks kepuasan responden taruna dengan mengelompokkan berdasarkan unsur yang tercantum di Peraturan Menteri PANRB 14 tahun 2017

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN
	PERSYARATAN	74,07%	85,36%	87,69%
1	Keerudahan penggunaan ruang praktek dan alat praktek	76,88%	86,34%	89,04%
2	konsistensi pelaksanaan peraturan dan tarif	72,86%	84,38%	86,35%
	PROSEDUR	72,05%	85,25%	84,52%
3	kejelasan tata tertib dan peraturan di asrama	72,05%	85,25%	84,52%
	WAKTU LAYANAN	69,64%	85,18%	81,76%
4	ketepatan waktu pelayanan yang diberikan	69,64%	85,18%	81,76%
	BIAYA	0,00%	0,00%	0,00%
	PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN	77,19%	85,87%	89,90%
5	Kegiatan Program studi menambah pengetahuan	78,21%	86,34%	90,59%
6	Kegiatan Program studi menambah keterampilan	77,77%	85,00%	91,89%
7	Kegiatan Program studi menambah softskill	78,48%	86,43%	90,81%
8	Kegiatan Program studi meningkatkan dayangana	77,50%	85,27%	90,89%
9	Lebih siap sebagai tenaga profesional	78,57%	86,20%	91,10%
10	Standart Kompetensi yang ditetapkan	76,52%	84,38%	90,69%
11	kesesuaian buku buku di per pustakaan	74,46%	85,18%	87,42%
12	kesesuaian materi dengan kurikulum dan silabi	77,41%	86,96%	89,01%
13	kesesuaian metode evaluasi	77,95%	86,52%	90,09%
14	pemberian motivasi	79,55%	85,98%	92,52%
15	pencapaian tujuan pembelajaran	77,77%	86,43%	89,98%
16	suasa belajar yang kondusif	77,14%	86,43%	89,26%
17	kehadupan asrama sebagai bentuk pelatihan	75,27%	84,68%	88,89%
18	kegiatan ekstrakurikuler menunjang peningkatan kemampuan	74,02%	84,46%	87,53%
19	image Taruna tentang Politeknik penerbangan	77,33%	87,68%	88,20%
20	image orang yang dikenal taruna tentang politeknik penerbangan	77,14%	85,89%	89,81%
	KOMPETENSI PELAKSANA	78,94%	86,23%	91,30%
21	penguasaan materi	80,69%	88,21%	90,79%
22	keaktifitas	78,30%	86,61%	90,41%
23	kemampuan berkomunikasi	77,96%	87,50%	89,09%
24	performance pendamping	79,20%	83,93%	94,36%
25	kemampuan berkomunikasi pendamping	77,14%	84,91%	90,85%
	PERILAKU PELAKSANA	79,82%	85,63%	93,25%
26	keedisiplinan	79,64%	86,88%	91,68%
27	performance (penampilan/ kerapian)	80,00%	84,38%	94,81%
	PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN	63,27%	80,11%	72,61%
28	kecepatan respon terhadap permintaan perbaikan	53,21%	90,68%	58,68%
29	ketersediaan informasi dan media untuk penyampaian keluhan dan saran	70,27%	86,43%	81,30%
30	tindak lanjut penanganan keluhan dan saran	66,34%	87,23%	76,05%
	SARANA DAN PRASARANA	71,27%	87,03%	82,02%
31	Rasio jumlah peserta didik dan kapasitas kelas	76,70%	82,86%	92,50%
32	Fasilitas Kelas	69,53%	88,13%	78,90%
33	Ruang Praktek dan Alat Praktek	73,84%	83,13%	83,70%
34	Pelayanan Makanan, kesehatan dan administrasi akademik	60,63%	88,84%	68,24%
35	kondisi dan kelengkapan tempat olahraga	72,77%	85,93%	84,68%
36	kondisi tempat ibadah	79,64%	89,91%	88,58%
37	kondisi dan kelengkapan fasilitas asrama	60,36%	90,27%	66,86%
38	kondisi dan kelengkapan per pustakaan	74,55%	85,89%	86,80%
39	kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kantin	69,82%	85,98%	81,20%
40	kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kamar mandi dan toilet	66,16%	87,68%	75,85%
41	kebersihan lingkungan	75,89%	86,70%	87,54%
42	rasio jumlah peserta didik dengan jumlah pendamping	75,36%	84,11%	89,60%
	Rata-rata	74,38%	86,34%	86,26%

Tabel 11 Perhitungan Indeks Kepuasan Responden Taruna dikelompokkan per unsur

Berikut dibawah ini adalah perhitungan indeks kepuasan dalam berbagai bentuk nilai konversi pada responden taruna dikelompokkan berdasarkan program studi

No	PROGRAM STUDI	Jumlah Responden	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	Indeks Kepuasan			
					Setiaan %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
1	KOMUNIKASI PENERBANGAN	45	2,03	3,42	85,66%	3,43	B	Baik
2	LALU LINTAS UDARA	39	3,06	3,53	86,74%	3,47	B	Baik
3	MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA	35	2,98	3,58	85,08%	3,40	B	Baik
4	TEKNIK LISTRIK BANDARA	46	3,15	3,53	89,26%	3,57	A	Sangat Baik
5	TEKNIK BANGUNAN LANDASAN	58	2,83	3,35	84,46%	3,38	B	Sangat Baik
6	TEKNIK NAVIGASI UDARA	19	3,03	3,68	82,32%	3,29	B	Baik
7	TEKNIK PESAWAT UDARA	41	2,98	3,37	88,40%	3,54	B	Baik
Indeks Kepuasan Responden Taruna					86,25%	3,45	B	Baik

Tabel 12 Indeks Kepuasan Responden Taruna berdasarkan Program Studi

No	Unsur Penilaian	Prosentase Responden (Kepuasan)				Total
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
A	EVALUASI PROGRAM STUDI	0%	8%	71%	20%	100%
1	Kegiatan Program studi menambah pengetahuan	0%	7%	74%	20%	100%
2	Kegiatan Program studi menambah keterampilan	0%	8%	73%	19%	100%
3	Kegiatan Program studi menambah softskill	0%	8%	70%	22%	100%
4	Kegiatan Program studi meningkatkan dayaguna	0%	9%	73%	19%	100%
5	Lebih siap sebagai tenaga profesional	1%	9%	66%	24%	100%
6	Rasio jumlah peserta didik dan kapasitas kelas	2%	9%	70%	20%	100%
7	Standart Kompetensi yang ditetapkan	0%	10%	73%	16%	100%
B	SARANA DAN PRASARANA	7%	21%	59%	14%	100%
1	Facilitas Kelas	5%	25%	57%	13%	100%
2	Ruang Praktek dan Alat Praktek	1%	18%	65%	16%	100%
3	Kemudahan penggunaan ruang praktek dan alat praktek	1%	7%	75%	17%	100%
4	Pelayanan Makanan, kesehatan dan administrasi akademik	14%	37%	40%	8%	100%
5	kondisi dan kelengkapan tempat olahraga	3%	18%	63%	16%	100%
6	kondisi tempat ibadah	1%	7%	64%	28%	100%
7	kondisi dan kelengkapan fasilitas asrama	15%	36%	40%	9%	100%
8	kecepatan respon terhadap permintaan perbaikan	28%	40%	25%	8%	100%
9	kondisi dan kelengkapan perpustakaan	1%	14%	71%	14%	100%
10	kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kantin	5%	21%	63%	11%	100%
11	kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kamar mandi dan toilet	9%	27%	54%	10%	100%
12	kesesuaian buku buku di perpustakaan	3%	10%	74%	13%	100%
13	kebersihan lingkungan	2%	10%	71%	17%	100%
C	EVALUASI DOSEN / WIDYAIKWARA / INSTRUKTUR	0%	5%	74%	20%	100%
1	penguasaan materi	0%	2%	74%	23%	100%
2	keaktifitas	0%	7%	71%	21%	100%
3	kemampuan berkomunikasi	1%	5%	75%	19%	100%
4	kedisiplinan	0%	4%	73%	23%	100%
5	kesesuaian materi dengan kurikulum dan silabi	0%	8%	74%	18%	100%
6	kesesuaian metode evaluasi	0%	6%	76%	18%	100%
7	pemberian motivasi	0%	4%	73%	23%	100%
8	pencaapaian tujuan pembelajaran	0%	8%	73%	19%	100%
9	suasa belajar yang kondusif	1%	6%	75%	17%	100%
10	performance (penampilas/ kerapian)	0%	3%	74%	23%	100%
D	EVALUASI PENGASUHAN	4%	10%	69%	18%	100%
1	kehidupan asrama sebagai bentuk pelatihan	4%	8%	71%	17%	100%
2	kegiatan ekstrakurikuler menunjang peningkatan kemampuan	3%	15%	67%	16%	100%
3	rasio jumlah peserta didik dengan jumlah pendamping	4%	8%	71%	17%	100%
4	performance pendamping	1%	5%	71%	23%	100%
5	kemampuan berkomunikasi pendamping	3%	6%	72%	20%	100%
6	kejelasan tata tertib dan peraturan di asrama	6%	14%	65%	15%	100%
7	konsistensi pelaksanaan peraturan dan tatib	7%	12%	65%	17%	100%
E	INFORMASI LAIN LAIN	5%	17%	62%	16%	100%
1	image Taruna tentang Politeknik penerbangan	3%	8%	67%	22%	100%
2	image orang yang dikenal taruna tentang politeknik penerbanga	3%	9%	65%	24%	100%
3	ketersediaan informasi dan media untuk penyampaian keluhan dan saran	6%	21%	58%	15%	100%
4	tindak lanjut penanganan keluhan dan saran	10%	25%	56%	9%	100%
5	ketepatan waktu pelayanan yang diberikan	5%	22%	62%	11%	100%

Tabel 13 Prosentase responden Taruna dalam memilih persepsi tingkat kepuasan

4.4.3. Responden Siswa Diklat

Berikut tabel dibawah ini adalah rekapitulasi hasil perhitungan tingkat kepuasan, tingkat harapan, indeks kepuasan dan GAP pada responden Siswa Diklat.

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN	GAP
A	EVALUASI PROGRAM PENGELOLAAN DIKLAT	80,79%	84,61%	95,50%	-3,82%
1	Kegiatan Program studi menambah pengetahuan	81,56%	87,50%	93,21%	-5,94%
2	Kegiatan Program studi menambah keterampilan	81,96%	85,63%	95,72%	-3,66%
3	Kegiatan Program studi menambah softskill	79,69%	85,00%	93,75%	-5,31%
4	Kegiatan Program studi meningkatkan dayaguna	82,50%	84,06%	98,14%	-1,56%
5	Lebih siap sebagai tenaga profesional	81,01%	85,00%	95,31%	-3,99%
6	Rasio jumlah peserta didik dan kapasitas kelas	78,48%	81,88%	95,85%	-3,39%
7	Standart Kompetensi yang ditetapkan	80,31%	83,23%	96,50%	-2,92%
C	EVALUASI DOSEN/INSTRUKTUR/WIDY AISWARA	79,75%	85,41%	93,38%	-5,66%
1	penguasaan materi	80,94%	85,88%	93,17%	-5,94%
2	keaktifitas	80,00%	86,25%	92,75%	-6,25%
3	kemampuan berkomunikasi	79,38%	85,63%	92,70%	-6,25%
4	kedisiplinan	78,75%	84,69%	92,99%	-5,94%
5	kesesuaian materi dengan kurikulum dan silabi	80,31%	86,25%	93,12%	-5,94%
6	kesesuaian metode evaluasi	80,31%	84,69%	94,83%	-4,38%
7	pemberian motivasi	78,75%	84,69%	92,99%	-5,94%
8	pencapaian tujuan pembelajaran	80,00%	85,25%	92,75%	-6,25%
9	suaa belajar yang kondusif	78,44%	84,69%	92,62%	-6,25%
10	performance (penampilan/ kerapian)	80,63%	84,06%	95,91%	-3,44%
E	INFORMASI LAIN LAIN	76,31%	80,19%	95,16%	-3,88%
1	image siswa tentang Politeknik penerbangan	79,38%	81,88%	96,95%	-2,50%
2	image orang yang dikenal siswa tentang politeknik penerbangan	75,63%	80,63%	93,80%	-5,00%
3	ketersediaan informasi dan media untuk penyampaian keluhan dan saran	74,69%	79,06%	94,47%	-4,38%
4	tindak lanjut penanganan keluhan dan saran	74,38%	79,38%	93,70%	-5,00%
5	ketepatan waktu pelayanan yang diberikan	77,50%	80,00%	96,88%	-2,50%
	Rata-rata	79,3%	84,0%	94,5%	-4,7%

Tabel 14 Perhitungan Indeks Kepuasan Responden Siswa Diklat

Berdasarkan hasil Analisa GAP pada tabel di atas, maka disarankan untuk merencanakan program perbaikan pelayanan pada :

- a. Unsur penilaian evaluasi program diklat terutama pada :
 - Program diklat dapat menambah pengetahuan
 - Program diklat dapat menambah softskill
- b. Unsur penilaian evaluasi dosen/widyaiswara/instruktur terutama pada:
 - Penguasaan materi
 - Kemampuan berkomunikasi
 - Kreatifitas
 - Kedisiplinan
 - Kesesuaian materi dengan silabi
 - Pemberian motivasi

- Pencapaian tujuan pembelajaran
 - Suasana belajar yang kondusif
- c. Perihal lain-lain terutama pada:
- Tindak lanjut penanganan keluhan dan saran
 - Ketersediaan informasi dan media untuk penyampaian keluhan dan saran
 - Image orang lain yang dikenal oleh siswa diklat.
-

Tabel berikut dibawah ini adalah perhitungan indeks kepuasan responden siswa diklat dengan mengelompokkan berdasarkan unsur yang tercantum di Peraturan Menteri PANRB 14 tahun 2017

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN
	PERSYARATAN	-	-	-
	PROSEDUR	-	-	-
	WAKTU LAYANAN	77,50%	80,00%	96,88%
1	ketepatan waktu pelayanan yang diberikan	77,50%	80,00%	96,88%
	BIAYA	-	-	-
	PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN	80,12%	84,57%	94,76%
2	Kegiatan Program studi menambah pengetahuan	81,56%	87,50%	93,21%
3	Kegiatan Program studi menambah keterampilan	81,96%	85,63%	95,72%
4	Kegiatan Program studi menambah softskill	79,69%	85,00%	93,75%
5	Kegiatan Program studi meningkatkan dayaguna	82,50%	84,06%	98,14%
6	Lebih siap sebagai tenaga profesional	81,01%	85,00%	95,31%
7	Standart Kompetensi yang ditetapkan	80,31%	83,23%	96,50%
8	kesesuaian materi dengan kurikulum dan silabi	80,31%	86,25%	93,12%
9	kesesuaian metode evaluasi	80,31%	84,69%	94,83%
10	pemberian motivasi	78,75%	84,69%	92,99%
11	pencapaian tujuan pembelajaran	80,00%	86,25%	92,75%
12	image siswa tentang Politeknik penerbangan	79,38%	81,88%	96,95%
13	image orang yang dikenal siswa tentang politeknik p	75,63%	80,63%	93,80%
	KOMPETENSI PELAKSANA	80,10%	86,25%	92,87%
14	penguasaan materi	80,94%	86,88%	93,17%
15	kreatifitas	80,00%	86,25%	92,75%
16	kemampuan berkomunikasi	79,38%	85,63%	92,70%
	PERILAKU PELAKSANA	79,69%	84,38%	94,45%
17	kedisiplinan	78,75%	84,69%	92,99%
18	performance (penampilan/ kerapian)	80,63%	84,06%	95,91%
	PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN	74,53%	79,22%	94,08%
19	ketersediaan informasi dan media untuk penyampaia	74,69%	79,06%	94,47%
20	tindak lanjut penanganan keluhan dan saran	74,38%	79,38%	93,70%
	SARANA DAN PRASARANA	78,46%	83,28%	94,24%
21	Rasio jumlah peserta didik dan kapasitas kelas	78,48%	81,88%	95,85%
22	suasa belajar yang kondusif	78,44%	84,69%	92,62%
	Rata-rata	79,3%	84,0%	94,5%

Tabel 15 Perhitungan Indeks Kepuasan Siswa Diklat dikelompokkan per unsur

Berikut dibawah ini adalah perhitungan indeks kepuasan dalam berbagai bentuk nilai konversi pada responden siswa diklat dikelompokkan berdasarkan nama diklat

No	NAMA DIKLAT	Jumlah Responden	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	Indeks Kepuasan			
					Satuan %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
1	BASIC AIRFRAME HELICOPTER	26	3,16	3,29	96,07%	3,84	A	Sangat Baik
2	Diklat Radar II	4	3,55	4,00	88,64%	3,55	B	Baik
3	ITS CERTIFICATION	19	3,01	3,17	95,01%	3,80	A	Sangat Baik
4	ITS SURVEILLANCE	18	3,14	3,37	92,90%	3,72	A	Sangat Baik
5	Renewal IELP	8	3,20	3,45	92,76%	3,71	A	Sangat Baik
6	DIKLAT APP SURVEILLANCE	2	3,89	4,00	97,18%	3,89	A	Sangat Baik
7	DIKLAT A2	2	3,34	3,41	98,00%	3,82	A	Sangat Baik
8	DIKLAT SMS	1	3,73	3,75	100,00%	4,00	A	Sangat Baik
Indeks Kepuasan Responden Siswa Diklat					94,50%	3,78	A	Sangat Baik

Tabel 16 Indeks Kepuasan Responden Siswa Diklat berdasarkan Nama Diklat

Berikut dibawah ini adalah prosentase responden Siswa Diklat dalam memilih persepsi tingkat kepuasan.

