



POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA

Jalan Jemur Andayani I No 73 Surabaya 60236 Phone : 62 31 8410871 Fax : 62 31 8490005
Email : mail@poltekbangsby.ac.id

**MASTER
TERKENDALI**

LAPORAN



**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
TAHUN 2022**

Kata Pengantar

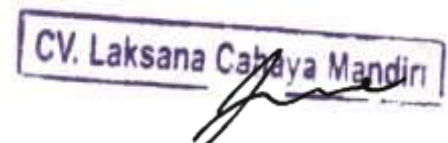
Puji syukur kepada Allah SWT atas dapat diselesaikannya draft Laporan Akhir Survey Kepuasan Masyarakat di Politeknik Penerbangan Surabaya tahun 2022.

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 2022

Learning Centre of Management



Ainur Leksono

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)	16
BAB III	19
METODE PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	19
3.1. Review terhadap instrumen survey yang sudah ada	19
3.2. Pelaksanaan Survey dan Pengumpulan data	20
3.3. Perhitungan dan Analisa data survey	20
3.4. Pelaporan Hasil Survey.....	21
3.5. 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. Hasil Perhitungan dan Analisa data survey	24
4.4.1. Responden Calon Taruna	24
4.4.2. Responden Taruna	27
4.4.3. Responden Siswa Diklat.....	36
4.4.4. Responden Pegawai	42
4.4.5. Responden Orang Tua/Wali	46
4.4.6. Responden Pengguna Lulusan	50
4.4.7. Responden Mitra Kerja	55
4.4.8. Responden Tenaga Kependidikan	59
4.4.9. Responden Dosen	63
BAB V	71
KESIMPULAN	71
5.1. Kesimpulan	71
5.2. Rekomendasi	72

Daftar Gambar

Gambar 1 Dimensi Kepuasan di Bidang Jasa	5
Gambar 2 Teknik Sampling.....	8
Gambar 3 Perbandingan Hasil Survey Indeks Kepuasan Calon Taruna th 2020-2022	26
Gambar 4 Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Calon Taruna th 2020-2022	27
Gambar 5 Grafik Perbandingan GAP antar unsur Penilaian Responden Taruna	29
Gambar 6 Perbandingan Indeks Kepuasan Taruna Tahun 2020 - 2022	33
Gambar 7 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Responden Taruna Tahun 2020-2022	33
Gambar 8 Perbandingan Indeks Kepuasan Taruna Tahun 2020-2022	40
Gambar 9 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan SIswa Diklat Tahun 2020-2022.....	40
Gambar 10 Perbandingan Indeks Kepuasan Karyawan tahun 2020–2022.....	45
Gambar 11 Perbandingan Tingkat Kepuasan Karyawan Tahun 2020-2022.....	45
Gambar 12 Perbandingan Indeks Kepuasan Orang Tua Taruna tahun 2020- 2022.....	49
Gambar 13 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Orang Tua/Wali Taruna tahun 2020-2022.....	49
Gambar 14 Perbandingan Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan th 2020-2022	53
Gambar 15 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Pengguna Lulusan Tahun 2020-2022	53
Gambar 16 Perbandingan Hasil Survey Kepuasan Mitra Kerja Tahun 2020 -2022.....	57
Gambar 17 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Mitra Kerja th 2020-2022	58
Gambar 18 Perbandingan Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan tahun 2021 dan 2022	62
Gambar 19 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Tenaga Kependidikan tahun 2021 dan 2022	62
Gambar 20 Perbandingan Indeks Kepuasan Dosen tahun 2021 dan 2022.....	69
Gambar 21 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Dosen tahun 2021 dan 2022.....	69

Daftar Tabel

Tabel 1 Skala Linkert Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan	15
Tabel 2 Konversi Nilai SKM	16
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.....	24
Tabel 6 Prosentase Responden Calon Taruna Dalam Memilih Presepsi Tingkat Kepuasan	25
Tabel 7 Indeks Kepuasan Calon Taruna dalam bentuk konversi	26
Tabel 8 Perhitungan Indeks Kepuasan dan GAP Responden Taruna	28
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 Tahun 2021	34
Tabel 13 Tingkat Loyalitas Responden Taruna tahun 2022	34
Tabel 14 Perhitungan Indeks Kepuasan dan GAP Responden Siswa Diklat	36
Tabel 15 Indeks Kepuasan Siswa Diklat dikelompokkan dalam 9 unsur.....	38
Tabel 16 Prosentase Responden Siswa Diklat menurut Tingkat Kepuasannya	39
Tabel 17 Indeks Kepuasan Siswa Diklat dalam berbagai konversi.....	40
Tabel 18 Tingkat Loyalitas Siswa Diklat Tahun 2021	41
Tabel 19 Tingkat Loyalitas Siswa Diklat Tahun 2022	41
Tabel 20 Perhitungan Indeks Kepuasan dan GAP Responden Pegawai.....	42
Tabel 21 Indeks Kepuasan Pegawai disusun dalam 9 unsur	43
Tabel 22 Prosentase Responden Pegawai menurut tingkat kepuasan	44
Tabel 23 Indeks Kepuasan Pegawai dalam beberapa konversi.....	44
Tabel 24 Indeks Kepuasan Orang Tua Taruna	46
Tabel 25 Indeks Kepuasan Orang Tua Taruna disusun dalam 9 Unsur	47
Tabel 26 Prosentase Jumlah Responden berdasarkan tingkat kepuasan.....	48
Tabel 27 Indeks Kepuasan Orang Tua Taruna dalam berbagai Konversi.....	48
Tabel 28 Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan Politeknik Penerbangan Surabaya.....	50
Tabel 29 Indek Kepuasan Pengguna Lulusan disusun dalam 9 unsur	51

Tabel 30 Prosentase Responden Pengguna Lulusan Politeknik Penerbangan berdasarkan tingkat kepuasan	52
Tabel 31 Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan berdasarkan Nama Mitra Kerja dalam berbagai konversi Nilai.....	52
Tabel 32 Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan berdasarkan Prodi Asal Lulusan dalam berbagai konversi Nilai.....	53
Tabel 33 Indeks Kepuasan Mitra Kerja	55
Tabel 34 Indeks Kepuasan Mitra Kerja disusun dalam 9 Unsur	56
Tabel 35 Prosentase Responden Mitra Kerja menurut Tingkat Kepuasannya	56
Tabel 36 Indeks Kepuasan Mitra Kerja dalam berbagai konversi.....	57
Tabel 37 Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan	59
Tabel 38 Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan disusun dalam 9 unsur.....	60
Tabel 39 Prosentasi Jumlah Responden Tenaga Kependidikan menurut tingkat Kepuasannya	61
Tabel 40 Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan dalam berbagai konversi.....	61
Tabel 41 Indeks Kepuasan Dosen dan Instruktur terhadap Politeknik Penerbangan.....	63
Tabel 42 Indeks Kepuasan Dosen dalam terhadap Lembaga P3M.....	64
Tabel 43 Indeks Kepuasan Dosen disusun dalam 9 unsur.....	66
Tabel 44 Prosentase Responden Dosen terhadap Tingkat Kepuasannya	68
Tabel 45 Konversi Indeks Kepuasan Dosen menurut Kriteria Dosen	68
Tabel 46 Konversi Indeks Kepuasan Dosen berdasarkan program Studi.....	69
Tabel 47 Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Politeknik Penerbangan th 2022 berdasarkan Unsur.....	71
Tabel 48 Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Politeknik Penerbangan th 2022 berdasarkan Jenis Responden.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

1. Form Kuisisioner Calon Taruna No. F-SPM-05-01 Revisi 4
2. Form Kuisisioner Taruna No. F-SPM-05-02 Revisi 7
3. Form Kuisisioner Siswa No. F-SPM-05-03 Revisi 3
4. Form Kuisisioner Pegawai No. F-SPM-05-04 Revisi 3
5. Form Kuisisioner Orang Tua/Wali No. F-SPM-05-05 Revisi 4
6. Form Kuisisioner Pengguna Lulusan No. F-SPM-05-06 Revisi 6
7. Form Kuisisioner Mitra Kerja No. F-SPM-05-07 Revisi 3
8. Form Kuisisioner Tenaga Kependidikan No. F-SPM-05-08 Revisi 0
9. Form Kuisisioner Dosen No. F-SPM-05-09 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.

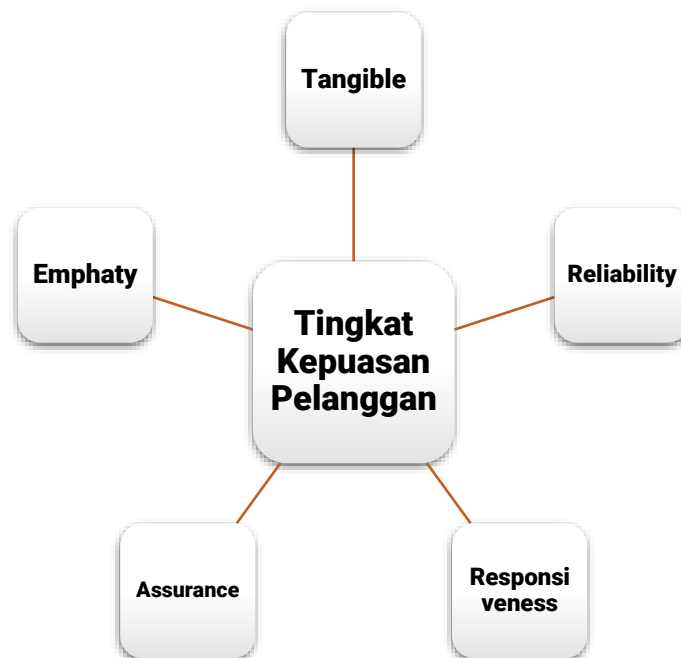
2.2 Dimensi Kepuasan dalam Pelayanan/Jasa

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 serta menyampaikan 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

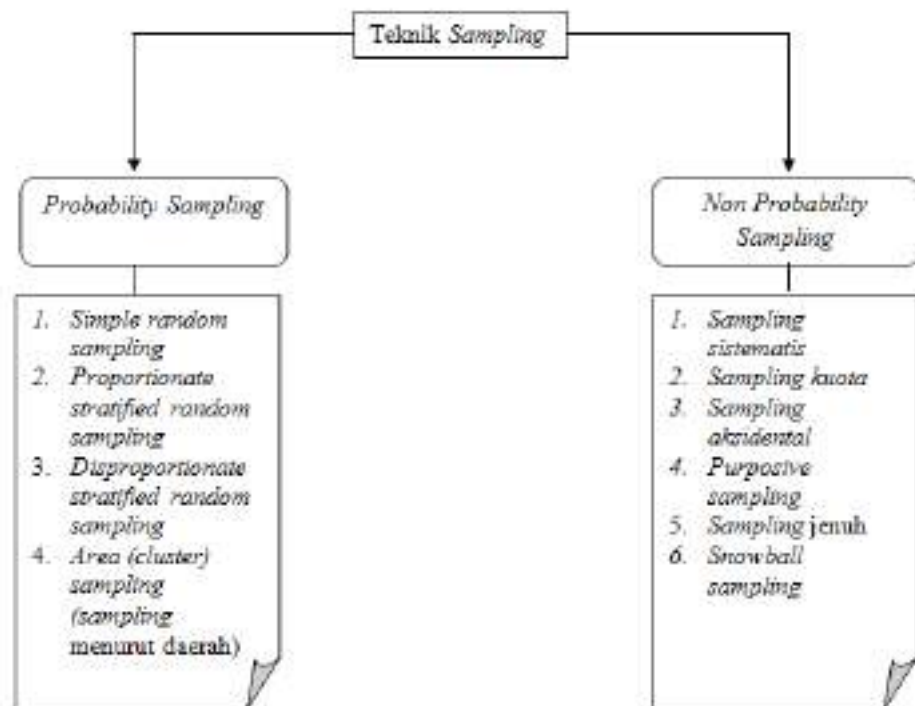
Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

- 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. Ghazali (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 :

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

Keterangan :

r_{11} = reliabilitas yang dicari

n = Jumlah item pertanyaan yang di uji

$\sum \sigma_i^2$ = 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 memaknakananya 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, 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**

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

(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 Satisfaction 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 kuisisioner, dengan penyempurnaan dari kuisisioner sebelumnya dengan menambahkan untuk pertanyaan kepuasan, responden diminta memilih 1 jawaban diantara 4 pilihan jawaban yaitu :

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

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

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

- b. Perhitungan jumlah responden

Jumlah responden yang diharapkan dari survei ini adalah sebagai berikut:

No	Jenis Responden	Jumlah Calon Responden
1	Taruna	772
2	Mitra Kerja	22
3	Orang Tua/Wali	772
4	Siswa Diklat	27
5	Pegawai	176
6	Pengguna Lulusan	253
7	Calon Taruna	1800
8	Tenaga Kependidikan	115
9	Dosen	189

Tabel 3 Jumlah Calon Responden Suvey

3.2. Pelaksanaan Survey dan Pengumpulan data

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

3.3. Perhitungan dan Analisa data survey

a) Analisa data diskriptif

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

b) Perhitungan indeks Kepuasan

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

Berdasarkan hal tersebut maka perhitungan indeks kepuasan menggunakan rumus :

