



POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
TAHUN 2021



Disusun Oleh:



POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA

Jalan Jemur Andayani I No 73 Surabaya 60236

Phone : 62 31 8410871

Fax : 62 31 8490005

Email : mail@poltekbangsby.ac.id

Kata Pengantar

Puji syukur kepada Allah SWT atas dapat diselesaikannya Laporan Akhir Survey Kepuasan Masyarakat di Politeknik Penerbangan Surabaya tahun 2021.

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, Juli 2021
Learning Centre of Management

A purple rectangular stamp with the text "CV. Laksana Cahaya Mandiri" and a handwritten signature in black ink over it.

Direktur

Daftar Isi

KATA PENGANTAR.....	I
DAFTAR ISI.....	II
DAFTAR GAMBAR.....	IV
DAFTAR TABEL	V
DAFTAR LAMPIRAN	VII
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	4
TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Definisi Kualitas dan Kepuasan Pelanggan.....	4
2.2 Dimensi Kepuasan dalam Pelayanan/Jasa.....	4
2.3 Pedoman Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.....	5
2.3.1 Ruang Lingkup SKM.....	6
2.3.2 Pelaksanaan SKM.....	7
2.3.3 Teknik Survey	7
2.3.4 Teknik Sampling	8
2.3.5 Uji Validitas dan Uji Reabilitas Kuisisioner	9
2.3.6 Pengolahan Data Statistik dan Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat	12
2.4 Perhitungan Indeks Loyalitas Kustomer dengan <i>Net Promoter Score</i> (NPS).....	17
BAB III.....	19
METODE PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	19
3.1. Review terhadap instrumen survey yang sudah ada	19
3.2. Uji Validitas dan Reabilitas	20
3.3. Pelaksanaan Survey dan Pengumpulan data.....	20
3.4. Perhitungan dan Analisa data survey	20
3.5. Pelaporan Hasil Survey.....	21
3.6. Pelaporan Rekomendasi Tindak Lanjut.....	21
BAB IV	23
HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	23
4.1. Hasil Review Instrumen Survey.....	23
4.2. Hasil Pelaksanaan Survey dan Pengumpulan Data.....	23

4.3.	Uji Validitas dan Reabilitas Kuisisioner	24
4.4.	Hasil Perhitungan dan Analisa data survey	25
4.4.1.	Responden Calon Taruna	25
4.4.2.	Responden Taruna	28
4.4.3.	Responden Siswa Diklat	34
4.4.4.	Responden Pegawai	40
4.4.5.	Responden Orang Tua/Wali	44
4.4.6.	Responden Pengguna Lulusan	47
4.4.7.	Responden Mitra Kerja	52
4.4.8.	Responden Tenaga Kependidikan	54
4.4.9.	Responden Dosen	57
BAB V	64	
KESIMPULAN	64	
5.1.	Kesimpulan	64
5.2.	Rekomendasi	65

Daftar Gambar

Gambar 1 Dimensi Kepuasan di Bidang Jasa	5
Gambar 2 Teknik Sampling	8
Gambar 3 Perbandingan Hasil Survey th 2020 dan 2021 untuk Responden Calon Taruna	28
Gambar 4 Perbandingan Indeks Kepuasan Taruna Tahun 2020 dan 2021	33
Gambar 5 Perbandingan Indeks Kepuasan Taruna Tahun 2020 dan 2021	39
Gambar 6 Perbandingan Survey Kepuasan Pegawai th 2020 dan 2021	43
Gambar 7 Perbandingan Hasil Survey Kepuasan Orang Tua Taruna tahun 2020 dan 2021	46
Gambar 8 Perbandingan Hasil Survey Kepuasan Pengguna Lulusan th 2020 dan 2021	51
Gambar 9 Perbandingan Hasil Survey Kepuasan Mitra Kerja Tahun 2020 dan 2021 ...	54

Daftar Tabel

Tabel 1 Skala Linkert Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan	15
Tabel 2 Konversi Nilai SKM.....	17
Tabel 3 Jumlah Calon Responden Suvey.....	19
Tabel 4 Jumlah Responden yang didapat pada saat survey	23
Tabel 5 Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan dan GAP Responden Calon Taruna	26
Tabel 6 Prosentase Responden Calon Taruna Dalam Memilih Presepsi Tingkat Kepuasan	27
Tabel 7 Indeks Kepuasan Calon Taruna dalam bentuk konversi	27
Tabel 8 Perhitungan Indeks Kepuasan dan GAP Responden Taruna.....	29
Tabel 9 Indeks Kepuasan Taruna dikelompokkan dalam 9 Unsur	31
Tabel 10 Prosentase Responden Taruna Dalam Memilih Presepsi Tingkat Kepuasan ..	32
Tabel 11 Indeks Kepuasan Taruna dalam bentuk konversi.....	33
Tabel 12 Tingkat Loyalitas Responden Taruna.....	33
Tabel 13 Perhitungan Indeks Kepuasan dan GAP Responden Siswa Diklat.....	35
Tabel 14 Indeks Kepuasan Siswa Diklat dikelompokkan dalam 9 unsur	37
Tabel 15 Prosentase Responden Siswa Diklat menurut Tingkat Kepuasannya	38
Tabel 16 Indeks Kepuasan Siswa Diklat dalam berbagai konversi	39
Tabel 17 Tingkat Loyalitas Responden Siswa Diklat.....	39
Tabel 18 Perhitungan Indeks Kepuasan dan GAP Responden Pegawai.....	41
Tabel 19 Indeks Kepuasan Pegawai disusun dalam 9 unsur	42
Tabel 20 Prosentase Responden Pegawai menurut tingkat kepuasan.....	42
Tabel 21 Indeks Kepuasan Pegawai dalam beberapa konversi	43
Tabel 22 Indeks Kepuasan Orang Tua Taruna	44
Tabel 23 Indeks Kepuasan Orang Tua Taruna disusun dalam 9 Unsur.....	45
Tabel 24 Prosentase Jumlah Responden berdasarkan tingkat kepuasan.....	46
Tabel 25 Indeks Kepuasan Orang Tua Taruna dalam berbagai Konversi	46
Tabel 26 Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan Politeknik Penerbangan Surabaya	48
Tabel 27 Indek Kepuasan Pengguna Lulusan disusun dalam 9 unsur	49
Tabel 28 Prosentase Responden Pengguna Lulusan Politeknik Penerbangan berdasarkan tingkat kepuasan	50
Tabel 29 Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan dalam berbagai konversi nilai	50
Tabel 30 Indeks Kepuasan Mitra Kerja	52

Tabel 31 Indeks Kepuasan Mitra Kerja disusun dalam 9 Unsur	53
Tabel 32 Prosentase Responden Mitra Kerja menurut Tingkat Kepuasannya	53
Tabel 33 Indeks Kepuasan Mitra Kerja dalam berbagai konversi.....	54
Tabel 34 Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan.....	55
Tabel 35 Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan disusun dalam 9 unsur	55
Tabel 36 Prosentasi Jumlah Responden Tenaga Kependidikan menurut tingkat Kepuasannya.....	56
Tabel 37 Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan dalam berbagai konversi	56
Tabel 38 Indeks Kepuasan Dosen dan Instruktur terhadap Politeknik Penerbangan	57
Tabel 39 Indeks Kepuasan Dosen dalam terhadap Lembaga P3M	58
Tabel 40 Indeks Kepuasan Dosen disusun dalam 9 unsur	61
Tabel 41 Prosentase Responden Dosen terhadap Tingkat Kepuasannya.....	62
Tabel 42 Konversi Indeks Kepuasan Dosen	63
Tabel 43 Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Politeknik Penerbangan th 2021 berdasarkan Unsur	64
Tabel 44 Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Politeknik Penerbangan th 2020 berdasarkan Jenis Responden.....	64

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
8. Form Kuisisioner Tenaga Kependidikan No. F-SPM-O5-08 Revisi 0
9. Form Kuisisioner Dosen No. F-SPM-O5-09 Revisi 0
10. Output Minitab untuk Pengujian Validitas dan Reabilitas Kuisisioner Calon Taruna No. F-SPM-O5-01 Revisi 4
11. Output Minitab untuk Pengujian Validitas dan Reabilitas Kuisisioner Taruna No. F-SPM-O5-02 Revisi 7
12. Output Minitab untuk Pengujian Validitas dan Reabilitas Kuisisioner Siswa No. F-SPM-O5-03 Revisi 3
13. Output Minitab untuk Pengujian Validitas dan Reabilitas Kuisisioner Pegawai No. F-SPM-O5-04 Revisi 3
14. Output Minitab untuk Pengujian Validitas dan Reabilitas Kuisisioner Orang Tua/Wali No. F-SPM-O5-05 Revisi 4
15. Output Minitab untuk Pengujian Validitas dan Reabilitas Kuisisioner Pengguna Lulusan No. F-SPM-O5-06 Revisi 6
16. Output Minitab untuk Pengujian Validitas dan Reabilitas Kuisisioner Tenaga Kependidikan No. F-SPM-O5-08 Revisi 0
17. Output Minitab untuk Pengujian Validitas dan Reabilitas Kuisisioner Dosen No. F-SPM-O5-09 Revisi 0

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
- 6) Kepuasan **Dosen/Instruktur** dan **Tenaga Kependidikan** di lingkungan 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”.

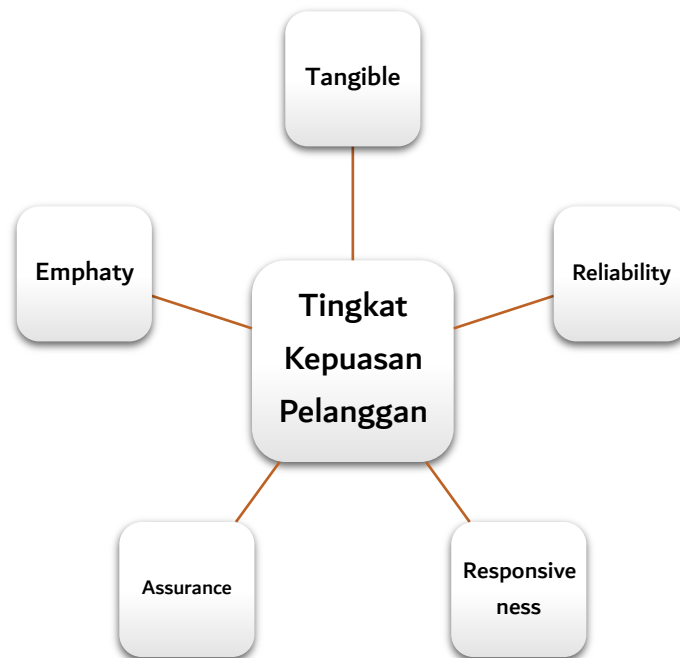
Sedangkan kepuasan pelanggan adalah perilaku emosional terhadap produk atau jasa yang dihasilkan dari membandingkan apa yang diharapkan (harapan sebelum pembelian) dengan apa yang diterima (persepsi terhadap performa). Kepuasan pelanggan terjadi ketika apa yang diterima melebihi apa yang diharapkan. 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.

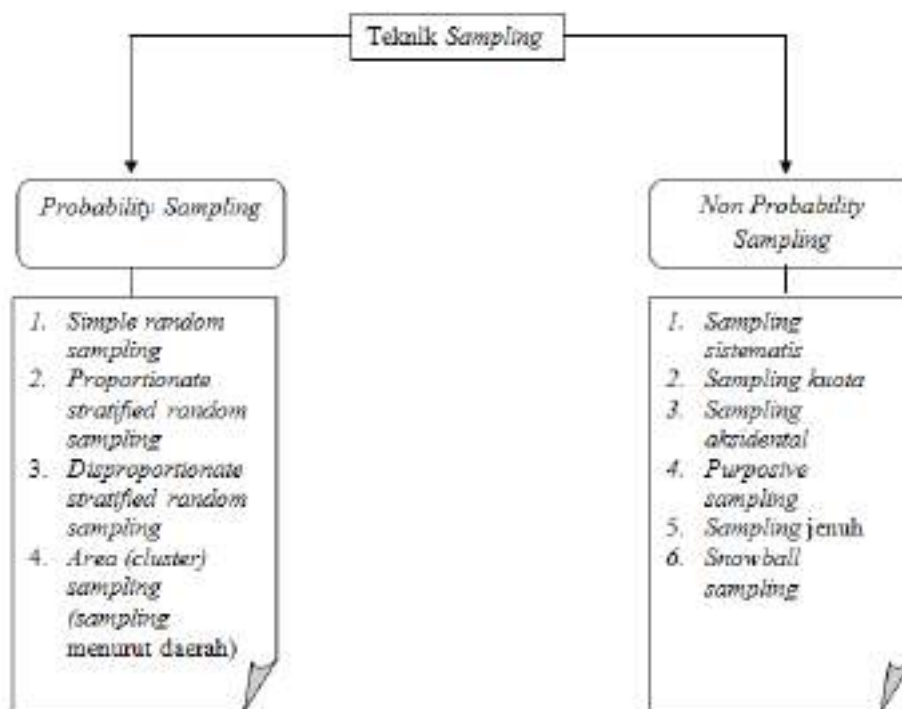
2.3.3 Teknik Survey

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 Uji Validitas dan Uji Reabilitas Kuisisioner

2.3.5.1 Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya (Azwar 1986). Selain itu validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti (Cooper dan Schindler, dalam Zulganef, 2006).

Sedangkan menurut Sugiharto dan Sitinjak (2006), validitas berhubungan dengan suatu peubah mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Ghozali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Suatu tes dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi jika tes tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat sesuai dengan maksud dikenakannya tes tersebut. Suatu tes menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan diadakannya pengukuran dikatakan sebagai tes yang memiliki validitas rendah.

Sisi lain dari pengertian validitas adalah aspek kecermatan pengukuran. Suatu alat ukur yang valid dapat menjalankan fungsi ukurnya dengan tepat, juga memiliki kecermatan tinggi. Arti kecermatan disini adalah dapat mendeteksi perbedaan-perbedaan kecil yang ada pada atribut yang diukur.

Dalam pengujian validitas terhadap kuesioner, dibedakan menjadi 2, yaitu validitas faktor dan validitas item. Validitas faktor diukur bila item yang disusun menggunakan lebih dari satu faktor (antara faktor satu dengan yang lain ada kesamaan). Pengukuran validitas faktor ini dengan cara mengkorelasikan antara

skor faktor (penjumlahan item dalam satu faktor) dengan skor total faktor (total keseluruhan faktor).

Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total (skor total), perhitungan dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Bila kita menggunakan lebih dari satu faktor berarti pengujian validitas item dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor faktor, kemudian dilanjutkan mengkorelasikan antara skor item dengan skor total faktor (penjumlahan dari beberapa faktor).

Dari hasil perhitungan korelasi akan didapat suatu koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item dan untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.

2.3.5.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata *reliability*. Pengertian dari *reliability* (reliabilitas) adalah keajegan pengukuran (Walizer, 1987). Sugiharto dan Situnjak (2006) menyatakan bahwa reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya dilapangan. Ghozali (2009) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel

Menurut Masri Singarimbun, realibilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat

pengukur dipakai dua kali – untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relative konsisten, maka alat pengukur tersebut reliable. Dengan kata lain, realibitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam pengukur gejala yang sama.

Menurut Sumadi Suryabrata (2004: 28) reliabilitas menunjukkan sejauhmana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya. Hasil pengukuran harus reliabel dalam artian harus memiliki tingkat konsistensi dan kemantapan.

Reliabilitas, atau keandalan, adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Hal tersebut bisa berupa pengukuran dari alat ukur yang sama (tes dengan tes ulang) akan memberikan hasil yang sama, atau untuk pengukuran yang lebih subjektif, apakah dua orang penilai memberikan skor yang mirip (reliabilitas antar penilai). Reliabilitas tidak sama dengan validitas. Artinya pengukuran yang dapat diandalkan akan mengukur secara konsisten, tapi belum tentu mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian, reliabilitas adalah sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama. Penelitian dianggap dapat diandalkan bila memberikan hasil yang konsisten untuk pengukuran yang sama. Tidak bisa diandalkan bila pengukuran yang berulang itu memberikan hasil yang berbeda-beda.

Tinggi rendahnya reliabilitas, secara empirik ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut nilai koefisien reliabilitas. Reliabilitas yang tinggi ditunjukkan dengan nilai r_{xx} mendekati angka 1. Kesepakatan secara umum reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan jika ≥ 0.700 .

Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat. Rumus Alpha Cronbach sebagai berikut :

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

r_{11} = reliabilitas yang dicari

n = Jumlah item pertanyaan yang di uji

$\sum \sigma_t^2$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item

σ_t^2 = varians total

Jika nilai $\alpha > 0.7$ artinya reliabilitas mencukupi (sufficient reliability) sementara jika $\alpha > 0.80$ ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat. Atau, ada pula yang memaknakanannya sebagai berikut:

Jika $\alpha > 0.90$ maka reliabilitas sempurna. Jika α antara $0.70 - 0.90$ maka reliabilitas tinggi. Jika α $0.50 - 0.70$ maka reliabilitas moderat. Jika $\alpha < 0.50$ maka reliabilitas rendah. Jika α rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel.

2.3.6 Pengolahan Data Statistik dan Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

2.3.6.1 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 tentang gugus induknya yang lebih besar.^[1] Contoh statistika deskriptif yang sering muncul adalah tabel, diagram,

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

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.