No	Unsur Penilaian	Prosentase Responden (Kepuasan)				Total
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
A	EVALUASI PROGRAM PENGELOLAAN DIKLAT	0%	3%	71%	26%	100%
1	Kegiatan Program studi menambah pengetahuan	1%	0%	70%	29%	100%
2	Kegiatan Program studi menambah keterampilan	0%	0%	73%	28%	100%
3	Kegiatan Program studi menambah softskill	0%	5%	71%	24%	100%
4	Kegiatan Program studi meningkatkan dayaguna	0%	0%	70%	30%	100%
5	Lebih siap sebagai tenaga profesional	0%	3%	71%	26%	100%
6	Rasio jumlah peserta didik dan kapasitas kelas	0%	0%	74%	26%	100%
7	Standart Kompetensi yang ditetapkan	0%	5%	65%	26%	100%
C	EVALUASI DOSEN/INSTRUKTUR/WIDYAKSARA	0%	3%	76%	22%	100%
1	penguasaan materi	0%	0%	70%	24%	100%
2	keaktifitas	0%	1%	75%	21%	100%
3	kemampuan berkomunikasi	0%	1%	80%	19%	100%
4	kedisiplinan	0%	4%	78%	19%	100%
5	kesesuaian materi dengan kurikulum dan silabi	0%	1%	70%	23%	100%
6	kesesuaian metode evaluasi	0%	3%	74%	24%	100%
7	pemberian motivasi	0%	6%	73%	21%	100%
8	pencapaian tujuan pembelajaran	0%	1%	75%	21%	100%
9	suasa belajar yang kondusif	0%	6%	74%	20%	100%
10	performance (penampilan/ kerapian)	0%	1%	75%	24%	100%
E	INFORMASI LAIN LAIN	2%	8%	73%	17%	100%
1	image siswa tentang Politeknik penerbangan	1%	5%	69%	25%	100%
2	image orang yang dikenal siswa tentang politeknik penerbangan	1%	13%	69%	18%	100%
3	ketersediaan informasi dan media untuk penyampaian keluhan dan saran	3%	9%	76%	13%	100%
4	tindak lanjut penanganan keluhan dan saran	3%	11%	73%	14%	100%
5	ketepatan waktu pelayanan yang diberikan	1%	4%	79%	16%	100%

Tabel 17 Prosentase Responden Siswa Diklat dalam memilih persepsi tingkat kepuasan

4.4.4. Responden Pegawai

Berikut tabel dibawah ini adalah rekapitulasi hasil perhitungan tingkat kepuasan, tingkat harapan, indeks kepuasan dan GAP pada responden pegawai.

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN	GAP
1	Penempatan/Penugasan Yang Diatur Oleh Manajemen?	77,56%	81,25%	95,45%	-3,69%
2	Kesesuaian tupoksi dan kewenangan dengan Kompetensi Pegawai	75,00%	82,39%	91,03%	-7,39%
3	Penetapan Peraturan/Tata Tertib Pegawai/Tenaga Pengajar	75,85%	82,67%	91,75%	-6,82%
4	Penerapan Sanksi & Penghargaan Untuk Pegawai/Tenaga Pengajar	75,00%	84,09%	89,19%	-9,09%
5	Pemahaman Visi, Misi Dan Kebijakan Politeknik Penerbangan Surabaya	74,72%	81,82%	91,32%	-7,10%
6	Keberadaan Forum Diskusi Pegawai - Manajemen	73,01%	81,53%	89,55%	-8,52%
7	Ketersediaan Sarana Prasarana Beserta Kelengkapannya	74,15%	83,24%	89,08%	-9,09%
8	Kesempatan Melanjutkan Pendidikan Formal	79,26%	84,38%	93,94%	-5,11%
9	Kesesuaian Beban Kerja Dengan Gaji/Tunjangan/Honorarium	74,43%	84,09%	88,51%	-9,66%
10	Image Masyarakat thd Politeknik Penerbangan Surabaya	79,26%	83,24%	95,22%	-3,98%
	Rata-rata	75,82%	82,87%	91,51%	-7,05%

Tabel 18 Perhitungan Indeks Kepuasan Responden Pegawai

Berdasarkan hasil Analisa GAP pada tabel di atas, maka disarankan untuk merencanakan program perbaikan pelayanan pada :

- a. Kesesuaian beban kerja dengan gaji/tunjangan/honorarium:
- b. Ketersediaan sarana prasarana beserta kelengkapannya
- c. Penerapan sanksi dan penghargaan untuk pegawai/tenaga pengajar
- d. Keberadaan forum diskusi antara pegawai dengan manajemen

Tabel berikut dibawah ini adalah perhitungan indeks kepuasan responden pegawai dengan mengelompokkan berdasarkan unsur yang tercantum di Peraturan Menteri PANRB 14 tahun 2017

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN
	PERSYARATAN	75,19%	82,86%	90,75%
1	Penetapan Peraturan/Tata Tertib Pegawai/Tenaga Pengajar	75,85%	82,67%	91,75%
2	Penerapan Sangsi & Penghargaan Untuk Pegawai/Tenaga Pengajar	75,00%	84,09%	89,19%
3	Pemahaman Visi, Misi Dan Kebijakan Politeknik Penerbangan Surabaya	74,72%	81,82%	91,32%
	PROSEDUR	77,56%	81,25%	95,45%
4	Penempatan/Penugasan Yang Diatur Oleh Manajemen	77,56%	81,25%	95,45%
	WAKTU LAYANAN	-	-	-
	BIAYA	-	-	-
	PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN	76,49%	83,31%	91,81%
5	Keberadaan Forum Diskusi Pegawai - Manajemen	73,01%	81,53%	89,55%
6	Kesempatan Melanjutkan Pendidikan Formal	79,26%	84,38%	93,94%
7	Kesesuaian Beban Kerja Dengan Gaji/Tunjangan/Honorarium	74,43%	84,09%	88,51%
8	Image Masyarakat thd Politeknik Penerbangan Surabaya	79,26%	83,24%	95,22%
	KOMPETENSI PELAKSANA	75,00%	82,39%	91,03%
9	Kesesuaian tupoksi dan kewenangan dengan Kompetensi Pegawai	75,00%	82,39%	91,03%
	PERILAKU PELAKSANA	-	-	-
	PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN	-	-	-
	SARANA DAN PRASARANA	74,15%	83,24%	89,08%
10	Ketersediaan Sarana Prasarana Beserta Kelengkapannya	74,15%	83,24%	89,08%
	Rata-rata	75,82%	82,87%	91,51%

Tabel 19 Perhitungan Indeks Kepuasan Responden Pegawai dikelompokkan per unsur

Berikut dibawah ini adalah perhitungan indeks kepuasan dalam berbagai bentuk nilai konversi pada responden pegawai

No	JENIS RESPONDEN	Jumlah Responden	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	Indeks Kepuasan			
					Satuan %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
1	PEGAWAI	88	3,03	3,31	91,50%	3,66	A	Sangat Baik
Indeks Kepuasan Responden Pegawai					91,50%	3,66	A	Sangat Baik

Tabel 20 Indeks Kepuasan Responden Pegawai dalam berbagai bentuk satuan konversi

Berikut dibawah ini adalah prosentase responden Pegawai dalam memilih persepsi tingkat kepuasan.

No	Unsur Penilaian	Prosentase Responden (Tingkat Kepuasan)				Total
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
1	Kesesuaian tupoksi dan kewenangan dengan Kompetensi Pegawai	0,0%	8,0%	73,9%	18,2%	100,0%
2	Penetapan Peraturan/Tata Tertib Pegawai/Tenaga Pengajar	1,1%	12,5%	71,6%	14,8%	100,0%
3	Penerapan Sangsi & Penghargaan Untuk Pegawai/Tenaga Pengajar	0,0%	9,1%	78,4%	12,5%	100,0%
4	Pemahaman Visi, Misi Dan Kebijakan Politeknik Penerbangan Surabaya	2,3%	10,2%	72,7%	14,8%	100,0%
5	Keberadaan Forum Diskusi Pegawai - Manajemen	1,1%	11,4%	75,0%	12,5%	100,0%
6	Ketersediaan Sarana Prasarana Beserta Kelengkapannya	1,1%	17,0%	70,5%	11,4%	100,0%
7	Kesempatan Melanjutkan Pendidikan Formal	0,0%	15,9%	71,6%	12,5%	100,0%
8	Kesesuaian Beban Kerja Dengan Gaji/Tunjangan/Honorarium	1,1%	3,4%	72,7%	22,7%	100,0%
9	Image Masyarakat thd Politeknik Penerbangan Surabaya	0,0%	14,8%	72,7%	12,5%	100,0%

Tabel 21 Prosentase Responden Pegawai dalam memilih persepsi tingkat kepuasan

4.4.5. Responden Orang Tua/Wali

Berikut tabel dibawah ini adalah rekapitulasi hasil perhitungan tingkat kepuasan, tingkat harapan, indeks kepuasan dan GAP pada responden Orangtua.

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN	GAP
1	Peningkatan Kompetensi (Pengetahuan, Keterampilan) Anak	81,49%	87,29%	93,35%	-5,80%
2	Perkembangan Sikap Perilaku / Akhlak Anak	84,53%	88,95%	95,03%	-4,42%
3	Kedisiplinan (Pengaturan Waktu, Pengerjaan Tugas – Tugas) Anak	82,46%	87,29%	94,46%	-4,83%
4	Keterjangkauan Dan Kepastian Biaya Pendidikan	73,34%	81,49%	90,00%	-8,15%
5	Efektifitas Program/Tata Tertib Di Politeknik Penerbangan Surabaya ?	79,28%	84,67%	93,64%	-5,39%
6	Transparansi Biaya – Biaya Pendidikan	77,21%	86,33%	89,44%	-9,12%
7	Efektifitas Program Praktek Kerja	79,97%	86,60%	92,34%	-6,63%
8	Kejelasan Persyaratan Mengikuti Pendidikan	79,70%	84,67%	94,13%	-4,97%
9	Ketersediaan Media Komunikasi Dari Pihak Sekolah	72,10%	84,39%	85,43%	-12,29%
10	Kejelasan Spesifikasi Program Studi Yang Dipilih	80,39%	84,53%	95,10%	-4,14%
	Rata-rata	79,05%	85,62%	92,29%	-6,57%

Tabel 22 Perhitungan Indeks Kepuasan Responden Orangtua

Berdasarkan hasil Analisa GAP pada tabel di atas, maka disarankan untuk merencanakan program perbaikan pelayanan pada :

- a. Ketersediaan media komunikasi dari pihak sekolah
- b. Transparansi biaya Pendidikan
- c. Keterjangkauan dan kepastian biaya pendidikan

Tabel berikut dibawah ini adalah perhitungan indeks kepuasan responden orangtua dengan mengelompokkan berdasarkan unsur yang tercantum di Peraturan Menteri PANRB 14 tahun 2017

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN
	PERSYARATAN	80,04%	84,60%	94,61%
1	Kejelasan Persyaratan Mengikuti Pendidikan	79,70%	84,67%	94,13%
2	Kejelasan Spesifikasi Program Studi Yang Dipilih	80,39%	84,53%	95,10%
	PROSEDUR	-	-	-
	WAKTU LAYANAN	-	-	-
	BIAYA	75,28%	83,91%	89,72%
	Keterjangkauan Dan Kepastian Biaya Pendidikan	73,34%	81,49%	90,00%
	Transparansi Biaya – Biaya Pendidikan	77,21%	86,33%	89,44%
	PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN	81,55%	86,96%	93,77%
5	Peningkatan Kompetensi (Pengetahuan, Keterampilan) Anak	81,49%	87,29%	93,35%
6	Perkembangan Sikap Perilaku / Akhlak Anak	84,53%	88,95%	95,03%
7	Kedisiplinan (Pengaturan Waktu, Pengerjaan Tugas – Tugas) Anak	82,46%	87,29%	94,46%
8	Efektifitas Program/Tata Tertib Di Politeknik Penerbangan Surabaya	79,28%	84,67%	93,64%
9	Efektifitas Program Praktek Kerja	79,97%	86,60%	92,34%
	KOMPETENSI PELAKSANA	-	-	-
	PERILAKU PELAKSANA	-	-	-
	PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN	72,10%	84,39%	85,43%
10	Ketersediaan Media Komunikasi Dari Pihak Sekolah	72,10%	84,39%	85,43%
	SARANA DAN PRASARANA	-	-	-
	Rata-rata	79,05%	85,62%	92,29%

Tabel 23 Perhitungan Indeks Kepuasan Orang Tua dikelompokkan per unsur

Berikut dibawah ini adalah perhitungan indeks kepuasan dalam berbagai bentuk nilai konversi pada responden Orang Tua

No	JENIS RESPONDEN	Jumlah Responden	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	Indeks Kepuasan			
					Satuan %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
1	ORANG TUA	181	3,16	3,42	92,29%	3,69	B	Baik
	Indeks Kepuasan Responden Orang Tua				92,29%	3,69	B	Baik

Tabel 24 Indeks Kepuasan Responden Orang Tua dalam berbagai satuan Konversi

Berikut dibawah ini adalah prosentase responden Orang Tua dalam memilih persepsi tingkat kepuasan.

No	Unsur Penilaian	Prosentase Responden (Tingkat Kepuasan)				Total
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
1	Peningkatan Kompetensi (Pengetahuan, Keterampilan) Anak	0%	2%	70%	28%	100%
2	Perkembangan Sikap Perilaku /Akhlaq Anak	0%	1%	60%	39%	100%
3	Kedisiplinan (Pengaturan Waktu, Pengerjaan Tugas – Tugas) Anak	0%	2%	68%	32%	100%
4	Keterjangkauan Dan Kepastian Biaya Pendidikan	2%	15%	72%	12%	100%
5	Efektifitas Program/Tata Tertib Di Politeknik Penerbangan Surabaya ?	1%	8%	66%	26%	100%
6	Transparansi Biaya – Biaya Pendidikan	2%	13%	58%	27%	100%
7	Efektifitas Program Praktek Kerja	1%	5%	69%	26%	100%
8	Kejelasan Persyaratan Mengikuti Pendidikan	1%	4%	70%	25%	100%
9	Ketersediaan Media Komunikasi Dari Pihak Sekolah	2%	23%	61%	14%	100%
10	Kejelasan Spesifikasi Program Studi Yang Dipilih	0%	4%	71%	25%	100%

Tabel 25 Prosentase Responden Orang Tua dalam memilih Persepsi Tingkat Kepuasan

4.4.6. Responden Pengguna Lulusan

Berikut tabel dibawah ini adalah rekapitulasi hasil perhitungan tingkat kepuasan, tingkat harapan, indeks kepuasan dan GAP pada responden Pengguna Lulusan

NO	LINSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN	GAP
A	ETIKA	81,55%	81,85%	99,64%	-0,30%
1	Bersikap baik/sopan dalam berhubungan dengan rekan kerja	82,14%	82,14%	100,00%	0,00%
2	Mematuhi peraturan dan tata tertib dalam pekerjaan	80,95%	81,55%	99,27%	-0,60%
B	KEAHLIAN DALAM BIDANG ILMU	79,56%	80,95%	98,30%	-1,39%
1	Kemampuan menguasai bidang ilmu yang dimiliki	77,38%	81,55%	94,89%	-4,17%
2	Kemampuan memecahkan masalah	80,36%	80,36%	100,00%	0,00%
3	Keterampilan dalam bekerja	80,95%	80,95%	100,00%	0,00%
C	KEMAMPUAN BERBAHASA ASING	72,32%	78,87%	91,71%	-6,55%
1	Kemampuan berbicara dalam Bahasa Inggris	70,83%	79,17%	89,47%	-8,33%
2	Kemampuan menulis dalam Bahasa Inggris	73,81%	78,57%	93,94%	-4,76%
D	PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI	81,55%	82,74%	98,61%	-1,19%
1	Kemampuan dalam mengoperasikan Komputer	81,55%	80,95%	100,74%	0,60%
2	Kemampuan dalam menguasai teknologi Internet	81,55%	84,52%	96,48%	-2,98%
E	KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI	76,79%	81,85%	93,82%	-5,06%
1	Kemampuan mempresentasikan ide/ laporan	76,19%	80,95%	94,12%	-4,76%
2	Kemampuan menyusun / menulis laporan	77,38%	82,74%	93,53%	-5,36%
F	KERJASAMA TIM	79,76%	84,52%	94,38%	-4,76%
1	Mampu bekerja sama dalam Tim	81,55%	86,90%	93,84%	-5,36%
2	Mempunyai jiwa kepemimpinan	77,98%	82,14%	94,93%	-4,17%
G	PENGEMBANGAN DIRI	80,95%	83,33%	97,18%	-2,38%
1	Bersehat dalam mempelajari hal yang baru	82,14%	82,14%	100,00%	0,00%
2	Pro aktif dalam melakukan pekerjaan	79,76%	84,52%	94,37%	-4,76%
3	Kreativitas / inovasi dalam bekerja	75,60%	82,14%	92,03%	-6,55%
4	Bersehat / motivasi kerja	80,36%	80,36%	100,00%	0,00%
	Rata-rata	78,93%	82,02%	96,23%	-3,09%

Tabel 26 Perhitungan Indeks Kepuasan Responden Pengguna Lulusan

Berdasarkan hasil Analisa GAP pada tabel di atas, maka disarankan untuk merencanakan program perbaikan pelayanan pada :

- Kemampuan berbahasa asing baik dalam berbicara maupun menulis
- Kemampuan berkomunikasi, menyampaikan ide/laporan dan kemampuan Menyusun/menulis laporan
- Kerjasama tim dan jiwa kepemimpinan

Tabel berikut dibawah ini adalah perhitungan indeks kepuasan responden pengguna lulusan dengan mengelompokkan berdasarkan unsur yang tercantum di Peraturan Menteri PANRB 14 tahun 2017

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN
	PERSYARATAN	-	-	-
	PROSEDUR	-	-	-
	WAKTU LAYANAN	-	-	-
	BIAYA	-	-	-
	PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN	-	-	-
	KOMPETENSI PELAKSANA	78,49%	81,87%	95,89%
1	Kemampuan menguasai bidang ilmu yang dimiliki	77,38%	81,55%	94,89%
2	Kemampuan memecahkan masalah	80,36%	80,36%	100,00%
3	Keterampilan dalam bekerja	80,95%	80,95%	100,00%
4	Kemampuan berbicara dalam Bahasa Inggris	70,83%	79,17%	89,47%
5	Kemampuan menulis dalam Bahasa Inggris	73,81%	78,57%	93,94%
6	Kemampuan dalam mengoperasikan Komputer	81,55%	80,95%	100,74%
7	Kemampuan dalam menguasai teknologi Internet	81,55%	84,52%	96,48%
8	Kemampuan mempresentasikan ide/ laporan	76,19%	80,95%	94,12%
9	Kemampuan menyusun / menulis laporan	77,38%	82,74%	93,53%
10	Mampu bekerja sama dalam Tim	81,55%	86,90%	93,84%
11	Mempunyai jiwa kepemimpinan	77,98%	82,14%	94,93%
12	Bersehat dalam mempelajari hal yang baru	82,14%	82,14%	100,00%
13	Pro aktif dalam melakukan pekerjaan	79,76%	84,52%	94,37%
14	Kreativitas / inovasi dalam bekerja	75,60%	82,14%	92,03%
15	Bersehat / motivasi kerja	80,36%	80,36%	100,00%
	PERILAKU PELAKSANA	81,55%	81,85%	99,64%
16	Bersikap baik/sopan dalam berhubungan dengan rekan kerja	82,14%	82,14%	100,00%
17	Mematuhi peraturan dan tata tertib dalam pekerjaan	80,95%	81,55%	99,27%
	PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN	-	-	-
	SARANA DAN PRASARANA	-	-	-
	Rata-rata	78,93%	82,02%	96,23%