Perhitungan Indeks

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

c) Perhitungan Loyalitas Kustomer dengan NPS

Perhitungan Loyalitas dengan metode NPS maka menghitung jumlah responden yang:

- a. *Destructor* : responden yang memilih skala 1-6 dari 10 skala dan dibagi dengan total responden
- b. *Passive* : responden yang memilih skala 7-8 dari 10 skala dan dibagi dengan total responden
- c. *Promotore* : responden yang memilih skala 9-10 dari 10 skala dan dibagi

dengan total responden

d. Kemudian menghitung score NPS dengan rumus %Promotore - %Detractor

3.4. Pelaporan Hasil Survey.

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

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

3.5. Pelaporan Rekomendasi Tindak Lanjut.

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

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

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

BAB IV

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Hasil Review Instrumen Survey

Hasil dari review kuisioner didalam survey ini dapat dilihat di lampiran

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

- a) Kuisioner untuk Responden Calon Taruna No F-SPM-05-01 Revisi 4 dengan tautan <https://forms.gle/9w8uZp2nMgsFGVH16>
- b) Kuisioner untuk Responden Taruna No F-SPM-05-02 Revisi 7 dengan tautan <https://forms.gle/vx9KjAJboU74hgFcA>
- c) Kuisioner untuk Responden Siswa Diklat No F-SPM-05-03 Revisi 3
- d) Kuisioner untuk Responden Pegawai No F-SPM-05-04 Revisi 3
- e) Kuisioner untuk Responden Orang Tua/Wali No F-SPM-05-05 Revisi 4 dengan tautan <https://forms.gle/mZHrcQ7GvkpiHHYF9>
- f) Kuisioner untuk Responden Pengguna Lulusan No F-SPM-05-06 Revisi 6 dengan tautan <https://forms.gle/9ZgDccjtQ71R17vF6>
- g) Kuisioner untuk Responden Mitra Kerja No F-SPM-05-07 Revisi 3 dengan tautan <https://forms.gle/QBCGuMS7VBKby4LS9>
- h) Kuisioner untuk Responden Tenaga Kependidikan No F-SPM-05-08 Revisi 0
- i) Kuisioner untuk Responden Dosen No F-SPM-05-09 Revisi 0 dengan tautan <https://forms.gle/83XGJFgzForPdc6m9>

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	772	22	772	27	176	253	1800	115	189
2	Data Calon Responden Tidak Valid	22	2	58	0	0	27	0	0	18
3	Calon Responden yang dihubungi/valid	750	20	714	27	211	226	784	115	171
3	Jumlah Responden yang mengisi kuisioner	587	13	473	27	211	93	516	70	72
Prosentase terhadap Calon Responden Valid		78%	65%	66%	100%	100%	41%	66%	61%	42%
Confident Interval		95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
Margin of Error		2%	5%	3%	2%	0,5%	8%	4%	7%	8%

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 tertulis ganda,

4.3. 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			86,01%	91,93%	93,57%	-5,91%
1	Kemudahan akses informasi tentang Politeknik Penerbangan Surabaya	3,43	3,65	85,66%	91,28%	93,84%	-5,62%
2	Kejelasan informasi persyaratan pendaftaran	3,49	3,69	87,16%	92,20%	94,53%	-5,04%
3	Kejelasan spesifikasi program studi	3,41	3,69	85,22%	92,30%	92,34%	-7,07%
B	PROSEDUR			87,60%	92,54%	94,66%	-4,94%
1	Kejelasan alur proses seleksi penerimaan calon Taruna	3,50	3,70	87,60%	92,54%	94,66%	-4,94%
C	WAKTU			86,72%	92,51%	93,75%	-5,78%
1	Kejelasan jadwal pelaksanaan seleksi	3,48	3,70	86,92%	92,54%	93,93%	-5,62%
2	Kesesuaian jadwal pelaksanaan seleksi	3,46	3,70	86,53%	92,48%	93,57%	-5,94%
D	BIAYA			84,16%	90,02%	93,49%	-5,86%
1	Kejelasan pembiayaan seleksi	3,36	3,61	84,06%	90,16%	93,23%	-6,10%
2	Kewajaran biaya seleksi	3,37	3,59	84,25%	89,87%	93,75%	-5,62%
E	PRODUK			86,29%	91,86%	93,93%	-5,57%
1	Transparasi hasil seleksi	3,45	3,67	86,29%	91,86%	93,93%	-5,57%
F	KOMPETENSI PELAKSANA			87,16%	92,01%	94,73%	-4,84%
1	Kompetensi petugas/pelaksana dalam proses seleksi	3,49	3,68	87,16%	92,01%	94,73%	-4,84%
G	PERILAKU PELAKSANA			88,23%	93,29%	94,57%	-5,06%
1	Sikap dan perilaku pelaksana/petugas	3,52	3,73	88,03%	93,17%	94,49%	-5,14%
2	Perlakuan adil dari pelaksana/petugas	3,54	3,74	88,42%	93,41%	94,66%	-4,99%
H	PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN			87,23%	92,25%	94,56%	-5,37%
1	Ketersediaan tempat untuk memberikan saran/keluhan	3,48	3,68	87,06%	91,96%	94,68%	-4,89%
2	Kecepatan tanggapan atas saran/keluhan	3,50	3,70	87,40%	92,54%	94,45%	-5,14%
I	SARANA DAN PRASARANA			87,45%	92,85%	94,19%	-5,40%
1	Kemudahan, keleluasaan dan keamanan PARKIR kendaraan	3,45	3,68	86,24%	92,05%	93,68%	-5,81%
2	Kondisi fasilitas. Sarana dan prasarana	3,52	3,74	87,89%	93,51%	93,99%	-5,62%
3	Kebersihan lingkungan	3,53	3,74	88,37%	93,56%	94,46%	-5,18%
4	Ketersediaan dan kebersihan toilet pengunjung	3,49	3,70	87,21%	92,54%	94,24%	-5,33%
5	Kemudahan akses menuju ke Politeknik Penerbangan Surabaya	3,50	3,70	87,55%	92,59%	94,56%	-5,04%
	Rata-rata	3,47	3,69	86,76%	92,14%	94,16%	-5,42%

Tabel 5 Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan dan GAP Responden Calon Taruna

Berdasarkan hasil survey untuk responden calon taruna didapatkan hasil sebagai berikut :

- a) Rata-rata tingkat kepuasan adalah 86,76%
- b) Rata-rata tingkat harapan adalah 92,14%
- c) Rata-rata Indeks kepuasan adalah 94,16%

- d) Peluang perbaikan pada unsur penilaian
 - a. Kejelasan Spesifikasi Program Studi
 - b. Kejelasan Jadwal
 - c. Kesesuaian Jadwal
 - d. Kejelasan Biaya Seleksi
 - e. Kesesuaian Biaya Seleksi
 - f. Sikap dan perilaku Petugas
 - g. Prasarana dan Sarana

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 Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
A	PERSYARATAN	0%	2%	52%	46%	100%
1	Kemudahan akses informasi tentang Politeknik Penerbangan Surabaya	0%	1%	54%	45%	
2	Kejelasan informasi persyaratan pendaftaran	0%	1%	50%	49%	
3	Kejelasan spesifikasi program studi	0%	4%	52%	45%	
B	PROSEDUR	0%	1%	47%	52%	100%
1	Kejelasan alur proses seleksi penerimaan calon Taruna	0%	1%	47%	52%	
C	WAKTU	0%	2%	49%	49%	100%
1	Kejelasan jadwal pelaksanaan seleksi	0%	2%	49%	50%	
2	Kesesuaian jadwal pelaksanaan seleksi	0%	2%	49%	48%	
D	BIAYA	0%	3%	58%	39%	100%
1	Kejelasan pembiayaan seleksi	0%	3%	58%	39%	
2	Kewajaran biaya seleksi	0%	2%	58%	40%	
E	PRODUK	0%	4%	46%	50%	100%
1	Transparansi hasil seleksi	0%	4%	46%	50%	
F	KOMPETENSI PELAKSANA	0%	2%	47%	51%	100%
1	Kompetensi petugas/pelaksana dalam proses seleksi	0%	2%	47%	51%	
G	PERILAKU PELAKSANA	0%	1%	45%	54%	100%
1	Sikap dan perilaku pelaksana/petugas	0%	1%	46%	53%	
2	Perlakuan adil dari pelaksana/petugas	0%	1%	45%	55%	
H	PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN	0%	1%	49%	50%	100%
1	Ketersediaan tempat untuk memberikan saran/keluhan	0%	1%	50%	49%	
2	Kecepatan tanggapan atas saran/keluhan	0%	1%	48%	51%	
I	SARANA DAN PRASARANA	0%	2%	46%	52%	100%
1	Kemudahan, keleluasaan dan keamanan PARKIR kendaraan	0%	2%	51%	47%	
2	Kondisi fasilitas. Sarana dan prasarana	0%	2%	44%	54%	
3	Kebersihan lingkungan	0%	1%	43%	55%	
4	Ketersediaan dan kebersihan toilet pengunjung	0%	2%	47%	51%	
5	Kemudahan akses menuju ke Politeknik Penerbangan Surabaya	0%	1%	47%	52%	
	Rata-rata	0%	2%	49%	49%	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.

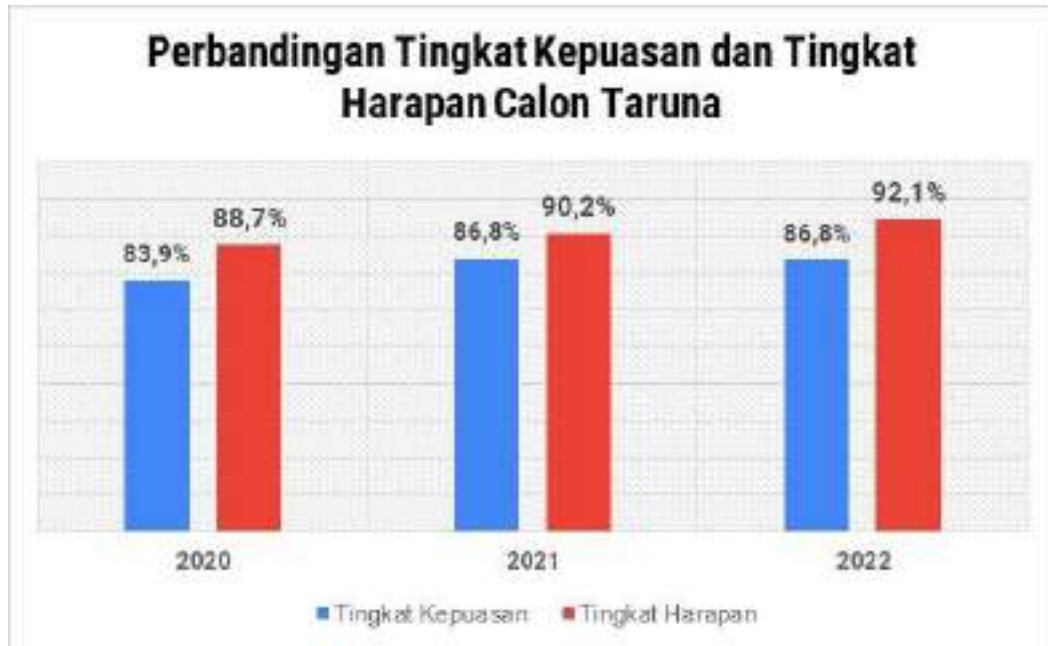
No	JENIS RESPONDEN	Jumlah Responden	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	Indeks Kepuasan			
					Satuan %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
1	CALON TARUNA	516	3,47	3,69	94,16%	3,77	A	Sangat Baik
Indeks Kepuasan Responden Calon Taruna					94,16%	3,77	A	Sangat Baik

Tabel 7 Indeks Kepuasan Calon Taruna dalam bentuk konversi

d) Perbandingan hasil survey tahun 2020 -2022 adalah sebagai berikut :



Gambar 3 Perbandingan Hasil Survey Indeks Kepuasan Calon Taruna th 2020-2022



Gambar 4 Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Calon Taruna th 2020-2022

Dari Gambar 3 dan 4 di atas dapat di lihat bahwa Indeks Kepuasan Responden Calon Taruna mengalami penurunan pada tahun 2022 dibanding tahun 2021 dikarenakan ada peningkatan tingkat harapannya dari tahun sebelumnya.

e) Rangkuman Kritik dan Saran

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

1. Komputer bermasalah (mati, dsb) dan jaringan tidak bagus/stabil mengakibatkan waktu pengerjaan berkurang
2. Jumlah toilet dan kebersihan toilet perlu ditingkatkan
3. AC ruangan terlalu dingin