2.3.6.2 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

2.4 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 berikut:

3.1.Review terhadap instrumen survey yang sudah ada

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

- a. melakukan penyusunan kuisioner, dengan penyempurnaan dari kuisioner 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 Calon Responden
1	Taruna	851
2	Mitra Kerja	43
3	Orang Tua/Wali	851
4	Siswa Diklat	86
5	Pegawai	267
6	Pengguna Lulusan	77
7	Calon Taruna	544
8	Tenaga Kependidikan	86
9	Dosen	278

Tabel 3 Jumlah Calon Responden Suvey

3.2.Uji Validitas dan Reabilitas

Setiap responden dari masing masing kuisioner diambil sampel 5-10 responden untuk dilakukan uji validitas dan reabilitas dari kuisioner tersebut

3.3.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

3.4.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 $\%Promotore - \%Detractor$

3.5.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
- h) Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan pada kelompok responden Tenaga Kependidikan
- i) Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan pada kelompok responden Dosen & Instruktur

3.6.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/P5VKA1mHo9p74ccS9>
- b) Kuisioner untuk Responden Taruna No F-SPM-05-02 Revisi 7 dengan tautan <https://forms.gle/6medvRYTpCX8nH2D6>
- c) Kuisioner untuk Responden Siswa Diklat No F-SPM-05-03 Revisi 3 dengan tautan <https://forms.gle/teHsRPFq684vcH4TA>
- d) Kuisioner untuk Responden Pegawai No F-SPM-05-04 Revisi 3 dengan tautan <https://forms.gle/dKka8mwMDv65eo929>
- e) Kuisioner untuk Responden Orang Tua/Wali No F-SPM-05-05 Revisi 4 dengan tautan <https://forms.gle/xbFbexBUtum3VSnf9>
- f) Kuisioner untuk Responden Pengguna Lulusan No F-SPM-05-06 Revisi 6 dengan tautan <https://forms.gle/jHEXRYBDYaMKHZEG7>
- g) Kuisioner untuk Responden Mitra Kerja No F-SPM-05-07 Revisi 3 dengan tautan <https://forms.gle/ip6nZWhaxSjU1tbu7>
- h) Kuisioner untuk Responden Tenaga Kependidikan No F-SPM-05-08 Revisi 0 dengan tautan <https://forms.gle/YgDLFRqVzUnEWYH7A>
- i) Kuisioner untuk Responden Dosen No F-SPM-05-09 Revisi 0 dengan tautan <https://forms.gle/TtMvdTHEEvFzsEEA6>

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	Tendik	Dosen
1	Data Calon Responden	851	43	851	86	267	77	544	85	278
2	Data Calon Responden Tidak Valid	43	6	37	25	18	8	39	2	3
3	Calon Responden yang dihubungi	808	37	814	61	249	69	505	83	275
3	Jumlah Responden yang mengisi kuisioner	505	4	331	37	164	58	393	41	90
	Presentase	63%	11%	41%	61%	66%	84%	78%	49%	33%

Tabel 4 Jumlah Responden yang didapat pada saat survey

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

1. Nomor telephon atau nomor whatsapp tidak valid (no tidak aktif/nomor tidak valid)
2. Data calon responden tidak valid (bukan sebagai catar/bukan pegawai)
3. Responden tidak terjangkau (siswa diklat dari timor leste)
4. Data tertulis ganda,
5. Double Kriteria Responden (Siswa Diklat dan Mitra Kerja, Tenaga kependidikan dan Karyawan)

4.3.Uji Validitas dan Reabilitas Kuisisioner

- a) Kuisisioner untuk Responden Calon Taruna No F-SPM-05-01 Revisi 4

Dari 150 responden pertama dilakukan pengujian kuisisioner sebagai berikut :
(output dari software minitab terlampir)

Kesimpulan : dari pengujian validitas didapatkan $p\text{-value} < 0,05$, maka kuisisioner disimpulkan valid, dan dari pengujian reabilitas, didapatkan nilai Cronbach's Alpha 0,96 atau $> 0,7$ maka kuisisioner disimpulkan reliable

- b) Kuisisioner untuk Responden Taruna No F-SPM-05-02 Revisi 7

Dari 150 responden pertama dilakukan pengujian kuisisioner sebagai berikut :
(output dari software minitab terlampir)

Kesimpulan : dari pengujian validitas didapatkan $p\text{-value} < 0,05$, maka kuisisioner disimpulkan valid, dan dari pengujian reabilitas, didapatkan nilai Cronbach's Alpha 0,97 atau $> 0,7$ maka kuisisioner disimpulkan reliable

- c) Kuisisioner untuk Responden Siswa Diklat No F-SPM-05-03 Revisi 3

Kesimpulan : dari pengujian validitas didapatkan $p\text{-value} < 0,05$, maka kuisisioner disimpulkan valid, dan dari pengujian reabilitas, didapatkan nilai Cronbach's Alpha 0,97 atau $> 0,7$ maka kuisisioner disimpulkan reliable

- d) Kuisisioner untuk Responden Pegawai No F-SPM-05-04 Revisi 3

Kesimpulan : dari pengujian validitas didapatkan p-value $< 0,05$, maka kuisioner disimpulkan valid, dan dari pengujian reabilitas, didapatkan nilai Cronbach's Alpha 0,877 atau $> 0,7$ maka kuisioner disimpulkan reliable

e) Kuisioner untuk Responden Orang Tua/Wali No F-SPM-05-05 Revisi 4

Kesimpulan : dari pengujian validitas didapatkan p-value $< 0,05$, maka kuisioner disimpulkan valid, dan dari pengujian reabilitas, didapatkan nilai Cronbach's Alpha 0,89 atau $> 0,7$ maka kuisioner disimpulkan reliable

f) Kuisioner untuk Responden Pengguna Lulusan No F-SPM-05-06 Revisi 6

Kesimpulan : dari pengujian validitas didapatkan p-value $< 0,05$, maka kuisioner disimpulkan valid, dan dari pengujian reabilitas, didapatkan nilai Cronbach's Alpha 0,76 atau $> 0,7$ maka kuisioner disimpulkan reliable

g) Kuisioner untuk Responden Mitra Kerja No F-SPM-05-07 Revisi 3

Tidak dilakukan pengujian karena hanya 4 responden

h) Kuisioner untuk Responden Tenaga Kependidikan No F-SPM-05-08 Revisi 0

Kesimpulan : dari pengujian validitas didapatkan p-value $< 0,05$, maka kuisioner disimpulkan valid, dan dari pengujian reabilitas, didapatkan nilai Cronbach's Alpha 0,75 atau $> 0,7$ maka kuisioner disimpulkan reliable

i) Kuisioner untuk Responden Dosen No F-SPM-05-09 Revisi 0

Kesimpulan : dari pengujian validitas didapatkan p-value $< 0,05$, maka kuisioner disimpulkan valid, dan dari pengujian reabilitas, didapatkan nilai Cronbach's Alpha 0,76 atau $> 0,7$ maka kuisioner disimpulkan reliable

4.4.Hasil Perhitungan dan Analisa data survey

4.4.1. Responden Calon Taruna

a) Perhitungan Tingkat Kepuasan, Tingkat Harapan, Indeks Kepuasan dan GAP

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

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (skala 4)	TINGKAT HARAPAN (skala 4)	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN	GAP
A	PERSYARATAN			86,83%	89,44%	97,09%	-2,61%
1	Kemudahan akses informasi tentang Politeknik Penerbangan Surabaya	3,50	3,57	87,47%	89,19%	98,07%	-1,72%
2	Kejelasan informasi persyaratan pendaftaran	3,48	3,61	87,02%	90,33%	96,34%	-3,31%
3	Kejelasan spesifikasi program studi	3,44	3,55	86,01%	88,80%	96,85%	-2,80%
B	PROSEDUR			87,91%	90,39%	97,26%	-2,48%
1	Kejelasan alur proses seleksi penerimaan calon Taruna	3,52	3,62	87,91%	90,39%	97,26%	-2,48%
C	WAKTU			85,72%	91,48%	93,71%	-5,76%
1	Kejelasan jadwal pelaksanaan seleksi	3,45	3,68	86,13%	91,92%	93,70%	-5,79%
2	Kesesuaian jadwal pelaksanaan seleksi	3,41	3,64	85,31%	91,03%	93,71%	-5,73%
D	BIAYA			82,06%	87,53%	93,75%	-5,47%
1	Kejelasan pembiayaan seleksi	3,31	3,53	82,82%	88,36%	93,74%	-5,53%
2	Kewajaran biaya seleksi	3,25	3,47	81,30%	86,70%	93,76%	-5,41%
E	PRODUK			87,91%	92,30%	95,24%	-4,39%
1	Transparasi hasil seleksi	3,52	3,69	87,91%	92,30%	95,24%	-4,39%
F	KOMPETENSI PELAKSANA			88,17%	90,01%	97,95%	-1,84%
1	Kompetensi petugas/pelaksana dalam proses seleksi	3,53	3,60	88,17%	90,01%	97,95%	-1,84%
G	PERILAKU PELAKSANA			88,71%	90,43%	98,10%	-1,72%
1	Sikap dan perilaku pelaksana/petugas	3,54	3,60	88,55%	90,08%	98,31%	-1,53%
2	Perlakuan adil dari pelaksana/petugas	3,55	3,63	88,87%	90,78%	97,90%	-1,91%
H	PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN			86,16%	89,54%	96,24%	-3,12%
1	Ketersediaan tempat untuk memberikan saran/keluhan	3,45	3,57	86,20%	89,31%	96,51%	-3,12%
2	Kecepatan tanggapan atas saran/keluhan	3,45	3,59	86,13%	89,76%	95,96%	-3,63%
I	SARANA DAN PRASARANA			87,99%	90,67%	97,01%	-2,68%
1	Kemudahan, kelengkapan dan keamanan PARKIR kendaraan	3,34	3,53	83,59%	88,30%	94,67%	-4,71%
2	Kondisi fasilitas, Sarana dan prasarana	3,63	3,68	90,65%	92,11%	98,41%	-1,46%
3	Kebersihan lingkungan	3,69	3,71	92,18%	92,68%	99,45%	-0,51%
4	Ketersediaan dan kebersihan toilet pengunjung	3,47	3,61	86,83%	90,14%	96,33%	-3,31%
5	Kemudahan akses menuju ke Politeknik Penerbangan Surabaya	3,47	3,61	86,70%	90,14%	96,19%	-3,44%
Rata-rata		3,47	3,60	86,83%	90,20%	96,26%	-3,34%

Tabel 5 Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan dan GAP Responden Calon Taruna

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

- a) Rata-rata tingkat kepuasan adalah 86,83%
- b) Rata-rata tingkat harapan adalah 90,20%
- c) Rata-rata Indeks kepuasan adalah 96,29%
- d) Peluang perbaikan pada unsur penilaian
 - a. Kejelasan jadwal pelaksanaan seleksi
 - b. Kesesuaian jadwal pelaksanaan seleksi
 - c. Kejelasan dan kewajaran biaya
 - d. Transparasi hasil seleksi

- b) Prosentase Responden berdasarkan tingkat kepuasan

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

NO	UNSUR PENILAIAN	Prosentase Responden (Kepuasan)				Total
		Tidak	Kurang	Puas	Sangat	
A	PERSYARATAN	0%	2%	48%	49%	100%
1	Kemudahan akses informasi tentang Politeknik Penerbangan Surabaya	0%	2%	47%	51%	
2	Kejelasan informasi persyaratan pendaftaran	0%	2%	47%	50%	
3	Kejelasan spesifikasi program studi	0%	3%	51%	47%	
B	PROSEDUR	0%	2%	44%	54%	100%
1	Kejelasan alur proses seleksi penerimaan calon Taruna	0%	2%	44%	54%	
C	WAKTU	1%	6%	44%	50%	100%
1	Kejelasan jadwal pelaksanaan seleksi	1%	6%	40%	52%	
2	Kesesuaian jadwal pelaksanaan seleksi	0%	6%	47%	47%	
D	BIAYA	1%	7%	54%	38%	100%
1	Kejelasan pembiayaan seleksi	1%	8%	50%	41%	
2	Kewajaran biaya seleksi	1%	6%	58%	34%	
E	PRODUK	1%	4%	37%	58%	100%
1	Transparasi hasil seleksi	1%	4%	37%	58%	
F	KOMPETENSI PELAKSANA	0%	2%	43%	55%	100%
1	Kompetensi petugas/pelaksana dalam proses seleksi	0%	2%	43%	55%	
G	PERILAKU PELAKSANA	1%	3%	36%	60%	100%
1	Sikap dan perilaku pelaksana/petugas	1%	4%	36%	60%	
2	Perlakuan adil dari pelaksana/petugas	0%	3%	37%	59%	
H	PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN	0%	4%	46%	49%	100%
1	Ketersediaan tempat untuk memberikan saran/keluhan	1%	4%	47%	49%	
2	Kecepatan tanggapan atas saran/keluhan	0%	4%	46%	49%	
I	SARANA DAN PRASARANA	0%	4%	39%	57%	100%
1	Kemudahan, keluasaan dan keamanan PARKIR kendaraan	1%	8%	47%	44%	
2	Kondisi fasilitas. Sarana dan prasarana	0%	3%	31%	66%	
3	Kebersihan lingkungan	0%	1%	28%	70%	
4	Ketersediaan dan kebersihan toilet pengunjung	0%	3%	46%	51%	
5	Kemudahan akses menuju ke Politeknik Penerbangan Surabaya	0%	6%	41%	53%	
Rata Rata		0%	4%	43%	52%	100%

Tabel 6 Prosentase Responden Calon Taruna Dalam Memilih Presepsi Tingkat Kepuasan

c) Indeks Kepuasan dalam beberapa Konversi Nilai

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	393	3,47	3,60	96,26%	3,85	A	Sangat Baik
Indeks Kepuasan Responden Calon Taruna					96,26%	3,85	A	Sangat Baik

Tabel 7 Indeks Kepuasan Calon Taruna dalam bentuk konversi

d) Perbandingan hasil survey tahun 2020 dan 2021 adalah sebagai berikut :



Gambar 3 Perbandingan Hasil Survey th 2020 dan 2021 untuk Responden Calon Taruna

Dari Gambar 3 di atas dapat di lihat bahwa Indeks Kepuasan Responden Calon Taruna mengalami kenaikan pada tahun 2021 dibanding tahun 2020 meskipun tingkat harapannya juga mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya.

e) Rangkuman Kritik dan Saran

Rangkuman dari essay kritik dan saran responden calon taruna adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi/publikasi terkait dengan jadwal penyelenggaraan test dan perubahan perubahannya
2. Keramahan petugas (satpam, petugas penitipan tas)
3. Akses menuju ke Poltekbang untuk diperjelas (akses dari jalan raya menuju Poltekbang)
4. Disediakan ruang tunggu bagi pengantar
5. Ketersediaan toilet

4.4.2. Responden Taruna

a) Perhitungan Tingkat Kepuasan, Tingkat Harapan, Indeks Kepuasan dan GAP

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	78,75%	85,25%	92,38%	-6,50%
1	Kegiatan Program studi menambah pengetahuan	78,32%	86,24%	90,82%	-7,92%
2	Kegiatan Program studi menambah keterampilan	77,62%	85,05%	91,27%	-7,43%
3	Kegiatan Program studi menambah softskill	79,36%	85,10%	93,25%	-5,74%
4	Kegiatan Program studi meningkatkan dayaguna	78,37%	85,20%	91,98%	-6,83%
5	Lebih siap sebagai tenaga profesional	79,60%	86,14%	92,41%	-6,53%
6	Rasio jumlah peserta didik dan kapasitas kelas	79,21%	83,76%	94,56%	-4,55%
7	Standart Kompetensi yang ditetapkan	78,12%	85,05%	91,85%	-6,93%
B	SARANA DAN PRASARANA	73,17%	86,29%	84,86%	-13,12%
1	Fasilitas Kelas	73,96%	86,73%	85,27%	-12,77%
2	Ruang Praktek dan Alat Praktek	74,60%	86,73%	86,02%	-12,13%
3	Kemudahan penggunaan ruang praktek dan alat praktek	76,39%	86,14%	88,68%	-9,57%
4	Pelayanan Makanan, kesehatan dan administrasi akademik	67,48%	87,92%	76,75%	-20,45%
5	kondisi dan kelengkapan tempat olahraga	74,75%	84,70%	88,25%	-9,95%
6	kondisi tempat ibadah	80,10%	87,82%	91,21%	-7,72%
7	kondisi dan kelengkapan fasilitas asrama	66,58%	88,12%	75,56%	-21,53%
8	kecepatan respon terhadap permintaan perbaikan	64,06%	87,92%	72,86%	-23,86%
9	kondisi dan kelengkapan perpustakaan	76,58%	84,80%	90,31%	-8,22%
10	kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kantin	73,12%	84,50%	86,53%	-11,39%
11	kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kamar mandi dan toilet	69,11%	86,78%	79,63%	-17,67%
12	kesesuaian buku buku di perpustakaan	76,53%	84,65%	90,41%	-8,12%
13	kebersihan lingkungan	77,92%	84,95%	91,72%	-7,03%
C	EVALUASI DOSEN/ WIDYASWARA/ INSTRUKTUR	79,45%	85,77%	92,63%	-6,33%
1	penguasaan materi	80,20%	87,38%	91,78%	-7,18%
2	kreatifitas	78,51%	86,04%	91,25%	-7,52%
3	kemampuan berkomunikasi	79,55%	85,89%	92,62%	-6,34%
4	kedisiplinan	79,60%	85,84%	92,73%	-6,24%
5	kesesuaian materi dengan kurikulum dan silabi	79,21%	85,74%	92,38%	-6,53%
6	kesesuaian metode evaluasi	78,86%	85,00%	92,78%	-6,14%
7	pemberian motivasi	80,00%	85,50%	93,57%	-5,50%
8	pencapaian tujuan pembelajaran	78,32%	85,69%	91,39%	-7,38%
9	suasa belajar yang kondusif	79,46%	85,54%	92,88%	-6,09%
10	performance (penampilan/ kerapian)	80,74%	85,10%	94,88%	-4,36%
D	EVALUASI PENGASUHAN	77,50%	84,58%	91,64%	-7,08%
1	kehidupan asrama sebagai bentuk pelatihan	78,47%	85,30%	92,00%	-6,82%
2	kegiatan ekstrakurikuler menunjang peningkatan kemampuan	76,64%	83,66%	91,61%	-7,02%
3	rasio jumlah peserta didik dengan jumlah pendamping	76,94%	84,16%	91,42%	-7,22%
4	performance pendamping	78,69%	83,96%	93,73%	-5,27%
5	kemampuan berkomunikasi pendamping	78,95%	84,90%	92,99%	-5,95%
6	kejelasan tata tertib dan peraturan di asrama	76,24%	85,50%	89,18%	-9,25%
7	konsistensi pelaksanaan peraturan dan tatib	76,54%	84,55%	90,53%	-8,01%
E	INFORMASI LAIN LAIN	75,62%	86,41%	87,52%	-10,79%
1	image Taruna tentang Politeknik penerbangan	79,70%	87,82%	90,75%	-8,12%
2	image orang yang dikenal taruna tentang politeknik penerbanga	79,54%	85,54%	92,98%	-6,00%
3	tersedianya informasi dan media untuk penyampaian keluhan dan saran	73,75%	86,68%	85,08%	-12,93%
4	tindak lanjut penanganan keluhan dan saran	71,40%	86,44%	82,60%	-15,04%
5	ketepatan waktu pelayanan yang diberikan	73,70%	85,54%	86,15%	-11,84%
Rata Rata		76,59%	85,72%	89,40%	-9,13%