Tabel 27 Perhitungan Indeks Kepuasan Responden Pengguna Lulusan dikelompokkan berdasarkan unsur

Berikut dibawah ini adalah perhitungan indeks kepuasan dalam berbagai bentuk nilai konversi pada responden Pengguna Lulusan

No	PENGGUNA LULUSAN	Jumlah Responden	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	Indeks Kepuasan			
					Satuan %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
1	Airnav Cabang Bali	1	3,00	3,00	100,00%	4,00	A	Sangat Baik
2	Airnav Cabang Denpasar	1	3,24	3,00	107,84%	4,31	A	Sangat Baik
3	Airnav Cabang Malinau	1	2,76	2,88	95,92%	3,84	A	Sangat Baik
4	AirNav Cabang Yogyakarta	2	3,24	3,06	105,77%	4,23	A	Sangat Baik
5	Airnav Cabang Yogyakarta	1	6,47	6,12	105,77%	4,23	A	Sangat Baik
6	Airnav Indonesia	12	2,97	3,19	92,93%	3,72	A	Sangat Baik
7	BANDAR UDARA TRUNOJOYO	2	2,88	2,88	100,00%	4,00	A	Sangat Baik
8	Dirinkorlat Jenderal Perhubungan Udara	2	3,71	3,88	95,45%	3,82	A	Sangat Baik
9	Kantor UPBU Maratua	1	3,18	3,12	101,89%	4,08	A	Sangat Baik
10	Kementerian Perhubungan	1	3,88	3,88	100,00%	4,00	A	Sangat Baik
11	Pelita Air Service	1	3,00	3,00	100,00%	4,00	A	Sangat Baik
12	Forum LPPNPI	2	3,32	3,35	99,12%	3,96	A	Sangat Baik
13	Forum LPPNPI Cabang Banjarmasin	1	3,12	3,00	103,92%	4,16	A	Sangat Baik
14	Forum LPPNPI Cab. Palangka Raya	1	2,53	3,24	78,18%	3,13	B	Baik
15	PT Travia Air	1	3,76	3,65	103,23%	4,13	A	Sangat Baik
16	PT. Angkasa Pura II	5	3,19	3,65	87,42%	3,50	B	Baik
17	PT. Batam Aero Technic	2	3,00	3,35	92,11%	3,68	A	Sangat Baik
18	PT. Angkasa Pura I (Persero)	1	3,18	3,12	101,89%	4,08	A	Sangat Baik
19	SKPM Cirebon	1	2,88	3,35	85,96%	3,44	B	Baik
20	UPBU DEPATI PARBO KERINCI JAMBI	1	3,00	3,00	100,00%	4,00	A	Sangat Baik
21	UPBU Dewadaru Karimunjawa	1	3,00	3,06	98,08%	3,92	A	Sangat Baik
22	UPBU Kelas I APT. Pranoto Samarinda	1	4,00	4,00	100,00%	4,00	A	Sangat Baik
23	UPBU MELALAN MELAK	1	3,59	3,41	105,17%	4,21	A	Sangat Baik
Indeks Kepuasan Responden Pengguna Lulusan					96,23%	3,85	A	Sangat Baik

Tabel 28 Indeks Kepuasan Responden Pengguna Lulusan berdasarkan Nama Perusahaan

Berikut dibawah ini adalah prosentase responden Mitra Kerja dalam memilih persepsi tingkat kepuasan.

No	Unsur Penilaian	Prosentase Responden (Kepuasan)				Total
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
A	ETIKA	0%	0%	74%	25%	100%
1	Bersikap baik/sopan dalam berhubungan dengan	0%	0%	71%	29%	100%
2	Mematuhi peraturan dan tata tertib dalam pekerjaan	0%	0%	76%	24%	100%
B	KEAHLIAN DALAM BIDANG ILMU	0%	6%	69%	25%	100%
1	Kemampuan menguasai bidang ilmu yang dimiliki	0%	10%	71%	19%	100%
2	Kemampuan memecahkan masalah	0%	5%	69%	25%	100%
3	Keterampilan dalam bekerja	0%	5%	67%	29%	100%
C	KEMAMPUAN BERBAHASA ASING	2%	20%	63%	14%	100%
1	Kemampuan berbicara dalam Bahasa Inggris	2%	21%	67%	10%	100%
2	Kemampuan menulis dalam Bahasa Inggris	2%	19%	60%	19%	100%
D	PENGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI	0%	6%	62%	32%	100%
1	Kemampuan dalam mengoperasikan Komputer	0%	10%	55%	36%	100%
2	Kemampuan dalam menguasai teknologi Internet	0%	2%	69%	29%	100%
E	KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI	0%	8%	76%	15%	100%
1	Kemampuan mempresentasikan ide/ laporan	0%	14%	67%	19%	100%
2	Kemampuan menyusun / menulis laporan	0%	2%	86%	12%	100%
F	KERJASAMA TIM	0%	7%	67%	25%	100%
1	Mampu bekerja sama dalam Tim	0%	5%	64%	31%	100%
2	Mempunyai jiwa kepemimpinan	0%	10%	69%	21%	100%
G	PENGEMBANGAN DIRI	0%	8%	70%	22%	100%
1	Bersehat dalam mempelajari hal yang baru	0%	5%	71%	24%	100%
2	Pro aktif dalam melakukan pekerjaan	0%	5%	71%	24%	100%
3	Kreativitas / inovasi dalam bekerja	0%	14%	69%	17%	100%
4	Bersehat / motivasi kerja	0%	7%	69%	24%	100%

Tabel 29 Prosentase Responden Pengguna Lulusan dalam memilih Persepsi Tingkat Kepuasan

4.4.7. Responden Mitra Kerja

Berikut tabel dibawah ini adalah rekapitulasi hasil perhitungan tingkat kepuasan, tingkat harapan, indeks kepuasan dan GAP pada responden Mitra Kerja

NO	LINSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN	GAP
A	PELAYANAN				
1	Kemudahan Mendapatkan Informasi Tentang Politeknik Penerbangan Surabaya	91,7%	91,7%	100,0%	0,0%
2	Sistematika Kerjasama	91,7%	91,7%	100,0%	0,0%
3	Layanan kepada mitra kerja	91,7%	91,7%	100,0%	0,0%
4	Ketepatan waktu layanan	91,7%	91,7%	100,0%	0,0%
5	Respon terhadap pengaduan/saran	83,3%	83,3%	100,0%	0,0%
6	Kelengkapan alat/materi	91,7%	91,7%	100,0%	0,0%
B	SARANA DAN PRASARANA				
1	Kelengkapan Kelas/Asrama/Ruang Makan	83,3%	83,3%	100,0%	0,0%
2	Kelengkapan Laboratorium	83,3%	83,3%	100,0%	0,0%
3	Kebersihan Kelas/Asrama/Ruang Makan	66,7%	66,7%	100,0%	0,0%
4	Kondisi dan Kelengkapan Fas. OR/Tempat Ibadah	75,0%	75,0%	100,0%	0,0%
C	INFORMASI LAINNYA				
1	Biaya Didat Bekerjasama	75,0%	83,3%	90,0%	-8,3%
2	Image Politeknik Penerbangan Surabaya	75,0%	83,3%	90,0%	-8,3%
	Rata-rata	83,3%	84,7%	98,3%	-1,4%

Tabel 30 Perhitungan Indeks Kepuasan Mitra Kerja

Saran perbaikan ke depan untuk memperhatikan unsur biaya Kerjasama dan image Politeknik Penerbangan Surabaya dimata mitra kerja

Tabel berikut dibawah ini adalah perhitungan indeks kepuasan responden Mitra Kerja dengan mengelompokkan berdasarkan unsur yang tercantum di Peraturan Menteri PANRB 14 tahun 2017

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT	TINGKAT	INDEKS	unsur
		KEPUASAN (%)	HARAPAN (%)	KEPUASAN	
PERSYARATAN					
1	Kemudahan Mendapatkan Informasi Tentang Politeknik Penerbangan Surabaya	87,5%	93,8%	93,3%	1
PROSEDURE					
2	Sistematika Kerjasama	93,8%	93,8%	100,0%	2
WAKTU LAYANAN					
3	Ketepatan waktu layanan	87,5%	93,8%	93,3%	3
BIAYA					
4	Biaya Didat Bekerjasama	75,0%	81,3%	92,3%	4
PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN					
5	Image Politeknik Penerbangan Surabaya	75,0%	87,5%	85,7%	5
KOMPETENSI PELAKSANA SIKAP					
6	Layanan kepada mitra kerja	87,5%	93,8%	93,3%	7
PENANGANAN PENGADUAN & SARAN					
7	Respon terhadap pengaduan/saran	81,3%	87,5%	92,9%	8
SARANA DAN PRASARANA					
8	Kelengkapan alat/materi	87,5%	93,8%	93,3%	9
9	Kelengkapan Kelas/Asrama/Ruang Makan	81,3%	81,3%	100,0%	9
10	Kelengkapan Laboratorium	81,3%	87,5%	92,9%	9
11	Kebersihan Kelas/Asrama/Ruang Makan	68,8%	68,8%	100,0%	9
12	Kondisi dan Kelengkapan Fas. OR/Tempat Ibadah	81,3%	75,0%	108,3%	9
Rata-rata		82,3%	86,5%	95,5%	-1,4%

Tabel 31 Perhitungan Indeks Kepuasan Mitra Kerja dikelompokkan per unsur

Berikut dibawah ini adalah perhitungan indeks kepuasan dalam berbagai bentuk nilai konversi pada responden Mitra Kerja

No	PROGRAM STUDI	Jumlah Responden	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	Indeks Kepuasan			
					Satuan %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
1	Dejavito Foundation	1	3,62	3,62	100,00%	4,00	A	Sangat Baik
2	BLU UPBU KELAS I KALIMARAU	1	3,38	3,62	93,62%	3,74	A	Sangat Baik
3	PT INTI SOLUSI TRANS INDONESIA/ FROG INDONESIA	1	3,08	3,00	102,56%	4,10	A	Sangat Baik
4	PT. Weda Bay Nikel	1	3,15	3,62	87,23%	3,40	B	Baik
Indeks Kepuasan Responden Mitra Kerja					95,50%	3,82	A	Sangat Baik

Tabel 32 Indeks Kepuasan Responden Mitra

Berikut dibawah ini adalah prosentase responden Mitra Kerja dalam memilih persepsi tingkat kepuasan.

No	Unsur Penilaian	Prosentase Responden (Tingkat Kepuasan)				Total
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
A	PELAYANAN	0%	0%	50%	50%	100%
1	Kemudahan Mendapatkan Informasi Tentang Politeknik Penerbangan Surabaya	0%	0%	50%	50%	100%
2	Sistematisnya Kerjasama	0%	0%	25%	75%	100%
3	Layanan kepada mitra kerja	0%	0%	50%	50%	100%
4	Kecepatan waktu layanan	0%	0%	50%	50%	100%
5	Respon terhadap pengaduan/saran	0%	0%	75%	25%	100%
6	Kelengkapan alat/materi	0%	0%	50%	50%	100%
B	SARANA DAN PRASARANA	0%	6%	75%	19%	100%
1	Kelengkapan Kelas/Asrama/Ruang Makan	0%	0%	75%	25%	100%
2	Kelengkapan Laboratorium	0%	0%	75%	25%	100%
3	Kebersihan Kelas/Asrama/Ruang Makan	0%	25%	75%	0%	100%
4	Kondisi dan Kelengkapan Fas. OR/Tempat Ibadah	0%	0%	75%	25%	100%
C	INFORMASI LAINNYA	0%	0%	100%	0%	100%
1	Biaya Diklat Bekerjasama	0%	0%	100%	0%	100%
2	Image Politeknik Penerbangan Surabaya	0%	0%	100%	0%	100%

Tabel 33 Prosentase Responden Mitra Kerja dalam memilih persepsi Tingkat Kepuasan

4.5. Rekapitulasi Keluhan dan Saran Responden

4.5.1. Responden Calon Taruna

Daftar Keluhan

Saat pelaksanaan test wawancara dan paikoteat sebaiknya tidak dilaksanakan satu hari secara langsung test tersebut
tempat parkir yang kurang luas
Untuk kontak informasi untuk tanya sangat lama untuk respon
Kurang jelas nya spesifikasi keterangan pengumuman perlengkapan CATAR
Untuk masalah jadwal pendaftaran kurang jelas dan pasti
Sedih gagal di pantuhir
Mohon untuk admin di instagram untuk lebih cepat responnya
Biaya rapidtest covid-19 yg tidak wajar sampai dengan 500.000 kalau tidak salah, padahal harga pada umumnya jauh dibawah itu
Keputusan akhir penerimaan calon taruna tidak transparan
Sedikit Kurang tepat waktu
Hanya poltekbang sby yang wawancara memakai zoom dan saya waktu wawancara tidak puas

Daftar Saran

Saat pantukhir hendaknya diperlihatkan hasil penilaian disetiap test yang telah dilaksanakan, agar calon taruna mengetahui hasil test yang telah dilakukan sebagai bukti ketransparanan pihak penyelenggara.
Mengenai persyaratan mata minus mohon ditiadakan, karena saat sekolah/kuliah daring saat ini menggunakan media digital secara terus menerus yang dapat membuat mata lelah. Serta persyaratan masuk yang dipermudah dan tidak banyak persyaratan seperti sekolah kedinasan sebelah dibawah naungan kemenkeu yang tahun ini tidak membuka pendaftaran 🙏
Semoga persyaratan masuk seleksi tahun depan lebih dipermudah
Lebih diperjelas atau spesifikasi keterangan perlengkapan CATAR yg harus dibawa
Supaya untuk jadwal pendaftaran harus lebih jelas dan pasti
Semoga prasarana dan sistem pembelajaran bisa lebih baik lagi
Sudah bagus tinggal Pertahankan dan tingkatkan lebih ditransparansi lagi untuk rincian biaya sampai dengan ditentukan nya nominal yang harus dibayar catar
Mohon keputusan akhir penerimaan calon taruna dibuat transparan seperti saat TKD dan tes kesehatan
Lain kali wawancara jangan memakai zoom jadi nilai yang seleksi dipoltekbang sby dimaksimal mohon dipertahankan
Semoga kedepannya lebih baik dan unggul.

4.5.2. Responden Taruna

Daftar Keluhan

Tolong untuk masalah makan lebih di tindak lanjuti dan terukur. Jgn kita yang sudah bayar mahal. Makan tidak sesuai dengan porsi yg di dapat, sara fasilitas asrama jika ada yg rusak tolong segera di perbaiki jgn menunggu berbulan bulan
Merespon kebutuhan taruna untuk asrama seperti ac yang rusak
- lambatnya tanggapan mengenai sarana dan prasarana, - pertimbangan antara jumlah penerimaan peserta didik baru dengan lulusan dan kebutuhan dalam dunia kerja, - keterbatasan bagi peserta didik dengan perkembangan dunia luar dan relasi mereka yang terjebak hanya dalam lingkup kampus atkp
Untuk lebih memephatikan sarana dan prasarana asrama dan penunjang pembelajaran agar memudahkan kegiatn diasrama maupun saat pembelajaran
sarana penunjang seperti jaringan wifi dan kelengkapan dalam kelas
AC di kamar kami rusak namun slow respon dari pihak manejemen
Banyak toilet dan asrama yang kurang memadai dan tidak layak huni dan permakanan yang kurang layak
Kurangnya fasilitas Taruna dalam asrama perbaikan asrama
Akses internet yang lambat, dan air di asrama sering mati sampai berhari hari
Terlalu banyak lulusan yg mengganggu di jurusan ini, di karenakan tutupnya pe daftaran airnav, yang berakibat hal tsb.
Masih banyak kekurangan dalam fasilitas asrama, dan tidak diperbaiki atau diganti oleh pihak kampus. Walaupun sudah dilaporkan tetapi tidak ada respon
Lemari asram tidak ada kunci sering ter jadi kehilangan dan sepatu benda seperti itu juga hilang
Masalah fasilitas
Akses internet yang sangat lemot dan banyak fasilitas di barak yang rusak ataupun tidak tersedia
Permakanan yang ada jumlahnya terlalu sedikit jumlah kalorinya untuk kebutuhan siswa dalam menjalani kegiatan sehari-hari.
Pelayanan klinik kurang maksimal, WiFi nya juga kadang tidak bisa digunakan
Makanan kurang bergizi, WiFi lemot, dan untuk jadwal akademik tidak segera disampaikan ke taruna.
Fasilitas asrama yang banyak mengalami kerusakan yaitu AC di kamar rusak, Air sering sering mati.
Kurangnya ketersediaan layanan internet dan perbaikan asrama yang sudah rusak seperti ac yg tidak dingin, kran air sering mati
Tolong untuk masalah makan lebih di tindak lanjuti dan terukur. Jgn kita yang sudah bayar mahal. Makan tidak sesuai dengan porsi yg di dapat, sara fasilitas asrama jika ada yg rusak tolong segera di perbaiki jgn menunggu berbulan bulan
Kurangnya fasilitas WiFi /koneksi internet dalam asrama
Permakanan yg kurang gizi,fasilitas yg tdk diperhatikan layak atau tidaknya saat ada complaint
sarana di asrama banyak tidak terawat ex: AC rusak hampir disetiap kamar
Masih banyak hak taruna yg masih belum bisa dipenuhi dengan baik oleh pihak poltekbang.
Kurang tanggap nya fasilitas asrama seperti wifi di asrama , AC , meja , lemari pada saat kekurangan di asrama .
Kurangnya perawatan peralatan asrama, seperti ac.