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 (skala 4)	TINGKAT HARAPAN (skala 4)	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN	GAP
A	EVALUASI PROGRAM STUDI	3,25	3,61	81,27%	90,30%	90,01%	-9,03%
1	Kegiatan Program studi menambah pengetahuan	3,21	3,62	80,37%	90,42%	88,88%	-10,05%
2	Kegiatan Program studi menambah keterampilan	3,20	3,63	80,03%	90,84%	88,09%	-10,82%
3	Kegiatan Program studi menambah softskill	3,30	3,65	82,58%	91,35%	90,40%	-8,77%
4	Kegiatan Program studi meningkatkan dayaguna	3,23	3,59	80,83%	89,82%	90,00%	-8,99%
5	Lebih siap sebagai tenaga profesional	3,30	3,66	82,62%	91,57%	90,23%	-8,94%
6	Rasio jumlah peserta didik dan kapasitas kelas	3,25	3,51	81,18%	87,78%	92,48%	-6,60%
7	Standart Kompetensi yang ditetapkan	3,21	3,58	80,32%	89,44%	89,81%	-9,11%
B	SARANA DAN PRASARANA	2,84	3,65	71,05%	91,30%	77,92%	-20,25%
1	Fasilitas Kelas	2,81	3,71	70,23%	92,80%	75,68%	-22,57%
2	Ruang Praktek dan Alat Praktek	3,01	3,70	75,26%	92,46%	81,39%	-17,21%
3	Kemudahan penggunaan ruang praktek dan alat praktek	3,12	3,67	77,94%	91,74%	84,96%	-13,80%
4	Pelayanan Makanan, kesehatan dan administrasi akademik	2,61	3,66	65,20%	91,52%	71,24%	-26,32%
5	kondisi dan kelengkapan tempat olahraga	2,96	3,59	74,11%	89,65%	82,66%	-15,55%
6	kondisi tempat ibadah	3,27	3,71	81,77%	92,84%	88,07%	-11,07%
7	kondisi dan kelengkapan fasilitas asrama	2,38	3,74	59,45%	93,53%	63,57%	-34,07%
8	kecepatan respon terhadap permintaan perbaikan	2,18	3,72	54,60%	92,89%	58,78%	-38,29%
9	kondisi dan kelengkapan perpustakaan	3,07	3,55	76,83%	88,71%	86,61%	-11,88%
10	kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kantin	2,85	3,56	71,29%	89,10%	80,02%	-17,80%
11	kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kamar mandi dan	2,49	3,67	62,27%	91,78%	67,84%	-29,51%
12	kesesuaian buku buku di perpustakaan	3,10	3,54	77,43%	88,59%	87,40%	-11,16%
13	kebersihan lingkungan	3,09	3,65	77,26%	91,23%	84,69%	-13,97%
C	EVALUASI DOSEN / WIDYAIWARA / INSTRUKTUR	3,27	3,68	81,84%	91,99%	88,97%	-10,15%
1	penguasaan materi	3,38	3,75	84,58%	93,70%	90,27%	-9,11%
2	keaktifan	3,25	3,71	81,13%	92,72%	87,51%	-11,58%
3	kemampuan berkomunikasi	3,24	3,71	81,09%	92,72%	87,46%	-11,63%
4	kedisiplinan	3,32	3,68	83,05%	92,12%	90,15%	-9,07%
5	kesesuaian materi dengan kurikulum dan silabi	3,24	3,65	81,05%	91,14%	88,93%	-10,09%
6	kesesuaian metode evaluasi	3,18	3,61	79,47%	90,37%	87,94%	-10,90%
7	pemberian motivasi	3,28	3,65	81,90%	91,18%	89,82%	-9,28%
8	pencapaian tujuan pembelajaran	3,22	3,67	80,58%	91,82%	87,76%	-11,24%
9	suasa belajar yang kondusif	3,25	3,70	81,26%	92,46%	87,89%	-11,20%
10	performance (penampilan/ kerapian)	3,37	3,67	84,33%	91,70%	91,96%	-7,37%
D	EVALUASI PENGASUHAN	3,16	3,63	78,91%	90,80%	86,91%	-11,89%
1	kehidupan asrama sebagai bentuk pelatihan	3,13	3,64	78,28%	91,01%	86,01%	-12,73%
2	kegiatan ekstrakurikuler menunjang peningkatan kemampuan	3,05	3,60	76,36%	90,03%	84,82%	-13,67%
3	rasio jumlah peserta didik dengan jumlah pendamping	3,17	3,58	79,22%	89,57%	88,45%	-10,35%
4	performance pendamping	3,29	3,63	82,33%	90,63%	90,84%	-8,30%
5	kemampuan berkomunikasi pendamping	3,25	3,65	81,30%	91,27%	89,08%	-9,97%
6	Kejelasan tata tertib dan peraturan di asrama	3,05	3,67	76,19%	91,82%	82,98%	-15,63%
7	Konsistensi pelaksanaan peraturan dan tatib	3,15	3,65	78,66%	91,27%	86,19%	-12,61%
E	INFORMASI LAIN LAIN	2,99	3,71	74,74%	92,86%	80,49%	-18,12%
1	image Taruna tentang Politeknik penerbangan	3,27	3,72	81,81%	93,02%	87,96%	-11,20%
2	image orang yang dikenal taruna tentang politeknik penerbangan	3,34	3,71	83,39%	92,76%	89,90%	-9,37%
3	ketersediaan informasi dan media untuk penyampaian keluhan	2,91	3,71	72,83%	92,84%	78,44%	-20,02%
4	tindak lanjut penanganan keluhan dan saran	2,67	3,73	66,70%	93,19%	71,57%	-26,49%
5	ketepatan waktu pelayanan yang diberikan	2,76	3,70	68,99%	92,50%	74,59%	-23,51%
Rata Rata		3,10	3,66	77,05%	91,38%	84,36%	-14,33%

Tabel 8 Perhitungan Indeks Kepuasan dan GAP Responden Taruna

Berdasarkan hasil survey, menurut persepsi responden taruna sbb:

- 1) Rata-rata tingkat kepuasan adalah 77,05%
- 2) Rata-rata tingkat harapan adalah 91,38%
- 3) Rata-rata Indeks kepuasan adalah 84,36%
- 4) Peluang Perbaikan pada unsur :



Gambar 5 Grafik Perbandingan GAP antar unsur Penilaian Responden Taruna

- a. Evaluasi Program Studi : secara rata-rata dengan GAP adalah 9 %, unsur ini memerlukan upaya perbaikan dan improvement ke depan
- b. Sarana dan Prasarana : Unsur penilaian ini memiliki GAP tertinggi yaitu 20%, hal ini menunjukkan ada perbedaan yang **sangat signifikan** antara tingkat kepuasan dan tingkat harapan taruna. Di dalam unsur Sarana dan Prasaran ini yang memerlukan perhatian lebih adalah pada unsur:
 - i. Pelayanan makanan, Kesehatan dan administrasi akademik
 - ii. Kondisi dan kelengkapan fasilitas asrama
 - iii. Kecepatan respon terhadap permintaan perbaikan
 - iv. Kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kamar mandi
 - v. Fasilitas kelas
- c. Evaluasi Dosen/Widyaiswara/Instruktur: dengan rata-rata GAP sebesar 10%, diharapkan ada peningkatan pelayanan pada unsur ini
- d. Evaluasi Kepengasuhan, dengan rata-rata GAP sebesar 12%, diharapkan ada perbaikan pada unsur :
 - i. Kejelasan tata tertib dan peraturan asrama
 - ii. Kegiatan ekstrakurikuler yang dapat menunjang peningkatan kemampuan
 - iii. Konsistensi pelaksanaan peraturan dan tata tertib
- e. Informasi lain-lain, unsur ini memiliki GAP tertinggi setelah sarana dan prasarana sebesar 18% sehingga **diperlukan perhatian yang lebih** untuk upaya perbaikan pada unsur:
 - i. Tindak lanjut keluhan dan saran
 - ii. Ketepatan waktu layanan dan

- iii. Ketersediaan informasi dan media untuk menyampaikan keluhan dan saran

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

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN
1	PERSYARATAN	78,30%	91,50%	85,57%
1	Kemudahan penggunaan ruang praktek dan alat praktek	77,94%	91,74%	84,96%
2	konsistensi pelaksanaan peraturan dan tatib	78,66%	91,27%	86,19%
2	PROSEDUR	76,19%	91,82%	82,98%
3	kejelasan tata tertib dan peraturan di asrama	76,19%	91,82%	82,98%
3	WAKTU LAYANAN	68,99%	92,50%	74,59%
4	ketepatan waktu pelayanan yang diberikan	68,99%	92,50%	74,59%
4	BIAYA	-	-	-
5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN	80,52%	90,99%	88,49%
5	Kegiatan Program studi menambah pengetahuan	80,37%	90,42%	88,88%
6	Kegiatan Program studi menambah keterampilan	80,03%	90,84%	88,09%
7	Kegiatan Program studi menambah softskill	82,58%	91,35%	90,40%
8	Kegiatan Program studi meningkatkan dayaguna	80,83%	89,82%	90,00%
9	Lebih siap sebagai tenaga profesional	82,62%	91,57%	90,23%
10	Standart Kompetensi yang ditetapkan	80,32%	89,44%	89,81%
11	kesesuaian buku buku di perpustakaan	77,43%	88,59%	87,40%
12	kesesuaian materi dengan kurikulum dan silabi	81,05%	91,14%	88,93%
13	kesesuaian metode evaluasi	79,47%	90,37%	87,94%
14	pemberian motivasi	81,90%	91,18%	89,82%
15	pencapaian tujuan pembelajaran	80,58%	91,82%	87,76%
16	Suasana belajar yang kondusif	81,26%	92,46%	87,89%
17	kehidupan asrama sebagai bentuk pelatihan	78,28%	91,01%	86,01%
18	kegiatan ekstrakurikuler menunjang peningkatan kemampuan	76,36%	90,03%	84,82%
19	image Taruna tentang Politeknik penerbangan	81,81%	93,02%	87,96%
20	image orang yang dikenal taruna tentang politeknik penerbar	83,39%	92,76%	89,90%
6	KOMPETENSI PELAKSANA	82,09%	92,21%	89,03%
21	penguasaan materi	84,58%	93,70%	90,27%
22	kreatifitas	81,13%	92,72%	87,51%
23	kemampuan berkomunikasi	81,09%	92,72%	87,46%
24	performance pendamping	82,33%	90,63%	90,84%
25	kemampuan berkomunikasi pendamping	81,30%	91,27%	89,08%
7	PERILAKU PELAKSANA	83,69%	91,91%	91,06%
26	kedisiplinan	83,05%	92,12%	90,15%
27	performance (penampilan/ kerapian)	84,33%	91,70%	91,96%
8	PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN	64,71%	92,97%	69,60%
28	kecepatan respon terhadap permintaan perbaikan	54,60%	92,89%	58,78%
29	ketersediaan informasi dan media untuk penyampaian keluhan	72,83%	92,84%	78,44%
30	tindak lanjut penanganan keluhan dan saran	66,70%	93,19%	71,57%
9	SARANA DAN PRASARANA	72,84%	90,91%	80,22%
31	Rasio jumlah peserta didik dan kapasitas kelas	81,18%	87,78%	92,48%
32	Fasilitas Kelas	70,23%	92,80%	75,68%
33	Ruang Praktek dan Alat Praktek	75,26%	92,46%	81,39%
34	Pelayanan Makanan, kesehatan dan administrasi akademik	65,20%	91,52%	71,24%
35	kondisi dan kelengkapan tempat olahraga	74,11%	89,65%	82,66%
36	kondisi tempat ibadah	81,77%	92,84%	88,07%
37	kondisi dan kelengkapan fasilitas asrama	59,45%	93,53%	63,57%
38	kondisi dan kelengkapan perpustakaan	76,83%	88,71%	86,61%
39	kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kantin	71,29%	89,10%	80,02%
40	kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kamar mandi da	62,27%	91,78%	67,84%
41	kebersihan lingkungan	77,26%	91,23%	84,69%
42	rasio jumlah peserta didik dengan jumlah pendamping	79,22%	89,57%	88,45%
	Rata-rata	77,05%	91,38%	84,36%