Tabel 8 Perhitungan Indeks Kepuasan dan GAP Responden Taruna

Berdasarkan hasil survey, menurut persepsi responden taruna sbb:

- 1) Rata-rata tingkat kepuasan adalah 76,59%
- 2) Rata-rata tingkat harapan adalah 85,72%
- 3) Rata-rata Indeks kepuasan adalah 89,4%
- 4) Peluang Perbaikan pada unsur :
 - i. Evaluasi program studi terutama pada kegiatan program studi menambah pengetahuan dan keterampilan

- ii. Sarana dan Prasarana terutama pada pelayanan makanan, Kesehatan dan administrasi akademik, kondisi dan kelengkapan fasilitas asrama, kecepatan respon terhadap permintaan perbaikan, kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kamar mandi dan toilet
- iii. Evaluasi dosen/widyaiswara/instruktur dalam penguasaan materi, kreatifitas, dan pencapaian tujuan pembelajaran
- iv. Evaluasi kepengasuhan terutama pada kejelasan tatib dan peraturan asrama serta konsistensi pelaksanaannya
- v. Informasi lain lain terutama pada ketersediaan media penyampaian keluhan dan saran, tindak lanjut dan ketepatan waktu pelayanan

**b) Perhitungan Indeks Kepuasan Berdasarkan Unsur di Peraturan Menteri PANRB
14 tahun 2017**

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN
	PERSYARATAN	76,46%	85,35%	89,60%
1	Kemudahan penggunaan ruang praktek dan alat praktek	76,39%	86,14%	88,68%
2	konsistensi pelaksanaan peraturan dan tatib	76,54%	84,55%	90,53%
	PROSEDUR	76,24%	85,50%	89,18%
3	kejelasan tata tertib dan peraturan di asrama	76,24%	85,50%	89,18%
	WAKTU LAYANAN	73,70%	85,54%	86,15%
4	ketepatan waktu pelayanan yang diberikan	73,70%	85,54%	86,15%
	BIAYA	0,00%	0,00%	0,00%
	PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN	78,63%	85,45%	92,02%
5	Kegiatan Program studi menambah pengetahuan	78,32%	86,24%	90,82%
6	Kegiatan Program studi menambah keterampilan	77,62%	85,05%	91,27%
7	Kegiatan Program studi menambah softskill	79,36%	85,10%	93,25%
8	Kegiatan Program studi meningkatkan dayaguna	78,37%	85,20%	91,98%
9	Lebih siap sebagai tenaga profesional	79,60%	86,14%	92,41%
10	Standart Kompetensi yang ditetapkan	78,12%	85,05%	91,85%
11	kesesuaian buku buku di perpustakaan	76,53%	84,65%	90,41%
12	kesesuaian materi dengan kurikulum dan silabi	79,21%	85,74%	92,38%
13	kesesuaian metode evaluasi	78,86%	85,00%	92,78%
14	pemberian motivasi	80,00%	85,50%	93,57%
15	pencapaian tujuan pembelajaran	78,32%	85,69%	91,39%
16	suasa belajar yang kondusif	79,46%	85,54%	92,88%
17	kehidupan asrama sebagai bentuk pelatihan	78,47%	85,30%	92,00%
18	kegiatan ekstrakurikuler menunjang peningkatan kemampuan	76,64%	83,66%	91,61%
19	image Taruna tentang Politeknik penerbangan	79,70%	87,82%	90,75%
20	image orang yang dikenal taruna tentang politeknik penerbangan	79,54%	85,54%	92,98%
	KOMPETENSI PELAKSANA	79,18%	85,63%	92,48%
21	penguasaan materi	80,20%	87,38%	91,78%
22	keaktifitas	78,51%	86,04%	91,25%
23	kemampuan berkomunikasi	79,55%	85,89%	92,62%
24	performance pendamping	78,69%	83,96%	93,73%
25	kemampuan berkomunikasi pendamping	78,95%	84,90%	92,99%
	PERILAKU PELAKSANA	80,17%	85,47%	93,81%
26	kedisiplinan	79,60%	85,84%	92,73%
27	performance (penampilan/ kerapian)	80,74%	85,10%	94,88%
	PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN	69,74%	87,01%	80,18%
28	kecepatan respon terhadap permintaan perbaikan	64,06%	87,92%	72,86%
29	ketersediaan informasi dan media untuk penyampaian keluhan dan saran	73,75%	86,68%	85,08%
30	tindak lanjut penanganan keluhan dan saran	71,40%	86,44%	82,60%
	SARANA DAN PRASARANA	74,20%	85,92%	86,44%
31	Rasio jumlah peserta didik dan kapasitas kelas	79,21%	83,76%	94,56%
32	Fasilitas Kelas	73,96%	86,73%	85,27%
33	Ruang Praktek dan Alat Praktek	74,60%	86,73%	86,02%
34	Pelayanan Makanan, kesehatan dan administrasi akademik	67,48%	87,92%	76,75%
35	kondisi dan kelengkapan tempat olahraga	74,75%	84,70%	88,25%
36	kondisi tempat ibadah	80,10%	87,82%	91,21%
37	kondisi dan kelengkapan fasilitas asrama	66,58%	88,12%	75,56%
38	kondisi dan kelengkapan perpustakaan	76,58%	84,80%	90,31%
39	kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kantin	73,12%	84,50%	86,53%
40	kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kamar mandi dan toilet	69,11%	86,78%	79,63%
41	kebersihan lingkungan	77,92%	84,95%	91,72%
42	rasio jumlah peserta didik dengan jumlah pendamping	76,94%	84,16%	91,42%
	Rata-rata	76,59%	85,72%	89,40%

Tabel 9 Indeks Kepuasan Taruna dikelompokkan dalam 9 Unsur

c) Prosentase Responden berdasarkan tingkat Kepuasan

No	Unsur Penilaian	Prosentase Responden (Kepuasan)				Total
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
A	EVALUASI PROGRAM STUDI	1%	7%	69%	24%	100%
1	Kegiatan Program studi menambah pengetahuan	1%	6%	72%	21%	
2	Kegiatan Program studi menambah keterampilan	2%	7%	70%	21%	
3	Kegiatan Program studi menambah softskill	1%	6%	68%	25%	
4	Kegiatan Program studi meningkatkan dayaguna	1%	7%	68%	23%	
5	Lebih siap sebagai tenaga profesional	1%	7%	64%	28%	
6	Rasio jumlah peserta didik dan kapasitas kelas	1%	6%	69%	25%	
7	Standart Kompetensi yang ditetapkan	1%	7%	70%	22%	
B	SARANA DAN PRASARANA	5%	15%	62%	18%	100%
1	Fasilitas Kelas	2%	19%	59%	20%	
2	Ruang Praktek dan Alat Praktek	3%	15%	62%	20%	
3	Kemudahan penggunaan ruang praktek dan alat praktek	2%	11%	68%	20%	
4	Pelayanan Makanan, kesehatan dan administrasi akademik	10%	24%	53%	13%	
5	kondisi dan kelengkapan tempat olahraga	3%	13%	66%	18%	
6	kondisi tempat ibadah	2%	5%	64%	29%	
7	kondisi dan kelengkapan fasilitas asrama	13%	21%	53%	13%	
8	kecepatan respon terhadap permintaan perbaikan	17%	24%	46%	14%	
9	kondisi dan kelengkapan perpustakaan	2%	7%	73%	18%	
10	kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kantin	5%	15%	64%	17%	
11	kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kamar mandi dan toilet	9%	21%	56%	14%	
12	kesesuaian buku buku di perpustakaan	2%	8%	72%	18%	
13	kebersihan lingkungan	2%	7%	69%	22%	
C	EVALUASI DOSEN / WIDYAIKWARA/ INSTRUKTUR	1%	4%	71%	24%	100%
1	penguasaan materi	1%	5%	66%	28%	
2	kreatifitas	1%	6%	70%	23%	
3	kemampuan berkomunikasi	1%	4%	72%	24%	
4	kedisiplinan	1%	4%	71%	24%	
5	kesesuaian materi dengan kurikulum dan silabi	1%	5%	70%	24%	
6	kesesuaian metode evaluasi	1%	4%	73%	22%	
7	pemberian motivasi	0%	4%	71%	25%	
8	pencapaian tujuan pembelajaran	1%	5%	72%	21%	
9	suasa belajar yang kondusif	0%	4%	73%	23%	
10	performance (penampilan/ kerapian)	0%	3%	70%	27%	
D	EVALUASI PENGASUHAN	3%	7%	68%	22%	100%
1	kehidupan asrama sebagai bentuk pelatihan	2%	7%	67%	24%	
2	kegiatan ekstrakurikuler menunjang peningkatan kemampuan	3%	9%	68%	21%	
3	rasio jumlah peserta didik dengan jumlah pendamping	2%	8%	70%	20%	
4	performance pendamping	1%	5%	72%	22%	
5	kemampuan berkomunikasi pendamping	2%	4%	69%	24%	
6	kejelasan tata tertib dan peraturan di asrama	4%	9%	65%	22%	
7	konsistensi pelaksanaan peraturan dan tatib	4%	7%	68%	21%	
E	INFORMASI LAIN LAIN	4%	13%	61%	22%	100%
1	image Taruna tentang Politeknik penerbangan	2%	7%	61%	30%	
2	image orang yang dikenal taruna tentang politeknik penerbanga	1%	8%	63%	28%	
3	ketersediaan informasi dan media untuk penyampaian keluhan dan saran	5%	15%	59%	20%	
4	tindak lanjut penanganan keluhan dan saran	6%	19%	58%	17%	
5	ketepatan waktu pelayanan yang diberikan	4%	14%	66%	16%	
Rata Rata		3%	9%	66%	22%	100%

Tabel 10 Prosentase Responden Taruna Dalam Memilih Presepsi Tingkat Kepuasan

d) Indeks Kepuasan dalam beberapa Konversi Nilai

No	PROGRAM STUDI	Jumlah Responden	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepuasan	Indeks Kepuasan			
					Satuan %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
1	KOMUNIKASI PENERBANGAN	54	3,26	3,46	94,12%	3,76	A	Sangat Baik
2	LALULINTAS UDARA	33	3,09	3,48	88,70%	3,55	A	Sangat Baik
3	MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA	91	3,14	3,56	88,27%	3,53	B	Baik
4	TEKNIK LISTRIK BANDAR UDARA	44	3,32	3,41	97,33%	3,89	A	Sangat Baik
5	TEKNIK BANGUNAN DAN LANDASAN	77	3,12	3,34	93,39%	3,74	A	Sangat Baik
6	TEKNIK NAVIGASI UDARA	57	3,09	3,46	89,34%	3,57	A	Sangat Baik
7	TEKNIK PESAWAT UDARA	149	3,06	3,44	89,06%	3,56	A	Sangat Baik
Indeks Kepuasan Responden Taruna					89,40%	3,58	A	Sangat Baik

Tabel 11 Indeks Kepuasan Taruna dalam bentuk konversi

e) Perbandingan Hasil Survey



Gambar 4 Perbandingan Indeks Kepuasan Taruna Tahun 2020 dan 2021

Dari gambar 4 di atas dapat disimpulkan adanya kenaikan indeks kepuasan taruna di tahun 2021 ini berdasarkan peningkatan tingkat kepuasannya dibandingkan tahun sebelumnya dan ada penurunan tingkat harapan dibandingkan dengan tahun sebelumnya

f) Tingkat Loyalitas

Dengan menggunakan metode NPS didapatkan hasil sebagai berikut:

No	Kategori	Skala	Jumlah	Prosentase
1	Detractor	<= 6	66	13%
2	Passive	7 s/d 8	205	41%
3	Promotore	9 s/d 10	234	46%
Total			505	100%

Tabel 12 Tingkat Loyalitas Responden Taruna

- i. 13% taruna masuk kategori *detractor* yang berarti mereka terpaksa menjalani pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya,

- ii. 41% taruna masuk kategori *passive*, artinya taruna cukup puas menjalani Pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya namun tidak tertarik/takut untuk merekomendasikan ke orang lain.
- iii. 46% taruna masuk kategori *promotore*, artinya mereka puas untuk menjalani Pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya dan mereka berpeluang besar untuk merekomendasikan ke orang lain.
- iv. Score NPS = $46\% - 13\% = 33\%$ artinya responden taruna masih lebih banyak yang mempromosikan secara positif.

g) Rangkuman Kritik dan Saran

Hasil Rangkuman dari kritik dan saran Taruna adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan kualitas sarana dan prasarana di asrama (toilet, AC, dinding, air dll)
2. Respon terhadap keluhan taruna terkait kerusakan fasilitas
3. Lisensi yang dikeluarkan tidak sesuai seperti yang dipromosikan
4. Porsi makanan, nilai gizi yang terkandung dalam makanan serta kebersihannya
5. Jaringan Internet di lingkungan kampus yang lelet
6. Besaran biaya semester dan kejelasan penggunaan biaya
7. Alat alat praktikum yang sudah tidak dapat digunakan
8. Dukungan pulsa untuk PJJ

4.4.3. Responden Siswa Diklat

- a) Perhitungan Tingkat Kepuasan, Tingkat Harapan, Indeks Kepuasan dan GAP

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN	GAP
A	EVALUASI PROGRAM PENGELOLAAN DIKLAT	81,73%	85,73%	95,42%	-4,00%
1	Kegiatan Program studi menambah pengetahuan	80,17%	89,88%	89,20%	-9,71%
2	Kegiatan Program studi menambah keterampilan	80,71%	88,38%	91,32%	-7,67%
3	Kegiatan Program studi menambah softskill	83,79%	85,79%	97,67%	-2,00%
4	Kegiatan Program studi meningkatkan dayaguna	84,29%	86,29%	97,68%	-2,00%
5	Lebih siap sebagai tenaga profesional	80,67%	84,79%	95,14%	-4,13%
6	Rasio jumlah peserta didik dan kapasitas kelas	82,79%	82,75%	100,05%	0,04%
7	Standart Kompetensi yang ditetapkan	79,67%	82,21%	96,91%	-2,54%
B	SARANA & PRASARANA (offline dan blended)	76,87%	83,10%	92,51%	-6,23%
1	Fasilitas Kelas Yang Ada	80,71%	85,21%	94,72%	-4,50%
2	Keadaan Ruang Dan Alat Praktek	73,54%	84,17%	87,38%	-10,63%
3	Kemudahan Penggunaan Ruang Dan Alat Praktek	76,63%	85,21%	89,93%	-8,58%
4	Pelayanan Makanan, Kesehatan, Dan Administrasi Akademik	76,58%	83,63%	91,58%	-7,04%
5	Kondisi & Kelengkapan Tempat Latihan Olahraga	75,96%	77,96%	97,43%	-2,00%
6	Kondisi Tempat Ibadah	86,83%	88,83%	97,75%	-2,00%
7	Kondisi Dan Kelengkapan Fasilitas Asrama ?	76,08%	80,17%	94,91%	-4,08%
8	Kecepatan Respon Terhadap Permintaan Perbaikan Apabila Ada Kerusakan Fasilitas	74,54%	81,67%	91,28%	-7,13%
9	Kondisi & Kelengkapan Perpustakaan	76,08%	83,21%	91,44%	-7,13%
10	Kondisi, Kebersihan & Kelengkapan Sarana Kantin	75,04%	83,21%	90,19%	-8,17%
11	Kondisi, Kebersihan & Kecukupan Sarana Kamar Mandi & Toilet	73,58%	81,63%	90,15%	-8,04%
12	Kesesuaian Buku - Buku Di Perpustakaan	74,54%	83,75%	89,00%	-9,21%
13	Kebersihan Lingkungan	79,17%	81,67%	96,94%	-2,50%
	SARANA & PRASARANA (online dan blended)	74,63%	80,63%	92,55%	-6,01%
14	Fasilitas Aplikasi Pembelajaran Online	72,00%	80,63%	89,30%	-8,63%
15	Informasi Link Pembelajaran Online Pada Pelatihan	74,50%	80,63%	92,40%	-6,13%
16	Kemudahan Penggunaan Aplikasi Pembelajaran Online	71,42%	80,67%	88,53%	-9,25%
17	Pelayanan Jam Istirahat, Jam Mulai Dan Berakhirnya Pembelajaran	79,17%	81,67%	96,94%	-2,50%
18	Pelayanan Jika Perangkat Peserta Saat Online Terjadi Gangguan Teknis	76,04%	79,58%	95,55%	-3,54%
C	EVALUASI DOSEN/INSTRUKTUR/WIDYASWARA	81,19%	84,00%	96,66%	-2,81%
1	Penguasaan Materi	83,83%	85,29%	89,29%	-1,46%
2	Kreatifitas	80,21%	83,75%	95,77%	-3,54%
3	Kemampuan Berkomunikasi	84,33%	83,21%	101,35%	1,13%
4	Kedisiplinan	79,71%	84,25%	94,61%	-4,54%
5	Kesesuaian Materi Dengan Kurikulum Dan Silabi	80,71%	83,75%	96,37%	-3,04%
6	Kesesuaian Metode Evaluasi	78,63%	84,79%	92,73%	-6,17%
7	Pemberian Motivasi	83,79%	85,29%	98,24%	-1,50%
8	Pencapaian Tujuan Pembelajaran	79,71%	84,25%	94,61%	-4,54%
9	Suasa Belajar Yang Kondusif	78,67%	81,67%	96,33%	-3,00%
10	Performance (Penampilan/ Kerapian)	82,29%	83,75%	98,26%	-1,46%
D	EVALUASI PENDAMPING SISWA/PENGASUHAN (offline dan blended)	75,95%	78,35%	96,95%	-2,40%
1	Kegiatan Kehidupan Di Asrama Sebagai Bentuk Pelatihan	76,58%	78,08%	98,08%	-1,50%
2	Kegiatan Ektrakurikuler Menunjang Peningkatan Kemampuan	77,08%	76,58%	100,65%	0,50%
3	Kesesuaian Antara Jumlah Peserta Didik (Siswa) Dengan Jumlah Pendamping	72,50%	77,13%	94,00%	-4,63%
4	Performane Pendamping/ Pengasuh	74,54%	77,58%	96,08%	-3,04%
5	Kemampuan Komunikasi / Motivasi Pendamping Siswa/Pengasuh	78,71%	78,67%	100,05%	0,04%
6	Kejelasan Tata Tertib & Peraturan	76,63%	80,71%	94,94%	-4,08%
7	Konsistensi Terhadap Pelaksanaan Tata Tertib, Pemberian Sanksi	75,58%	79,67%	94,87%	-4,08%
E	INFORMASI LAIN LAIN	79,59%	82,67%	96,27%	-3,08%
1	image siswa tentang Politeknik penerbangan	82,79%	85,83%	96,46%	-3,04%
2	image orang yang dikenal siswa tentang politeknik penerbangan	80,71%	81,75%	98,73%	-1,04%
3	ketersediaan informasi dan media untuk penyampaian keluhan dan saran	77,08%	82,25%	93,72%	-5,17%
4	tindak lanjut penanganan keluhan dan saran	76,13%	80,71%	94,32%	-4,58%
5	ketepatan waktu pelayanan yang diberikan	81,25%	82,79%	98,14%	-1,54%
	Rata Rata:	78,42%	82,67%	94,89%	-4,24%