Masih terlalu membuang waktu dalam menangani kekurangan fasilitas taruna
1. Lambatnya penanganan keluhan 2. Kurangnya maintenance fasilitas kampus dan asrama 3. Makanan dan fasilitas di tempat makan kurang higienis
Keluhan dari siswa kurang di tanggapi dengan cepat
Pelayanan kususnya bagian asrama kurang
Fasilitas asrama, ekstrakurikuler, kantin, RM, masjid, perpustakaan masih kurang bagus..terutama asrama dan ekstrakurikuler nya
Biaya spp dengan fasilitas yg seharusnya didapatkan tidak sebanding
Kamar mandi dan AC setiap Rusak
Koneksi wifi kurang kuat
Karena situasi pandemi seperti ini sangat sulit bagi kami untuk melakukan kegiatan praktikum, sehingga kami sedikit khawatir tentang kesiapan kami saat ojt nanti.
Kondisi asrama dan permakanan
Untuk kondisi kebersihan dan kelengkapan fasilitas di asrama maupun di kelas kurang diperhatikan
tidak tersedianya tempat ibadah yang mengkhusus
Jaringan internet dibutuhkan
Respon dlm menanggapi keluhan dan keputusan yg tidak pasti, kurangnya rewads hanya panismen yg sellau diberikan
Fasilitas wifi masih kurang
Lebih meningkatkan dan menunjang fasilitas (kuota data) untuk menunjang kegiatan PJJ agar siswa lebih mudah dalam pembelajaran
Ac asrama banyak yang freonnya habis
kurangi ukt nya
Untuk keluhan mengenai fasilitas asrama terkadang penanganannya kurang cepat.
ketanggapan untuk perbaikan kekurangan asrama
Ketanggapan kerusakan fasilitas kurang cepat
Cukup
Penanganan di asrama kurang cepat
Tolong fasilitas asrama lebih di perhatikan lagi, dan juga apabila terdapat laporan kerusakan segeralah diperbaiki
Fasilitas yg sedikit kurang dan masih beberapa yg rusak
beberapa aksesoris asrama yang sudah waktunya di ganti
Makanan kurang
Masih banyak sekali lulusan yang berum terserap dalam ketenagakerjaan
Banyak sekali kekurangan yang ada pada institusi ini, tidak sesuai ekspektasi sebelum menjadi bagian dari kampus ini. kekurangan dari prodi, kepengasuhan dan manajemen sangat banyak, informasi yang datang ke taruna sangat tidak jelas dan terlalu sering perubahan mendadak. biaya pendidikan yang termasuk mahal tetapi fasilitas dan pelayanan yang diberikan sangat kurang memuaskan
Asrama airnya tidak lancar , kurangnya alat komunikasi
Kurang dalam penyampaian informasi
Mohon izin hanya untuk fasilitas asrama kalau terjadi kerusakan penanganannya terlalu lama.
Fasilitas asrama yang jauh dari kata baik dan tidak mendukung kenyamanan para taruna.
Mengenai permakanan juga 2
Materi pelajaran masih belum modern & belum mengikuti perkembangan jaman
Kurangnya pelayanan di bagian asrama
kurangnya kreatifitas dan semangat kinerja yang cukup
komplain kerusakan pada asrama tidak segera di diperbaiki terutama pada kerusakan AC

Respon perbaikan fasilitas asrama kurang, makanan dan minuman kurang untuk menunjang kegiatan taruna
tidak keseluruhan terserap lulusan ATKP Surabaya mulai tahun 2017 hingga kini membuat kami mengeluh setelah lulusnya akan bekerja dimana, banyak lulusan masih menganggur, menerima peserta didik baru dengan jumlah yang terkesan ngawur tanpa diperhitungkan kebutuhan personel ketenagakerjaan. untuk kehidupan setelah masuk kampus yakni keluhannya banyak kelabilan untuk sisi administrasinya seperti contoh rincian pembayaran dari awal masuk hingga lulus itu selalu berubah-ubah setiap semesternya, serta kurangnya sosialisasi dan atau transparansi biaya yang kita bayarkan (digunakan untuk apa saja uang persemester tersebut)
Banyak kekurangan pada bagian asrama
Permakanan belum sesuai standar, banyak fasilitas asrama yang rusak namun belum ditanggapi, dan masih kurang jelasnya informasi mengenai penyampaian pergantian kebijakan dan arahan yang terbaru.
Kurang akses internet
hak sebagai taruna banyak yang belum terpenuhi
Keterlambatan dalam perbaikan sarana dan prasarana untuk menunjang kegiatan taruna di asrama.
Kurangnya tanggapan terhadap kekurang2 atau keluhan yang ada
Untuk fasilitas asrama terutama ac segera diperbaiki ,karena diasrama tidak ada jendela yang besar jadi panas seperti neraka. Untuk pemakanan menuhnya sudah cukup tapi untuk nasinya terkadang terlalu kering,untuk buah mungkin bisa seminggu sekali diganti karena dapat menyebabkan batuk kalau makan semangka terus Untuk pengasuh dimohon bersikap adil kepada seluruh taruna tingkat 1,2,3 karena pengasuh pasti tau apa yang terjadi didalam lingkungan taruna Memang sudah ada perbedaan dari tahun ke tahun ,tapi dimohon untuk penyampaian nya yang baik,jujur saya pribadi pernah sakit hati karena penyampaian nya
banyak hal yang belum saya kuasai untuk bersaing di dunia kerja nanti. banyak peraturan tertulis maupun tidak tertulis yang simpang siur, kurang jelas
Penyampaian informasi sering mendadak
Asrama dan permakanan
Tetap sama , tentang permakanan yg sering kali tidak sesuai (terdapat uler"an kecil dan pernah ada kecoa kecil) Fasilitas yg di dapatkan kurang sesuai dgn biaya yg di bayarkan (termasuk permakanan yg kurang bersih dan variatif)
Permakanan kurang bersih, Kurang tanggap dalam merespon keluhan taruna terutama apabila terjadi kekurangan fasilitas yang ada diasrama.
Penyampaian informasi kepada taruna sering mendadak
Untuk ruang makan terkadang masih kotor dan kamar mandi terkadang airnya mati
Makanan nya kurang bersih dan menunya itu itu saja, asrama yang masih banyak kekurangannya. Tidak sesuai dengan biaya yang dibayarkan
Fasilitas asrama yang masih belum sesuai dengan kenyataan . Makanan
Penyampaian informasi kepada taruna sering mendadak
Kurang responsif dengan pelaporan kerusakan fasilitas dll.
setiap unit pasti ada kurang dan lebih terutama asrama
Keadaan asrama kurang memenuhi
Untuk permakanan masih kurang bersih dan banyak fasilitas barak yang sudah rusak / kurang lengkap

Apabila ada keluhan sering bdi baikan fasilitas dan tindak lanjut yg lambat
kurang tanggap
Terkendala pandemi sehingga praktek lapangan terhambat
Asupan gizi per makanan tolong ditingkatkan lagi demi menjaga kesehatan Taruna
fasilitas asrama kurang memadai seperti kamar mandi dan ac asrama
Perbanyak referensi tentang poltekbang di internet sehingga memudahkan orang yang akan mendaftar
Masih ada beberapa kekurangan untuk menunjang kesejahteraan para taruna
Untuk sistem pembelajaran dan fasilitas di asrama putri
Banyak fasilitas asrama yang rusak seperti AC dan Kamar mandi
Tolong sesuaikan jumlah taruna/i yang di terima dengan jumlah lapangan kerja yang dibutuhkan.
Harap uang ojt segera di tranfer
Bagaimana keadaan alumni sekarang dan yang tahun lalu? Apakah masih diperhatikan?, mengapa dari pihak Poltekbang terkesan tidak ingin mencarikan, merekomendasikan ataupun melakukan kerjasama dengan beberapa instansi maupun perusahaan yang sesuai dengan jurusan tiap prodi masing-masing agar para alumni pun segera mendapat pekerjaan, tidak melulu harus Airnav maupun AP1 dan AP2, karna saya tau pelayanan aviasi itu sangat diperlukan oleh semua perusahaan yang mengoperasikan helikopter maupun pesawat charter. Dan akhirnya malah kita sendiri yang mencari pekerjaan sesuai bidang kita. Terimakasih,
Kurangnya tanggapan terhadap kekurang2 atau keluhan yang ada
Perbaikan kerusakan pada asrama kuran cepat di tanggapi
Gizi makanan blm mencukupi kebutuhan taruna
Fasilitas asrama kurang di perhatikan dan ketika ada keluhan dr para Taruna terkait perbaikan fasilitas di asrama kurang cepat tanggap. Padahal ini sgt 3 dlm menunjang kebutuhan taruna di barak
kelengkapan asrama yg kurang
Pada permakanan kadang suka ada kekurangan
Sistem pembelajaran sudah baik. Tetapi saat pandemi sistem pembelajaran harus di ubah lagi. Jangan disamakan dengan yang di kampus.
Untuk sarana asrama, tolong di kondisikan contoh seperti AC
Tidak ada keluhan
Pelayanan Asrama Buruk.....
Kalau air macet segera diperbaiki
Untuk melaksanakan pjj kami butuh kuota yg berupa kartu atau pulsa
Mohon ijin, disaat daring seperti ini, minta tolong bantuan pulsanya pak/buk :(
Sebaiknya jika ada keluhan barak segera diperbaiki
prasarana olahraga termasuk bola, net yang belum memadai
Kurang nya propek kerja yang terarah
Untuk keluhan tentang asrama responnya kurang
perbaikan yang lama di respon
Kurang responsif dengan pelaporan kerusakan fasilitas dll.
Makanan tidak sesuai kebutuhan pokok 4 sehat 5 sempurna
mungkin seperti fasilitas kamar mandi ada yg rusak
Banyaknya kegiatan ketarunaan sehingga kegiatan pembelajaran kurang maksimal dan waktu termakan oleh kegiatan selain pembelajaran pada program studi
Sarana dan prasarana dalam asrama tolong diperhatikan lagi
apapun masalah taruna dimohon segera ditinjau lanjuti

Yang kurang tolong segera direspon dan diperbaiki demi kenyamanan bersama
Untuk asrama diperbaiki lagi Untuk permakanaan lebih layak lagi
Sarana kelas contoh WiFi di percepat lagi koneksi nya
Sarana dan prasarana mohon dibenahi secara serius bukan hanya terlihat sudah dibenahi tapi nyatanya tidak dibenahi sama sekali, permakanaan mohon diperhatikan karena kami manusia juga butuh nutrisi yang cukup
Fasilitas asrama dan permakanaan kurang memuaskan
Kurangnya standar fasilitas pada asrama
Untuk ac barak u mohon segera diperbarui atau diganti
tidak tersedianya tempat ibadah mengkhusus bagi agama non muslim
untuk program studi di mohon untuk memberikan arahan kepada taruna taruni, memberikan pembelajaran sesuai dengan silabus yang ada, tidak membiarkan jam kosong atau tidak adanya dosen. Terimakasih
Untuk masalah asrama apabila ada kerusakan untuk penanganannya lebih baik lagi dan lebih cepat untuk ditanggapi
Mohon ijin seringnya informasi yang mendadak
Tidak ada
Fasilitas Asrama dan Pemenuhan Gizi taruna
Untuk makanan 2
Tidak adanya observasi ke bandara, kurang nyamanya pembelajaran saat di kelas dari segi fasilitas dan alat praktek, dan memberikan tugas sebelum materi di jelaskan
Terkait adanya PJJ diharapkan untuk memberi fasilitas paket data internet untuk digunakan dirumah masing-masing
Lulusan atkp banyak yg belum diterima bekerja
Kurang pulsa
Fasilitas asrama masih kurang, banyak sarana dan prasana yang butuh perbaikan. Untuk permakanaan kurang higienis
Kesulitan saat pelajaran online karena kendala jaringan
Mohon izin untuk proses pembelajaran jarak jauh, banyak sekali kendala seperti susah signal didaerah tertentu, selain itu dalam penguasaan materi masih cukup sulit untuk dipahami, karena praktikum yang seharusnya dilaksanakan untuk sementara waktu ditunda, selain itu komunikasi antar dosen dan taruna belum cukup optimal
Tolong sesuaikan jumlah taruna/i yang di terima dengan jumlah lapangan kerja yang dibutuhkan.
Banyaknya fasilitas yang belum bisa kami manfaatkan dengan baik
Kurang cepat menanggapi keluhan atau kerusakan diasrama
asrama kurang baik
Sebaiknya jika ada keluhan barak segera diperbaiki
Asrama kurang baik
Banyak asrama yang kehilangan,dan banyak semua orang melihat lulusan atkp banyak yang ngangur
Fasilitas nya masih perlu ditingkatkan lagi
Yang paling utama adalah fasilitas di asrama dan juga kecepatan akan keluhan yang ada di asrama
Kurang cepat menanggapi keluhan atau kerusakan diasrama
Mungkin lebih di keluhan sarana asrama yang harus segera terpenuhi karen sebagai kenyamanan taruna dalam beristirahat. Dan juga untuk prospek kerja bilamana masih belum menjamin setelah lulus bekerja agar supaya di berhentikan dulu untuk penerimaan calon taruna 🙏

Daftar Saran

1. Jika taruna mengalami keluhan fasilitas tolong segera di tindak lanjuti. 2. Permakan harus di perhatikan jgn di anggap sepele,
Semoga responnya lebih cepat
Lebih meningkatkan lagi untuk pendidikan di lingkungan politeknik penerbangan surabaya mengadakan pertemuan rutin antara kampus (pihak penyelenggara pendidikan) dengan lembaga penyelenggara terkait dan serta dengan lembaga atau pihak penerima tenaga kerja agar terdapat kejelasan antara yang dibutuhkan dilapangan dan yang akan disiapkan untuk dilapangan (pekerjaan)
Sebaiknya lebih mempehatikan kebutuhan taruna/i
lebih dioptimalkan dalam jaringan wifi tiap gedung bahkan tiap kelas, serta pengadaan sarana penunjang belajar demi kenyamanan saat belajar
lebih fast respon terhadap kendala yang di keluhkan oleh Taruna
Sebaiknya lebih ditingkatkan lagi gizi permakanan dan lebih tanggap terhadap penanganan keluhan asrama
Untuk ditingkatkan lagi fasilitas dan perbaikan fasilitas yang sudah ada
Untuk penerimaan catar tnu tahun yg akan datang semoga untuk mengurangi jumlah taruna
Untuk masukan atau laporan mengenai sarana dan prasarana yg rusak harap segera diperbaiki, untuk menunjang kenyamanan taruna/i
Lemari dikasih kunci agar tidak ada kehilangan
Lebih di perhatikan lagi,jika taruna meminta perbaikan fasilitas
Seharusnya setiap 1 bulan sekali diadakan pemeriksaan barak dimana yang bertujuan untuk memenuhi fasilitas yang rusak ataupun belum tersedia di barak, dan untuk sinyal wifi kampus kami harapkan agar bisa lebih kencang lagi untuk menunjang kegiatan PJJ saat di barak
Bagian permakanan/ katering seharusnya lebih meningkatkan kualitas makanan dan jumlah kalori dari makanan yang akan dikonsumsi oleh para siswa.
Sudah bagus, hanya perlu meningkatkan yang masih kurang (pelayanan klinik, WiFi, dll)
Mohon ijin, untuk permakanan diperhatikan kembali dengan nilai gizi yang dibutuhkan taruna serta untuk jaringan internet/wifi ditambah lagi kalau bisa tiap tiap kelas ada.
Jika ada keluhan dari para taruna tentang fasilitas asrama ataupun keluhan yang lain segera di tanggapai dari pihak yang bertanggungjawab hal tersebut.
sebaiknya lebih diperhatikan untuk yg masih belum maksimal
Lebih diperhatikan lagi untuk fasilitas asrama masih layak atau tidak jangan cuek,permakanan ditambahi sesuai takaran gizi kasihan yang kurus kurus itu dan "jangan pelanggaran aja terus yang diurus...fasilitas,dll juga diurus".
untuk diberlakukan maintenance rutin untuk sarana dan prasarana asrama
Semoga lebih baik
Lebih baik diberikan wifi untuk penunjang kegiatan belajar . Tetapi peraturan tetap diberlakukan bilamana di salah gunakan .
Dilakukan perawatan rutin terhadap fasilitas apapun baik asrama maupun kelas dan lab.
Untuk segala keluhan yang diberikan mungkin bisa lebih cepat dalam menanganinya

<p>1. Adanya maintenance secara rutin terhadap fasilitas, sehingga peserta didik lebih nyaman 2. Sebaiknya penanganan terhadap keluhan lebih cepat dan responsif</p>
<p>Diperbaiki sistem pembelajaran dan kepengasuhannya agar lebih baik lagi Lebih tanggap dalam menanggapi keluhan Hendaknya penanganan masalah asrama ditingkatkan Segera diperbaiki apa yang kurang</p>
<p>Lebih ditingkatkan kualitas fasilitas maupun permakanan yg dibutuhkan taruna</p>
<p>Semoga kedepannya semakin baik Mohon selalu dilakukan Pemeriksaan fisik Rutin serta penanganan yang cepat Meningkatkan kualitas wifi agar cepat dan dapat digunakan seluruh taruna Mungkin untuk ke depannya apabila situasi sudah kondusif bisa diadakan kegiatan eksternal agar taruna tidak jenuh dengan kegiatan akademik di dalam kampus. Sehingga ada variasi dalam penyampaian materi.</p>
<p>Apabila taruna menyampaikan keluhannya secepatnya ditangani karena menunjang kegiatan pembelajaran taruna Semoga kedepannya menjadi lebih baik dari yang sebelumnya menyediakan tempat beribadah yang mengkhusus Internet mendukung sistem pembelajaran Tolong segera berbenah</p>
<p>Tambahan akses internet yang dapat menunjang kemajuan pembelajaran Tetap mempertahankan yang baik untuk kemajuan ATKP - Poltekbang Surabaya</p>
<p>Memberikan pengecekan berkala pada fasilitas asrama taruna perbaiki tradisi buruk menjadi lebih baik Mohon untuk meningkatkan kecepatan penanganan terkait keluhan fasilitas asrama. Terima kasih.</p>
<p>menambakan ekstrakurikuler jika ketanggapan unit asrama lebih cepat akan lebih baik Mungkin untuk ke depannya apabila situasi sudah kondusif bisa diadakan kegiatan eksternal agar taruna tidak jenuh dengan kegiatan akademik di dalam kampus. Sehingga ada variasi dalam penyampaian materi.</p>
<p>Tingkatkan kedisiplinan dan pelayanan terhadap keluhan taruna tingkatkan sarana untuk meningkatkan kualitas pendidikan Menjadikan lebih baik masa depan Alumni nya. Lebih cepat merespon laporan kerusakan maupun yang lainnya Pinter2 lagi lah kalo mau k***p jgn keliatan btul</p>
<p>harus ada kanit asrama baru semoga lebih bisa mengemban amanah Untuk pembetulan fasilitas yg rusak dan melengkapi fasilitas yg kurang mohon ditingkatkan lagi dalam menanggapi keluhan keluhan asrama Lebih di perbaiki di bagian makan untuk gizi dan protein</p>
<p>Semoga bisa diperbaiki lagi menejemen dalam penerimaan taruna yang disesuaikan dengan kebutuhan dan lebih bertanggung jawab pada lulusan yang belum terserap</p>
<p>Perbaiki layanan, karena institusi ini berupa Badan Layanan Umum, yang mana melayani masyarakat yang sudah memberikan biaya agar pelayanan semakin membaik, tetapi pada kenyataannya tidak demikian. Mohon segala keluhan dan saran jadi pertimbangan, dievaluasi dan ditindak lanjuti, percuma ada survey kuesioner tetapi tidak ada tindakan ataupun aksi yang nyata.</p>
<p>Sebaiknya di perkenankan membawa HP sebagai alat komunikasi penunjang belajar Lebih sigap dalam penyampaian informasi Mohon izin untuk kalender akademiknya agar diperbaiki kembali setelah terjadinya pandemi ini, seperti jadwal untuk ojt/magang</p>