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%	5%	61%	32%	100%
1	Kegiatan Program studi menambah pengetahuan	1%	4%	67%	28%	
2	Kegiatan Program studi menambah keterampilan	2%	6%	61%	31%	
3	Kegiatan Program studi menambah softskill	1%	5%	57%	37%	
4	Kegiatan Program studi meningkatkan dayaguna	1%	5%	63%	30%	
5	Lebih siap sebagai tenaga profesional	1%	6%	55%	39%	
6	Rasio jumlah peserta didik dan kapasitas kelas	2%	5%	59%	34%	
7	Standart Kompetensi yang ditetapkan	1%	4%	66%	28%	
B	SARANA DAN PRASARANA	7%	19%	56%	18%	100%
1	Fasilitas Kelas	5%	26%	52%	17%	
2	Ruang Praktek dan Alat Praktek	4%	13%	61%	22%	
3	Kemudahan penggunaan ruang praktek dan alat praktek	3%	8%	63%	26%	
4	Pelayanan Makanan, kesehatan dan administrasi akademik	11%	29%	50%	11%	
5	kondisi dan kelengkapan tempat olahraga	3%	16%	64%	17%	
6	kondisi tempat ibadah	2%	7%	54%	37%	
7	kondisi dan kelengkapan fasilitas asrama	16%	37%	40%	7%	
8	kecepatan respon terhadap permintaan perbaikan	21%	45%	28%	6%	
9	kondisi dan kelengkapan perpustakaan	2%	9%	70%	19%	
10	kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kantin	6%	17%	63%	14%	
11	kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kamar mandi dan toilet	15%	29%	47%	9%	
12	kesesuaian buku buku di perpustakaan	2%	8%	70%	20%	
13	kebersihan lingkungan	4%	9%	61%	26%	
C	EVALUASI DOSEN / WIDYAIWARA / INSTRUKTUR	1%	3%	64%	32%	100%
1	penguasaan materi	1%	2%	57%	41%	
2	kreatifitas	1%	4%	64%	31%	
3	kemampuan berkomunikasi	1%	3%	67%	29%	
4	kedisiplinan	0%	2%	63%	34%	
5	kesesuaian materi dengan kurikulum dan silabi	1%	4%	67%	29%	
6	kesesuaian metode evaluasi	1%	4%	71%	24%	
7	pemberian motivasi	1%	3%	63%	33%	
8	pencapaian tujuan pembelajaran	1%	4%	67%	28%	
9	suasa belajar yang kondusif	1%	4%	63%	32%	
10	performance (penampilan/ kerapian)	0%	1%	60%	39%	
D	EVALUASI PENGASUHAN	2%	8%	61%	28%	100%
1	kehidupan asrama sebagai bentuk pelatihan	3%	8%	61%	27%	
2	kegiatan ekstrakurikuler menunjang peningkatan kemampuan	3%	11%	64%	22%	
3	rasio jumlah peserta didik dengan jumlah pendamping	2%	6%	65%	27%	
4	performance pendamping	2%	2%	62%	35%	
5	kemampuan berkomunikasi pendamping	1%	5%	61%	33%	
6	Kejelasan tata tertib dan peraturan di asrama	4%	14%	57%	26%	
7	Konsistensi pelaksanaan peraturan dan tatib	3%	9%	58%	30%	
E	INFORMASI LAIN LAIN	6%	16%	52%	26%	100%
1	image Taruna tentang Politeknik penerbangan	2%	6%	54%	38%	
2	image orang yang dikenal taruna tentang politeknik penerbangan	1%	6%	51%	42%	
3	ketersediaan informasi dan media untuk penyampaian keluhan dan saran	6%	20%	52%	23%	
4	tindak lanjut penanganan keluhan dan saran	10%	26%	50%	14%	
5	ketepatan waktu pelayanan yang diberikan	9%	22%	55%	15%	
Rata Rata		4%	11%	59%	26%	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 Kepentingan	Indeks Kepuasan			
					Satuan %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
1	Lalu Lintas Udara	30	3,07	3,72	82,43%	3,30	B	Baik
2	Komunikasi Penerbangan	65	2,85	3,66	77,90%	3,12	B	Baik
3	Manajemen Transportasi Udara	137	2,98	3,66	81,41%	3,26	B	Baik
4	Teknik Listrik Bandar Udara	100	3,19	3,70	86,22%	3,45	B	Baik
5	Teknik Navigasi Udara	53	2,93	3,64	80,74%	3,23	B	Baik
6	Teknik Bangunan dan Landasan	101	3,13	3,59	87,27%	3,49	B	Baik
7	Teknik Pesawat Udara	102	3,29	3,66	89,94%	3,60	A	Sangat Baik
Indeks Kepuasan Responden Taruna					84,36%	3,37	B	Baik

Tabel 11 Indeks Kepuasan Taruna dalam bentuk konversi

e) Perbandingan Hasil Survey



Gambar 6 Perbandingan Indeks Kepuasan Taruna Tahun 2020 - 2022



Gambar 7 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Responden Taruna Tahun 2020-2022

Dari gambar 6 dan gambar 7 di atas dapat disimpulkan adanya kenaikan indeks kepuasan taruna di tahun 2022 mengalami penurunan cukup signifikan sebesar 5% dari tahun 2021. Hal ini disebabkan tingkat harapan Taruna meningkat cukup signifikan dibandingkan tahun 2021 meskipun tingkat kepuasan taruna di tahun 2022 ini meningkat namun tidak cukup tinggi untuk mengimbangi peningkatan tingkat harapan taruna.

f) Tingkat Loyalitas

Dengan menggunakan metode NPS didapatkan hasil sebagai berikut:

Category	Interval Score	Jumlah	Prosentase	NPS
Detractor	<=6	66	13%	
Passive	7-8	205	41%	
Promotore	9-10	234	46%	
Total		505		33%

Tabel 12 Tingkat Loyalitas Responden Taruna Tahun 2021

Category	Interval Score	Jumlah	Prosentase	NPS
Detractor	<=6	50	9%	
Passive	7-8	345	59%	
Promotore	9-10	191	33%	
Total		586		24%

Tabel 13 Tingkat Loyalitas Responden Taruna tahun 2022

i. Hasil Perhitungan NPS pada table 13 di atas di dapatkan :

- 9 % taruna masuk kategori *detractor* yang berarti mereka tidak puas dan mempunyai penilaian negative saat menjalani pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya,
- 59 % taruna masuk kategori *passive*, artinya taruna cukup puas menjalani Pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya namun tidak tertarik/takut untuk merekomendasikan ke orang lain.
- 33% taruna masuk kategori *promotore*, artinya mereka puas untuk menjalani Pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya dan mereka berpeluang besar untuk merekomendasikan ke orang lain.
- NPS Responden taruna tahun 2022 adalah 24%

- ii. Meskipun NPS pada tahun 2022 ini masih memiliki nilai positif sebesar 24% namun mengalami penurunan dibandingkan dengan NPS pada tahun 2021 sebesar 33% (tabel12).

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 kamar mandi, air mandi, air minum, tempat jemuran, dll)
2. Respon dan tindak lanjut terhadap keluhan taruna terkait kerusakan fasilitas yang dirasakan terlalu lama
3. Kelayakan Permakanan : kebersihan makanan, tempat makan dan ruang makan dan variasi menu
4. Ketidakjelasan /tidak sinkron antara jadwal kepengasuhan dan prodi
5. Padatnya kegiatan di asrama menyebabkan taruna tingkat akhir kurang waktu untuk belajar/mempersiapkan tugas akhir
6. Jaringan Internet di lingkungan kampus yang tidak baik
7. Besaran biaya semester dan kejelasan penggunaan biaya

4.4.3. Responden Siswa Diklat

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
A	EVALUASI PROGRAM PENGELOLAAN DIKLAT			87,70%	91,27%	96,14%	-3,57%
1	Kegiatan Program studi menambah pengetahuan	3,48	3,67	87,04%	91,67%	94,95%	-4,63%
2	Kegiatan Program studi menambah keterampilan	3,56	3,78	88,89%	94,44%	94,12%	-5,56%
3	Kegiatan Program studi menambah softskill	3,41	3,59	85,19%	89,81%	94,85%	-4,63%
4	Kegiatan Program studi meningkatkan dayaguna	3,59	3,78	89,81%	94,44%	95,10%	-4,63%
5	Lebih siap sebagai tenaga profesional	3,52	3,70	87,96%	92,59%	95,00%	-4,63%
6	Rasio jumlah peserta didik dan kapasitas kelas	3,56	3,48	88,89%	87,04%	102,13%	1,85%
7	Standart Kompetensi yang ditetapkan	3,44	3,56	86,11%	88,89%	96,88%	-2,78%
B	SARANA & PRASARANA (offline dan blended)			82,95%	89,02%	93,24%	-6,07%
1	Fasilitas Kelas Yang Ada	3,37	3,67	84,26%	91,67%	91,92%	-7,41%
2	Kedaaan Ruangn Dan Alat Praktek	3,37	3,70	84,26%	92,59%	91,00%	-8,33%
3	Kemudahan Penggunaan Ruang Dan Alat Praktek	3,41	3,63	85,19%	90,74%	93,88%	-5,56%
4	Pelayanan Makanan, Kesehatan, Dan Administrasi Akademik	3,19	3,48	79,63%	87,04%	91,49%	-7,41%
5	Kondisi & Kelengkapan Tempat Latihan Olahraga	3,28	3,44	82,00%	86,00%	95,35%	-4,00%
6	Kondisi Tempat Ibadah	3,56	3,85	88,89%	96,30%	92,31%	-7,41%
7	Kondisi Dan Kelengkapan Fasilitas Asrama ?	3,35	3,59	83,82%	89,71%	93,44%	-5,88%
8	Kecepatan Respon Terhadap Permintaan Perbaikan Apabila Ada Kerusakan Fasilitas	3,28	3,40	82,00%	85,00%	96,47%	-3,00%
9	Kondisi & Kelengkapan Perpustakaan	3,29	3,38	82,29%	84,38%	97,53%	-2,08%
10	Kondisi, Kebersihan & Kelengkapan Sarana Kantin	3,26	3,43	81,52%	85,87%	94,94%	-4,35%
11	Kondisi, Kebersihan & Kecukupan Sarana Kamar Mandi & Toilet	3,07	3,56	76,85%	88,89%	86,46%	-12,04%
12	Kesesuaian Buku - Buku Di Perpustakaan	3,33	3,46	83,33%	86,46%	96,39%	-3,13%
13	Kebersihan Lingkungan	3,37	3,70	84,26%	92,59%	91,00%	-8,33%
	SARANA & PRASARANA (online dan blended)			85,43%	89,55%	95,45%	-4,12%
14	Fasilitas Aplikasi Pembelajaran Online	3,31	3,69	82,69%	92,31%	89,58%	-9,62%
15	Informasi Link Pembelajaran Online Pada Pelatihan	3,54	3,58	88,46%	89,42%	98,92%	-0,96%
16	Kemudahan Penggunaan Aplikasi Pembelajaran Online	3,40	3,56	85,00%	89,00%	95,51%	-4,00%
17	Pelayanan Jam Istirahat, Jam Mulai Dan Berakhirnya Pembelajaran	3,44	3,52	86,00%	88,00%	97,73%	-2,00%
18	Pelayanan Jika Perangkat Peserta Saat Online Terjadi Gangguan Teknis	3,40	3,56	85,00%	89,00%	95,51%	-4,00%
C	EVALUASI DOSEN/INSTRUKTUR/WIDYAISWARA			89,26%	94,17%	94,79%	-4,91%
1	Penguasaan Materi	3,81	3,78	95,37%	94,44%	100,98%	0,93%
2	Kreatifitas	3,52	3,70	87,96%	92,59%	95,00%	-4,63%
3	Kemampuan Berkomunikasi	3,59	3,89	89,81%	97,22%	92,38%	-7,41%
4	Kedisiplinan	3,48	3,74	87,04%	93,52%	93,07%	-6,48%
5	Kesesuaian Materi Dengan Kurikulum Dan Silabi	3,44	3,78	86,11%	94,44%	91,18%	-8,33%
6	Kesesuaian Metode Evaluasi	3,44	3,70	86,11%	92,59%	93,00%	-6,48%
7	Pemberian Motivasi	3,52	3,78	87,96%	94,44%	93,14%	-6,48%
8	Pencapaian Tujuan Pembelajaran	3,56	3,78	88,89%	94,44%	94,12%	-5,56%
9	Suasa Belajar Yang Kondusif	3,63	3,74	90,74%	93,52%	97,03%	-2,78%
10	Performance (Penampilan/ Kerapian)	3,70	3,78	92,59%	94,44%	98,04%	-1,85%
D	EVALUASI PENDAMPING SISWA/PENGASUHAN (offline dan blended)			86,14%	87,88%	98,05%	-1,74%
1	Kegiatan Kehidupan Di Asrama Sebagai Bentuk Pelatihan	3,40	3,50	85,00%	87,50%	97,14%	-2,50%
2	Kegiatan Ektrakurikuler Menunjang Peningkatan Kemampuan	3,50	3,40	87,50%	85,00%	102,94%	2,50%
3	Kesesuaian Antara Jumlah Peserta Didik (Siswa) Dengan Jumlah Pendamping	3,50	3,50	87,50%	87,50%	100,00%	0,00%
4	Performane Pendamping/Pengasuh	3,42	3,50	85,42%	87,50%	97,62%	-2,08%
5	Kemampuan Komunikasi / Motivasi Pendamping Siswa/Pengasuh	3,58	3,67	89,58%	91,67%	97,73%	-2,08%
6	Kejelasan Tata Tertib & Peraturan	3,38	3,54	84,62%	88,46%	95,65%	-3,85%
7	Konsistensi Terhadap Pelaksanaan Tata Tertib, Pemberian Sanksi	3,33	3,50	83,33%	87,50%	95,24%	-4,17%
E	INFORMASI LAIN LAIN			86,67%	93,52%	92,62%	-6,85%
1	image siswa tentang Politeknik penerbangan	3,74	3,89	93,52%	97,22%	96,19%	-3,70%
2	image orang yang dikenal siswa tentang politeknik penerbangan	3,59	3,85	89,81%	96,30%	93,27%	-6,48%
3	ketersediaan informasi dan media untuk penyampaian keluhan dan saran	3,33	3,63	83,33%	90,74%	91,84%	-9,26%
4	tindak lanjut penanganan keluhan dan saran	3,26	3,63	81,48%	90,74%	89,80%	-9,26%
5	ketepatan waktu pelayanan yang diberikan	3,41	3,70	85,19%	92,59%	92,00%	-7,41%
Rata Rata				86,13%	90,81%	94,89%	-4,68%

Tabel 14 Perhitungan Indeks Kepuasan dan GAP Responden Siswa Diklat

Berdasarkan hasil survey, menurut persepsi siswa diklat adalah sbb:

1. Rata-rata tingkat kepuasan adalah 86,13%
2. Rata-rata tingkat harapan adalah 90,81%
3. Rata-rata Indeks kepuasan adalah 94,89%