Tabel 13 Perhitungan Indeks Kepuasan dan GAP Responden Siswa Diklat

Berdasarkan hasil survey, menurut persepsi siswa diklat adalah sbb:

1. Rata-rata tingkat kepuasan adalah 78,42%

2. Rata-rata tingkat harapan adalah 82,57%
3. Rata-rata Indeks kepuasan adalah 94,89%
4. Peluang Perbaikan pada unsur :
 - i. Kegiatan diklat menambah ketrampilan,
 - ii. Kemudahan menggunakan ruangan dan alat praktek
 - iii. Fasilitas aplikasi pembelajaran online dan kemudahan penggunaannya
 - iv. Kesesuaian jumlah pendamping dan peserta didik
 - v. Kejelasan tatib asrama dan konsistensi penerapannya
 - vi. Ketersediaan media untuk menyampaikan keluhan dan saran serta tindak lanjutnya

**b) Perhitungan Indeks Kepuasan Berdasarkan Unsur di Peraturan Menteri PANRB
14 tahun 2017**

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN
	PERSYARATAN	-	-	-
	PROSEDUR	-	-	-
	WAKTU LAYANAN	81,25%	82,79%	98,14%
1	Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan	81,25%	82,79%	98,14%
	BIAYA	-	-	-
	PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN	80,03%	83,47%	95,96%
2	Kegiatan Program studi menambah pengetahuan	80,17%	89,88%	89,20%
3	Kegiatan Program studi menambah keterampilan	80,71%	88,38%	91,32%
4	Kegiatan Program studi menambah softskill	83,79%	85,79%	97,67%
5	Kegiatan Program studi meningkatkan dayaguna	84,29%	86,29%	97,68%
6	Lebih siap sebagai tenaga profesional	80,67%	84,79%	95,14%
7	Rasio jumlah peserta didik dan kapasitas kelas	82,79%	82,75%	100,05%
8	Standart Kompetensi yang ditetapkan	79,67%	82,21%	96,91%
9	Kesesuaian Materi Dengan Kurikulum Dan Silabi	80,71%	83,75%	96,37%
10	Kesesuaian Metode Evaluasi	78,63%	84,79%	92,73%
11	Pencapaian Tujuan Pembelajaran	79,71%	84,25%	94,61%
12	Kegiatan Kehidupan Di Asrama Sebagai Bentuk Pelatihan	76,58%	78,08%	98,08%
13	Kegiatan Ektrakurikuler Menunjang Peningkatan Kemampuan	77,08%	76,58%	100,65%
14	Kejelasan Tata Tertib & Peraturan	76,63%	80,71%	94,94%
15	Konsistensi Terhadap Pelaksanaan Tata Tertib, Pemberian Sanksi	75,58%	79,67%	94,87%
16	image siswa tentang Politeknik penerbangan	82,79%	85,83%	96,46%
17	image orang yang dikenal siswa tentang politeknik penerbangan	80,71%	81,75%	98,73%
	KOMPETENSI PELAKSANA	81,59%	82,98%	98,34%
18	Penguasaan Materi	83,83%	85,29%	98,29%
19	Kreatifitas	80,21%	83,75%	95,77%
20	Kemampuan Berkomunikasi	84,33%	83,21%	101,35%
21	Pemberian Motivasi	83,79%	85,29%	98,24%
22	Suasa Belajar Yang Kondusif	78,67%	81,67%	96,33%
23	Kemampuan Komunikasi / Motivasi Pendamping Siswa/ Pengasuh	78,71%	78,67%	100,05%
	PERILAKU PELAKSANA	78,85%	81,86%	96,32%
24	Kedisiplinan	79,71%	84,25%	94,61%
25	Performance (Penampilan/ Kerapian)	82,29%	83,75%	98,26%
26	Performane Pendamping/ Pengasuh	74,54%	77,58%	96,08%
	PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN	76,60%	81,48%	94,02%
27	ketersediaan informasi dan media untuk penyampaian keluhan dan saran	77,08%	82,25%	93,72%
28	tindak lanjut penanganan keluhan dan saran	76,13%	80,71%	94,32%
	SARANA DAN PRASARANA	76,05%	82,14%	92,60%
	SARANA & PRASARANA (offline dan blended)			
29	Fasilitas Kelas Yang Ada	80,71%	85,21%	94,72%
30	Keadaan Ruang Dan Alat Praktek	73,54%	84,17%	87,38%
31	Kemudahan Penggunaan Ruang Dan Alat Praktek	76,63%	85,21%	89,93%
32	Pelayanan Makanan, Kesehatan, Dan Administrasi Akademik	76,58%	83,63%	91,58%
33	Kondisi & Kelengkapan Tempat Latihan Olahraga	75,96%	77,96%	97,43%
34	Kondisi Tempat Ibadah	86,83%	88,83%	97,75%
35	Kondisi Dan Kelengkapan Fasilitas Asrama ?	76,08%	80,17%	94,91%
36	Kecepatan Respon Terhadap Permintaan Perbaikan Apabila Ada Kerusakan Fasilitas	74,54%	81,67%	91,28%
37	Kondisi & Kelengkapan Perpustakaan	76,08%	83,21%	91,44%
38	Kondisi, Kebersihan & Kelengkapan Sarana Kantin	75,04%	83,21%	90,19%
39	Kondisi, Kebersihan & Kecukupan Sarana Kamar Mandi & Toilet	73,58%	81,63%	90,15%
40	Kesesuaian Buku - Buku Di Perpustakaan	74,54%	83,75%	89,00%
41	Kebersihan Lingkungan	79,17%	81,67%	96,94%
	SARANA & PRASARANA (online dan blended)			
42	Fasilitas Aplikasi Pembelajaran Online	72,00%	80,63%	89,30%
43	Informasi Link Pembelajaran Online Pada Pelatihan	74,50%	80,63%	92,40%
44	Kemudahan Penggunaan Aplikasi Pembelajaran Online	71,42%	80,67%	88,53%
45	Pelayanan Jam Istirahat, Jam Mulai Dan Berakhirmya Pembelajaran	79,17%	81,67%	96,94%
46	Pelayanan Jika Perangkat Peserta Saat Online Terjadi Gangguan Teknis	76,04%	79,58%	95,55%
47	Kesesuaian Antara Jumlah Peserta Didik (Siswa) Dengan Jumlah Pendamping	72,50%	77,13%	94,00%
	Rata-rata:	78,42%	82,67%	94,89%

Tabel 14 Indeks Kepuasan Siswa Diklat dikelompokkan dalam 9 unsur

c) Prosentase Responden berdasarkan tingkat Kepuasan

No	Unsur Penilaian	Prosentase Responden (Kepuasan)				Total
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
A	EVALUASI PROGRAM PENGELOLAAN DIKLAT	0%	3%	73%	24%	100%
1	Kegiatan Program studi menambah pengetahuan	0%	3%	78%	19%	
2	Kegiatan Program studi menambah keterampilan	0%	8%	68%	24%	
3	Kegiatan Program studi menambah softskill	0%	0%	73%	27%	
4	Kegiatan Program studi meningkatkan dayaguna	0%	3%	65%	32%	
5	Lebih siap sebagai tenaga profesional	0%	3%	76%	22%	
6	Rasio jumlah peserta didik dan kapasitas kelas	0%	3%	73%	24%	
7	Standart Kompetensi yang ditetapkan	0%	3%	81%	16%	
B	SARANA & PRASARANA (offline dan blended)	1%	12%	69%	17%	100%
1	Fasilitas Kelas Yang Ada	0%	14%	57%	30%	
2	Keadaan Ruang Dan Alat Praktek	0%	24%	62%	14%	
3	Kemudahan Penggunaan Ruang Dan Alat Praktek	0%	19%	62%	19%	
4	Pelayanan Makanan, Kesehatan, Dan Administrasi Akademik	0%	11%	76%	14%	
5	Kondisi & Kelengkapan Tempat Latihan Olahraga	0%	11%	70%	19%	
6	Kondisi Tempat Ibadah	0%	0%	59%	41%	
7	Kondisi Dan Kelengkapan Fasilitas Asrama ?	0%	11%	78%	11%	
8	Kecepatan Respon Terhadap Permintaan Perbaikan Apabila Ada Kerusakan Fasilitas	0%	16%	73%	11%	
9	Kondisi & Kelengkapan Perpustakaan	0%	11%	78%	11%	
10	Kondisi, Kebersihan & Kelengkapan Sarana Kantin	3%	14%	68%	16%	
11	Kondisi, Kebersihan & Kecukupan Sarana Kamar Mandi & Toilet	8%	11%	68%	14%	
12	Kesesuaian Buku - Buku Di Perpustakaan	3%	14%	70%	14%	
13	Kebersihan Lingkungan	0%	5%	78%	16%	
	SARANA & PRASARANA (online dan blended)	1%	11%	81%	8%	100%
14	Fasilitas Aplikasi Pembelajaran Online	3%	16%	76%	5%	
15	Informasi Link Pembelajaran Online Pada Pelatihan	0%	5%	92%	3%	
16	Kemudahan Penggunaan Aplikasi Pembelajaran Online	0%	19%	76%	5%	
17	Pelayanan Jam Istirahat, Jam Mulai Dan Berakhirnya Pembelajaran	0%	5%	78%	16%	
18	Pelayanan Jika Perangkat Peserta Saat Online Terjadi Gangguan Teknis	0%	8%	81%	11%	
C	EVALUASI DOSEN/INSTRUKTUR/WIDYAISSWARA	0%	4%	75%	21%	100%
1	Penguasaan Materi	0%	3%	70%	27%	
2	Kreatifitas	0%	5%	76%	19%	
3	Kemampuan Berkomunikasi	0%	3%	68%	30%	
4	Kedisiplinan	0%	5%	78%	16%	
5	Kesesuaian Materi Dengan Kurikulum Dan Silabi	0%	5%	73%	22%	
6	Kesesuaian Metode Evaluasi	0%	5%	78%	16%	
7	Pemberian Motivasi	0%	3%	68%	30%	
8	Pencapaian Tujuan Pembelajaran	0%	8%	73%	19%	
9	Suasa Belajar Yang Kondusif	0%	3%	86%	11%	
10	Performance (Penampilan/ Kerapian)	0%	3%	76%	22%	
D	EVALUASI PENDAMPING SISWA/PENGASUHAN (offline dan blended)	2%	5%	85%	8%	100%
1	Kegiatan Kehidupan Di Asrama Sebagai Bentuk Pelatihan	0%	3%	92%	5%	
2	Kegiatan Ektrakurikuler Menunjang Peningkatan Kemampuan	0%	3%	89%	8%	
3	Kesesuaian Antara Jumlah Peserta Didik (Siswa) Dengan Jumlah Pendamping	5%	8%	81%	5%	
4	Performane Pendamping/Pengasuh	3%	8%	81%	8%	
5	Kemampuan Komunikasi / Motivasi Pendamping Siswa/Pengasuh	3%	3%	81%	14%	
6	Kejelasan Tata Tertib & Peraturan	3%	3%	86%	8%	
7	Konsistensi Terhadap Pelaksanaan Tata Tertib, Pemberian Sanksi	3%	5%	84%	8%	
E	INFORMASI LAIN LAIN	0%	6%	76%	18%	100%
1	image siswa tentang Politeknik penerbangan	0%	3%	73%	24%	
2	image orang yang dikenal siswa tentang politeknik penerbangan	0%	3%	78%	19%	
3	ketersediaan informasi dan media untuk penyampaian keluhan dan saran	0%	8%	78%	14%	
4	tindak lanjut penanganan keluhan dan saran	0%	16%	70%	14%	
5	ketepatan waktu pelayanan yang diberikan	0%	3%	78%	19%	
	Rata rata	1%	7%	75%	17%	100%

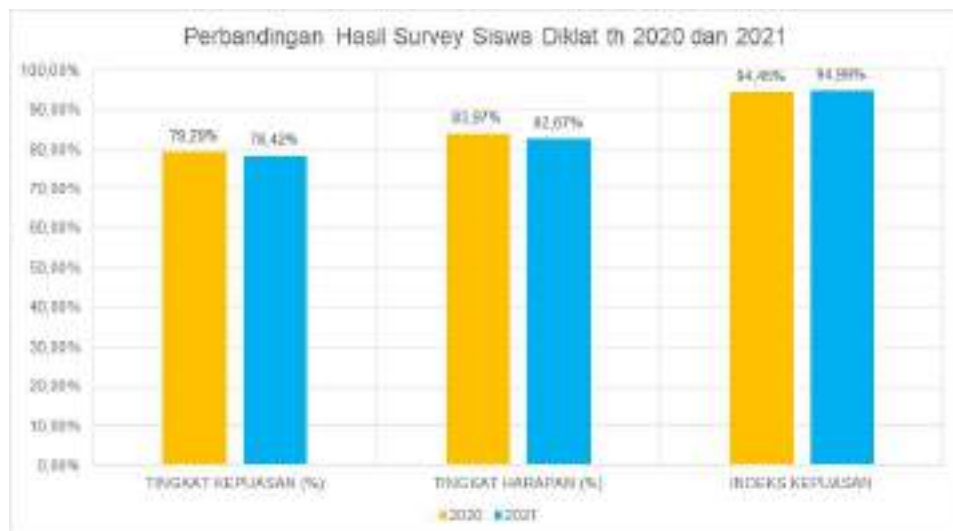
Tabel 15 Prosentase Responden Siswa Diklat menurut Tingkat Kepuasannya

d) Indeks Kepuasan dalam beberapa Konversi Nilai

No	Jenis Responden	Jumlah Responden	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	Indeks Kepuasan			
					Satuan %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
1	Siswa Diklat (Offline)	12	3,30	3,20	103,11%	4,12	A	Sangat Baik
2	Siswa Diklat (Offline & Online)	25	2,98	3,42	87,16%	3,49	B	Baik
Indeks Kepuasan Responden Siswa Diklat					94,89%	3,80	A	Sangat Baik

Tabel 16 Indeks Kepuasan Siswa Diklat dalam berbagai konversi

e) Perbandingan Hasil Survey



Gambar 5 Perbandingan Indeks Kepuasan Taruna Tahun 2020 dan 2021

Dari gambar 5 di atas dapat disimpulkan adanya penurunan indeks kepuasan siswa diklat di tahun 2021 ini meskipun terjadi pula penurunan tingkat harapan dibandingkan dengan tahun sebelumnya

f) Tingkat Loyalitas

No	Kategori	Skala	Prosentase
1	Detractor	1 s/d 6	5%
2	Passive	7 s/d 8	54%
3	Promotore	9 s/d 10	41%
Total			100%

Tabel 17 Tingkat Loyalitas Responden Siswa Diklat

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

- i. 5% Siswa Diklat masuk kategori detractor yang berarti mereka terpaksa menjalani pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya,
- ii. 54% siswa diklat masuk kategori passive, artinya taruna cukup puas menjalani Pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya namun tidak tertarik/takut untuk merekomendasikan ke orang lain.
- iii. 41% siswa diklat masuk kategori promotore, artinya mereka puas untuk menjalani Pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya dan mereka berpeluang besar untuk merekomendasikan ke orang lain
- iv. $\text{Score NPS} = 41\% - 5\% = 36\%$ artinya dengan nilai positif ini, siswa diklat yang mempromosikan positif bahwa Pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya masih lebih banyak dibandingkan yang mempromosikan negatif.

g) Rangkuman Kritik dan Saran

Hasil Rangkuman kritik dan saran Siswa Diklat adalah sebagai berikut:

1. Jaringan internet yang kurang stabil untuk pembelajaran online
2. Sarana dan prasarana praktek (diantaranya helicopter) tidak memadai/kurang lengkap
3. Tidak ada smoking area dan kopi saat break
4. Edisi Buku panduan DANGEROUS GOODS REGULATION yg digunakan masih sangat lama
5. Bekerjasama Dengan PT Angkasa Pura Logistik untuk program pembelajaran RPL karena banyak pekerja bandara yang harus memenuhi kualifikasi standar pendidikan
6. Memperbaiki komunikasi antara penyelenggara pendidikan (Politeknik Penerbangan) dgn peserta Diklat dan internal penyelenggara

4.4.4. Responden Pegawai

- a) Perhitungan Tingkat Kepuasan, Tingkat Harapan, Indeks Kepuasan dan GAP

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN	GAP
1	Kesesuaian Penempatan/ Penugasan	76,98%	81,71%	94,22%	-4,73%
2	Kesesuaian tupoksi dan kewenangan dan Kompetensi Pegawai	73,17%	80,49%	90,91%	-7,32%
3	Penetapan Peraturan/ Tata Tertib Pegawai/ Tenaga Pengajar	75,46%	80,79%	93,40%	-5,34%
4	Penerapan Sangsi & Penghargaan Untuk Pegawai/ Tenaga Pengajar	70,58%	80,49%	87,69%	-9,91%
5	Pemahaman Visi, Misi Dan Kebijakan Politeknik Penerbangan Surabaya	74,54%	81,86%	91,06%	-7,32%
6	Keberadaan Forum Diskusi Pegawai - Manajemen	69,82%	82,32%	84,81%	-12,50%
7	Ketersediaan Sarana Prasarana Beserta Kelengkapannya	74,54%	82,62%	90,22%	-8,08%
8	Kesempatan Melanjutkan Pendidikan Formal	77,29%	83,23%	92,86%	-5,95%
9	Kesesuaian Beban Kerja Dengan Gaji/ Tunjangan/ Honorarium	69,51%	84,15%	82,61%	-14,63%
10	Image Masyarakat thd Politeknik Penerbangan Surabaya	80,03%	83,84%	95,45%	-3,81%
Rata-rata:		74,19%	82,15%	90,32%	-7,96%

Tabel 18 Perhitungan Indeks Kepuasan dan GAP Responden Pegawai

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

1. Rata-rata tingkat kepuasan adalah 74,19%
2. Rata-rata tingkat harapan adalah 82,15%
3. Rata-rata Indeks kepuasan adalah 90,32%
4. Peluang Perbaikan pada unsur :
 - i. Kesesuaian beban kerja dengan gaji/tunjangan/honor
 - ii. Keberadaan forum diskusi pegawai – manajemen
 - iii. Penerapan sanksi dan penghargaan
 - iv. Ketersediaan sarana prasarana beserta kelengkapannya

b) Perhitungan Indeks Kepuasan Berdasarkan Unsur di Peraturan Menteri PANRB 14 tahun 2017

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN
	PERSYARATAN	73,53%	81,05%	90,72%
1	Penetapan Peraturan/Tata Tertib Pegawai/Tenaga Pengajar	75,46%	80,79%	93,40%
2	Penerapan Sangsi & Penghargaan Untuk Pegawai/Tenaga Pengajar	70,58%	80,49%	87,69%
3	Pemahaman Visi, Misi Dan Kebijakan Politeknik Penerbangan Surabaya	74,54%	81,86%	91,06%
	PROSEDUR	76,98%	81,71%	94,22%
4	Penempatan/Pengawasan Yang Datur Oleh Manajemen	76,98%	81,71%	94,22%
	WAKTU LAYANAN	-	-	-
	BIAYA	-	-	-
	PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN	74,16%	83,38%	88,93%
5	Keberadaan Forum Diskusi Pegawai - Manajemen	69,82%	82,32%	84,81%
6	Kesempatan Melanjutkan Pendidikan Formal	77,29%	83,23%	92,86%
7	Kesesuaian Beban Kerja Dengan Gaji/Tunjangan/Honorarium	69,51%	84,15%	82,61%
8	Image Masyarakat thd Politeknik Penerbangan Surabaya	80,03%	83,84%	95,45%
	KOMPETENSI PELAKSANA	73,17%	80,49%	90,91%
9	Kesesuaian tupoksi dan kewenangan dengan Kompetensi Pegawai	73,17%	80,49%	90,91%
	PERILAKU PELAKSANA	-	-	-
	PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN	-	-	-
	SARANA DAN PRASARANA	74,54%	82,62%	90,22%
10	Ketersediaan Sarana Prasarana Beserta Kelengkapannya	74,54%	82,62%	90,22%
	Rata-rata	74,19%	82,15%	90,32%

Tabel 19 Indeks Kepuasan Pegawai disusun dalam 9 unsur

c) Prosentase Responden berdasarkan 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	1%	9%	72%	18%	100%
2	Penetapan Peraturan/Tata Tertib Pegawai/Tenaga Pengajar	1%	15%	75%	9%	100%
3	Penerapan Sangsi & Penghargaan Untuk Pegawai/Tenaga Pengajar	1%	10%	75%	14%	100%
4	Pemahaman Visi, Misi Dan Kebijakan Politeknik Penerbangan Surabaya	3%	20%	68%	9%	100%
5	Keberadaan Forum Diskusi Pegawai - Manajemen	1%	14%	72%	13%	100%
6	Ketersediaan Sarana Prasarana Beserta Kelengkapannya	2%	26%	64%	9%	100%
7	Kesempatan Melanjutkan Pendidikan Formal	0%	15%	73%	13%	100%
8	Kesesuaian Beban Kerja Dengan Gaji/Tunjangan/Honorarium	1%	8%	71%	20%	100%
9	Image Masyarakat thd Politeknik Penerbangan Surabaya	4%	25%	59%	12%	100%
	Rata Rata	1%	16%	70%	13%	100%

Tabel 20 Prosentase Responden Pegawai menurut tingkat kepuasan

d) Indeks Kepuasan dalam beberapa Konversi Nilai

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 ASN	93	2,95	3,29	89,65%	3,59	A	Sangat Baik
2	Pegawai Non ASN	71	2,99	3,28	91,19%	3,65	A	Sangat Baik
Indeks Kepuasan Responden Pegawai					90,32%	3,61	A	Sangat Baik

Tabel 21 Indeks Kepuasan Pegawai dalam beberapa konversi

e) Perbandingan Hasil Survey



Gambar 6 Perbandingan Survey Kepuasan Pegawai th 2020 dan 2021

Dari gambar 6 tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa ada penurunan indeks kepuasan pegawai dari tahun 2020 ke tahun 2021

f) Rangkuman Kritik dan Saran

Hasil Rangkuman kritik dan saran pegawai sebagai berikut:

1. Perbaiki manajemen SDM (penempatan, kompetensi, remunerasi, beban kerja,
2. Perbaiki fasilitas Pendidikan dan non Pendidikan
3. Meningkatkan pendapatan BLU
4. Meningkatkan komunikasi antar bagian dalam penerapan kebijakan/prosedur/instruksi kerja agar terjadi manajemen yang harmoni dalam sebuah organisasi

5. Taruna/Taruni tidak menghargai karyawan cleaning service

4.4.5. Responden Orang Tua/Wali

a) Perhitungan Tingkat Kepuasan, Tingkat Harapan, Indeks Kepuasan dan GAP

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (skala 4)	TINGKAT HARAPAN (skala 4)	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN	GAP
1	Peningkatan Kompetensi (Pengetahuan, Keterampilan) Anak	3,24	3,55	80,98%	88,79%	91,21%	-7,80%
2	Perkembangan Sikap Perilaku / Akhlak Anak	3,39	3,60	84,77%	90,08%	94,11%	-5,30%
3	Kedisiplinan (Pengaturan Waktu, Pengerjaan Tugas – Tugas) Anak	3,37	3,57	84,24%	89,17%	94,48%	-4,92%
4	Keterjangkauan Dan Kepastian Biaya Pendidikan	2,99	3,31	74,70%	82,73%	90,29%	-8,03%
5	Efektifitas Program/Tata Tertib Di Politeknik Penerbangan Surabaya ?	3,32	3,48	83,03%	86,97%	95,47%	-3,94%
6	Transparansi Biaya – Biaya Pendidikan	3,05	3,41	76,36%	85,30%	89,52%	-8,94%
7	Efektifitas Program Praktek Kerja	3,15	3,50	78,71%	87,50%	89,96%	-8,79%
8	Kejelasan Persyaratan Mengikuti Pendidikan	3,28	3,42	82,12%	85,53%	96,01%	-3,41%
9	Ketersediaan Media Komunikasi Dari Pihak Sekolah	3,12	3,41	77,95%	85,23%	91,47%	-7,27%
10	Kejelasan Spesifikasi Program Studi Yang Dipilih	3,29	3,45	82,27%	86,14%	95,51%	-3,86%
	Rata-rata	3,22	3,47	80,52%	86,74%	92,80%	-6,23%

Tabel 22 Indeks Kepuasan Orang Tua Taruna

Berdasarkan hasil survey pada orang tua taruna Politeknik Penerbangan Surabaya disimpulkan sebagai berikut:

1. Rata-rata tingkat kepuasan adalah 80,52%
2. Rata-rata tingkat harapan adalah 86,74%
3. Rata-rata Indeks kepuasan adalah 92,80%
4. Peluang Perbaikan pada unsur :
 - i. Transparansi biaya Pendidikan
 - ii. Efektifitas program kerja praktek
 - iii. Ketersediaan media komunikasi dari pihak sekolah
 - iv. Keterjangkauan dan kepastian biaya Pendidikan
 - v. Peningkatan kompetensi anak

b) Perhitungan Indeks Kepuasan Berdasarkan Unsur di Peraturan Menteri PANRB 14 tahun 2017

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN
	PERSYARATAN	82,20%	85,83%	95,76%
1	Kejelasan Persyaratan Mengikuti Pendidikan	82,12%	85,53%	96,01%
2	Kejelasan Spesifikasi Program Studi Yang Dipilih	82,27%	86,14%	95,51%
	PROSEDUR	-	-	-
	WAKTU LAYANAN	-	-	-
	BIAYA	75,53%	84,02%	89,91%
	Keterjangkauan Dan Kepastian Biaya Pendidikan	74,70%	82,73%	90,29%
	Transparansi Biaya – Biaya Pendidikan	76,36%	85,30%	89,52%
	PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN	82,35%	88,50%	93,05%
5	Peningkatan Kompetensi (Pengetahuan, Keterampilan) Anak	80,98%	88,79%	91,21%
6	Perkembangan Sikap Perilaku / Akhlak Anak	84,77%	90,08%	94,11%
7	Kedisiplinan (Pengaturan Waktu, Pengerjaan Tugas – Tugas) Anak	84,24%	89,17%	94,48%
8	Efektifitas Program/Tata Tertib Di Politeknik Penerbangan Surabaya	83,03%	86,97%	95,47%
9	Efektifitas Program Praktek Kerja	78,71%	87,50%	89,96%
	KOMPETENSI PELAKSANA	-	-	-
	PERILAKU PELAKSANA	-	-	-
	PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN	77,95%	85,23%	91,47%
10	Ketersediaan Media Komunikasi Dari Pihak Sekolah	77,95%	85,23%	91,47%
	SARANA DAN PRASARANA	-	-	-
	Rata-rata	80,52%	86,74%	92,80%

Tabel 23 Indeks Kepuasan Orang Tua Taruna disusun dalam 9 Unsur

c) Prosentase Responden berdasarkan tingkat Kepuasan

No	Unsur Penilaian	Prosentase Responden (Tingkat Kepuasan)				Total
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
1	Peningkatan Kompetensi (Pengetahuan, Keterampilan) Anak	0%	6%	62%	31%	100%
2	Perkembangan Sikap Perilaku / Akhlak Anak	0%	2%	57%	41%	100%
3	Kedisiplinan (Pengaturan Waktu, Pengerjaan Tugas – Tugas) Anak	0%	3%	55%	41%	100%
4	Keterjangkauan Dan Kepastian Biaya Pendidikan	3%	11%	70%	16%	100%
5	Efektifitas Program/ Tata Tertib Di Politeknik Penerbangan Surabaya ?	1%	3%	59%	37%	100%
6	Transparansi Biaya – Biaya Pendidikan	3%	13%	59%	25%	100%
7	Efektifitas Program Praktek Kerja	1%	9%	65%	25%	100%
8	Kejelasan Persyaratan Mengikuti Pendidikan	0%	2%	67%	31%	100%
9	Ketersediaan Media Komunikasi Dari Pihak Sekolah	1%	10%	67%	23%	100%
10	Kejelasan Spesifikasi Program Studi Yang Dipilih	0%	2%	67%	31%	100%
Rata rata		1%	6%	63%	30%	100%

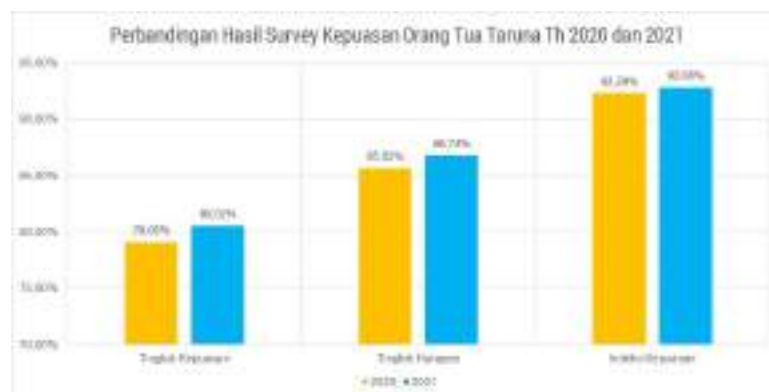
Tabel 24 Prosentase Jumlah Responden berdasarkan tingkat kepuasan

d) Indeks Kepuasan dalam beberapa Konversi Nilai

No	Jenis Responden Orang Tua Taruna	Jumlah Responden	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepuasan	Indeks Kepuasan			
					Satuan %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
1	KOMUNIKASI PENERBANGAN	27	3,33	3,67	90,91%	3,64	A	Sangat Baik
2	LALULINTAS UDARA	16	3,06	3,56	85,96%	3,44	B	Baik
3	MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA	43	3,33	3,56	93,46%	3,74	A	Sangat Baik
4	TEKNIK LISTRIK BANDAR UDARA	52	3,25	3,52	92,35%	3,69	A	Sangat Baik
5	TEKNIK BANGUNAN DAN LANDASAN	52	3,35	3,50	95,60%	3,82	A	Sangat Baik
6	TEKNIK NAVIGASI UDARA	47	3,26	3,57	91,07%	3,64	A	Sangat Baik
7	TEKNIK PESAWAT UDARA	93	3,13	3,55	88,18%	3,53	A	Sangat Baik
Indeks Kepuasan Responden Taruna					92,80%	3,71	A	Sangat Baik

Tabel 25 Indeks Kepuasan Orang Tua Taruna dalam berbagai Konversi

e) Perbandingan Hasil Survey



Gambar 7 Perbandingan Hasil Survey Kepuasan Orang Tua Taruna tahun 2020 dan 2021

Dari gambar 7 di atas dapat disimpulkan bahwa ada kenaikan indeks kepuasan orang tua taruna dari tahun 2020 dibanding tahun 2021 meskipun tidak cukup signifikan (+0, 51)

f) Rangkuman Kritik dan Saran

Dari hasil esay kritik dan saran oleh orang tua taruna dapat dirangkum sebagai berikut:

1. Kesulitan berkomunikasi antara orang tua dengan taruna saat di kampus atau orang tua dengan pihak politeknik penerbangan
2. Tingginya biaya dan transparasi alokasinya.
3. Orang tua kuatir dengan kualitas pembelajaran secara online terhadap peningkatan kemampuan anak
4. Disarankan Politeknik Penerbangan Surabaya untuk meningkatkan profesionalisme dan akuntabilitas sebagai Lembaga Pendidikan
5. Sebagai Lembaga Pendidikan vokasi, diperlukan banyak pratikum dan praktek lapangan
6. Memanfaatkan IT dengan optimal untuk media komunikasi

4.4.6. Responden Pengguna Lulusan

- a) Perhitungan Tingkat Kepuasan, Tingkat Harapan, Indeks Kepuasan dan GAP

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN	GAP
A. ETIKA					
1	Bersikap baik/sopan dalam berhubungan dengan rekan kerja	88,15%	88,79%	99,28%	-0,65%
2	Mematuhi peraturan dan tata tertib dalam pekerjaan	88,79%	88,36%	100,40%	0,43%
B. KEAHLIAN DALAM BIDANG ILMU					
1	Kemampuan menguasai bidang ilmu yang dimiliki	84,34%	90,52%	93,18%	-6,18%
2	Kemampuan memecahkan masalah	84,48%	90,52%	93,33%	-6,03%
3	Keterampilan dalam bekerja	83,19%	90,95%	91,47%	-7,76%
C. KEMAMPUAN BERBAHASA ASING					
1	Kemampuan berbicara dalam Bahasa Inggris	85,34%	90,09%	94,74%	-4,74%
2	Kemampuan menulis dalam Bahasa Inggris	74,14%	82,33%	90,06%	-8,19%
D. PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI					
1	Kemampuan dalam mengoperasikan Komputer	73,71%	82,76%	89,06%	-9,05%
2	Kemampuan dalam menguasai teknologi Internet	74,57%	81,90%	91,05%	-7,33%
E. KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI					
1	Kemampuan mempresentasikan ide/laporan	85,34%	89,01%	95,88%	-3,66%
2	Kemampuan dalam mengoperasikan Komputer	85,78%	89,22%	96,14%	-3,45%
F. KERJASAMA TIM					
1	Kemampuan dalam menguasai teknologi Internet	84,91%	88,79%	95,63%	-3,88%
2	Mempunyai jiwa kepemimpinan	82,76%	87,93%	94,12%	-6,17%
G. PENGEMBANGAN DIRI					
1	Berseemangat dalam mempelajari hal yang baru	83,19%	87,50%	95,07%	-4,31%
2	Pro aktif dalam melakukan pekerjaan	82,33%	88,36%	93,17%	-6,03%
H. KREATIVITAS DAN INOVASI					
1	Mampu bekerja sama dalam Tim	86,85%	90,52%	95,94%	-3,66%
2	Mempunyai jiwa kepemimpinan	89,22%	92,24%	96,73%	-3,02%
I. BERSEMANGAT DAN MOTIVASI KERJA					
1	Berseemangat dalam mempelajari hal yang baru	84,48%	88,79%	95,15%	-4,31%
2	Pro aktif dalam melakukan pekerjaan	85,90%	88,36%	97,31%	-2,37%
3	Kreativitas / inovasi dalam bekerja	84,91%	87,50%	97,04%	-2,59%
4	Berseemangat / motivasi kerja	87,07%	89,22%	97,58%	-2,16%
		83,19%	89,22%	93,24%	-6,03%
		86,64%	90,09%	96,17%	-3,45%
Rata-rata:		83,94%	88,21%	95,11%	-4,27%