Mohon izin semoga bisa lebih di atasi dan di diperbaiki secepat mungkin dikarenakan fasilitas juga dapat menunjang dalam kenyamanan taruna/i saat belajar
harus ada kanit asrama baru semoga lebih bisa mengemban amanah
Agar fasilitas asrama lebih diperbaiki lagi dan respon penanganan masalah harus cepat diperbaiki
Permakanan harus dimaksimalkan
Materi pembelajaran harus lebih modern dan mengikuti jaman
Pelayanan dipercepat agar kerusakan tidak bertambah
lebih ditingkatkan kembali kinerja untuk berkreaitivitas
sebaiknya setelah komplain segera ada tindakan
Tanpa mengurangi rasa hormat, Mohon izin para instruktur agar lebih memberikan praktikum yang efektif sesuai dengan waktu yang tersedia, diharapkan ada pemberian reward sekaligus sebagai bantuan dana kuliah kepada taruna/i yang medapat nilai IPS 3 tertinggi di prodi secara rutin, terima kasih sebelumnya Bapak/Ibu
melakukan koordinasi dengan kepegawaian negeri atau BUMN mengenai jumlah penerimaan peserta didik baru, agar lulusan ATKP Surabaya tersalurkan ke dunia kerja dan tidak banyak yang menganggur.
melakukan transparansi keuangan, agar tidak menimbulkan stigma k***psi dimata orang tua taruna atau taruna tersebut. memberikan rincian biaya tiap fasilitas yang diberikan oleh kampus.
Tolong cek dan recheck kelayakan asrama
Tolong ditingkatkan lagi pelayanan khususny untuk kegiatan di asrama dan penyampain informasi mengenai pergantian kebijakan maupun yang lainnya, mohon untuk tidak dilakukan secara mendadak.
menyediakan tempat beribadah yang mengkhusus
Agar internet dapat lebih baik selama karantina taruna sangat membutuhkan diperbaiki
- Harus adanya tindakan cepat dari pihak ATKP - Lebih bisa mendengarkan semua keluhan Taruna
Lebih tertata dan tanggap
Jika ada taruna senior yang komplain mengenai apapun tolong segera direspon Jangan hanya junior saja ,kami juga membayar
lebih diperhatikan lagi keluh kesah taruna. baik dibidang akademik maupun yang non keakademikan. seharusnya pihak kampus lebih memperhatikan kebutuhan taruna. apalagi di era yang seperti ini, dengan daya saing dunia kerja yang tinggi, harus mempersiapkan sumber daya manusia yang bagus, bukan hanya dari akademik, tapi juga sikap perilaku dan tata krama
untuk peraturan, mending di sahkan dan dijelaskan secara jelas. apa yang memang tidak boleh dan yang boleh.
dan untuk keluhan taruna, mengenai asrama contohnya harusnya lebih di perhatikan dan di percepat penanganannya
Mempertahankan fasilitas atau menambah fasilitas agar lebih mampu lagi bersaing dengan jurusan2 lain
Sebaiknya penyampain informasi kepada taruna tidak mendadak dan lebih terorganisir lagi
Ditingkatkan kembali
Di diperbaiki untuk menu permakanan, kebersihannya, pemfasilitasan
Untuk permakanan tolong lebih bergizi, bersih dan bervariasi
Apabila ada keluhan terhadap fasilitas asrama tolong segera di tangani dengan cepat
Kami harap untuk penyampaian informasi kepada taruna dilakukan dalam rentang waktu yang cukup agar lebih terorganisir lagi
Sebaiknya untuk ruang makan bisa lebih dibersihkan
Lebih memperhatikan makanan taruna , asrama dan fasilitas yang digunakan .

Saya mengharapkan untuk adanya kemajuan di bidang sarpras di Poltekbang surabaya . terutama dalam bidang asrama . dan lebih meningkat kan mutu dan kualitas konsumsi (makaanan) untuk ketarunaan
Kami harap untuk penyampaian informasi kepada taruna dilakukan dalam rentang waktu yang cukup agar lebih terorganisir lagi
Lebih diperhatikan untuk fasilitas taruna di asrama
Seharusnya lebih ringkas kuisisionernya
semangat untuk meningkatkan 🙏
Lebih tanggap terhadap keluhan dan sehabis lulus alumni diperhatikan juva
Untuk permakanan bisa lebih bersih lagi dan untuk fasilitas bisa di check ulang dan pengadaannya sesegera mungkin demi kenyamanan taruna
Lebih interaktif dan peduli dengan taruna
biaya yg dibayarkan sesuai dengan yg diperoleh
DITINGKATKAN PELAYANAN DAN FASILITAS ASRAMA DAN KE3AN TARUNA DIPERMUDAH
Menyesuaikan arahan
Ikut serta dalam lomba dan mengadakan lomba baik itu akademik maupun non-akademik dengan perguruan tinggi lain agar Poltekbang Surabaya ini lebih dikenal masyarakat luas
tingkatkan lagi fasilitas di asrama maupun di kelas
Memperketat pengasuh taruna sehingga taruna menjadi disiplin
Semoga kedepan diperbaiki lebih baik lagi
Semoga keluhan diatas bisa diatasi dan bisa lebih baik lagi kedepannya
Sebaiknya ditingkatkan lagi untuk kebersihan ruang makan, permakanan serta lebih tanggap jika mendapat keluhan masalah asrama
jangan pilih kasih
Harus lebih cepat merespon keluhan dari para Taruna
mohon di tingkatkan lagi kenyamanan selama pendidikan
Semoga lebih baik
Tingkatakan lagi yg kurang
Semoga program untuk kedepan nya lebih baik lagi
Lebih tertata dan tanggap
Sebaiknya cepat di tanggapi mengenai kerusakan pada asrama
Perlunya kontrol gizi makanan pada makanan taruna
Sebaiknya kalau ada laporan terkait perbaikan fasilitas taruna mohon segera ditindak lanjuti.
semoga mengurangi tradisi buruk dan menjadi better
Untuk lebih diperbaiki lagi mengenai permakaban dan barak
Memperbaiki sistem pembelajaran di rumah. Dan saat di kampus, sistem permakanan sebaiknya di perbaiki lagi.
Pembaharuan perawatan
Untuk sara di perbaiki lagi
Semoga bisa menjadi lebih baik lagi ke dpanya
Tolong diperhatikan Keluhan Keluhan Asrama, Sering Laporan tapi No respon
Semoga pelayanan semakin baik
Cukup
Semoga civitas akademika poltekbang sby sehat selalu,aamiin
Kebersihan ditingkatkan lagi
Semoga poltekbang diberikan kesuksesan dan jadwal akademik yg jelas
lebih baik lagi
Lebih ditingkatkan kualiatas dan kuantitas

Semoga diperbaiki dikedepannya
perbaikan di percepat
semoga bisa segera diperbaiki apalagi ada yg rusak
Lebih diperhatikan untuk fasilitas taruna di asrama
Tolong untuk makanan lebih diperhatikan lagi kebersihan dan kesehatannya
semoga bisa segera diperbaiki apalagi ada yg rusak
Di perbaiki untuk menu permakanan, kebersihannya, pemfasilitasan
Mengurangi kegiatan yg kurang efisien agar pembelajaran dalam kelas bisa lebih maksimal
Untuk kebersihan dan alat penunjang di dalam asram tolong diperhatikan lagi agar dalam melaksanakan pembersihan asrama tidak kesusahan
Berharap ke depan lebih baik
Lebih baik dalam mengurus taruna
Studi banding ke kampus kedinasan lainnya
Lebih transparan kepada pihak luar
diperbaiki lagi apa yang kurang
Agar lebih diperbaiki lagi
Prasarana mohon di perhatikan
Permakanan taruna juga butuh perhatian
Fasilitas asrama dan permakanan semoga bisa lebih baik lagi
Peningkatan kualitas asrama agar dapat digunakan dengan aman dan nyaman
menyediakan tempat ibadah mengkhusus bagi setiap agama
lebih memperhatikan pembelajaran yang harus di terima oleh taruna taruni
Lebih di tingkatkan lagi untuk pelayanan kanit asramanya
Mohon ijin, sebaiknya untuk penyampaian informasi lebih diperhatikan lagi, agar tidak mendadak dan bisa lebih dipersiapkan, terimakasih
makanan di beri rasa lagi
Semoga kedepanya semakin jaya diudara
Sebaiknya segera dibenahi yang menjadi keluhan
Lebih memperhatikan permakanan
Memberi paket data internet atau berupa pulsa untuk membeli paket data internet dikarenakan untuk pembelajaran butuh banyak data internet, dikarenakan tidak semua taruna bisa membeli paket data internet untuk setiap hari, minggu, ataupun bulan
Mohon peningkatan fasilitas dari asrama, menu makan, dan alat praktek dan peningkatan terhadap lulusan dari atkp yg belum diterima di lapangan pekerjaan sabanyak 2 angkatan
Diberi pulsa
Jika ada keluhan tentang perbaikan fasilitas dan sarana prasarana mohon segera ditindaklanjuti.
Nothing
Mohon izin semoga kedepannya proses pembelajaran ini lebih baik, untuk materi pembelajaran mungkin perlu diadakan evaluasi, apakah sudah sepenuhnya tersampaikan atau belum, selain itu literatur-literatur di internet mungkin perlu ditambahkan guna memberi wawasan lebih dan memberikan kesan pembelajaran yang lebih interaktif
Lebih memperhatikan permakanan
semoga kedepannya lebih baik
Tingkatkan pengawasan kepada taruna
Sebaiknya, pada era pandemi ini alangkah baiknya jika instansi benar benar memikirkan semua resiko yang akan kami terima apabila kami melakukan aktivitas biasa di dalam kampus, dimana resiko tersebut akan membahayakan kesehatan banyak orang. Jadi semoga bisa menjadi pertimbangan untuk tanggal masuk kembali ke kampus 🙏
Lebih ditingkatkan lagi kecekatannya
semoga menjadi jauh lebih baik agar terkenal kampusnya
Semoga poltekbang diberikan kesuksesan dan jadwal akademik yg jelas

Smeoga semakin lebih baik
Ketika di asrama menyediakan kunci lemari agar tidak ada kehilangan trus menerus dan juga pihak poltekbang memperbanyak kerja sama antar bumh agar taruna jalur mandiri dan regular tidak banyak yang menggagur
Saran saya, untuk peningkatan adanya fasilitas wifi. Dan mengenai makanan di ruang makan, lebih higienis lagi karna pernah ditemukan masih banyak ulat yg ada di makanan
Lebih tanggap dan segera di tangani, agar tidak terjadi lupa dan akhirnya perlu laporan lagi
Lebih ditingkatkan lagi kecekatannya
Saran agar informasi informasi yg akan diberikan tidak mendadak agar para taruna dapt mempersiapkan diri sebelumnya.

4.5.3. Responden Siswa Diklat

Daftar Keluhan

sangat puas dengan program pelayanan yangb diadakan Politenik Penerbangan Surabaya
Pesawat helicopter kurang memadai
lebih enak kelas offline daripada online
Kami sudah pernah menyampaikan sebelumnya dari beberapa bulan lalu kalau diklatnya daring, bukan offline. Tapi belum ada tindakanjut
Beberapa Quisioner tidak sesuai pilihan isian karena diklat dilakukan melalui zoom. Sertifikat agak lama keluar
Toilet kurang bersih
Listrik sering mati
Kondisi LCD fan instalasi yg bl stabil
Lebih sistematis dalam pengelolaan laboratorium.
Stabilitas internet
Tidak ada
kurangnya pengajar ari tempat lain shingga bis berbagi ilmu lain
1. Untuk sarana asrama kenapa orang unit kesehatan tidak berkoordinasi terlebih dahulu kepada saya, jikalau Asrama Bravo yang saya tinggali sebagai tempat tinggal selama diklat adalah tempat isolasi beberapa taruna yang positif covid - 19. saya sudah coba protest dan berbicara ke Poli klinik langsung tetapi kurang ditanggapi. Mengapa bisa terjadi hal demikian? 2. Ada satu dosen di pelajaran Helicopter Flight Control karena keadaan kami para siswa harus belajar secara daring. Sebagai siswa diklat kami tidak jadi masalah akan Keadaan tersebut. Namun, saya pribadi kurang mengerti materi yang disampaikan oleh dosen pengajar tersebut, terlebih lagi dosen tersebut memiliki peranan penting di perusahaannya, tidak hanya sebagai pengajar Diklat A2 di ATKP. sehingga ada beberapa kesempatan dosen tersebut tidak dapat melanjutkan memberikan pengajaran karena ada kendala harus rapat. saya jujur agak kecewa dengan hal ini. mungkin cukup sekian itu saja hal yang mau saya sampaikan.
peralatan praktek dan mensual praktek khusus diklat A2 agar belum maksimal karena sesuai standard di CASR
Banyak orang dalam ingin seenaknya sendiri
MASIH BANYAK ALUMNI YANG BELUM MENDAPAT PERKERJAAN
Krn diadakan secara online jadi lebih lelah dan bosan
Tidak ada keluhan. Terima kasih atas bantuan Bapak/Ibu sekalian. Semoga apa yang kalian beri dapat menjadi berkah dan mendapat pahala dari Allah

Pemberian materi pada peserta ketika diklat online
Kamar peserta diklat yang kurang nyaman
Ada sebagian alumni yang belum bisa terserap di dunia kerja
Helicopter kurang memadai

Daftar Saran

Diklat Via zoom meeting harus lebih efisien tentang pengajar yang berhalangan langsung diberitahukan via media sosial,
Untuk sesi psikolog sebaiknya materi full motivasi dan itambah waktunya
Agar diperlengkap kembali untuk fasilitas praktek seperti pada pesawat helicopter
Lebih ditingkatkan terkait penyampaian materi yg lebih interaktif
Mohon kuesioner disesuaikan apabila pelaksanaan diklat dengan cara online
Pertanyaan di bagian B kurang tepat ditanyakan karena mengikuti melalui daring
Tolong buatn kuisisioner dengan kondisi diklat daring
Quisioner agar bisa disesuaikan.
Dibersihkan
Perlu ditambahkan instruktur yang sudah berpengalaman di dunia kerja
Agar kedepannya lebih banyak menyediakan pelatihan yang mendukung kompetensi Inspektur Penerbangan
Dipakukan pemeliharaan terhadap sarana pendidikan secara berkala
Perlu peningkatan sumberdaya manusia dalam pengelolaan laboratorium.
Peningkatan kapasitas internet dan pengembangan ruangan laboratorium
AGAR PERTANYAAN DISESUAIKAN BAGI PESERTA DIDIK YANG MELAKUKAN DIKLAT MELALUI DARING
Berkenan bapak ibuk untuk alumni poltekbang sby masih banyak yang belum dapat pekerjaan mungkin bisa di arahkan lagi
bisa memnaggil instruktur lain
segera menjadikan perhatian, karena diklat basic A2 di Indonesia , hanya di Poltekbang Surabaya
Perbaiki
Tingkatkan mutu dan layanan diklat yag lebih baik
LEBIH DI TAMBAH KERJA SAMA DENGAN PERUSAHAAN PENERBANGAN SUPAYA MAKIN BANYAK TAMPUNGAN UNTUK ALUMNI BEKERJA SETELAH LULUS
Semoga pelayanan perbaikan di asrama lebih baik.
Untuk materi yg sifatnya motivasi agar dibuat lebih komunikatif dan lebih melibatkan semua peserta
Untuk fasilitas asrama seperti AC kamar rekan saya dan jaringan internet harap lebih ditindaklanjuti guna kelancaran proses belajar mengajar. Terima kasih
Materi supaya bisa didownload oleh semua peserta sehingga peserta memiliki arsip buku pembelajaran
Lebih diciptakan kenyamanan di dalam kamar
Mohon ijin menyampaikan saran, mohon ijin mohon maaf sebelumnya, saya kurang mengetahui apakah untuk sistem penerimaan taruna baru tahun ini terdapat minimal umur untuk persyaratan masuk terutama pada jurusan LLU, mohon ijin jika belum, agar dapat dipertimbangkan untuk diberi batasan minimal umur agar pada saat taruna lulus dapat langsung diberi kesempatan untuk mendapatkan lisence dan kesempatan untuk mendaftar kerja
semoga kedepan lebih banyak dosen dari kalangan pendidikan (ekternal)

Lebih diciptakan kenyamanan di dalam kamar
Agar lebih di tingkatkan lagi sistem pelayanannya
Alangkah baiknya pihak kampus aktif mencari lowongan pekerjaan bagi alumni agar semua alumni dapat terserap di dunia kerja
Agar segera dilengkapi fasilitas praktek