4. Peluang Perbaikan pada aspek penilaian:
 - a. Ketidaksiapan Politeknik Penerbangan dalam menyelenggarakan Diklat antara lain :
 - i. safety shoes dan modul pembelajaran yang terlambat diberikan
 - ii. Pembagian waktu jam pelajaran kurang konsisten dan penyampaian informasi yang mendadak, (banyak jam kosong)
 - b. Alat Praktikum di laboratorium yang rusak/perlu perbaikan, misalnya pada saat di ruangan Simulator 360 terdapat trouble pada PC dan Headset namun proses perbaikan/recoverynya memakan waktu lama sehingga menghambat dalam proses praktek
 - c. Beberapa instruktur yang kurang dalam kemampuan menjelaskan materi sehingga sulit diserap oleh peserta diklat

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

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN
1	PERSYARATAN	-	-	-
2	PROSEDUR	-	-	-
3	WAKTU LAYANAN	85,19%	92,59%	92,00%
1	ketepatan waktu pelayanan yang diberikan	85,19%	92,59%	92,00%
4	BIAYA	-	-	-
5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN	87,42%	91,40%	95,73%
2	Kegiatan Program studi menambah pengetahuan	87,04%	91,67%	94,95%
3	Kegiatan Program studi menambah keterampilan	88,89%	94,44%	94,12%
4	Kegiatan Program studi menambah softskill	85,19%	89,81%	94,85%
5	Kegiatan Program studi meningkatkan dayaguna	89,81%	94,44%	95,10%
6	Lebih siap sebagai tenaga profesional	87,96%	92,59%	95,00%
7	Rasio jumlah peserta didik dan kapasitas kelas	88,89%	87,04%	102,13%
8	Standart Kompetensi yang ditetapkan	86,11%	88,89%	96,88%
9	Kesesuaian Materi Dengan Kurikulum Dan Silabi	86,11%	94,44%	91,18%
10	Kesesuaian Metode Evaluasi	86,11%	92,59%	93,00%
11	Pencapaian Tujuan Pembelajaran	88,89%	94,44%	94,12%
12	Kegiatan Kehidupan Di Asrama Sebagai Bentuk Pelatihan	85,00%	87,50%	97,14%
13	Kegiatan Ektrakurikuler Menunjang Peningkatan Kemampuan	87,50%	85,00%	102,94%
14	Kejelasan Tata Tertib & Peraturan	84,62%	88,46%	95,65%
15	Konsistensi Terhadap Pelaksanaan Tata Tertib, Pemberian Sanksi	83,33%	87,50%	95,24%
16	image siswa tentang Politeknik penerbangan	93,52%	97,22%	96,19%
17	image orang yang dikenal siswa tentang politeknik penerbangan	89,81%	96,30%	93,27%
6	KOMPETENSI PELAKSANA	90,24%	93,98%	96,04%
18	Penguasaan Materi	95,37%	94,44%	100,98%
19	Kreatifitas	87,96%	92,59%	95,00%
20	Kemampuan Berkomunikasi	89,81%	97,22%	92,38%
21	Pemberian Motivasi	87,96%	94,44%	93,14%
22	Suasa Belajar Yang Kondusif	90,74%	93,52%	97,03%
23	Kemampuan Komunikasi / Motivasi Pendamping Siswa/Pengasuh	89,58%	91,67%	97,73%
7	PERILAKU PELAKSANA	88,35%	91,82%	96,24%
24	Kedisiplinan	87,04%	93,52%	93,07%
25	Performance (Penampilan/ Kerapian)	92,59%	94,44%	98,04%
26	Performane Pendamping/Pengasuh	85,42%	87,50%	97,62%
8	PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN	82,41%	90,74%	90,82%
27	ketersediaan informasi dan media untuk penyampaian keluhan dan saran	83,33%	90,74%	91,84%
28	tindak lanjut penanganan keluhan dan saran	81,48%	90,74%	89,80%
9	SARANA DAN PRASARANA	83,84%	89,08%	94,18%
A	SARANA & PRASARANA (offline dan blended)			
29	Fasilitas Kelas Yang Ada	84,26%	91,67%	91,92%
30	Keadaan Ruangan Dan Alat Praktek	84,26%	92,59%	91,00%
31	Kemudahan Penggunaan Ruang Dan Alat Praktek	85,19%	90,74%	93,88%
32	Pelayanan Makanan, Kesehatan, Dan Administrasi Akademik	79,63%	87,04%	91,49%
33	Kondisi & Kelengkapan Tempat Latihan Olahraga	82,00%	86,00%	95,35%
34	Kondisi Tempat Ibadah	88,89%	96,30%	92,31%
35	Kondisi Dan Kelengkapan Fasilitas Asrama ?	83,82%	89,71%	93,44%
36	Kecepatan Respon Terhadap Permintaan Perbaikan Apabila Ada Kerusakan Fasilitas	82,00%	85,00%	96,47%
37	Kondisi & Kelengkapan Perpustakaan	82,29%	84,38%	97,53%
38	Kondisi, Kebersihan & Kelengkapan Sarana Kantin	81,52%	85,87%	94,94%
39	Kondisi, Kebersihan & Kecukupan Sarana Kamar Mandi & Toilet	76,85%	88,89%	86,46%
40	Kesesuaian Buku - Buku Di Perpustakaan	83,33%	86,46%	96,39%
41	Kebersihan Lingkungan	84,26%	92,59%	91,00%
B	SARANA & PRASARANA (online dan blended)			
42	Fasilitas Aplikasi Pembelajaran Online	82,69%	92,31%	89,58%
43	Informasi Link Pembelajaran Online Pada Pelatihan	88,46%	89,42%	89,92%
44	Kemudahan Penggunaan Aplikasi Pembelajaran Online	85,00%	89,00%	95,51%
45	Pelayanan Jam Istirahat, Jam Mulai Dan Berakhirnya Pembelajaran	86,00%	88,00%	97,73%
46	Pelayanan Jika Perangkat Peserta Saat Online Terjadi Gangguan Teknis	85,00%	89,00%	95,51%
47	Kesesuaian Antara Jumlah Peserta Didik (Siswa) Dengan Jumlah Pendamping	87,50%	87,50%	100,00%
	Rata-rata	86,13%	90,81%	94,89%

Tabel 15 Indeks Kepuasan Siswa Diklat dikelompokkan 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	EVALUASI PROGRAM PENGELOLAAN DIKLAT	0%	3%	44%	53%	100%
1	Kegiatan Program studi menambah pengetahuan	0%	0%	52%	48%	100%
2	Kegiatan Program studi menambah keterampilan	0%	0%	44%	56%	100%
3	Kegiatan Program studi menambah softskill	0%	4%	52%	44%	100%
4	Kegiatan Program studi meningkatkan dayaguna	0%	0%	41%	59%	100%
5	Lebih siap sebagai tenaga profesional	0%	7%	33%	59%	100%
6	Rasio jumlah peserta didik dan kapasitas kelas	0%	4%	37%	59%	100%
7	Standart Kompetensi yang ditetapkan	0%	4%	48%	48%	100%
B	SARANA & PRASARANA (offline dan blended)	1%	3%	59%	37%	100%
1	Fasilitas Kelas Yang Ada	0%	0%	63%	37%	100%
2	Keadaan Ruangan Dan Alat Praktek	0%	4%	56%	41%	100%
3	Kemudahan Penggunaan Ruang Dan Alat Praktek	0%	4%	52%	44%	100%
4	Pelayanan Makanan, Kesehatan, Dan Administrasi Akademik	0%	7%	67%	26%	100%
5	Kondisi & Kelengkapan Tempat Latihan Olahraga	0%	4%	64%	32%	100%
6	Kondisi Tempat Ibadah	0%	7%	30%	63%	100%
7	Kondisi Dan Kelengkapan Fasilitas Asrama ?	0%	0%	65%	35%	100%
8	Kecepatan Respon Terhadap Permintaan Perbaikan Apabila Ada Kerusakan Fasilitas	4%	0%	60%	36%	100%
9	Kondisi & Kelengkapan Perpustakaan	4%	0%	58%	38%	100%
10	Kondisi, Kebersihan & Kelengkapan Sarana Kantin	0%	0%	74%	26%	100%
11	Kondisi, Kebersihan & Kecukupan Sarana Kamar Mandi & Toilet	0%	11%	70%	19%	100%
12	Kesesuaian Buku - Buku Di Perpustakaan	4%	0%	54%	42%	100%
13	Kebersihan Lingkungan	0%	4%	56%	41%	100%
C	SARANA & PRASARANA (online dan blended)	1%	3%	50%	46%	100%
14	Fasilitas Aplikasi Pembelajaran Online	0%	8%	54%	38%	100%
15	Informasi Link Pembelajaran Online Pada Pelatihan	0%	0%	46%	54%	100%
16	Kemudahan Penggunaan Aplikasi Pembelajaran Online	0%	4%	52%	44%	100%
17	Pelayanan Jam Istirahat, Jam Mulai Dan Berakhirnya Pembelajaran	0%	4%	48%	48%	100%
18	Pelayanan Jika Perangkat Peserta Saat Online Terjadi Gangguan Teknis	4%	0%	48%	48%	100%
D	EVALUASI DOSEN/INSTRUKTUR/WIDYAISWARA	0%	1%	41%	58%	100%
1	Penguasaan Materi	0%	0%	19%	81%	100%
2	Kreatifitas	0%	0%	48%	52%	100%
3	Kemampuan Berkomunikasi	0%	0%	41%	59%	100%
4	Kedisiplinan	0%	0%	52%	48%	100%
5	Kesesuaian Materi Dengan Kurikulum Dan Silabi	0%	4%	48%	48%	100%
6	Kesesuaian Metode Evaluasi	0%	4%	48%	48%	100%
7	Pemberian Motivasi	0%	0%	48%	52%	100%
8	Pencapaian Tujuan Pembelajaran	0%	0%	44%	56%	100%
9	Suasa Belajar Yang Kondusif	0%	0%	37%	63%	100%
10	Performance (Penampilan/ Kerapian)	0%	0%	30%	70%	100%
E	EVALUASI PENDAMPING SISWA/PENGASUHAN (offline dan blended)	0%	0%	55%	45%	100%
1	Kegiatan Kehidupan Di Asrama Sebagai Bentuk Pelatihan	0%	0%	60%	40%	100%
2	Kegiatan Ektrakurikuler Menunjang Peningkatan Kemampuan	0%	0%	50%	50%	100%
3	Kesesuaian Antara Jumlah Peserta Didik (Siswa) Dengan Jumlah Pendamping	0%	0%	50%	50%	100%
4	Performane Pendamping/Pengasuh	0%	0%	58%	42%	100%
5	Kemampuan Komunikasi / Motivasi Pendamping Siswa/Pengasuh	0%	0%	42%	58%	100%
6	Kejelasan Tata Tertib & Peraturan	0%	0%	62%	38%	100%
7	Konsistensi Terhadap Pelaksanaan Tata Tertib, Pemberian Sanksi	0%	0%	67%	33%	100%
F	INFORMASI LAIN LAIN	1%	6%	39%	54%	100%
1	image siswa tentang Politeknik penerbangan	0%	0%	26%	74%	100%
2	image orang yang dikenal siswa tentang politeknik penerbangan	0%	4%	33%	63%	100%
3	ketersediaan informasi dan media untuk penyampaian keluhan dan saran	0%	11%	44%	44%	100%
4	tindak lanjut penanganan keluhan dan saran	4%	7%	48%	41%	100%
5	ketepatan waktu pelayanan yang diberikan	0%	7%	44%	48%	100%
	Rata Rata	0%	3%	48%	49%	100%

Tabel 16 Prosentase Responden Siswa Diklat menurut Tingkat Kepuasannya

d) Indeks Kepuasan dalam beberapa Konversi Nilai

No	Judul Diklat	Jumlah Respon- den	Tingkat Kepuas- an	Tingkat Harapa- n	Indeks Kepuasan			Kategori
					Satuan %	Skala 4	Konversi Huruf	
1	Basic Airframe Helicopter A2	10	3,46	3,69	93,77%	3,75	A	Sangat Baik
2	ND LLU 3	17	3,45	3,64	94,85%	3,79	A	Sangat Baik
Indeks Kepuasan Responden Siswa Diklat					94,31%	3,77	A	Sangat Baik

Tabel 17 Indeks Kepuasan Siswa Diklat dalam berbagai konversi

e) Perbandingan Hasil Survey



Gambar 8 Perbandingan Indeks Kepuasan Taruna Tahun 2020-2022



Gambar 9 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Siswa Diklat Tahun 2020-2022

Dari gambar 8 dan gambar 9 di atas dapat disimpulkan bahwa indeks kepuasan siswa diklat relative stabil, meskipun ada peningkatan tingkat kepuasan yang cukup signifikan di tahun 2022, namun harapan dari peserta diklat juga mengalami peningkatan yang cukup signifikan.

f) Tingkat Loyalitas

Category	Interval Score	Jumlah	Prosentase	NPS
Detractor	<=6	2	5%	
Passive	7-8	20	54%	
Promotore	9=<	15	41%	
Total		37		35%

Tabel 18 Tingkat Loyalitas Siswa Diklat Tahun 2021

Category	Interval Score	Jumlah	Prosentase	NPS
Detractor	<=6	0	0%	
Passive	7-8	16	59%	
Promotore	9=<	11	41%	
Total		27		41%