Tabel 26 Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan Politeknik Penerbangan Surabaya

Berdasarkan hasil survey pada pengguna lulusan Politeknik Penerbangan Surabaya disimpulkan sebagai berikut:

1. Rata-rata tingkat kepuasan adalah 83,94%
2. Rata-rata tingkat harapan adalah 88,21%
3. Rata-rata Indeks kepuasan adalah 95,11%
4. Peluang Perbaikan pada unsur :
 - i. Kemampuan dalam berbahasa asing baik berbicara maupun menulis
 - ii. Penguasaan bidang ilmu dan pemecahan masalah
 - iii. Kemampuan menyusun laporan
 - iv. Kreatifitas/inovasi dalam bekerja

b) Perhitungan Indeks Kepuasan Berdasarkan Unsur 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	83,53%	88,48%	94,17%
1	Kemampuan menguasai bidang ilmu yang dimiliki	84,48%	90,52%	93,33%
2	Kemampuan memecahkan masalah	83,19%	90,95%	91,47%
3	Keterampilan dalam bekerja	85,34%	90,09%	94,74%
4	Kemampuan berbicara dalam Bahasa Inggris	73,71%	82,76%	89,96%
5	Kemampuan menulis dalam Bahasa Inggris	74,57%	81,90%	91,95%
6	Kemampuan dalam mengoperasikan Komputer	85,70%	89,22%	96,14%
7	Kemampuan dalam menguasai teknologi Internet	84,91%	88,79%	95,83%
8	Kemampuan mempresentasikan ide/ laporan	83,19%	87,50%	95,07%
9	Kemampuan menyusun / menulis laporan	82,33%	88,36%	93,17%
10	Mampu bekerja sama dalam Tim	89,22%	92,24%	96,73%
11	Mempunyai jiwa kepemimpinan	84,40%	88,79%	95,15%
12	Bersemangat dalam mempelajari hal yang baru	84,91%	87,50%	97,94%
13	Pro aktif dalam melakukan pekerjaan	87,07%	89,22%	97,58%
14	Kreativitas / inovasi dalam bekerja	83,19%	89,22%	93,24%
15	Bersemangat / motivasi kerja	86,64%	90,09%	96,17%
	PERILAKU PELAKSANA	88,15%	88,79%	96,28%
	Bersikap baik/sopan dalam berhubungan dengan rekan kerja	-	-	-
16	Mematuhi peraturan dan tata tertib dalam pekerjaan	88,79%	88,36%	100,49%
17	Menyampaikan pengaduan dan saran	87,50%	89,22%	98,07%
	PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN	-	-	-
	SARANA DAN PRASARANA	-	-	-
	Rata-rata	78,93%	82,02%	95,23%

Tabel 27 Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan disusun dalam 9 unsur

c) Prosentase Responden berdasarkan tingkat Kepuasan

No	Unsur Penilaian	Prosentase Responden (Kepuasan)				Total
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
A ETIKA						
1	Bersikap baik/ sopan dalam berhubungan dengan rekan	0%	1%	46%	53%	100%
2	Mematuhi peraturan dan tata tertib dalam pekerjaan	0%	2%	47%	52%	100%
B KEAHLIAN DALAM BIDANG ILMU						
1	Kemampuan menguasai bidang ilmu yang dimiliki	0%	2%	59%	40%	100%
2	Kemampuan memecahkan masalah	0%	3%	60%	36%	100%
3	Keterampilan dalam bekerja	0%	2%	55%	43%	100%
C KEMAMPUAN BERBAHASA ASING						
1	Kemampuan berbicara dalam Bahasa Inggris	0%	19%	67%	14%	100%
2	Kemampuan menulis dalam Bahasa Inggris	0%	17%	67%	16%	100%
D PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI						
1	Kemampuan dalam mengoperasikan Komputer	0%	2%	53%	45%	100%
2	Kemampuan dalam menguasai teknologi Internet	0%	2%	57%	41%	100%
E KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI						
1	Kemampuan mempresentasikan ide/ laporan	0%	3%	60%	36%	100%
2	Kemampuan menyusun / menulis laporan	0%	7%	57%	36%	100%
F KERJASAMA TIM						
1	Mampu bekerja sama dalam Tim	0%	2%	40%	59%	100%
2	Mempunyai jiwa kepemimpinan	0%	2%	59%	40%	100%
G PENGEMBANGAN DIRI						
1	Bersemangat dalam mempelajari hal yang baru	0%	3%	53%	43%	100%
2	Pro aktif dalam melakukan pekerjaan	0%	2%	48%	50%	100%
3	Kreativitas / inovasi dalam bekerja	0%	7%	53%	40%	100%
4	Bersemangat / motivasi kerja	0%	3%	47%	50%	100%
Rata-rata		0%	5%	55%	41%	100%

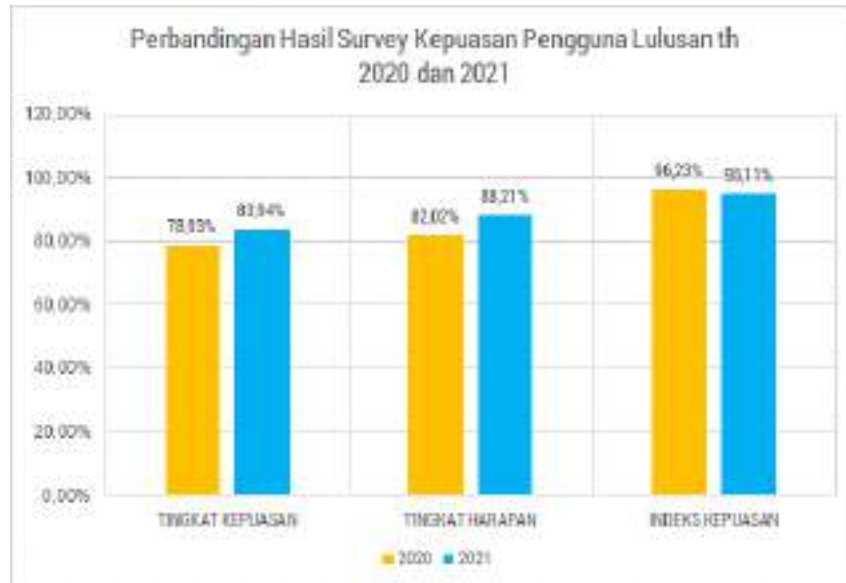
Tabel 28 Prosentase Responden Pengguna Lulusan Politeknik Penerbangan berdasarkan tingkat kepuasan

d) Indeks Kepuasan dalam beberapa Konversi Nilai

No	Jenis Responden Pengguna Lulusan	Jumlah Responden	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	Indeks Kepuasan			
					Satuan %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
1	PT. Angkasa Pura 1 (Penero)	13	3,41	3,62	94,24%	3,77	A	Sangat Baik
2	PT. Angkasa Pura 2 (Penero)	4	3,01	3,35	89,91%	3,60	A	Sangat Baik
3	(No Name)	2	4,00	4,00	100,00%	4,00	A	Sangat Baik
4	Sendera Airco Thoir	2	3,80	3,00	100,00%	4,00	A	Sangat Baik
5	Paran LIPNPI	10	3,50	3,74	96,07%	3,84	A	Sangat Baik
6	Politeknik Penerbangan Surabaya	6	3,66	3,75	97,90%	3,90	A	Sangat Baik
7	UPBU Pangasinan - Palangkaraya	2	3,25	3,68	88,80%	3,55	A	Sangat Baik
8	UPBU Depati Parto Kerinci	1	3,00	3,00	100,00%	4,00	A	Sangat Baik
9	Airway Indonesia	13	3,25	3,51	92,65%	3,71	A	Sangat Baik
10	UPBU Trangjaya	2	3,12	2,97	104,95%	4,20	A	Sangat Baik
11	Sendera Utara ngotom Bore	3	2,92	3,02	96,75%	3,07	A	Sangat Baik
Indeks Kepuasan Responden Pengguna Lulusan					95,11%	3,80	A	Sangat Baik

Tabel 29 Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan dalam berbagai konversi nilai

e) Perbandingan Hasil Survey



Gambar 8 Perbandingan Hasil Survey Kepuasan Pengguna Lulusan th 2020 dan 2021

Dari Gambar 8 tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa ada penurunan indeks kepuasan pengguna lulusan dibandingkan tahun sebelumnya, meskipun tingkat kepuasan responden mengalami kenaikan, namun tingkat harapan responden juga mengalami kenaikan cukup signifikan

f) Rangkuman Kritik dan Saran

Dari hasil esay kritik dan saran pengguna lulusan didapatkan sebagai berikut:

1. Meningkatkan Kemandirian dan kedisiplan lulusan ATKP sebelum dilepas dalam dunia pekerjaan
2. Perbaiki sikap
3. Kemampuan memahami literatur berbahasa Inggris
4. Kompetensi, Skill dan komunikasi kurang optimal
5. Kurang kreatifitas dalam menyelesaikan masalah
6. Membekali taruna dengan ilmu terapan lebih banyak
7. Menambah pembekalan pengetahuan teknologi informasi/ penggunaan OS Linux
8. Menambah Latihan berbicara dan menulis dalam Bahasa Inggris
9. Memperbanyak praktek troubleshooting dan manajemen preventive & corrective
10. Ditambahkan pengetahuan tentang manajemen proyek
11. Melaksanakan lagi program OJT di UPBU Depati Parbo Kerinci

4.4.7. Responden Mitra Kerja

a) Perhitungan Tingkat Kepuasan, Tingkat Harapan, Indeks Kepuasan dan GAP

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN	GAP
A PELAYANAN					
1	Ketersediaan Mendapatkan Informasi Tentang Politeknik Penerbangan Surabaya	75,0%	75,0%	100,0%	0,0%
2	Sistematika Kerjasama	68,8%	75,0%	91,7%	-6,3%
3	Layanan kepada mitra kerja	68,8%	75,0%	91,7%	-6,3%
4	Ketepatan waktu layanan	68,8%	75,0%	91,7%	-6,3%
5	Respon terhadap pengaduan/kawan	68,8%	75,0%	91,7%	-6,3%
6	Kelengkapan atribut	75,0%	75,0%	100,0%	0,0%
7	Kelengkapan alat/materi	68,8%	87,5%	78,6%	-18,8%
B SARANA DAN PRASARANA					
1	Kelengkapan Kelas/Asrama/Ruang Makan	68,8%	81,3%	84,6%	-12,5%
2	Kelengkapan Laboratorium	75,0%	81,3%	92,3%	-6,3%
3	Kebersihan Kelas/Asrama/Ruang Makan	68,8%	81,3%	84,6%	-12,5%
4	Kondisi dan Kelengkapan Fas. OR/Tempat Ibadah	75,0%	81,3%	92,3%	-6,3%
C INFORMASI LAINNYA					
1	Biaya Diklat Bekerjasama	68,8%	81,3%	84,6%	-12,5%
2	Image Politeknik Penerbangan Surabaya	75,0%	68,8%	109,1%	6,3%
Rata-rata		71,4%	77,1%	91,8%	-6,7%

Tabel 30 Indeks Kepuasan Mitra Kerja

Berdasarkan hasil survey pada Mitra Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya disimpulkan sebagai berikut:

1. Rata-rata tingkat kepuasan adalah 71,4%
2. Rata-rata tingkat harapan adalah 77,1%
3. Rata-rata Indeks kepuasan adalah 91,8%
4. Peluang Perbaikan pada unsur :
 - i. Kelengkapan Alat/Materi
 - ii. Kelengkapan Kelas/Asrama/Ruang Makan
 - iii. Kebersihan Kelas/Asrama/Ruang Makan
 - iv. Biaya Diklat Bekerjasama

b) Perhitungan Indeks Kepuasan Berdasarkan Unsur di Peraturan Menteri PANRB 14 tahun 2017

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT	TINGKAT	INDEKS
		KEPUASAN (%)	HARAPAN (%)	KEPUASAN
PERSYARATAN				100,0%
1	Kemudahan Mendapatkan Informasi Tentang Politeknik Penerbangan Surabaya	75,0%	75,0%	100,0%
PROSEDURE				91,7%
2	Sistematika Kerjasama	68,8%	75,0%	91,7%
WAKTU LAYANAN				91,7%
3	Ketepatan waktu layanan	68,8%	75,0%	91,7%
BIAYA				84,6%
4	Biaya Didat Bekerjasama	68,8%	81,3%	84,6%
PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN				109,1%
5	Image Politeknik Penerbangan Surabaya	75,0%	68,8%	109,1%
KOMPETENSI PELAKSANA SIKAP				-
6	Layanan kepada mitra kerja	68,8%	75,0%	91,7%
PENANGANAN PENGADUAN & SARAN				91,7%
7	Respon terhadap pengaduan/saran	68,8%	75,0%	91,7%
SARANA DAN PRASARANA				88,7%
8	Kelengkapan alat/materi	68,8%	87,5%	78,6%
9	Kelengkapan Alat Atsibut	75,0%	75,0%	100,0%
10	Kelengkapan Kelas/Asrama/Ruang Makan	68,8%	81,3%	84,6%
11	Kelengkapan Laboratorium	75,0%	81,3%	92,3%
12	Kebersihan Kelas/Asrama/Ruang Makan	68,8%	81,3%	84,6%
13	Kondisi dan Kelengkapan Fas. OR/Tempat Ibadah	75,0%	81,3%	92,3%
Rata-rata		71,2%	77,9%	91,8%

Tabel 31 Indeks Kepuasan Mitra Kerja disusun dalam 9 Unsur

c) Prosentase Responden berdasarkan tingkat Kepuasan

No	Unsur Penilaian	Prosentase Responden (Tingkat Kepuasan)				Total
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
A	PELAYANAN	0%	17%	83%	0%	100%
1	Kemudahan Mendapatkan Informasi Tentang Politeknik Penerbangan Surabaya	0%	0%	100%	0%	
2	Sistematika Kerjasama	0%	25%	75%	0%	
3	Layanan kepada mitra kerja	0%	25%	75%	0%	
4	Ketepatan waktu layanan	0%	25%	75%	0%	
5	Respon terhadap pengaduan/saran	0%	25%	75%	0%	
6	Kelengkapan atsibut	0%	0%	100%	0%	
7	Kelengkapan alat/materi	0%	25%	75%	0%	
B	SARANA DAN PRASARANA	0%	19%	81%	0%	100%
1	Kelengkapan Kelas/Asrama/Ruang Makan	0%	25%	75%	0%	
2	Kelengkapan Laboratorium	0%	0%	100%	0%	
3	Kebersihan Kelas/Asrama/Ruang Makan	0%	25%	75%	0%	
4	Kondisi dan Kelengkapan Fas. OR/Tempat Ibadah	0%	0%	100%	0%	
C	INFORMASI LAINNYA	0%	13%	88%	0%	100%
1	Biaya Didat Bekerjasama	0%	25%	75%	0%	
2	Image Politeknik Penerbangan Surabaya	0%	0%	100%	0%	
Rata-rata		0%	15%	85%	0%	100%

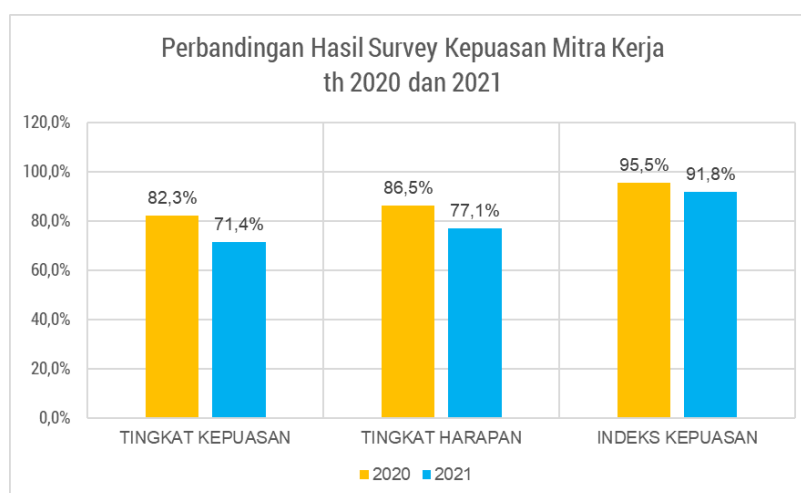
Tabel 32 Prosentase Responden Mitra Kerja menurut Tingkat Kepuasannya

d) Indeks Kepuasan dalam beberapa Konversi Nilai

No	Nama Mitra Kerja	Jumlah Responden	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	Indeks Kepuasan			
					Satuan %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
1	PT. JACKRON CIPTA SAKINA	1	3,00	3,00	100,00%	4,00	A	Sangat Baik
2	Pramanda Reza Kusuma	1	3,00	3,15	95,12%	3,80	A	Sangat Baik
3	Isworo Jati Laksono	1	3,00	3,00	100,00%	4,00	A	Sangat Baik
4	Candra Halimi	1	2,98	3,31	72,09%	2,88	C	Kurang Baik
Indeks Kepuasan Responden Mitra Kerja					91,80%	3,67	A	Sangat Baik