4.5.4. Responden Pegawai

Daftar Keluhan

Masih adanya pegawai yang lupa mengumpulkan berkas perjalanan dinas setelah selesai melaksanakan perjalanan dinas, bahkan bisa lewat berbulan bulan.
Kurangnya tenaga laboratorium
Internet sering down
Sudah bagus perlu ditingkatkan lagi kedepannya
Hak yang diperoleh sering terlambat
Sarpras kurang terawat
Reward bagi peg hanya berdasar pd absensi bkn pd prestasi kerja
Sejauh ini yg saya keluhkan adalah sumbangsih saya sendiri yg kurang optimal
Kurangnya sosialisasi terkait peta jabatan dengan kompetensi yang dimiliki pegawai tsb
Peta Okupasi dan Beban Kerja
Sarana penunjang pendidikan diklas LCD harus siap digunakan
Masih belum dikenal luas oleh masyarakat
Laboratorium terbatas
Beberapa referensi khususnya yg berkaitan dg mata ajar sulit diperoleh
Belum adanya parkir kendaraan baik untuk roda 2 maupun roda 4 yang memadahi
Ada beberapa fasilitas kantor yg memerlukan pemeliharaan sayaang kalau hanya pembiaran
Kurangnya komunikasi yang positif dalam pelaksanaan kegiatan sehingga muncul gesekan dan ketersinggungan
Tidak ada
Kerjasama harus ditingkatkan
Pengarahan teknis per subag/ unit dapat dilaksanakan swtiap hari vua Online.
1. Minimnya pegawai/tenaga kontrak di beberapa unit tertentu, khususnya tenaga administrasi 2. Masih terdapat pegawai yg sdh menyelesaikan Diklat kompetensi, tidak ditempatkan pd unit kerja yg sesuai
Fasilitas ruangan kelas tidak terstandar semua. Belum adanya sistem kompensasi bagi pegawai yang mengerjakan tugas tambahan diluar tupoksi.
Beban kerja disesuaikan dengan jabatan
Fasilitas Pendingin di Lab Telekomunikas Sdh lama tidak beroperasi, hingga hari ini belum di respon.
Selama punya pemimpin dan atasan yang mengayomi, maka segala kebijakan dan perubahan yang terjadi, tidak mengalami kesulitan berarti
Sarana,prasarana dan teknisi utk lab sangat kurang
Penunjang prasana Taruna kurang di Asrama dan di kelas.
Pembagian beban kerja yang belum merata, penghargaan tidak sesuai dengan beban kerja
Kadang masih kurang koordinasi antar bagian
Penempatan pegawai ada yg blm sesuai dengan kompetensi
Tingkatkan remun
Masih perlu di tingkatkan perhatiannya dg hak2 pegawai
Internet

Selama pademi covid19 kita blm BS bertatap muka
Kurangnya beasiswa untuk bidang ekonomi
Ketersediaan kotak saran yg terpasang pada setiap unit masih dirasakan belum maksimal manfaatnya, perlu di perhatikan saran dan masukan dari konsumen kita terkait layanan kepada taruna.
Jika ada kendala di Asrama seperti air dan listrik, lama utk perbaikannya. Jam pelajaran Kosong.
Tuk sarana dan prasarana asrama taruna kalu ada keluhan hendaknya segra ada penanganan
Penekanan disiplin tentang budaya hemat energi masih sangat kurang.
Sejauh ini sangat bersyukur, poltekbang sby semakin baik.
belum ada keluhan selama bekerja di politeknik penerbangan surabaya
Jumlah pegawai banyak namun blm optimal dalam pelaksanaan TUSI

Daftar Saran

Sebaiknya para pegawai segera mengumpulkan berkas perjalan dinas setelah kembali masuk kerja agar segera dapat diproses.
Secara keseluruhan bagus
Prasana penunjang pekerjaan supaya ditingkatkan, dan remun kalau bisa ditambah lagi
Merubah mindset birokrat menjadi entrepreneur (BLU)
Dilakukan kembali pemetaan tunjangan dan jabatan, kesempatan mengikuti pendidikan dan pelatihan hampir tidak ada
Sarana dan prasarana kelas penunjang untuk setiap prodi perlu tingkatkan kualitasnya
Tingkatkan sarpras
Perlu di evaluasi lg
Tingkatkan keberadaan fasilitas yg sudah ada, agar menjadi lebih baik lagi.
Penilaian terhadap pegawai harus obyektif.
Semoga kedepannya lebih baik lg
Parameter ukur beban kerja pegawai bisa di tingkatkan akurasi nya, sehingga keadilan distributif semakin tinggi
Harusnya sebisa mungkin penempatan pegawai sesuai dengan bidangnya agar pegawai tersebut dapat berkembang sesuai dengan ilmu masing masing
Manajemen SDM BLU yg efektif
Terkait penunjang diklas harus semakin bagus
Lebih promosi lagi
Lebih ditingkatkan lagi kebersamaan nya
Komunikasi antara dosen dg manajemen perlu ditingkatkan
Kerjasama dg pihak? pengelola bandara perlu ditingkatkan
Dibuatkan tempat parkir yang bisa menampung seluruh kendaraan pegawai baik roda 2 maupun roda 4.
Tingkatkan koordinasi
Agar meningkatkan pemeliharaan fasilitas kantor
di sediakan parkir Mobil yang tertutup
Meningkatkan komunikasi yang positif, serta verifikasi terhadap setiap kegiatan yang dilaksanakan
Sudah baik dan Lebih di tingkatkan lagi untuk pelayanannya dan pengelolaan pegawai sesuai kemampuan pegawai
Perlu ditingkatkan

Sangat dibutuhkan pengarahan per subag/unit untuk evaluasi dan monitoring target pekerjaan harian, pekerjaan mingguan dan pekerjaan bulanan dari subag/ unit terkait.
Lebih sering lagi sosialisasi peraturan terbaru ttg kepegawaian dan dosen
1. Agar menempatkan pegawai/tenaga kontrak bagi unit yg tidak memiliki tenaga administrasi 2. Menempatkan pegawai yg telah mengikuti Diklat kompetensi pada unit kerja yg sesuai
Reward and punishment harus lebih ditegaskan lagi
Standarkan semua fasilitas kelas dan kaji ulang sistem kompensasi terhadap tugas tambahan yang sama sekali diluar tupoksi
Perlu dilaksanakan review dan revisi untuk instrumen yang digunakan untuk remunerasi pegawai dan instrumen BKD untuk dosen
Segera memperbaiki kerusakan fasilitas AC di Lab Telekomunikasi, utk menunjang kinerja praktikum dan penelitian
Right man on right place..
Jangan ganti pak direktornya ya
Semoga poltekbang semakin jaya di laga dan salam luna ija
Peningkatan Sarana prasana Taruna di tingkatkan.
Penambahan personil diperlukan pada unit yang beban/tugasnya yang lebih besar. Penghargaan atau intensif sebaiknya di laksanakan melalui penilaian beban kerja atau output kerja.
Lebih ditingkatkan lagi kerjasama, koordinasi & kolaborasi antar bagian
penempatan pegawai harus disesuaikan dengan kompetensi
Semua harus kerja keras
diadakan program peningkatan kompetensi pegawai secara online dan rutin pertahunnya
Perlu komunikasi lebih dg karyawan agar mengerti apa yg di inginkan oleh pegawainya
Untuk media PJJ kepada dosen bisa di beri fasilitas
Penempatan ruangan sebaiknya ditingkatkan .
Semuga pademi covid19 berakhir
Koordinasi dan kerjasama antar pegawai perlu ditingkatkan
Lebih ditingkatkan lg
Agar dapat tambahan personil sesuai tupoksi yang berkualitas serta mau bekerja dan bisa bekerja.
Perlu dilakukan kegiatan untuk menyamakan persepsi kepada seluruh pegawai Politeknik Penerbangan Surabaya agar seluruhnya memahami tujuan (visi dan misi) organisasi. Serta peran serta seluruh civitas akademika poltekbang Surabaya untuk meraihnya, bukan hanya tugas manajemen dalam mencapai tujuan tersebut.
Perubahan kepala unit yg lambat dim menangani masalah.
Harus adanya tehniisi yg piket malam
dalam masa pandemi saat ini diharapkan semua pegawai bisa saling membantu demi kelancaran semua kegiatan Poltekbang yaitu dengan tetap menjaga protokol kesehatan
Gencar mempromosikan budaya hemat energi. Masih banyak ditemui lampu2 dan AC2 yang menyala tanpa pemanfaatan. Keran air bocor dimana2. Dll.
Semoga semakin dan jauh lebih jaya. Aamiin.
Lanjutkan yang sudah terlaksana dengan baik
Perlunya penambahan sdm yg mempunyai kompetensi bid akuntansi dan IT
pelayanan terhadap pegawai sudah sangat baik sehingga perlu untuk dipertahankan
Perlunya evaluasi dan pengkajian penempatan pegawai di semua unit agar tepat sasaran

4.5.5. Responden Orang Tua

Daftar Keluhan

Untuk jalur reguler masih ragu dgn peluang kerja
Mhn bantuan dan perhatian nasib taruna yg jalur mandiri dan reguler untuk penyerapan kerja sehabis wisuda
Alhamdulillah semua sudah sangat baik
Dengan aturan yang berlaku di poltekbang Surabaya saya sebagai orang tua Taruni sudah puas karena peraturan tersebut sangat mendidik Taruni untuk disiplin dan berakhlak mulia
Komunikasi dengan pihak kampus sulit,tidak bisa dua arah
Sistem belajar kuliah saat ini kurang puas bagi anak taruna
Kurangnya kejelasan informasi mengenai waktu kepulangan taruna/i , kurang maksimalnya pelayanan klinik
mungkin keluhan saya dalam segi gizi setiap makan pagi, siang, dan malam menu makanannya sering kali telur dan tidak ada diberikan buah lain hanya semangka dan tidak diberikan susu.
Biaya untuk OJT terlalu tinggi
Mohon masalah kurang / blmTahu kedisiplinan hukumannya jgn ada kekerasan Fisik dr Senior2 / Kakak2nya.
Sarana dan prasarana makan taruna mohon ditingkatkan sanitasi dan hygien karena merupakan area yang high risk. Monitoring perlu ditingkatkan. Terima kasih.
biaya terlalu mahal
Gap senioritas yg berlebihan
Masalah makanan & keamanan di Barak krn banyaknya Taruna/ni yg kehilangan
Makanan
Apakah sudah standar gizi?
Informasi yang didapat orangtua yerlambat
Ada kekuatiran tentang ketersediaan lapangan pekerjaan setelah ananda lulus
BIAYA YANG TERLALU MAHAL
pemberian diit
Senior harus memberi contoh yang baik buat juniornya,tidak boleh melakukan kekerasan fisik yang tujuannya membuat anak - anak tidak betah dan anak kami harus di lindungi karna kami menitipkan,percaya dan Yakin poltekbang bisa melakukan itu
Sama sama mahal biayanya polbit sama regurel
Tdk aktif dulu dlm keg perkuliahan d kampus PTM sampai situasi kovid 19 aman
Agar kepala Prodi Komunikasi Penerbangan bisa lebih pro aktif untuk menjalin komunikasi dgn para wali/ ortu Taruna sehingga wali/ortu bisa mengetahui perkembangan / kendala yg ada di masing2 Taruna sbg evaluasi kpd para ortu/wali.
Kurang adanya komunikasi antara pihak kampus dengan wali taruna... Sehinga kami wali taruna belom faham betul arah tujuan pelaksanaan Dik yg terselenggara... Sampe sekarang masih bingung putra kami mau mengarah n menuju kemana...
\masalah makanan, ada keluhan dari para taruna tentang variasi menu dan jumlah makanan, kadang kalo makan di ruang makan barisan belakang sering tidak kebagian makanan terutama bila masih tingkat 1 mereka ga berani apa apa
Tingkatkan utk makan dan minum taruna taruni
Kurangnya pengawasan thd taruna/ni shg yg merasa senior se mena2 tdh juniornya. Begitu jg dg para pengasuh krg kooperatif thd taruna/i shg sering sekali terjadi pengambilan. Awalnya kita org tua tdk paham apa itu pengambilan setelah ada kejadian br kita paham. Bs di bilang pengambilam itu justru pembodohan bukan mendidik yg benar apalagi di era pandemi spt skrg ini dmana anak2 hrs dintuntut kondisi slalu VIT tp yg ada mlh rasa takut. Terus utk yg bertali di usahakan di adakan tes PSHYKOLOGI gunanya utk mengetahui tingkat emosional krn klu sy amati itu anak2 yg bertali jd berubah tdk ada rasa humanisnya sama sekali Apalagi yg sdh merasa senior aduuuhhhh bikin gemes

<p>Penanganan keluhan yang kurang cepat hingga menyebabkan kurang nyamannya putra saya selama melaksanakan pendidikan di poltekbang sby</p>
<p>pemberitahuan pengumuman sering terlambat dan terlalu mepet dengan hari kegiatan</p>
<p>Saya melihat selama ini sudah cukup bagus perihal program maupun kegiatan pendidikan yang ada pada poltek bang surabaya. Hanya kami orang tua murid melihat situasi dan kondisi seperti ini merasa kuatir terhadap masa depan anak kami dalam menempuh pendidikan di poltekbang surabaya terutama terkaid penempatan setelah anak kami lulus nantinya krn sy dapat info akhir akhir ini masih banyak senior anak kami LLU yg masih menganggur setelah lulus pendidikan...</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Asupan makanan tidak memenuhi standard 4 sehat 5 sempurna. 2. Kebersihan peralatan makan kurang baik 3. Adanya hal yang kurang penting sehingga mengganggu mental dan konsentrasi taruna/ni dalam proses belajar (sikap senior yang diluar batas). Padahal dari poltekbang sendiri program sudah bagus
<p>Saya menganggap wajar2 saja dan tidak ada masalah karena saya sdh terbiasa tp bagi yang belum terbiasa akan terasa sekali, terutama bagi para ibu2, demikian.</p>
<p>rangsum makanan kotak yang kurang memenuhi standar gizi, kapasitas barak saat ini tidak memungkinkan untuk phisical distancing.</p>
<p>Kalau mau menjenguk taruna / taruni sulit sekali walaupun itu pas libur tidak ada pembelajaran di kelas</p>
<p>Dimasa pandemi ini, ada tambahan anggaran utk tes covid. Untuk itu mohon kiranya kontrol dari pihak poltekbang utk mengurangi kegiatan yg tidak urgent.</p> <p>seperti kegiatan fisik dimalam hari oleh senior. semoga bisa dihindari sementara waktu. sebab sementara belum ditemukan vaksin, maka satu satunya cara ada menjaga imun dn stamina. apabila stamina tidak fit, tentu sangat besar pengaruhnya pada fisik hingga mudah tertular dn menjadi cluster.</p> <p>mohon kiranya ini diperhatikan.</p> <p>Maturnuwun.</p>
<p>Banyak barang atau keperluan yang tidak di tanggung atau di koordinir oleh kampus</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1.tentang kekerasan yg dilakukan oleh senior ke junior yg seharusnya tdk ada krn poltekbang bukan pendidikan militer, tp tindakan yg dilakukan senior melebihi tindakan militer ini bkn tindakan mendisiplinkan akan ttp lbh ke tindakan turun temurun utk balas dendam contoh pengambilan marching, talikur, kenaikan tingkat dll, skrg bkn eranya sprti ini lg!!! Sy sbg tentara sangat kaget dg tindakan kekerasan yg dilakukan senior disini 2. pengasuh tdk ditakuti tetapi senior lebih ditakuti kenapa kok seperti itu seharusnya pengasuh yg lebih ditakuti 3. setiap perubahan tingkat at yg lain selalu ada clearan/tindakan dr senior sedikit sedikit ada tindakan senior
<p>Tdk ada keluhan hanya lebh pertahankan kedisiplinan tanpa menerapkan kekerasan baik dr pembimbing pembina atau pendamping di lingkungan kampus</p>
<p>Tentang senior terhadap juniornya jangan semena-mena. Pengasuh harus kooperatif terhadap taruna terutama tentang pengawasan. Tentang pengambilan serta clearan yang tidak jelas</p>
<p>Rindu orang tua krn tempat yg jauh</p>
<p>Transparasi biaya yang kadang masih membingungkan</p>
<p>Biaya pendidikan mahal</p>
<p>Pemberitahuan tentang LLWE sering tdk tepat, shg ortu bingung ketika akan jemput Taruna</p>
<p>Pemberitahuan tentang LLWE sering tdk di beritahukan ke orang tua Taruna</p>
<p>Biaya pendidikan masih terasa mahal</p>
<p>Masih ada nya barang2 Taruna yg hilang...mohon di tindak lanjuti</p>

Tolong utk OJT pertama sdh jauh, mestinya OJT kedua didekatkan. Untuk pembayaran biaya agar lebih transparan, dan memproporsionalkan jalur diterima nya taruna. Masak kok polbit sama reguler tdk perbedaan biaya???? Tolong menjadi perhatian pihak kampus jg, apabila ada taruna weekend utk jadwal keluar asrama agar lebih tertib dan pasti, kasihan ortu yg mau jemput.
susah nyari pekerjaan
telatnya pemberian informqsi
Biaya terlalu tinggi
Biaya semester yg mahal
Utk saat ini kami rasa cukup dalam pelayanan dari lembaga
Informasi yang diterima sering berubah ubah
Terlambat nya informasi tentang OJT
peraturan tertulis dan tidak tertulis kurang efektif
Krn pandemi..pihak kampus kurang maksimal mantau taruna
SAMPAI DENGAN SAAT INI BELUM ADA KELUHAN APAPUN, SEMOGA TERBAIK UNTUK SETERUSNYA.👍
Penyampaian informasi dari kampus kurang baim
Kurang baik
Pada saat kami mendapatkan info ttg tagiihan biaya pendidikan, kami tdk bisa secara langsung melakukan pembayaran melalui virtual account (harus nunggu agak lama baru bisa dibayar).
Dengan belajar online banyak kekurangannya
SERINGKALI INFORMASI TDK DISHARE LANGSUNG VIA GRUP ATAU MEDIA TDK CEPAT UPLOAD
Mengapa cuma sedikit putra putri asli Papua Yg bersekolah di POltekbang ini
biaya kuliah kalau bisa mohon dikurang.
Taruna/taruni yg telah lulus msh banyak yg belum mendapat kerja perlu koordinasi antar poltekbang dlm hal penerimaan taruna sehingga para lulusan cepat dapat kerja
1. Ketepatan waktu keluar saat pesiar tidak seperti yang di infokan, sehingga orang tua menunggu terlalu lama diluar, 2. Seharusnya harus ada pembenahan lokasi penjemputan orang tua, terhadap taruna taruni.
Kurang efektif dibidang kreatifitas anak2 karena padatnya aktivitas
Jarang dapet info
Penyampaian informasi dari pihak manajemen kepada orangtua kurang cepat
Info jadwal apel pelepasan pada saat keluar kampus kadang kala tidak tepat waktu
Dengan adanya pandemi covid ini menurut pembelajaran kurang efektif,terutama yg materi bagian praktikum.Krn nanti hub dg saat OJT.Takutnya nanti waktu OJT anak anak kurang trampil dlm bekerja.
Utk makanan anak anak minta tolong agak di tingkatkan lagi menu yg bervariasi agar tdk bosan.
Mohon di ciptakan suasana yg nyaman di kampus agar anak anak bisa merindukan kembali ke kampus,hal ini berhubungan dg sikap senior yg galak,mencari cari kesalahan shg sampai junior di hukum.
Klau dosen semua baik baik, pinter dan profesional banget.Sikap senior yg perlu di bimbing lagi agar tercipta suasana belajar yg nyaman,semangat dan optimal dalam belajar.TARUNA JANGAN DIHANTUI RASA TAKUT ,shg tdk konsen belajar.
Aturan yang kurang efektif
Kebersihan ruang makan, kebersihan tempat makan dan alat makan, nasinya keras susah untuk di cerna, gizi kurang seimbang.
Sebaiknya diperhatikan
1.fasilitas
2.pengawasan taruna dari kekerasan senior
3.pemilihan tempat ojt disesuaikan dengan keamanan dan kelayakan