Tabel 19 Tingkat Loyalitas Siswa Diklat Tahun 2022

Dari hasil perhitungan tingkat loyalitas tahun 2022 dengan menggunakan metode NPS didapatkan sebagai berikut :

- i. Tidak ada Siswa Diklat yang masuk kategori detractor
- ii. 59% 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. $NPS = 41\% - 0\% = 41\%$ artinya dengan nilai positif ini, siswa diklat yang mempromosikan positif bahwa Pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya masih lebih banyak dibandingkan yang mempromosikan negatif.
- v. Ada peningkatan NPS dari tahun 2021 ke tahun 2022 sebesar 6%

g) Rangkuman Kritik dan Saran

Hasil Rangkuman kritik dan saran Siswa Diklat adalah sebagai berikut:

- i. Ketidaksiapan Politeknik Penerbangan dalam menyelenggarakan Diklat antara lain :
 - safety shoes dan modul pembelajaran yang terlambat diberikan
 - Pembagian waktu jam pelajaran kurang konsisten dan penyampaian informasi yang mendadak, (banyak jam kosong)
- ii. Alat Praktikum di laboratorium yang rusak/perlu perbaikan, misalnya pada saat di ruangan Simulator 360 terdapat trouble pada PC dan Headset namun proses perbaikan/recoverynya memakan waktu lama sehingga menghambat dalam proses praktek
- iii. Beberapa instruktur yang kurang dalam kemampuan menjelaskan materi sehingga sulit diserap oleh peserta diklat

4.4.4. Responden Pegawai

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

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN	TINGKAT HARAPAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN	GAP
1	Kesesuaian Penempatan/Penugasan	3,16	3,52	78,91%	87,91%	89,76%	-9,00%
2	Kesesuaian tupoksi dan kewenangan dan Kompetensi Pegawai	3,06	3,53	76,54%	88,15%	86,83%	-11,61%
3	Penetapan Peraturan/Tata Tertib Pegawai/Tenaga Pengajar	3,12	3,52	77,96%	88,03%	88,56%	-10,07%
4	Penerapan Sangsi & Penghargaan Untuk Pegawai/Tenaga Pengajar	3,00	3,54	74,88%	88,39%	84,72%	-13,51%
5	Pemahaman Visi, Misi Dan Kebijakan Politeknik Penerbangan Surabaya	3,09	3,55	77,37%	88,63%	87,30%	-11,26%
6	Keberadaan Forum Diskusi Pegawai - Manajemen	2,96	3,48	73,93%	86,90%	85,07%	-12,97%
7	Ketersediaan Sarana Prasarana Beserta Kelengkapannya	2,91	3,58	72,87%	89,45%	81,46%	-16,59%
8	Kesempatan Melanjutkan Pendidikan Formal	3,21	3,54	80,21%	88,39%	90,75%	-8,18%
9	Kesesuaian Beban Kerja Dengan Gaji/Tunjangan/Honorarium	2,92	3,59	72,99%	89,81%	81,27%	-16,82%
10	Image Masyarakat thd Politeknik Penerbangan Surabaya	3,26	3,63	81,52%	90,64%	89,93%	-9,12%
	Rata-rata	3,07	3,55	76,72%	88,63%	86,56%	-11,91%

Tabel 20 Perhitungan Indeks Kepuasan dan GAP Responden Pegawai

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

1. Rata-rata tingkat kepuasan adalah 76,72%
2. Rata-rata tingkat harapan adalah 88,63%

3. Rata-rata Indeks kepuasan adalah 86,56%
4. Peluang Perbaikan pada unsur :
 - i. Kesesuaian Tupoksi dan kewenangan dan kompetensi pegawai
 - ii. Penerapan sanksi dan penghargaan
 - iii. Pemahaman visi, misi dan kebijakan Politeknik Penerbangan Surabaya
 - iv. Keberadaan Forum Diskusi Pegawai - Manajemen
 - v. Ketersediaan sarana prasarana beserta kelengkapannya
 - vi. Kesesuaian beban kerja dengan gaji/tunjangan/honorarium

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

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN
1	PERSYARATAN	76,74%	88,35%	86,86%
1	Penetapan Peraturan/Tata Tertib Pegawai/Tenaga Pengajar	77,96%	88,03%	88,56%
2	Penerapan Sanksi & Penghargaan Untuk Pegawai/Tenaga Pengajar	74,88%	88,39%	84,72%
3	Pemahaman Visi, Misi Dan Kebijakan Politeknik Penerbangan Surabaya	77,37%	88,63%	87,30%
2	PROSEDUR	78,91%	87,91%	89,76%
4	Kesesuaian Penempatan/Penugasan	78,91%	87,91%	89,76%
3	WAKTU LAYANAN	-	-	-
4	BIAYA	-	-	-
5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN	78,24%	89,61%	87,32%
5	Kesempatan Melanjutkan Pendidikan Formal	80,21%	88,39%	90,75%
6	Kesesuaian Beban Kerja Dengan Gaji/Tunjangan/Honorarium	72,99%	89,81%	81,27%
7	Image Masyarakat thd Politeknik Penerbangan Surabaya	81,52%	90,64%	89,93%
6	KOMPETENSI PELAKSANA	76,54%	88,15%	86,83%
8	Kesesuaian tupoksi dan kewenangan dan Kompetensi Pegawai	76,54%	88,15%	86,83%
7	PERILAKU PELAKSANA	-	-	-
8	PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN	73,93%	86,90%	85,07%
9	Keberadaan Forum Diskusi Pegawai - Manajemen	73,93%	86,90%	85,07%
9	SARANA DAN PRASARANA	72,87%	89,45%	81,46%
10	Ketersediaan Sarana Prasarana Beserta Kelengkapannya	72,87%	89,45%	81,46%
	Rata-rata	76,72%	88,63%	86,56%

Tabel 21 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 Penempatan/Penugasan	0%	9%	65%	26%	100%
2	Kesesuaian tupoksi dan kewenangan dan Kompetensi Pegawai	0%	9%	73%	17%	100%
3	Penetapan Peraturan/Tata Tertib Pegawai/Tenaga Pengajar	0%	7%	73%	20%	100%
4	Penerapan Sangsi & Penghargaan Untuk Pegawai/Tenaga Pengajar	1%	17%	64%	18%	100%
5	Pemahaman Visi, Misi Dan Kebijakan Politeknik Penerbangan Surabaya	0%	11%	68%	21%	100%
6	Keberadaan Forum Diskusi Pegawai - Manajemen	1%	16%	68%	15%	100%
7	Ketersediaan Sarana Prasarana Beserta Kelengkapannya	1%	20%	64%	15%	100%
8	Kesempatan Melanjutkan Pendidikan Formal	0%	7%	66%	27%	100%
9	Kesesuaian Beban Kerja Dengan Gaji/Tunjangan/Honorarium	1%	21%	64%	15%	100%
10	Image Masyarakat thd Politeknik Penerbangan Surabaya	0%	3%	68%	29%	100%
Rata -rata		1%	12%	67%	20%	100%

Tabel 22 Prosentase Responden Pegawai menurut tingkat kepuasan

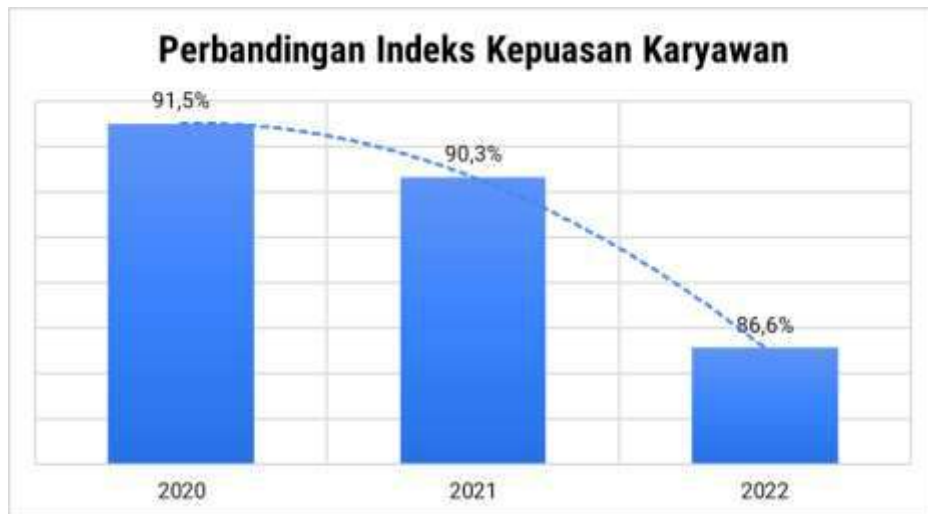
d) Indeks Kepuasan dalam beberapa Konversi Nilai

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	Aparatur Sipil Negara (ASN)	104	3,01	3,59	84%	3,35	B	Baik
2	Non Aparatur Sipil Negara (Non ASN)	107	3,13	3,50	89%	3,57	B	Baik
Indeks Kepuasan Pegawai					86,56%	3,46	B	Baik

Tabel 23 Indeks Kepuasan Pegawai dalam beberapa konversi

e) Perbandingan Hasil Survey



Gambar 10 Perbandingan Indeks Kepuasan Karyawan tahun 2020–2022



Gambar 11 Perbandingan Tingkat Kepuasan Karyawan Tahun 2020-2022

Dari gambar 10 dan gambar 11 di atas dapat disimpulkan bahwa ada penurunan indeks kepuasan pegawai dari tahun 2021 ke tahun 2022 cukup signifikan sekitar 3,8%. Hal ini disebabkan tingkat harapan pegawai yang naik secara signifikan setiap tahunnya

f) Rangkuman Kritik dan Saran

Hasil Rangkuman kritik dan saran pegawai sebagai berikut:

1. Penerapan program reward dan punishment tidak optimal
2. Ketidaksiharian antara beban kerja, tanggung jawab, penilaian hasil kerja dan tunjangan/honor yang diterima.
3. Sarana dan prasarana untuk melakukan pekerjaan yang tidak optimal (wifi, AC, computer/laptop, alat laboratorium, seterika, mesin cuci, dll) dan perbaikannya memakan waktu lama
4. Sering terjadi miss komunikasi antar unit sehingga menjadi konflik dalam pelaksanaan pekerjaan
5. Pembagian pekerjaan yang tidak terstruktur, ada pegawai yang jobless disisi lain ada yang mendapat beban yang banyak. (terdapat keluhan permintaan SDM yang kurang sebagai tenaga adm di prodi dan laboran di laboratorium)
6. Banyak kebijakan yang belum tersosialisasikan ke segenap karyawan, prosedur prosedur kerja, informasi yang tidak terkomunikasi dengan baik ke seluruh karyawan.
7. Membutuhkan kesempatan untuk pengembangan kualitas SDM

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	3,37	3,51	84,22%	87,71%	96,01%	-3,50%
2	Perkembangan Sikap Perilaku /Akhlah Anak	3,47	3,59	86,86%	89,83%	96,70%	-2,97%
3	Kedisiplinan (Pengaturan Waktu, Pengerjaan Tugas – Tugas) Anak	3,47	3,57	86,71%	89,35%	97,04%	-2,65%
4	Keterjangkauan Dan Kepastian Biaya Pendidikan	3,09	3,35	77,22%	83,63%	92,34%	-6,41%
5	Efektifitas Program/Tata Tertib Di Politeknik Penerbangan Surabaya ?	3,33	3,45	83,16%	86,28%	96,38%	-3,13%
6	Transparansi Biaya – Biaya Pendidikan	3,18	3,45	79,40%	86,23%	92,08%	-6,83%
7	Efektifitas Program Praktek Kerja	3,31	3,48	82,84%	87,02%	95,19%	-4,18%
8	Kejelasan Persyaratan Mengikuti Pendidikan	3,34	3,45	83,47%	86,18%	96,87%	-2,70%
9	Ketersediaan Media Komunikasi Dari Pihak Sekolah	3,18	3,43	79,45%	85,65%	92,76%	-6,20%
10	Kejelasan Spesifikasi Program Studi Yang Dipilih	3,30	3,45	82,47%	86,18%	95,70%	-3,71%
	Rata-rata	3,30	3,47	82,58%	86,81%	95,11%	-4,23%

Tabel 24 Indeks Kepuasan Orang Tua Taruna

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

1. Rata-rata tingkat kepuasan adalah 82,58%

2. Rata-rata tingkat harapan adalah 86,81%
3. Rata-rata Indeks kepuasan adalah 95,11%
4. Peluang Perbaikan pada unsur :
 - i. Transparansi biaya Pendidikan
 - ii. Keterjangkauan dan kepastian biaya pendidikan
 - iii. Ketersediaan media komunikasi dari pihak Politeknik Penerbangan