Tabel 33 Indeks Kepuasan Mitra Kerja dalam berbagai konversi

e) Perbandingan Hasil Survey



Gambar 9 Perbandingan Hasil Survey Kepuasan Mitra Kerja Tahun 2020 dan 2021

Dari gambar 9 tersebut di atas, terdapat penurunan indeks kepuasan mitra kerja dibandingkan tahun 2020, sedangkan tingkat harapan di tahun 2021 juga mengalami penurunan

f) Rangkuman Kritik dan Saran

Hasil Rangkuman kritik dan saran dari mitra kerja adalah sebagai berikut:

1. Diklat online menyulitkan dan OJT kurang lama
2. Tingkatkan pelayanan dan sarpras kerja praktek
3. Biaya berlebihan, seharusnya disesuaikan dengan kesanggupan pemberian fasilitas penunjang diklat

4.4.8. Responden Tenaga Kependidikan

a) Perhitungan Tingkat Kepuasan, Tingkat Harapan, Indeks Kepuasan dan GAP

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN	ΔBP	
A	PEKERJAAN	65,75%	82,52%	79,76%	-16,77%	
1	Beban pekerjaan yang diterima seimbang dengan jumlah tenaga kependidikan	63,41%	82,32%	77,04%	-18,90%	
2	Jenis pekerjaan sesuai dengan latar belakang pendidikan	67,07%	79,98%	83,97%	-12,90%	
3	Adanya kegiatan untuk meningkatkan kemampuan dalam bekerja	63,41%	85,37%	74,20%	-21,96%	
4	Sistem penilaian prestasi kerja sudah sesuai	68,29%	81,71%	83,58%	-13,41%	
5	Sistem reward dapat menambah semangat kinerja	62,80%	84,15%	74,64%	-21,34%	
6	Sistem penerapan punishment mencegah tindakan ketidaksihan	66,51%	81,71%	85,07%	-12,20%	
B	Gaji dan Kesejahteraan	62,44%	84,38%	75,54%	-20,73%	
1	Sistem pemberian gaji sesuai dengan pendidikan yang dipersyaratkan	65,24%	85,98%	75,80%	-20,73%	
2	Sistem pemberian honor lembur atau insentif sudah memadai	66,71%	85,98%	65,96%	20,27%	
3	Sistem pemberian bonus dan tunjangan sudah memadai	62,80%	85,37%	73,57%	-22,56%	
4	Tunjangan dan fasilitas kesehatan yang diberikan sudah memadai	72,56%	81,71%	88,81%	-6,15%	
5	Pembelian asuransi Poltekbang Surabaya bagi para tenaga kependidikan sudah memadai	66,98%	82,03%	73,53%	-21,05%	
C	KONDISI KERJA	70,98%	82,93%	85,67%	-11,95%	
1	Tempat kerja yang disediakan Poltekbang Surabaya/ unit kerja sudah kondusif	73,17%	82,32%	88,89%	-8,15%	
2	Fasilitas kerja yang disediakan Poltekbang Surabaya/ unit kerja menunjang pekerjaan yang dilakukan	68,29%	83,54%	81,75%	-15,24%	
3	Sudah ada prosedur pengajuan fasilitas tambahan berkaitan dengan pelaksanaan kerja	67,68%	84,76%	79,80%	-17,07%	
4	Jam kerja dan fingerprint yang diterapkan menjadikan tenaga kependidikan ontime dalam bekerja	73,17%	79,88%	91,50%	-6,71%	
5	Kondisi kerja di unit kerja menimbulkan stress	72,56%	84,15%	86,23%	-13,59%	
D	ATASAN	73,17%	84,38%	86,84%	-11,13%	
1	Pimpinan unit mengarahkan ruang lingkup pekerjaan dan hasil yang harus dicapai di akhir tahun anggaran	71,34%	85,27%	82,57%	-14,00%	
2	Pimpinan unit mempunyai kepekaan dan kepedulian dalam menangani keluhan bawahan	71,05%	85,37%	84,29%	-13,41%	
3	Pimpinan unit melibatkan bawahan dalam suatu pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan	76,00%	82,32%	91,11%	-7,32%	
4	Pimpinan unit memberikan teladan yang baik	74,39%	84,15%	88,41%	-8,76%	
		Rata-Rata	68,02%	83,45%	81,50%	-15,43%

Tabel 34 Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan

b) Perhitungan Indeks Kepuasan Berdasarkan Unsur di Peraturan Menteri PANRB 14 tahun 2017

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN	
PERNYATAAN					
PROSEDURE					
	1 Sistem penilaian prestasi kerja sudah sesuai	68,29%	81,71%	83,58%	
WARTU LAYANAN					
BAYA					
PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN					
	1. Beban pekerjaan yang diterima seimbang dengan jumlah tenaga kependidikan	63,41%	82,32%	77,04%	
	2. Jenis pekerjaan sesuai dengan latar belakang pendidikan	67,07%	79,98%	83,97%	
	3. Adanya kegiatan untuk meningkatkan kemampuan dalam bekerja	63,41%	85,37%	74,20%	
	4. Pimpinan unit mengarahkan ruang lingkup pekerjaan dan hasil yang harus dicapai	71,34%	85,27%	83,57%	
KOMPETENSI PELAKSANA					
SIKAP					
	5. Pimpinan unit mempunyai kepekaan dan kepedulian dalam menangani keluhan bawahan	71,05%	85,37%	84,29%	
	6. Pimpinan unit memberikan teladan yang baik	74,39%	84,15%	88,41%	
	7. Pimpinan unit melibatkan bawahan dalam suatu pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan	76,00%	82,32%	91,11%	
PENANJAHAN PENGACAMAN & SAFAM					
SARANA DAN PRASARANA					
	8. Adanya kegiatan untuk meningkatkan kemampuan dalam bekerja	63,41%	85,37%	74,20%	
	9. Sistem reward dapat menambah semangat kinerja	62,80%	84,15%	74,64%	
	10. Sistem penerapan punishment mencegah tindakan ketidaksihan	66,51%	81,71%	85,07%	
	11. Sistem pemberian gaji sesuai dengan pendidikan yang dipersyaratkan	65,24%	85,98%	75,80%	
	12. Sistem pemberian honor lembur atau insentif sudah memadai	66,71%	85,98%	65,96%	
	13. Sistem pemberian bonus dan tunjangan sudah memadai	62,80%	85,37%	73,57%	
	14. Tunjangan dan fasilitas kesehatan yang diberikan sudah memadai	72,56%	81,71%	88,81%	
	15. Pembelian asuransi Poltekbang Surabaya bagi para tenaga kependidikan sudah memadai	66,98%	82,03%	73,53%	
	16. Tempat kerja yang disediakan Poltekbang Surabaya/ unit kerja sudah kondusif	73,17%	82,32%	88,89%	
	17. Fasilitas kerja yang disediakan Poltekbang Surabaya/ unit kerja menunjang pekerjaan yang dilakukan	68,29%	83,54%	81,75%	
	18. Sudah ada prosedur pengajuan fasilitas tambahan berkaitan dengan pelaksanaan kerja	67,68%	84,76%	79,80%	
	19. Jam kerja dan fingerprint yang diterapkan menjadikan tenaga kependidikan ontime dalam bekerja	73,17%	79,88%	91,50%	
	20. Kondisi kerja di unit kerja menimbulkan stress	72,56%	84,15%	86,23%	
		Rata-rata	68,02%	83,45%	81,50%

Tabel 35 Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan disusun dalam 9 unsur

c) Prosentase Responden berdasarkan tingkat Kepuasan

No	Unsur Penilaian	Prosentase Responden (Tingkat Kepuasan)				Total
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
A. PEKERJAAN						
1	Beban pekerjaan yang diterima seimbang dengan jumlah tenaga kependidikan	2%	44%	51%	2%	100%
2	Jenis pekerjaan sesuai dengan latar belakang pendidikan	2%	29%	66%	2%	100%
3	Adanya kegiatan untuk meningkatkan kemampuan dalam bekerja	5%	46%	39%	10%	100%
4	Sistem penilaian prestasi kerja sudah sesuai	7%	17%	71%	5%	100%
5	Sistem reward dapat menambah semangat kinerja	10%	37%	46%	7%	100%
6	Sistem penerapan punishment mencegah tindakan ketidaksiplinan	5%	17%	73%	5%	100%
B. GAJI DAN KESEJAHTERAAN						
1	Sistem pemberian gaji sesuai dengan pendidikan yang dipersyaratkan	10%	24%	61%	5%	100%
2	Sistem pemberian honor lembur sore/ malam sudah memadai	20%	39%	37%	5%	100%
3	Sistem pemberian bonus dan tunjangan sudah memadai	12%	32%	49%	7%	100%
4	Tunjangan dan fasilitas kesehatan yang diberikan sudah memadai	0%	22%	66%	12%	100%
5	Pemberian beasiswa Poltekbang Surabaya bagi putra/i tenaga kependidikan sudah memadai	15%	29%	54%	2%	100%
C. KONDISI KERJA						
1	Tempat kerja yang disediakan Poltekbang Surabaya/ unit kerja sudah kondusif	0%	22%	63%	15%	100%
2	Fasilitas kerja yang disediakan Poltekbang Surabaya/ unit kerja menunjang pekerjaan yang dilakukan	0%	32%	63%	5%	100%
3	Sudah ada prosedur pengajuan fasilitas tambahan berkaitan dengan pelaksanaan kerja	0%	37%	56%	7%	100%
4	Jam kerja dan fingerprint yang diterapkan menjadikan tenaga kependidikan ontime dalam bekerja	0%	12%	83%	5%	100%
5	Kondisi kerja di unit kerja menimbulkan stress	2%	17%	68%	12%	100%
D. ATASAN						
1	Pimpinan unit mengarahkan ruang lingkup pekerjaan dan hasil yang harus dicapai	5%	17%	66%	12%	100%
2	Pimpinan unit mempunyai kepekaan dan kepedulian dalam menangani keluhan bawahan	5%	24%	49%	22%	100%
3	Pimpinan unit melibatkan bawahan dalam suatu pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan	5%	12%	61%	22%	100%
4	Pimpinan unit memberikan teladan yang baik	2%	22%	51%	24%	100%
Rata Rata		5%	27%	59%	9%	100%

Tabel 36 Prosentasi Jumlah Responden Tenaga Kependidikan menurut tingkat Kepuasannya

d) Indeks Kepuasan dalam beberapa Konversi Nilai

No	Jenis Responden	Jumlah Responden	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	Indeks Kepuasan			
					Satuan %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
1	Tenaga Kependidikan	41	2,72	3,34	81,60%	3,26	B	Baik
Indeks Kepuasan Responden Tenaga Kependidikan					81,60%	3,26	B	Baik

Tabel 37 Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan dalam berbagai konversi

e) Rangkuman Kritik dan Saran

Dari hasil essay kritik dan saran Tenaga Kependidikan dapat di rangkum sebagai berikut:

1. Diperlukan kebersamaan untuk menyamakan visi dan misi
2. Kurang adanya pelatihan untuk meningkatkan kompetensi
3. Tugas tidak sesuai dengan tupoksi dan uraian pekerjaan
4. Perbaiki sarana dan prasarana
5. Lembur tidak diperhatikan
6. Gaji/Honor tidak selalu tepat tanggal 1 atau awal bulan

7. Ada program penilaian bawahan kepada pimpinan
8. Tidak semena mena dan menghargai rekan kerja
9. Kegiatan survey ini sangat membantu dalam menyampaikan pendapat pekerja

4.4.9. Responden Dosen

a) Perhitungan Tingkat Kepuasan, Tingkat Harapan, Indeks Kepuasan dan GAP

NO	LINSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN	GAP
A	PEKERJAAN	71,87%	83,10%	86,47%	-11,23%
1	Keseimbangan beban SKS dan waktu kerja	73,61%	81,94%	89,83%	-8,33%
2	Pemerataan beban kerja	72,22%	81,67%	88,44%	-9,44%
3	Mengajar MK sesuai pendidikan, kompetensi dan keahlian	81,11%	85,83%	94,50%	-4,72%
4	Program peningkatan kompetensi pengajar	68,33%	83,61%	81,73%	-15,28%
5	Sistem Penilaian Prestasi Kerja	71,94%	81,94%	87,80%	-10,00%
6	Sistem Reward	66,67%	83,89%	79,47%	-17,22%
7	Sistem Penerapan Punishment	69,17%	82,78%	83,66%	-13,61%
B	GAJI DAN KESEJAHTERAAN	68,17%	84,67%	80,51%	-16,50%
1	Kesesuaian Gaji dan Tunjangan thd tingkat pendidikan, jabatan dan masa kerja	68,89%	83,61%	82,39%	-14,72%
2	Sistem remunerasi sesuai dengan beban kerja	65,56%	82,78%	79,19%	-17,22%
3	Tunjangan dan fasilitas kesehatan	70,83%	84,44%	83,88%	-13,61%
4	Ketersediaan beasiswa studi lanjut	71,11%	87,22%	81,53%	-16,11%
5	Ketersediaan beasiswa bagi pa/pi dosen	64,44%	85,28%	75,57%	-20,83%
C	KONDISI KERJA	72,14%	82,24%	87,70%	-10,10%
1	Fasilitas penunjang pekerjaan	72,78%	83,89%	86,75%	-11,11%
2	Prosedur penambahan fasilitas terkait pekerjaan	69,72%	80,00%	87,15%	-10,28%
3	Ketetapan jam kerja dan insentif lembur	66,11%	78,61%	84,10%	-12,50%
4	Lingkungan kerja yang kondusif	79,44%	82,78%	96,97%	-3,33%
D	ATASAN	72,56%	83,17%	87,25%	-10,61%
1	Pimpinan memberikan pengarahan	72,22%	85,00%	84,97%	-12,78%
2	Kepekaan dan kepedulian pimpinan thd keluhan	73,33%	84,17%	87,13%	-10,83%
3	Pengambilan keputusan melibatkan dosen	70,83%	80,56%	87,93%	-9,72%
4	Pimpinan memberikan motivasi	71,11%	82,50%	86,20%	-11,39%
5	Pimpinan memberikan teladan	75,28%	83,61%	90,03%	-8,33%
E	TEAMWORK	75,06%	83,17%	90,24%	-8,11%
1	Kemampuan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan	75,83%	83,06%	91,30%	-7,22%
2	Adanya teamwork	75,83%	83,61%	90,70%	-7,78%
3	Tanggung jawab rekan kerja	74,72%	83,89%	89,07%	-9,17%
4	Penyelesaian konflik	76,11%	83,33%	91,33%	-7,22%
5	Pemerataan tugas di unit kerja	72,78%	81,94%	88,81%	-9,17%
	Rata Rata A-E	71,92%	83,15%	86,51%	-11,23%

Tabel 38 Indeks Kepuasan Dosen dan Instruktur terhadap Politeknik Penerbangan

Dari tabel 37 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Rata-rata tingkat kepuasan adalah 71,92%
2. Rata-rata tingkat harapan adalah 83,15%
3. Rata-rata indeks kepuasan adalah 86,51%
4. Peluang perbaikan pada unsur :
 - i. Sistem *reward & punishment*

- ii. Program peningkatan kompetensi pengajar
- iii. Kesesuaian sistem remunerasi dengan beban kerja
- iv. Ketersediaan beasiswa bagi putra putri dosen
- v. Fasilitas penunjang pekerjaan
- vi. Ketetapan jam kerja dan insentif lembur
- vii. Pengarahan pimpinan
- viii. Motivasi dari pimpinan
- ix. Kepekaan dan kepedulian pimpinan
- x. Tanggung jawab rekan kerja
- xi. Pemerataan tugas di unit kerja

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN	GAP
F	PETUGAS PENELITIAN P3M	73,64%	82,31%	89,47%	-8,67%
1	Sosialisasi pengajuan proposal penelitian	76,19%	84,52%	90,14%	-8,33%
2	Kejelasan instrumen penelitian	70,24%	79,76%	88,06%	-9,52%
3	Kesesuaian dana penelitian	69,05%	82,14%	84,06%	-13,10%
4	Keramahan dan komunikasi petugas	76,19%	80,95%	94,12%	-4,76%
5	Kecepatan dan ketepatan respon petugas	75,00%	84,52%	88,73%	-9,52%
6	Kesesuaian timeline penelitian	73,81%	82,14%	89,86%	-8,33%
7	Keterbukaan informasi dan obyektivitas	75,00%	82,14%	91,30%	-7,14%
G	MANAJEMEN PENGELOLAAN PENELITIAN	69,76%	80,95%	86,23%	-11,19%
1	Pengajuan Proposal Penelitian secara online	70,24%	79,76%	88,06%	-9,52%
2	Pengajuan artikel penelitian secara OJS	71,43%	82,14%	86,96%	-10,71%
3	Mekanisme review artikel penelitian	66,67%	83,33%	80,00%	-16,67%
4	Mekanisme verifikasi tema penelitian sesuai roadmap	66,67%	79,76%	83,58%	-13,10%
5	Mekanisme seminar hasil penelitian sesuai SCP	73,81%	79,76%	92,54%	-5,95%
H	PETUGAS PENGABDIAN MASYARAKAT P3M	72,79%	80,61%	90,29%	-7,82%
1	Sosialisasi pengajuan proposal PM	72,62%	79,76%	91,04%	-7,14%
2	Kejelasan instrumen PM	70,24%	79,76%	88,06%	-9,52%
3	Kesesuaian dana PM	70,24%	80,95%	86,76%	-10,71%
4	Keramahan dan komunikasi petugas	76,19%	80,95%	94,12%	-4,76%
5	Kecepatan dan ketepatan respon petugas	75,00%	80,95%	92,65%	-5,95%
6	Kesesuaian timeline PM	72,62%	80,95%	89,71%	-8,33%
7	Keterbukaan informasi dan obyektivitas petugas	72,62%	80,95%	89,71%	-8,33%
I	MANAJEMEN PENGABDIAN MASYARAKAT	68,20%	81,19%	84,04%	-12,99%
1	Pengajuan Proposal PM secara online	67,86%	79,76%	85,07%	-11,90%
2	Mekanisme kegiatan PM sesuai SCP	69,05%	79,76%	86,57%	-10,71%
3	Hasil kegiatan PM dibuat dalam bentuk laporan dan artikel	67,86%	82,14%	82,61%	-14,29%
4	Mekanisme verifikasi tema PM sesuai roadmap	67,50%	83,33%	81,00%	-15,83%
5	Mekanisme seminar hasil PM sesuai SCP	68,75%	80,95%	84,93%	-12,20%
	Rata Rata F-I	71,45%	81,30%	87,90%	-9,85%
	Rata Rata Total A-I	71,69%	82,23%	87,21%	-10,54%