<p>Sebaiknya diperhatikan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.fasilitas 2.pengawasan taruna dari kekerasan senior 3.pemilihan tempat ojt disesuaikan dengan keamanan dan kelayakan
Akan lebih baik apabila uang semester mendapat potongan biaya mengingat kondisi covid saat ini.
Biaya yang semakin mahal apalagi melihat kondisi pandemi seperti ini
Makanan blm memenuhi 4 sehat 5 sempurna
Dengan adanya pandemi anak kita tidak ada praktek
Seringnya informasi yang diberikan secara mendadak
KOMONIKASI DENGAN ANAK KADANG AGAK SULIT
Informasi tentang jadwal week end taruna kurang pasti, kadang wali taruna menunggu agak lama
tidak ada keluhan dan sangat puas anak saya bisa bergabung dan dididik di kampus ini
Tidak bisa berkomunikasi dengan orang tua selama WEKEND
Menu makanan taruna perlu di tingkatkan.
Tidak ada keluhan, dengan aturan disiplin yang tinggi akan membentuk mental yg disiplin yang bertanggung jawab karena tugas yg akan diemban nantinya sangat berat.
Untuk sekarang alhamdulillah belum ada keluhan
Politekbang Surabaya Secara keseluruhan sudah Baik Namun Kami selaku orang tua / Wali Siswa Mengharapkan ke Depanya Politekbang Surabaya lebih Baik lagi dalam melaksanakan Pendidikan kepada Anak kami sehingga bisa lebih Profesional seperti apa yg diharapkan dalam Tuntutan pekerjaanya ..sehingga Kualitas anak didik Poltekbang surabaya bisa diperhitungkan di Dunia penerbangan indonesia..sukses slalu ubtuk Poltekbang Surabaya jaya di Udara. 🙏🙏🙏🙏🙏
Pembelajaran /kuliah dengan metode zoom kurang maximal.
Selama di Asrama yg di keluhkan anak2 adalah kamar mandi..
Pengawasan dari pengasuh lebih ditingkatkan lg
Tak ada keluhan, karena ketika anak saya tanya tak punya masalah ketika di kampus. cuma ketika ada postingan ada kekerasan di kampus walaupun itu bukan anak saya , saya juga ikut khawatir dengan keselamatan anak saya walaupun tak tau kebenarannya.
Pembiayaan tiket pesawat sebaiknya diberikan pada saat anak2 sebelum berangkat OJT
Biaya yang sangat mahal
Mohon diperhatikan taruna junior dari senior nya
merasa khawatir setelah lulus langsung kerja apa tidak
Biaya bagi kami yg kurang mampu
Biaya pendidikan biSa ndak dikurangi
mohon izin menyampaikan pada masa pandemi saat ini biaya kuliah sebaiknya potongan SPP dan uang makan disesuaikan dengan kondisi sekarang karena taruna kuliah online di rumah (biaya makan dll) ditanggung ortu di rumah.. sebaiknya biaya kuliah disesuaikan setidaknya biaya dipotong 50% karena taruna di rumah 3 bln.. selama pandemi ini hanya dipotong 3 jt.. jadi ortu bertanya-tanya tentang penggunaan uang pembayaran utk apa saja???
selain itu nilai taruna per semester sebaiknya ortu juga dikirim hasil nya biar bisa mengetahui perkembangan anak.. karena terkadang anak kurang terbuka ttg nilai kpd ortu
<ol style="list-style-type: none"> 1. jam kepulangan/pesiar kurang pas 2. terkesan banyak kegiatan non akademis seperti konser musik yang mengundang artis aau grup musik, dll
Biaya pendidikn terlalu mahal
Sering telat menerima informasi
Pelajaran lewat online kurang efektif
Biaya pendidikan yang menurutnya saya kok tinggi Padahal sekolah ini adalah sekolah kedinasan di bawah Departemen Perhubungan
untuk fasilitas komunikasi terutama jaringan internet agarebih memadai lagi untuk mencari ilmu

Sangat puas dengan program pendidikan yg sudah diterapkan selama dalam menempuh pendidikan di POLTEKBANG
Selama ini sering saya mendengar perlengkapan taruna/i yang hilang, kira kira apa tindakan dari pihak POLTEKBANG SBY supaya hal ini tidak terjadi lagi
Susah mendapat izin khusus
Komunikasi antara management POLTEKBANG dengan orang tua wali murid kurang transparan
Biaya laundry yg sebenarnya anaknya tdk memakai jasa laundry kenapa tetap di bebankan
Untuk disiplin perlu dipantau sehingga tidak ada yang mengambil barang taruna lain

Daftar Saran

Dibantu mencari kerja setelah lulus khususnya reguler
Mhn dpembukaan prodi jalur mandiri dan reguler sesue kebutuhan penyerapan tenaga kerja... Sehingga dipastikan hasil wisuda bisa diserap oleh instansi yg terkait terima kasih
Menambah kegiatan ibadah keagamaan sehingga terbentuk keimanan yg kuat dlm kehidupan kedepanx
Kalau bisa di asrama poltekbang Surabaya di adakan pengajian bersama minimal 1 Minggu sekali bagi umat muslim
Poltekbang lebih terbuka kepada wali taruna
Kami org tua berharap di masa pandemi ini (covid 19),makanan lebih di perhatikan untuk dan demi kesehatan taruna/taruni.
Lebih meningkatkan kualitas
Perlu diberikan pendapat murid tentang cara belajar online saat ini supaya mereka lebih paham dalam belajar online ini seperti belajar yg dikelas
Lebih ditingkatkan apa yang masih belum maksimal
Saran saya agar untuk agama yang non muslim diberikan tempat tersendiri untuk beribadah maupun untuk tempat menyimpan alat kerohanian.
Supaya tidak ada kekerasan fisik maupun sikis di poltekbang
Lebih bijaksana bisa diganti Bersih2 / Merawat Taman mungkin lebih Manusiawi.mhn ma'af.
Poltekbang mantab luar biasa.
mohon biaya diturunkan
Fisik penting , tetapi kematangan fsikis jauh lbh penting ,untuk pada dunia kerja yg membutuhkan kesabaran dan ketelitian..
Tidak ada
Mohon utk peningkatan mutu makanan & peningkatan keamanan di Barak
Mohon pertimbangan untuk makanan dan sebisa mungkin di tambah dengan snack
Adanya media informasi yang didapat orang yang cepat
Agar semua aspek lebih di tingkatkan lagi agar menjadi taruna yang yg sesuai dengan 5 citra manusia perhubungan
Ada tambahan mata kuliah kewirausahaan, agar Taruni yg non polbit tetap survive setelah lulus dan belum terekrut bekerja
BIAYANYA TOLONG DI RINGKANKAN, MASA MASIH MURAH STPI CURUG
prasmanan
Tiap malam perlu dilakukan kontrol dari poltekbang kondisi asrama anak - anak kami,agar tidak terjadi pengambilan dari senoir yang tidak jelas tujuannya apa.
tidak ada saran,karena kami orang tua bangga anak kami mendapat pendidikan yg luar biasa,lebih lagi perhatian dan kasih sayang dari seluruh civitas academica Politeknik Penerbangan Surabaya.
Tidak ada saran, yg ada ucapan terima kasih buat seluruh Dosen dan staf dalam mendidik anak kami dengan dedikasi yg tinggi dan penuh kasih sayang, Tuhan memberkati semua
Terjangkaukan lagi uang sppnya

Mempermudah komunikasi antara siswa, orang tua dan pihak kampus
Lebih ditingkatkan lagi untuk program pendidikannya
Harapan kami sbg wali taruna agar diberikan informasi arahan tujuan DIK yg diselenggarakan. Serta informasi kompetensi para taruna yg diharapkan untuk menuju masa depan para taruna...kami sebenarnya memohon INFO perkembangan putra kami dalam melaksanakan DIK di POLTEKBANG SBY
- Taruna / Taruni yang masuk bukan dari pola pembibitan setelah tamat jangan sampai menganggur
Katering masa kontrak harus dibatasi biar tidak ada permainan anggaran menu makanan. Penerimaan calon Taruna harus Transparan
Perlu pengawasan dan pengaturan di ruang makan agar semua kebagian
Utk yg sdh lulus mohon utk dijembatani mencari tempat kerja yg sesuai bidangnya
<ol style="list-style-type: none"> 1. Sebisa mungkin hrs menghilangkan tradisi KEKERASAN baik fisik, maupun pesyhis serta PENGAMBILAN dan clearan yg tidak jelas skrg bukan jamannya lg krn akan bikin pembodohan thd anak . 2. Peningkatan pengawasan dr pengasuh thd taruna/i. 3. Smoga saran dr para wali taruna/i dipertimbangkan krn itu yg jd beban ortu selama ini 4. Trimakasih dan salam sehat selalu...
Lebih diperhatikan lagi penanganan keluhan terutama pada laporan tentang fasilitas barak dan BARANG HILANG
<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan kualitas pendidikan poltekbang sby dgn memberikan kursus tambahan kepada siswa guna bisa berkompetensi di dunia kerja. 2. Perlu kirannya poltekbang bekerja sama dengan perusahaan swara pertambangan atau luar negri yg membutuhkan lulusan LLU untuk bisa bekerja di dalam negri maupun luar negri jika dirasa keb tenaga LLU di dalam negri Sdh menumpuk. 3. Menghentikan sementara prigram LLu sd lulusan Llu bisa terserap terlebih dahulu di dunia kerja.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Asupan makanan yang diberikan ke taruna / ni lebih sehat dan bergizi 2. Peralatan makan harus bersih karena akan berdampak pada kesehatan taruna /ni 3. Diberikan pengarahan yang berkelanjutan kepada taruna / ni supaya tegas tapi beradab. Adapun hukuman atas kesalahan adalah biasa selama bersifat mendidik dan terarah
<ol style="list-style-type: none"> 1. Agar menejemen harus segera bertindak apabila ada indikasi tindakan2 diluar batas kemampuan, karena tidak semua taruna/i punya mental dan fisik yang sama. 2. Musim pandemi tahun ini bisa dijadikan catatan dan pengalaman sebagaimana banyak sekali taruna/i yang terpapar sehingga banyak keluarga yg menjadi cemas dan shoc. 3. Pihak menejemen agar selalu memantau perkembangan taruna/i yang sedang OJT terutama di daerah kepulauan. terimakasih
<p>untuk nasi agar di tambah porsinya, lauk dan sayur yg bukan siap saji saja(bukan rolade, cornet atau nugget), tapi lebih ke makanan yg sehat dan fresh.</p> <p>untuk sementara waktu saat ini mohon taruna2 LLU saat ini yg msh belajar di pisah dan tidak jadi satu barak, agar memungkinkan untuk jaga jarak di masa pandemi ini.</p>
Makin ditingkatkan layanan, informasi dan komunikasi thdp ortu taruna-i .. #poltekbangsby #mboisrek 🤔👉
Kalau ada pengumuman masalah yang berhubungan dengan taruna/taruni dimohon untuk langsung diberikan ke orang tua / wali murid agar cepat dipahami oleh orang tua sehingga orang tua tidak cemas dan kuatir
upayakan kerjasama dengan lembaga atau perusahaan sponsor utk penyediaan vitamin, probiotik atau apa saja secara berkala.
sehingga terjadi mutual simbiolism dg poltekbang dan bernilai manfaat utk seluruh penghuni poltekbang.
Celana panjang taruni wanita. mohon diubah menjadi mdl wanita pot maupun saku celana karna yg dipakai sekarang sama dgn mdl laki2. trimakasih. Juga tas jijing untuk pesiar jijingnya ditaruh samping supaya bila berjalan tidak membentur kaki /paha yg sekarang itu ditengah jingannya bila dibawa jalan membentur paha. Apalagi isinya penuh.
Demikian 🙏🙏

Lebih mempersiapkan dan menyesuaikan untuk ke lapangan kerja yang akan ditanggung jawab masing2 taruna
Lebih memperhatikan biaya keperluan taruna
Berharap sekali semua alumni Poltekbang tersalurkan dalam mencari kerja
Asrama AC kurang
Mohon mungkin bisa dipertimbangkan untuk menjadi prodi DIV
<ol style="list-style-type: none"> 1. Sebisa mgkin utk bisa memutus mata rantai kekerasan yg dilakukan senior 2. Mhn utk menu makan sesuai standart gizi dan lbh bervariasi 3. Utk meningkatkan gizi para taruna taruni utk diijinkan ke kantin dr tingkat 1-3 4. Sekarang bkn jamannya braso atribut trlalu menyita waktu mhn utk pembagian atribut sdh di crome supaya tdk braso lg 5. Selama pandemi barak diijinkan utk membuka ventilasi dan isi barak sesuai dg protokol kesehatan 6. Mhn utk taruna taruni diwajibkan utk berjemur krg lbh 15-30 menit
Lebih ditingkatkan apa yg sdh berjalan karena melihat perkembangan disiplin dr anak saya...yg biasa2 saja menjadi lbh disiplin dan lebih meningkat rasa empati dgn sesama...
Saat mengirimkan informasi penting jangan terlalu mendadak misal perubahan kembali ke kampus soalnya kami dari luar pulau jawa..terimakasih
cukup baik
Semoga semua lulusan khususnya LLU cepat dapat panggilan kerja sesuai bidangnya
semakin ditingkatkan ilmu yang di dapatkan oleh taruna dan taruni
Cukup
<ol style="list-style-type: none"> 1.penghapusan tradisi kekerasan baik fisik maupun mental 2.pengasuh harus ditingkatkan pengawasannya terhadap taruna 3.tes psikologi bagi yang bertali supaya tidak semena-mena dengan junior 4. Setelah lulus pendidikan dari poltekbang harus ada kepastian kerja 5. Seharusnya ada beasiswa bagi taruna/i yang berprestasi .
Semoga selalu mentaati aturan kampus'disiplin dan bertanggungjawab
Tetap semangat
Biaya dijelaskan dari awal, dan setiap pembayaran untuk kepentingan apa saja
Dipertimbangkan lg untuk menurunkan biaya pendidikan
Pemberitahuan seharusnya di umumkan sehari sblm LLWE dan tepat waktu, shg ortu tdk banyak waktu untuk menunggu d luar kampus
Tingkatkan terus mutu dan kualitas poltekbang surabaya
Pemberitahuan tentang LLWE seharusnya di beritahukan pada ortu sehari sblmnya, shg ortu bs mnjemput Taruna, dan waktunya tepat, tidak berubah2, Taruna d beri kelonggaran untuk membawa hp, tp d gunakan saat akan ada liburan atau pesiar
Sebaiknya biaya pendidikan diturunkan sekitar 20 %
Mohon.untuk siraman rokaninya di perbanyak .agar anak2 dlm menghadapi kehidupan tanggung ..karena mempunyai pondasi yg kuat.
Krn pendidikan POLTEKBANG menerapkan kedisiplinan harap di telusuri pakaian seragam junior yg di ambil senior nya
Krn pendidikan POLTEKBANG menerapkan kedisiplinan harap di telusuri pakaian seragam junior yg di ambil senior nya
Agar keluhan tersebut diperhatikan
semoga lulusan poltekbang semuanya bisa langsung kerja
mempertepat pemberian informasi
Kalau bisa spp diturunkan
Biaya semester mohon di perkecil
Kami mohon utk penyediaan logistik agar pemenuhan gizi semakin ditingkatkan mengingat saat ini sedang masa pandemi
Ikuti Program yang sudah ditentukan
Mohon informasi yang tepat terutama waktu week end