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

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN
1	PERSYARATAN	82,97%	86,18%	96,28%
1	Kejelasan Persyaratan Mengikuti Pendidikan	83,47%	86,18%	96,87%
2	Kejelasan Spesifikasi Program Studi Yang Dipilih	82,47%	86,18%	95,70%
2	PROSEDUR	-	-	-
3	WAKTU LAYANAN	-	-	-
4	BIAYA	78,31%	84,93%	92,21%
3	Keterjangkauan Dan Kepastian Biaya Pendidikan	77,22%	83,63%	92,34%
4	Transparansi Biaya – Biaya Pendidikan	79,40%	86,23%	92,08%
5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN	84,76%	88,04%	96,26%
5	Peningkatan Kompetensi (Pengetahuan, Keterampilan) Anak	84,22%	87,71%	96,01%
6	Perkembangan Sikap Perilaku /Akhlak Anak	86,86%	89,83%	96,70%
7	Kedisiplinan (Pengaturan Waktu, Pengerjaan Tugas – Tugas) Anak	86,71%	89,35%	97,04%
8	Efektifitas Program/Tata Tertib Di Politeknik Penerbangan Surabaya ?	83,16%	86,28%	96,38%
9	Efektifitas Program Praktek Kerja	82,84%	87,02%	95,19%
6	KOMPETENSI PELAKSANA	-	-	-
7	PERILAKU PELAKSANA	-	-	-
8	PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN	79,45%	85,65%	92,76%
10	Ketersediaan Media Komunikasi Dari Pihak Sekolah	79,45%	85,65%	92,76%
9	SARANA DAN PRASARANA	-	-	-
	Rata-rata	82,58%	86,81%	95,11%

Tabel 25 Indeks Kepuasan Orang Tua Taruna disusun dalam 9 Unsur

c) Prosentase Responden berdasarkan tingkat Kepuasan

No	Unsur Penilaian	Prosentase Responden (Tingkat)				Total
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
1	Peningkatan Kompetensi (Pengetahuan, Keterampilan) Anak	0%	2%	58%	40%	100%
2	Perkembangan Sikap Perilaku /Akhlak Anak	0%	1%	51%	48%	100%
3	Kedisiplinan (Pengaturan Waktu, Pengerjaan Tugas – Tugas) Anak	0%	1%	51%	48%	100%
4	Keterjangkauan Dan Kepastian Biaya Pendidikan	1%	9%	69%	21%	100%
5	Efektifitas Program/Tata Tertib Di Politeknik Penerbangan Surabaya ?	0%	4%	58%	37%	100%
6	Transparansi Biaya – Biaya Pendidikan	2%	9%	58%	31%	100%
7	Efektifitas Program Praktek Kerja	0%	3%	63%	34%	100%
8	Kejelasan Persyaratan Mengikuti Pendidikan	0%	2%	62%	36%	100%
9	Ketersediaan Media Komunikasi Dari Pihak Sekolah	0%	9%	63%	28%	100%
10	Kejelasan Spesifikasi Program Studi Yang Dipilih	0%	2%	58%	40%	100%
Rata rata		0%	4%	59%	36%	100%

Tabel 26 Prosentase Jumlah Responden berdasarkan tingkat kepuasan

d) Indeks Kepuasan dalam beberapa Konversi Nilai

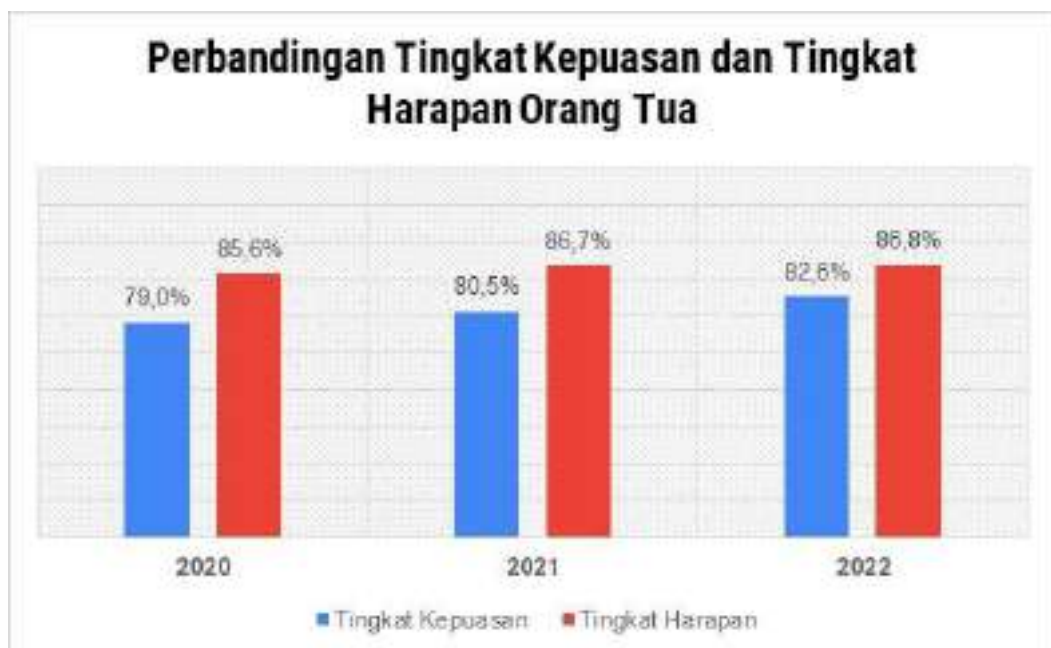
No	Jenis Responden Orang Tua Taruna	Jumlah Responden	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepuasan	Indeks Kepuasan			
					Satuan %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
1	Manajemen Transportasi Udara	100	3,38	3,55	95,38%	3,82	A	Sangat Baik
2	Teknik Pesawat Udara	104	3,33	3,51	94,85%	3,79	A	Sangat Baik
3	Teknik Listrik Bandar Udara	49	3,29	3,46	95,06%	3,80	A	Sangat Baik
4	Teknik Bangunan dan Landasan	96	3,33	3,47	96,01%	3,84	A	Sangat Baik
5	Lalu Lintas Udara	23	3,39	3,48	97,39%	3,90	A	Sangat Baik
6	Komunikasi Penerbangan	41	3,31	3,52	93,84%	3,75	A	Sangat Baik
7	Teknik Navigasi Udara	59	3,26	3,45	94,74%	3,79	A	Sangat Baik
Indeks Kepuasan Responden Taruna					95,32%	3,81	A	Sangat Baik

Tabel 27 Indeks Kepuasan Orang Tua Taruna dalam berbagai Konversi

e) Perbandingan Hasil Survey



Gambar 12 Perbandingan Indeks Kepuasan Orang Tua Taruna tahun 2020- 2022



Gambar 13 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Orang Tua/Wali Taruna tahun 2020-2022

Dari gambar 12 dan gambar 13 di atas dapat disimpulkan bahwa ada kenaikan indeks kepuasan orang tua taruna dari tahun 2021 dibanding tahun 2022 cukup baik sebesar 2,3%

f) Rangkuman Kritik dan Saran

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

1. Transparansi alokasi biaya.
2. Kekhawatiran orang tua terhadap peluang kerja taruna/taruni
3. Peningkatan komunikasi antara orang tua dan politeknik penerbangan (dibuatkan forum/group WA antara orang tua dan pihak Polbang – pengasuh asrama dan kependidikan)
4. Tindakan senior taruna/taruni terhadap juniornya dinilai terlalu keras
5. Pengumuman yang terlalu dekat dengan hari H/mendadak (keputusan taruna, pembayaran dan administrasi lainnya)
6. Fasilitas asrama dan permakanan (porsi dan kebersihannya)

4.4.6. Responden Pengguna Lulusan

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
A	ETIKA	3,55	3,72	88,71%	92,88%	95,51%	-4,17%
1	Bersikap baik/sopan dalam berhubungan dengan rekan kerja	3,57	3,72	89,25%	93,01%	95,95%	-3,76%
2	Mematuhi peraturan dan tata tertib dalam pekerjaan	3,53	3,71	88,17%	92,74%	95,07%	-4,57%
B	KEAHLIAN DALAM BIDANG ILMU	3,31	3,59	83,24%	90,05%	92,43%	-6,81%
1	Kemampuan menguasai bidang ilmu yang dimiliki	3,37	3,62	84,14%	90,59%	92,88%	-6,45%
2	Kemampuan memecahkan masalah	3,25	3,55	81,18%	88,71%	91,52%	-7,53%
3	Keterampilan dalam bekerja	3,38	3,63	84,41%	90,86%	92,90%	-6,45%
C	KEMAMPUAN BERBAHASA ASING	3,16	3,54	79,03%	88,44%	89,37%	-9,41%
1	Kemampuan berbicara dalam Bahasa Inggris	3,13	3,55	78,23%	88,71%	88,18%	-10,48%
2	Kemampuan menulis dalam Bahasa Inggris	3,19	3,53	79,84%	88,17%	90,55%	-8,33%
D	PENGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI	3,46	3,76	86,42%	94,09%	91,85%	-7,66%
1	Kemampuan dalam mengoperasikan Komputer	3,51	3,77	87,63%	94,35%	92,88%	-6,72%
2	Kemampuan dalam menguasai teknologi Internet	3,41	3,75	85,22%	93,82%	90,83%	-8,60%
E	KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI	3,33	3,65	83,33%	91,26%	91,31%	-7,93%
1	Kemampuan mempresentasikan ide/ laporan	3,31	3,62	82,80%	90,59%	91,39%	-7,80%
2	Kemampuan menyusun / menulis laporan	3,35	3,68	83,87%	91,94%	91,23%	-8,06%
F	KERJASAMA TIM	3,44	3,72	85,89%	92,88%	92,46%	-6,99%
1	Mampu bekerja sama dalam Tim	3,53	3,80	88,17%	94,89%	92,92%	-6,72%
2	Mempunyai jiwa kepemimpinan	3,34	3,63	83,60%	90,86%	92,01%	-7,26%
G	PENGEMBANGAN DIRI	3,43	3,71	85,75%	92,74%	92,46%	-6,99%
1	Berseemangat dalam mempelajari hal yang baru	3,44	3,72	86,02%	93,01%	92,49%	-6,99%
2	Pro aktif dalam melakukan pekerjaan	3,42	3,70	85,48%	92,47%	92,44%	-6,99%
3	Kreativitas / inovasi dalam bekerja	3,40	3,70	84,95%	92,47%	91,86%	-7,53%
4	Berseemangat / motivasi kerja	3,52	3,73	87,90%	93,28%	94,24%	-5,38%
	Rata-rata	3,38	3,67	84,63%	91,76%	92,20%	-7,14%

Tabel 28 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 84,63%

2. Rata-rata tingkat harapan adalah 91,76%
3. Rata-rata Indeks kepuasan adalah 92,2%
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 KEPUASA	TINGKAT HARAPAN	INDEKS KEPUASA
1	PERSYARATAN	-	-	-
2	PROSEDUR	-	-	-
3	WAKTU LAYANAN	-	-	-
4	BIAYA	-	-	-
5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN	-	-	-
6	KOMPETENSI PELAKSANA	84,23%	91,65%	91,89%
1	Kemampuan menguasai bidang ilmu yang dimiliki	84,14%	90,59%	92,88%
2	Kemampuan memecahkan masalah	81,18%	88,71%	91,52%
3	Keterampilan dalam bekerja	84,41%	90,86%	92,90%
4	Kemampuan berbicara dalam Bahasa Inggris	78,23%	88,71%	88,18%
5	Kemampuan menulis dalam Bahasa Inggris	79,84%	88,17%	90,55%
6	Kemampuan dalam mengoperasikan Komputer	87,63%	94,35%	92,88%
7	Kemampuan dalam menguasai teknologi Internet	85,22%	93,82%	90,83%
8	Kemampuan mempresentasikan ide/ laporan	82,80%	90,59%	91,39%
9	Kemampuan menyusun / menulis laporan	83,87%	91,94%	91,23%
10	Mampu bekerja sama dalam Tim	88,17%	94,89%	92,92%
11	Mempunyai jiwa kepemimpinan	83,60%	90,86%	92,01%
12	Bersemangat dalam mempelajari hal yang baru	86,02%	93,01%	92,49%
13	Pro aktif dalam melakukan pekerjaan	85,48%	92,47%	92,44%
14	Kreativitas / inovasi dalam bekerja	84,95%	92,47%	91,86%
15	Bersemangat / motivasi kerja	87,90%	93,28%	94,24%
7	PERILAKU PELAKSANA	88,71%	92,88%	95,51%
16	Bersikap baik/sopan dalam berhubungan dengan rekan kerja	89,25%	93,01%	95,95%
17	Mematuhi peraturan dan tata tertib dalam pekerjaan	88,17%	92,74%	95,07%
8	PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN	-	-	-
9	SARANA DAN PRASARANA	-	-	-
	Rata-rata	84,63%	91,76%	92,20%