Tabel 39 Indeks Kepuasan Dosen dalam terhadap Lembaga P3M

Tabel 38 di atas, Nilai Rata-rata F-I adalah hasil perhitungan survey kepuasan dosen tetap terhadap Lembaga P3M pada kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat. Dapat disimpulkan hal hal sebagai berikut:

1. Tingkat Kepuasan adalah 71,45%
2. Tingkat Harapan adalah 81,30%
3. Indeks Kepuasan adalah 87,90%
4. Peluang perbaikan pada unsur unsur sebagai berikut:
 - i. Kesesuaian dana penelitian
 - ii. Mekanisme review artikel penelitian
 - iii. Mekanisme verifikasi tema penelitian sesuai roadmap
 - iv. Kesesuaian dana Pengabdian Masyarakat
 - v. Kejelasan instrument Pengabdian masyarakat
 - vi. Hasil kegiatan Pengabdian Masyarakat dibuat dalam bentuk laporan dan artikel
 - vii. Mekanisme verifikasi tema Pengabdian Masyarakat
 - viii. Mekanisme seminar hasil Pengabdian Masyarakat

- b) Perhitungan Indeks Kepuasan Berdasarkan Unsur di Peraturan Menteri PANRB
14 tahun 2017**

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN
PERSYARATAN				
PROSEDURE				
		68,99%	81,55%	84,66%
1	Sistem Reward	66,67%	83,89%	79,47%
2	Sistem Penerapan Punishment	69,17%	82,78%	83,56%
3	Sistem Penilaian Prestasi Kerja	71,94%	81,94%	87,80%
4	Prosedur penambahan fasilitas terkait pekerjaan	69,72%	80,00%	87,15%
5	Mekanisme verifikasi tema PM sesuai roadmap	67,50%	83,33%	81,00%
6	Mekanisme seminar hasil PM sesuai SCP	68,75%	80,95%	84,93%
7	Mekanisme review artikel penelitian	66,67%	83,33%	80,00%
8	Mekanisme verifikasi tema penelitian sesuai roadmap	66,67%	79,76%	83,58%
9	Mekanisme seminar hasil penelitian sesuai SCP	73,81%	79,76%	92,54%
10	Mekanisme kegiatan PM sesuai SCP	69,05%	79,76%	86,57%
WAKTU LAYANAN				
		74,40%	82,14%	90,60%
11	Keramahan dan komunikasi petugas	76,19%	80,95%	94,12%
12	Kecepatan dan ketepatan respon petugas	75,00%	84,52%	88,73%
13	Kesesuaian timeline penelitian	73,81%	82,14%	89,86%
14	Kesesuaian timeline PM	72,62%	80,95%	89,71%
BIAYA				
		69,64%	81,55%	85,41%
15	Kesesuaian dana penelitian	69,05%	82,14%	84,06%
16	Kesesuaian dana PM	70,24%	80,95%	86,76%
PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN				
		70,74%	81,96%	86,37%
17	Sistem remunerasi sesuai dengan beban kerja	65,56%	82,78%	79,19%
18	Tunjangan dan fasilitas kesehatan	70,83%	84,44%	83,88%
19	Ketersediaan beasiswa studi lanjut	71,11%	87,22%	81,53%
20	Ketersediaan beasiswa bagi pa/pi dosen	64,44%	85,28%	75,57%
21	Kesesuaian Gaji dan Tunjangan thd tingkat pendidikan, jabatan dan masa kerja	68,89%	83,61%	82,39%
22	Pemerataan beban kerja	72,22%	81,67%	88,44%
23	Keseimbangan beban SKS dan waktu kerja	73,61%	81,94%	89,83%
24	Ketetapan jam kerja dan insentif lembur	66,11%	78,61%	84,10%
25	Pemerataan tugas di unit kerja	72,78%	81,94%	88,81%
26	Sosialisasi pengajuan proposal penelitian	76,19%	84,52%	90,14%
27	Kejelasan instrumen penelitian	70,24%	79,76%	88,06%
28	Keterbukaan informasi dan obyektifitas	75,00%	82,14%	91,30%
29	Sosialisasi pengajuan proposal PM	72,62%	79,76%	91,04%
30	Kejelasan instrumen PM	70,24%	79,76%	88,06%
31	Keterbukaan informasi dan obyektifitas petugas	72,62%	80,95%	89,71%
32	Kecepatan dan ketepatan respon petugas	75,00%	80,95%	92,65%
33	Hasil kegiatan PM dibuat dalam bentuk laporan dan artikel	67,86%	82,14%	82,61%
34	Pengajuan Proposal Penelitian secara online	70,24%	79,76%	88,06%
35	Pengajuan artikel penelitian secara QIS	71,43%	82,14%	86,96%
36	Pengajuan Proposal PM secara online	67,86%	79,76%	85,07%
KOMPETENSI PELAKSANA				
		75,09%	84,17%	89,18%
37	Program peningkatan kompetensi pengajar	68,33%	83,61%	81,73%
38	Mengajar MK sesuai pendidikan, kompetensi dan keahlian	81,11%	85,83%	94,50%
39	Kemampuan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan	75,83%	83,06%	91,30%
SIKAP				
		73,69%	83,04%	88,77%
40	Pimpinan memberikan pengarahan	72,22%	85,00%	84,97%
41	Kepekaan dan kepedulian pimpinan thd keluhan	73,33%	84,17%	87,13%
42	Pengambilan keputusan melibatkan dosen	70,83%	80,56%	87,93%
43	Pimpinan memberikan motivasi	71,11%	82,50%	86,20%
44	Pimpinan memberikan teladan	75,28%	83,61%	90,03%
45	Adanya teamwork	75,83%	83,61%	90,70%
46	Tanggung jawab rekan kerja	74,72%	83,89%	89,07%
47	Keramahan dan komunikasi petugas	76,19%	80,95%	94,12%
PENANGANAN PENGADUAN & SARAN				
		76,11%	83,33%	91,33%
48	Penyelesaian konflik	76,11%	83,33%	91,33%
SARANA DAN PRASARANA				
		76,11%	83,33%	91,36%
49	Fasilitas penunjang pekerjaan	72,78%	83,89%	86,75%
50	Lingkungan kerja yang kondusif	79,44%	82,78%	95,97%
Rata-rata		71,80%	82,31%	87,25%

Tabel 40 Indeks Kepuasan Dosen disusun dalam 9 unsur

c) Prosentase Responden berdasarkan tingkat Kepuasan

No	Unsur Penilaian	Prosentase Responden (Tingkat Kepuasan)				Total
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
A	PEKERJAAN	4,3%	17,8%	62,4%	15,6%	100%
1	Keseimbangan beban SKS dan waktu kerja	2,2%	13,3%	72,2%	12,2%	
2	Pemerataan beban kerja	3,3%	18,9%	63,3%	14,4%	
3	Mengajar MK sesuai pendidikan, kompetensi dan keahlian	1,1%	3,3%	65,6%	30,0%	
4	Program peningkatan kompetensi pengajar	5,6%	25,6%	58,9%	10,0%	
5	Sistem Penilaian Prestasi Kerja	4,4%	17,8%	63,3%	14,4%	
6	Sistem Reward	8,9%	27,8%	51,1%	12,2%	
7	Sistem Penerapan Punishment	4,4%	25,6%	58,9%	11,1%	
B	GAJI DAN KESEJAHTERAAN	5,8%	24,2%	61,6%	8,4%	100%
1	Kesesuaian Gaji dan Tunjangan thd tingkat pendidikan, jabatan dan masa kerja	6,7%	21,1%	62,2%	10,0%	
2	Sistem remunerasi sesuai dengan beban kerja	6,7%	32,2%	53,3%	7,8%	
3	Tunjangan dan fasilitas kesehatan	1,1%	22,2%	68,9%	7,8%	
4	Ketersediaan beasiswa studi lanjut	5,6%	15,6%	67,8%	11,1%	
5	Ketersediaan beasiswa bagi pa/pi dosen	8,9%	30,0%	55,6%	5,6%	
C	KONDISI KERJA	1,9%	22,5%	61,1%	14,4%	100%
1	Fasilitas penunjang pekerjaan	1,1%	24,4%	56,7%	17,8%	
2	Prosedur penambahan fasilitas terkait pekerjaan	0,0%	28,9%	63,3%	7,8%	
3	Ketetapan jam kerja dan insentif lembur	6,7%	30,0%	55,6%	7,8%	
4	Lingkungan kerja yang kondusif	0,0%	6,7%	68,9%	24,4%	
D	ATASAN	4,7%	12,7%	70,4%	12,2%	100%
1	Pimpinan memberikan pengarahan	7,8%	10,0%	67,8%	14,4%	
2	Kepekaan dan kepedulian pimpinan thd keluhan	3,3%	13,3%	70,0%	13,3%	
3	Pengambilan keputusan melibatkan dosen	4,4%	16,7%	70,0%	8,9%	
4	Pimpinan memberikan motivasi	5,6%	12,2%	74,4%	7,8%	
5	Pimpinan memberikan teladan	2,2%	11,1%	70,0%	16,7%	
E	TEAMWORK	1,6%	11,3%	72,4%	14,7%	100%
1	Kemampuan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan	1,1%	12,2%	68,9%	17,8%	
2	Adanya teamwork	2,2%	6,7%	76,7%	14,4%	
3	Tanggung jawab rekan kerja	1,1%	11,1%	75,6%	12,2%	
4	Penyelesaian konflik	2,2%	8,9%	71,1%	17,8%	
5	Pemerataan tugas di unit kerja	1,1%	17,8%	70,0%	11,1%	
Rata-rata A-E		3,8%	17,8%	65,4%	13,0%	
No	Unsur Penilaian	Prosentase Responden (Tingkat Kepuasan)				Total
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
F	PETUGAS PENELITIAN P3M	0,7%	12,2%	78,9%	8,2%	100%
1	Sosialisasi pengajuan proposal penelitian	0,0%	9,5%	76,2%	14,3%	
2	Kejelasan instrumen penelitian	0,0%	23,8%	71,4%	4,8%	
3	Kesesuaian dana penelitian	4,8%	19,0%	71,4%	4,8%	
4	Keramahan dan komunikasi petugas	0,0%	4,8%	85,7%	9,5%	
5	Kecepatan dan ketepatan respon petugas	0,0%	9,5%	81,0%	9,5%	
6	Kesesuaian timeline penelitian	0,0%	9,5%	85,7%	4,8%	
7	Keterbukaan informasi dan obyektifitas	0,0%	9,5%	81,0%	9,5%	
G	MANAJEMEN PENGELOLAAN PENELITIAN	0,0%	28,6%	63,8%	7,6%	100%
1	Pengajuan Proposal Penelitian secara online	0,0%	28,6%	61,9%	9,5%	
2	Pengajuan artikel penelitian secara OJS	0,0%	23,8%	66,7%	9,5%	
3	Mekanisme review artikel penelitian	0,0%	42,9%	47,6%	9,5%	
4	Mekanisme verifikasi tema penelitian sesuai roadmap	0,0%	38,1%	57,1%	4,8%	
5	Mekanisme seminar hasil penelitian sesuai SCP	0,0%	9,5%	85,7%	4,8%	
H	PETUGAS PENGABDIAN MASYARAKAT P3M	0,0%	15,6%	77,6%	6,8%	100%
1	Sosialisasi pengajuan proposal PM	0,0%	14,3%	81,0%	4,8%	
2	Kejelasan instrumen PM	0,0%	23,8%	71,4%	4,8%	
3	Kesesuaian dana PM	0,0%	23,8%	71,4%	4,8%	
4	Keramahan dan komunikasi petugas	0,0%	9,5%	76,2%	14,3%	
5	Kecepatan dan ketepatan respon petugas	0,0%	9,5%	81,0%	9,5%	
6	Kesesuaian timeline PM	0,0%	14,3%	81,0%	4,8%	
7	Keterbukaan informasi dan obyektifitas petugas	0,0%	14,3%	81,0%	4,8%	
I	MANAJEMEN PENGABDIAN MASYARAKAT	2,0%	27,1%	67,0%	3,9%	100%
1	Pengajuan Proposal PM secara online	0,0%	33,3%	61,9%	4,8%	
2	Mekanisme kegiatan PM sesuai SCP	4,8%	19,0%	71,4%	4,8%	
3	Hasil kegiatan PM dibuat dalam bentuk laporan dan artikel	0,0%	33,3%	61,9%	4,8%	
4	Mekanisme verifikasi tema PM sesuai roadmap	5,0%	25,0%	65,0%	5,0%	
5	Mekanisme seminar hasil PM sesuai SCP	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%	
Rata Rata F-I		0,6%	19,7%	72,9%	6,8%	
Rata Rata Total		2,2%	18,8%	69,1%	9,9%	

Tabel 41 Prosentase Responden Dosen terhadap Tingkat Kepuasannya

d) Indeks Kepuasan dalam beberapa Konversi Nilai

No	Jenis Responden	Jumlah Responden	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	Indeks Kepuasan			
					Satuan %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
1	Dosen Tetap	22	2,84	3,25	87,38%	3,50	B	Baik
2	Dosen Tidak Tetap (Praktisi/Regulator/Dosen Luar)	49	2,93	3,38	86,68%	3,47	B	Baik
3	Instruktur	19	2,80	3,27	85,53%	3,42	B	Baik
Indeks Kepuasan Responden Dosen					87,21%	3,49	B	Baik

Tabel 42 Konversi Indeks Kepuasan Dosen

e) Rangkuman Kritik dan Saran

Dari hasil essay kritik dan saran Dosen dan Instruktur didapatkan rangkuman sebagai berikut:

1. Kesesuaian jumlah dosen dan kebutuhan di Prodi, penambahan jumlah laboran
2. Peningkatan pelayanan UPPM
3. Peningkatan remunerasi
4. Meningkatkan kompetensi dosen dengan studi banding ke bandara atau kampus yang lain
5. Fasilitas penunjang pengajaran perlu di tambah
6. Transparansi pembayaran honor jam mengajar dan remunerasi, Dosen tidak tetap tidak mendapat rincian

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	ORANG TUA	SISWA DIKLAT	PEGAWAI	PENGGUNA LULUSAN	MITRA KERJA	TENAGA KEPENDIDIKAN	DOSEN	
1	PERSYARATAN	97,09%	89,60%	95,76%	-	90,72%	-	100,00%	-	-	94,63%
2	PROSEDUR	97,26%	89,18%	-	-	94,22%	-	91,67%	83,58%	84,66%	90,09%
3	WAKTU LAYANAN	93,71%	86,15%	-	98,14%	-	-	91,67%	-	90,60%	92,05%
4	BIAYA	93,75%	-	89,91%	-	-	-	84,62%	-	-	88,42%
5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN	95,24%	92,02%	93,05%	95,96%	88,93%	-	109,09%	81,53%	86,37%	92,77%
6	KOMPETENSI PELAKSANA	97,95%	92,48%	-	98,34%	90,91%	94,37%	-	-	89,18%	93,87%
7	PERILAKU PELAKSANA	98,10%	93,81%	-	96,32%	-	99,28%	91,67%	87,93%	88,77%	93,70%
8	PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN	96,24%	80,18%	91,47%	94,02%	-	-	91,67%	-	91,33%	90,82%
9	SARANA DAN PRASARANA	97,01%	86,44%	-	92,60%	90,22%	-	88,74%	80,01%	91,36%	89,48%
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA TAHUN 2021											91,04%

Tabel 43 Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Politeknik Penerbangan th 2021 berdasarkan Unsur

No	JENIS RESPONDEN	Jumlah Responden	Indeks Kepuasan			
			Satuan %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
1	Calon Taruna	393	96,26%	3,85	A	Sangat Baik
2	Taruna	505	94,89%	3,80	A	Sangat Baik
3	Orang Tua/Wali	330	92,80%	3,71	A	Sangat Baik
4	Siswa Diklat	37	94,89%	3,80	A	Sangat Baik
5	Pegawai	164	90,32%	3,61	A	Sangat Baik
6	Pengguna Lulusan	58	95,11%	3,80	A	Sangat Baik
7	Mitra Kerja	4	91,80%	3,67	A	Sangat Baik
8	Tenaga Kependidikan	41	81,60%	3,26	B	Baik
9	Dosen	90	87,21%	3,49	B	Baik
			91,04%	3,64	A	Sangat Baik

Tabel 44 Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Politeknik Penerbangan th 2020 berdasarkan Jenis Responden

- 1) Indeks Kepuasan Masyarakat Politeknik Penerbangan Surabaya tahun 2021 adalah 91,04% dan masuk kategori “A” atau “SANGAT BAIK”
- 2) Indeks Kepuasan Masyarakat Politeknik Penerbangan Surabaya tahun 2021 mengalami penurunan sebesar 0,27% dari tahun 2020 yaitu 91,31%

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.
- 3) Dalam sistem manajemen Balance Score Card, pengukuran Indeks Kepuasan ini termasuk dalam perspektif Customer. Perspektif Customer ini akan meningkat performanya jika didukung oleh perspektif internal proses yang baik dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran yang memadai. Setiap perspektif tersebut di atas mempunyai hubungan sebab akibat. Sehingga kami sangat merekomendasikan perbaikan secara terstruktur dan sistematis di proses internal organisasi Politeknik Penerbangan Surabaya