Mohon informasi ttg biaya pendidikan secara transparan (rincian)
Alangkah lebih baik, jika melaksanakan OJT di tempatkan sesuai dgn domisili Taruna/i. Jika tidak memungkinkan, setidaknya, yang ada sanak saudaranya.. Agar lebih memudahkan proses pemantauan OJT dan mengurangi biaya pengeluaran selama masa OJT dilaksanakan. Mohon di pertimbangkan untuk OJT selanjutnya. Terimakasih
lebih di tingkatkan lagi dalam mengelola peraturan serta transparansi dalam urusan administrasi dan fasilitas
Perlu digistkn manajemen waktu n lebih disiplin
APA YANG TELAH MEMENUHI KEPUASAN DIPERTAHANKAN, YANG BELUM MEMENUHI KEPUASAN KIRANYA DITINGKATKAN. UNTUK LEBIH MEMBERIKAN PELUANG KERJA TERUTAMA BAGI TARUNA LULUSAN REGULAR DAN MANDIRI. 🙏
Semoga cara penyampaian informasi dari poltekbang dapat lebih di perbaiki
Tolong di perhatikan menu makanya para Taruna dan Taruni agar sesuai empat sehat lima sempurna trima kasih.
Tolong di perhatikan menu makanya para Taruna dan Taruni agar sesuai empat sehat lima sempurna trima kasih.
Tolong menu makanya para Taruna dan Taruni di perhatikan yg sesuai empat sehat lima sempurna trima kasih
Lebih baik lagi
Untuk lebih ditingkatkan lagi dimasa-2 yg akan datang. Informasi pasca pendidikan memasuki dunia kerja menuurut hemat kami sangat dibutuhkan bagi anak diidik, mengingat blm tentu semua siiswa berkesempatan melanjutkan ke jenjang pendidikan yg lebih tinggi, syukur-2 ada program sebagai upaya utk menempatkan anak didik ke dunia kerja bagi mereka yg lulus dan pingin bekerja lebih dulu.
Secepatnya kembali belajar kembali dg kondisi normal
MOHON KIRANYA TERKAIT INFORMASI, PENGENDALI SGR INFO KE GRUP MASING2 PRODI MELALUI SALAH SATU ORANG TUA YG DITUNJUK
Mohon di perhatikan putra putri Papua yang bersekolah di Poltekbang ini,,,,, kan di Papua paling banyak menggunakan transportasi udara.
agar lebih diawasi lebih ketat lagi dikampus baik di jam kuliah maupun di luar kuliah biar tidak terjadi penganiayaan dari senior junior.
Semoga dpt di cari terobosan sehingga para lulusan cepat dapat kerja/mendapat peluang kerja yg lebih luas terima kasih.
1. Diadakan komunikasi secara rutin, antara poltekbang dengan orang tua paling tidak triwulan sekali, 2. Harus ada pergantian desain tas kuliah dan pesiar, karena menurut kami kurang efektif untuk digunakan taruna taruni, 3. Manfaatkan tempat parkir yang ada di sekitaran, untuk lokasi penjemputan (koordinasi dengan instansi terdekat)
Mohon dengan hormat kepada pemangku jabatan POLTEKBANG Surabaya, taruna/i POLTEKBANG apabila telah selesai menjalankan pendidikan supaya di beri kemudahan untuk segera di tempatkan di bandara Internasional. Besar harapan kami semoga bapak pemangku jabatan bisa mengabdikan apa yang menjaei harapan kami. Terimakasih atas perhatiannya. Mohon maaf atas segala kekurangan, suwun.
Diberikan waktu luang dan fasilitas penunjang tuk mengembangkan kreatifitas anak2
Cukup
Perbaiki sarana prasarana asrama
Harus lbih baik lgi
Informasi dari pihak manajemen kepada orang tua mohon ditingkatkan
Mohon untuk info jadwal pelepasan dan pelaksanaannya toleransi waktu tidak terlalu lama Terima kasih.
Perlunya bimbingan pada senior utk bersikap yg baik ,kasih sayang dan bersahabat.Jangan pernah ada lg sekolah kedinasan yg identik dg kekerasan.KEBAIKAN AKAN SELALU DI KENANG,SEPANJANG MASA,TP KEKERASAN HANYA AKAN MENIMBULKAN DENDAM DAN AMARAH

mengatur kembali aturan yang efektif
Taruna identik dengan kedisiplinan, tolong d tinjau ulang, terimakasih
Mohon di perhatikan Meningkatkan kebersihan dan untuk makan kalau bisa 4 sehat 5 sempurna.
1.lebih diperhatikan lagi taruna junior agar menghapus tradisi 2.peninjauan tempat ojt sehingga tidak terlalu pelosok 3.diperhatikan tentang keamanan siswa khususnya di era pandemi ini
1.lebih diperhatikan lagi taruna junior agar menghapus tradisi 2.peninjauan tempat ojt sehingga tidak terlalu pelosok 3.diperhatikan tentang keamanan siswa khususnya di era pandemi ini
Mudah mudahan poltekbang surabaya ke depan semakin jaya
Semoga ada pengurangan untuk biaya pendidikan
Makanan lebih diperhatikan utk gizi taruna
tidak ada
Tetap ada praktek susulan,demi mengingat pentingnya keterampilan bagi mereka
Semoga kedepannya untuk pemberian informasi lebih diperhatikan agar tidak mendadak, terimakasih
Untuk dosen pengajar mata kuliah khususnya banglan/konstruksi landasan kami harapkan yg punya pengalaman dibidang tersebut, mengingat terapan dilapangan nantinya menjadi sangat diperlukan , terima kasih.
Agar semua aspek lebih di tingkatkan lagi agar menjadi taruna yang yg sesuai dengan 5 citra manusia perhubungan
SEMOGA ADA MEDIA YANG BISA MENYAMPAIKAN KONDISI ANAK WAKTU DIKAMPUS
Mohon untuk membuka program D4 TNU
Kami menyarankan, kalo ada jadwal taruna week end, mohon pastikan jam keluar kampus dengan tepat.
semoga kedepannya POLTEKBANG Surabaya semakin maju dan berkembang
Alat komunikasi selama weekend siswa diperbolehkan pegang HP AGAR BISA BERKOMUNIKASI DENGAN ORANG TUA UNTUK MELEPASKAN RINDU
Untuk Menu makanan taruna dan taruni diruang makan agar di tingkatkan baik dari segi rasa dan variasi menu.
Biaya sekolah bisa ditinjau kembali
Lebih ditingkatkan lagi sarana dan prasarana menjadi sebaik mungkin
Semoga kedepan Politekbang Surabaya bisa lebih Transparan dalam hsl Biaya pendidikan dan terutama masalah Menu makanan siswa yang akan datang. Serta lebih Disiplin dan Waskat (Pengawasan Melekat) pada Senior dan Yuniior sehingga tidak ada kekerasan di dalam dunia pendidikan ,Namun yetap Menjaga Herarki antara Yuniior dan senior dgn tindakan yg lebih Mendidik.dan Terarah Smoga Poltekbang Surabaya selalu jadi Pelopor dan Lulusan yg di banggakan alumnya erta diperhitungkan oleh Dunia penerbangan.terimakasih..Jaya slalu poltekbang Surabaya
Semoga pandemi covid 19 segera berlalu.. Sehingga pembelajaran/ perkuliahan bisa kembali normal..
Untuk kedepan spy ada perbaikan.
tetap dipertahankan
Penambahan personil pengasuh agar Taruna Taruni merasa lebih aman dan nyaman
Mohon kalau ada pemberitahuan jangan terlalu mendadak mengingat saya jauh diluar pulau agar bisa mempersiapkan segala sesuatunya dan mhn kalau ada yg perlu disampaikan orang tua
Dengan tidak mengurangi rasa hormat bisa wapri serta menu makan taruna juga menjadi prioritas
Mendiplinkan anak itu sangat penting, tapi tidak harus dengan kekerasan terutama dari kakak tingkat....mohon maaf jika ada salah stau kursng berkenan .
Media komunikasi dari Poltekbang dengan orang tua harap lebih intensif (dipermudah)
Semoga poltekbang makin sukses dan maju
Hasil nilai setiap semester mohon orang tua diberi tembusan

Di ringankan biayanya
Semoga poltekbang semakin maju dan sukses
Pengawasan diperketat
Mohon ditingkatkan lagi mutu pendidikan di poltekbang
PERKULIAHAN SUDAH BAIK, LEBIH DITINGKATKAN LAGI
SEMOGA KEDEPANNYA DAPAT MEMBERIKAN PROGRAM SESUAI KEBUTUHAN DI LAPANGAN KERJA
dg biaya yg ckup tinggi seharusnya lulus langsung mendapat pekerjaan sesuai prodinya masing2
Pengawasan diperketat
Jgn terlalu berlebihan dlm dlm segala hal...
Kalau bisa lulus sampai Diploma 4
utk alumni msh banyak yg blm bekerja secara merata sebaiknya pihak POLTEKBANG lebih komitmen utk bisa menyalurkan alumni POLTEKBANG agar bisa langsung bekerja sesuai dg keahlian dan keterampilan yang dimiliki selanjutnya pada saat pandemi, konsumsi nasi kardus yg diberikan pd taruna nasinya keras (kering) sebaiknya nasinya di berikan pada saat mau di bagikan ke taruna, agar msh hangat saat dikonsumsi serta makanan sesuai dengan gizi yg dibutuhkan taruna.. karena pada saat pandemi perlu gizi yg tinggi agar selalu sehat dan bisa beraktifitas selama pandemi sebaiknya taruna diperbolehkan utk membawa hp karena dg kejadian kmrn (banyak yg positif) agar bisa langsung komunikasi dg ortu di rumah.. jika surabaya msh rawan pandemi dan banyak yg positif sebaiknya proses pembelajaran dilaksanakan di rumah
1. jam keputungan/pesiar sebisa mungkin pagi hari agar bisa memaksimalkan waktu yang tersedia
2. memaksimalkan kegiatan praktek/laboratorium, walaupun mengadakan acara hiburan/non akademis bisa menggali potensi non akademis taruna/taruni
Lebih ditingkat lagi fasilitasnya. terima kasih
Kerjasama pembiayaan dengan perusahaan
Mohon apabila ada undangan atau informasi apapun untuk orang tua bisa langsung disampaikan melalui telpon atau wa orang tua karena taruna/taruni selama pendidikan tidak diperkenankan membawa hp, jadi terkadang orang tua telat untuk menerima informasi dari taruna yang bersangkutan. Terimakasih
Agar lebih bisa meningkatkan persiapan taruna taruni yg mau lulus untuk kesiapan kerja
Semoga Teknik pembelajaran lebih di tingkatkan lagi kualitas nya
Mohon di Pertimbangkan keluhan di atas
untuk media komunikasi agar lebih di kembangkan ke arah yg lebih bermanfaat. bukan untuk bermain game di dalam asrama
Terus lanjutkan dengan program yang sudah dijalankan selama anak-anak kami menempuh pendidikan Diklat di POLTEKBANG saat ini
Keep the best
-Peningkatan dalam era digital agar bisa bersaing di era modern. -Perbanyak praktek/ojt sehingga Taruna/Taruni mampu menerapkan secara langsung ilmu yg didapat.
Terima kasih
Poltekbang Surabaya... mbois rek
Saran agar izin khusus tidak diribetkan untuk perizinan.
Meningkatkan komunikasi dengan orang tua wali murid
Semua sudah baik agar di pertahankan dari aspek keseluruhan
Semoga Poltekbang lebih baik lagi di masa yang akan datang
Agar lebih terjamin kerja lagi saat lulus nanti
Pengawasan ditingkatkan sehingga taruna tidak sering kehilangan
Kepala Prodi Komunikasi penerbangan diharapkan bisa meningkatkan adanya jalinan komunikasi melalui media sosial Wa dari masing2 Ortu / Wali Taruna.

4.5.6. Responden Pengguna Lulusan

Daftar Keluhan

Pemahaman detqil pekerjaan miasl pembuatan RAB
Taruna Lulusan Politeknik Surabaya masih ada yg belum bekerja sesuai bidang/kompetensinya masing masing dan belum terserap secara maksimal di instansi yg memang membutuhkan sehingga perlu disusun/dibuat rencana selain pola pembelajaran jg bagaimana mereka setelah lulus bisa langsung bekerja sesuai dengan jurusan masing masing
Analisa terhadap suatu permasalahan terutama peralatan masih kurang
Taruna Lulusan Politeknik Surabaya masih ada yg belum bekerja sesuai bidang/kompetensinya masing masing dan belum terserap secara maksimal di instansi yg memang membutuhkan sehingga perlu disusun/dibuat rencana selain pola pembelajaran jg bagaimana mereka setelah lulus bisa langsung bekerja sesuai dengan jurusan masing masing
Perlunya dibekali lulusan politeknik dengan kemampuan bahasa inggris
Tingkatkan literasi siswa
Sangat jarang bertanya, kebanyakan main Gadget
Kurang dalam ilmu dasar dan terapan
Analisa terhadap suatu permasalahan terutama peralatan masih kurang

Daftar Saran

Diberikan materi sesuai dengan bidang pekerjaan biar lebih tepat sasaran..khusus bangland
Agar lebih banyak pemahaman tentang keagamaan dan pembentukan disiplin, etika, pola pikir serta loyalitas yang nantinya bisa bermanfaat dalam dunia kerja nyata
lebih ditingkatkan lagi pendidikan dan pembekalan di bidang IT
Tingkat pembelajaran
Tetap tingkatkan kemampuan
Dipertahankan dan lebih ditingkatkan
Tingkatkan teamwork
Kemampuan dan kecepatan dalam memecahkan masalah supaya bisa lebih di tingkatkan demi efisiensi waktu
Terimakasih
Sepanjang yg saya tahu, lulusan rata2 sangat baik, adaptif, dan aplikatif... Mohon dipertahankan
Dari kurikulum dan materi pembelajaran di kampus masih ada yang belum meng cover utk di lapangan pekerjaan, maksudnya lulus dari kampus mungkin lulusan belum dibekali 100% materi yang real akan ditemui di lapangan pekerjaan
Agar terus dapat meningkatkan mutu dan kualitas lulusan
Materi perencanaan dan inovasi perlu ditingkatkan
Agar lebih banyak pemahaman tentang keagamaan dan pembentukan disiplin, etika, pola pikir serta loyalitas yang nantinya bisa bermanfaat dalam dunia kerja nyata
Melihat kondisi di era pandemi saat ini, sebaiknya dalam perekrutan taruna lebih mengutamakan kualitas jangan kuantitas, meningkatkan kualitas rekrutmen dari tahapan tahapan atau tes tesnya, mengingat saingan nyata taruna adalah lulusan perkuliahan, karena harapan kami ada hal lebih yg bisa dijual dari seorang taruna daripada mahasiswa, bahkan harapan kami lebihnya adalah mutlak, sehingga secara mayoritas bisnis dunia penerbangan bisa didominasi lulusan taruna penerbangan.

ALUMNI POLTEKBANG SUDAH SANGAT BAGUS & BISA DIANDALKAN SESUAI BIDANG KEILMUANNYA.
NAMUN SEBAGAI SARAN BUAT POLTEKBANG PARA TARUNA/I SEBELUM MENJADI ALUMNI PERLU DIBEKALI PEMAHAMAN YANG KUAT TENTANG REGULASI, BAIK REGULASI NASIONAL MAUPUN REGULASI INTERNATIONAL. SEHINGGA ALUMNI POLTEKBANG YANG SUDAH SANGAT BAGUS TAMBAH MENJADI SEMAKIN TOP MARKOTOP DAN SEMAKIN LUAR BIASA.
DEMIKIAN DAN TERIMA KASIH
Peningkatan kemampuan dalam berbahasa inggris
Tingkatkan literasi siswa
Meningkatkan etika dalam berinteraksi
Memberikan pelayanan yang baik lagi dalam menghasilkan lulusan terbaik.
dibekali ilmu K3
Meningkatkan kemampuan literasi pada peserta didik
Banyak bertanya, Kurangi main Gadget
harus ditingkatkan lagi metode pembelajarannya
Lebih Dikembangkan lagi untuk bidang kompetensi dasar, terampil maupun ahli .
mohon lulusan di bekali denan kemampuan membca dan mengerti bahas ainggris yang mumpuni karena semua manual pesawat menggunakan bahasa inggris, di harapkan juga di motivasi untuk mengambil inisiatif dalam bekerja
Agar terus dapat meningkatkan mutu dan kualitas lulusan
Dapat ditingkatkan lagi pembelajaran teorinya dan prakteknya...
Agar ATKP / Poltekbang Surabaya tetap menjaga meningkatkan kegiatan fisik dan mental agar
Ditingkatkan saja
Pertahankan dan tingkatkan kemampuan taruna khususnya bahasa inggris agar lulusan bisa bekerja diluar negeri
Untuk kedepannya di bidang kompetensi dasar, terampil dan ahli lebih ditingkatkan lagi, karna lulusan sekarang basicnya masih dasar

4.5.7. Responden Mitra Kerja

Daftar Keluhan

Dikarenakan masa pandemi covid-19, untuk sementara waktu kami Dejavato mohon maaf belum dapat mengirimkan volunteer asing ke Poltekbang Surabaya. Bilamana kondisi lebih baik dna memungkinkan maka kami akan melanjutkan kembali
Penyesuaian diri terhadap lingkungan baru yang membutuhkan waktu agak lama

Daftar Saran

Semoga sukses selalu bagi Poltekbang Surabaya
Dalam penyesuaian diri yang harus nya tidak membutuhkan waktu lama, di latih lagi dan terus bermanfaat buat orang lain tanpa mengeluh.

BAB V

KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan

Tabel dibawah ini adalah rekapitulasi IKM dari masing masing jenis responden dan dikelompokkan berdasarkan unsur:

NO	UNSUR PENILAIAN	INDEKS KEPUASAN BERDASARKAN JENIS RESPONDEN							RATA-RATA
		CALON TARUNA	TARUNA	SISWA	PEGAWAI	ORANG TUA	PENGGUNA LULUSAN	MITRA KERJA	
1	PERSYARATAN	96,96%	87,69%	-	90,75%	94,61%	-	93%	92,67%
2	PROSEDUR	95,77%	84,52%	-	95,45%	-	-	100%	93,94%
3	WAKTU LAYANAN	84,70%	81,76%	95,88%	-	-	-	93%	89,17%
4	BIAYA	83,46%	-	-	-	89,72%	-	92%	88,49%
5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN	88,97%	89,90%	94,76%	91,81%	93,77%	-	86%	90,82%
6	KOMPETENSI PELAKSANA	100,62%	91,10%	92,87%	91,03%	-	95,89%	-	95,50%
7	PERILAKU PELAKSANA	96,86%	93,25%	94,45%	-	-	90,54%	93%	95,50%
8	PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN	80,63%	72,01%	94,08%	-	85,43%	-	93%	85,05%
9	SARANA DAN PRASARANA	89,38%	82,02%	94,24%	89,08%	-	-	99%	90,72%
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA TAHUN 2020									91,31%

Tabel 34 Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Politeknik Penerbangan th 2020 berdasarkan Unsur

No	JENIS RESPONDEN	Jumlah Responden	Indeks Kepuasan			
			Satuan %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
1	Taruna	283	86,25%	3,45	B	Baik
2	Mitra Kerja	4	95,50%	3,82	A	Sangat Baik
3	Orang Tua/Wali	181	92,29%	3,69	A	Sangat Baik
4	Siswa Diklat	80	94,50%	3,78	A	Sangat Baik
5	Pegawai	88	91,50%	3,66	A	Sangat Baik
6	Pengguna Lulusan	42	96,23%	3,85	A	Sangat Baik
7	Calon Taruna	40	94,75%	3,79	A	Sangat Baik
			91,31%	3,65	A	Sangat Baik

Tabel 35 Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Politeknik Penerbangan th 2020 berdasarkan Jenis Responden

- 1) Indeks Kepuasan Masyarakat Politeknik Penerbangan Surabaya tahun 2020 adalah 91,31% dan masuk kategori “SANGAT BAIK”
- 2) Unsur yang perlu mendapat perhatian ke depan adalah unsur biaya dan unsur penanganan pengaduan keluhan dan saran

5.2. Rekomendasi

- 1) Disarankan hasil analisis GAP digunakan sebagai dasar membuat prioritas peningkatan mutu pelayanan di Politeknik Penerbangan Surabaya
- 2) Kegiatan SKM ini dilakukan secara berkala karena tingkat harapan/kepentingan masyarakat dapat berubah setiap saat mengikuti perkembangan waktu.