Tabel 29 Indek 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	0%	0%	45%	55%	100%
1	Bersikap baik/sopan dalam berhubungan dengan rekan kerja	0%	0%	43%	57%	
2	Mematuhi peraturan dan tata tertib dalam pekerjaan	0%	0%	47%	53%	
B	KEAHLIAN DALAM BIDANG ILMU	0%	0%	69%	31%	100%
1	Kemampuan menguasai bidang ilmu yang dimiliki	0%	0%	63%	37%	
2	Kemampuan memecahkan masalah	0%	0%	75%	25%	
3	Keterampilan dalam bekerja	0%	0%	62%	38%	
C	KEMAMPUAN BERBAHASA ASING	0%	5%	73%	22%	100%
1	Kemampuan berbicara dalam Bahasa Inggris	0%	5%	76%	18%	
2	Kemampuan menulis dalam Bahasa Inggris	0%	5%	70%	25%	
D	PENGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI	0%	0%	54%	46%	100%
1	Kemampuan dalam mengoperasikan Komputer	0%	0%	49%	51%	
2	Kemampuan dalam menguasai teknologi Internet	0%	0%	59%	41%	
E	KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI	0%	2%	62%	35%	100%
1	Kemampuan mempresentasikan ide/ laporan	0%	2%	65%	33%	
2	Kemampuan menyusun / menulis laporan	0%	2%	60%	38%	
F	KERJASAMA TIM	0%	0%	56%	44%	100%
1	Mampu bekerja sama dalam Tim	0%	0%	47%	53%	
2	Mempunyai jiwa kepemimpinan	0%	0%	66%	34%	
G	PENGEMBANGAN DIRI	0%	0%	56%	44%	100%
1	Bersemangat dalam mempelajari hal yang baru	0%	0%	56%	44%	
2	Pro aktif dalam melakukan pekerjaan	0%	0%	58%	42%	
3	Kreativitas / inovasi dalam bekerja	0%	0%	60%	40%	
4	Bersemangat / motivasi kerja	0%	0%	48%	52%	
	Rata rata	0%	1%	59%	40%	100%

Tabel 30 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	UPBU	8	3,46	3,46	100,00%	4,00	A	Sangat Baik
2	Airnav Indonesia	20	3,07	3,65	84,11%	3,36	A	Sangat Baik
3	PT Angkasa Pura I	1	3,76	3,76	100,00%	4,00	A	Sangat Baik
4	PT Angkasa Pura II	1	3,94	3,94	100,00%	4,00	A	Sangat Baik
5	Batam Aero Technic	4	3,41	3,93	86,89%	3,48	A	Sangat Baik
6	Asia Cargo Airlines	1	3,88	4,00	97,06%	3,88	A	Sangat Baik
7	BNI	1	3,35	3,76	89,06%	3,56	A	Sangat Baik
8	BUBU Hang Nadim	3	3,29	3,76	87,50%	3,50	A	Sangat Baik
9	PT Global Jasa Angkasa	1	3,00	3,24	92,73%	3,71	A	Sangat Baik
10	PT Indo Retreading and Tire Services	1	3,82	3,76	101,56%	4,06	A	Sangat Baik
11	Politeknik Penerbangan Medan	1	3,24	4,00	80,88%	3,24	B	Baik
12	Perum LPPNPI	15	3,35	3,56	94,06%	3,76	A	Sangat Baik
13	Politeknik Penerbangan Surabaya	34	3,55	3,74	94,87%	3,79	A	Sangat Baik
14	Akademi Penerbang Indonesia Banyuw	2	3,41	3,38	100,87%	4,03	A	Sangat Baik
	Indeks Kepuasan Responden Pengguna Lulusan				92,20%	3,74	A	Sangat Baik

Tabel 31 Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan berdasarkan Nama Mitra Kerja dalam berbagai konversi Nilai

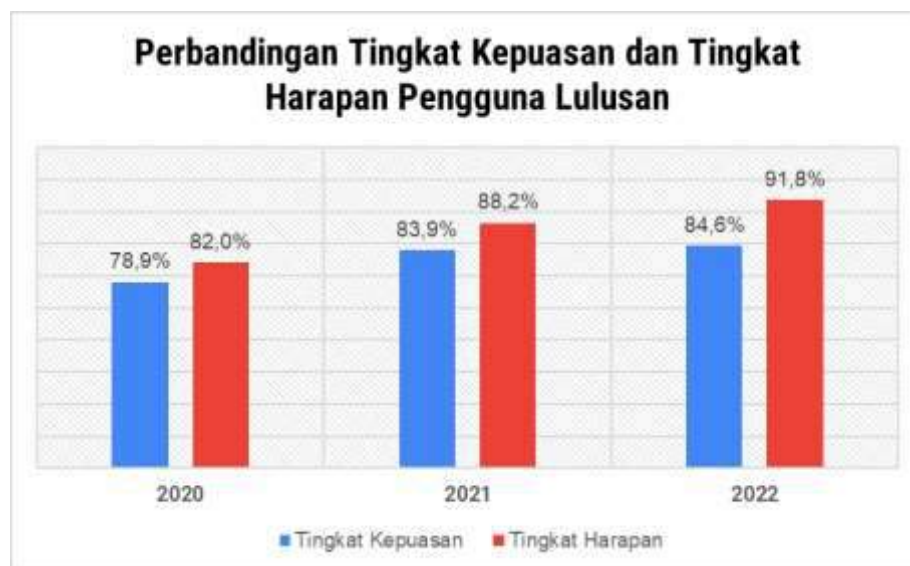
No	Jenis Responden Asal Prodi Lulusan	Jumlah Responden	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	Indeks Kepuasan			
					Satuan %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
1	Lalu Lintas Udara	13	3,29	3,60	91%	3,66	A	Sangat Baik
2	Komunikasi Penerbangan	17	3,31	3,79	87%	3,50	B	Baik
3	Manajemen Transportasi Udara	9	3,58	3,75	95%	3,81	A	Sangat Baik
4	Teknik Listrik Bandar Udara	8	3,57	3,71	96%	3,85	A	Sangat Baik
5	Teknik Navigasi Udara	24	3,36	3,59	93%	3,74	A	Sangat Baik
6	Teknik Bangunan dan Landasan	11	3,43	3,56	97%	3,86	A	Sangat Baik
7	Teknik Pesawat Udara	11	3,38	3,78	90%	3,58	A	Sangat Baik
Indeks Kepuasan Responden Pengguna Lulusan					92,20%	3,74	A	Sangat Baik

Tabel 32 Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan berdasarkan Prodi Asal Lulusan dalam berbagai konversi Nilai

e) Perbandingan Hasil Survey



Gambar 14 Perbandingan Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan th 2020-2022



Gambar 15 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Pengguna Lulusan Tahun 2020-2022

Dari Gambar 14 dan 15 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. Ditambahkan kemampuan dalam Menyusun proposal
2. Alumni Prodi TNU belum memiliki kompetensi dibidang pengawasan
3. Pembelajaran aspek domain affective diperlu ditingkatkan
4. Softskill lemah
5. Diperlukan kemampuan inisiasi, keaktifan, inovasi dan kreatifitas
6. Dibekali rating dasar yang menunjang kebutuhan di lokasi, (Rating AGRC / Radio)
7. Alumni tidak percaya diri dalam mengambil keputusan
8. Kurang proaktif berkomunikasi, kurang semangat mempelajari hal baru dan overconvident sehingga kurang sinergi dengan team yang lain)
9. Kemampuan menulis laporan, berbicara/menjelaskan/presentasi dan berbahasa asing/inggris serta motivasi mempelajari hal yang baru

4.4.7. Responden Mitra Kerja

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
A PELAYANAN							
	Kemudahan Mendapatkan Informasi Tentang Politeknik Penerbangan Surabaya	3,6	3,5	90,4%	88,5%	102,2%	1,9%
2	Sistematika Kerjasama	3,6	3,6	90,4%	90,4%	100,0%	0,0%
3	Layanan kepada mitra kerja	3,5	3,5	88,5%	88,5%	100,0%	0,0%
4	Ketepatan waktu layanan	3,5	3,5	88,5%	86,5%	102,2%	1,9%
5	Respon terhadap pengaduan/saran	3,5	3,5	88,5%	86,5%	102,2%	1,9%
6	Kelengkapan atribut	3,4	3,5	84,6%	86,5%	97,8%	-1,9%
7	Kelengkapan alat/materi	3,4	3,5	84,6%	86,5%	97,8%	-1,9%
B SARANA DAN PRASARANA							
1	Kelengkapan Kelas/Asrama/Ruang Makan	3,5	3,5	88,5%	88,5%	100,0%	0,0%
2	Kelengkapan Laboratorium	3,5	3,5	88,5%	88,5%	100,0%	0,0%
3	Kebersihan Kelas/Asrama/Ruang Makan	3,6	3,5	90,4%	88,5%	102,2%	1,9%
4	Kondisi dan Kelengkapan Fas. OR/Tempat Ibadah	3,6	3,5	90,4%	88,5%	102,2%	1,9%
C INFORMASI LAINNYA							
1	Biaya Diklat Bekerjasama	3,6	3,5	90,4%	88,5%	102,2%	1,9%
2	Image Politeknik Penerbangan Surabaya	3,6	3,5	90,4%	88,5%	102,2%	1,9%
Rata-rata				88,8%	88,0%	100,8%	1,0%

Tabel 33 Indeks Kepuasan Mitra Kerja

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

1. Rata-rata tingkat kepuasan adalah 88,8%
2. Rata-rata tingkat harapan adalah 88,0%
3. Rata-rata Indeks kepuasan adalah 100,8%

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

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN
1	PERSYARATAN	90,4%	88,5%	102,2%
1	Kemudahan Mendapatkan Informasi Tentang Politeknik Penerbangan Surabaya	90,4%	88,5%	102,2%
2	PROSEDURE	90,4%	90,4%	100,0%
2	Sistematika Kerjasama	90,4%	90,4%	100,0%
3	WAKTU LAYANAN	88,5%	86,5%	102,2%
3	Ketepatan waktu layanan	88,5%	86,5%	102,2%
4	BIAYA	90,4%	88,5%	102,2%
4	Biaya Diklat Bekerjasama	90,4%	88,5%	102,2%
5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN	90,4%	88,5%	102,2%
5	Image Politeknik Penerbangan Surabaya	90,4%	88,5%	102,2%
6	KOMPETENSI PELAKSANA	-	-	-
7	SIKAP	88,5%	88,5%	100,0%
6	Layanan kepada mitra kerja	88,5%	88,5%	100,0%
8	PENANGANAN PENGADUAN & SARAN	88,5%	86,5%	102,2%
7	Respon terhadap pengaduan/saran	88,5%	86,5%	102,2%
9	SARANA DAN PRASARANA	87,8%	87,8%	100,0%
8	Kelengkapan alat/materi	84,6%	86,5%	97,8%
9	Kelengkapan atribut	84,6%	86,5%	97,8%
10	Kelengkapan Kelas/Asrama/Ruang Makan	88,5%	88,5%	100,0%
11	Kelengkapan Laboratorium	88,5%	88,5%	100,0%
12	Kebersihan Kelas/Asrama/Ruang Makan	90,4%	88,5%	102,2%
13	Kondisi dan Kelengkapan Fas. OR/Tempat Ibadah	90,4%	88,5%	102,2%
	Rata-rata	88,9%	88,0%	100,8%

Tabel 34 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%	0%	49%	58%	107%
1	Kemudahan Mendapatkan Informasi Tentang Politeknik Penerbangan Surabaya	0%	0%	33%	67%	100%
2	Sistematika Kerjasama	0%	0%	42%	67%	108%
3	Layanan kepada mitra kerja	0%	0%	50%	58%	108%
4	Ketepatan waktu layanan	0%	0%	50%	58%	108%
5	Respon terhadap pengaduan/saran	0%	0%	50%	58%	108%
6	Kelengkapan atribut	0%	0%	67%	42%	108%
7	Kelengkapan alat/materi	0%	0%	50%	58%	108%
B	SARANA DAN PRASARANA	0%	0%	42%	63%	104%
1	Kelengkapan Kelas/Asrama/Ruang Makan	0%	0%	50%	58%	108%
2	Kelengkapan Laboratorium	0%	0%	50%	58%	108%
3	Kebersihan Kelas/Asrama/Ruang Makan	0%	0%	33%	67%	100%
4	Kondisi dan Kelengkapan Fas. OR/Tempat Ibadah	0%	0%	33%	67%	100%
C	INFORMASI LAINNYA	0%	0%	33%	67%	100%
1	Biaya Diklat Bekerjasama	0%	0%	33%	67%	100%
2	Image Politeknik Penerbangan Surabaya	0%	0%	33%	67%	100%
	Rata-rata	0%	0%	41%	63%	104%

Tabel 35 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			Kategori
					Satuan %	Skala 4	Konversi Huruf	
1	Perum LPPNPI	1	3,46	3,85	90%	3,60	A	Sangat Baik
2	PT. Eka Widya Anugerah (EWA)	1	3,15	3,00	105%	4,21	A	Sangat Baik
3	Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya (ITATS)	1	3,54	3,54	100%	4,00	A	Sangat Baik
4	Prodi D4 Transportasi Program Vokasi Universitas Negeri Surabaya	1	4,00	4,00	100%	4,00	A	Sangat Baik
5	Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan	1	3,69	3,69	100%	4,00	A	Sangat Baik
6	PT ANGKASA PURA LOGISTIK	1	3,00	3,00	100%	4,00	A	Sangat Baik
7	BP Batam	1	3,00	3,00	100%	4,00	A	Sangat Baik
8	Dinas Pendidikan Kota Surabaya	1	3,85	3,69	104%	4,17	A	Sangat Baik
9	UNESA	1	4,00	4,00	100%	4,00	A	Sangat Baik
10	PUSPENERBAL	1	4,00	4,00	100%	4,00	A	Sangat Baik
11	Kantor UPBU H. Hasan Aroeboesman Ende	1	4,00	4,00	100%	4,00	A	Sangat Baik
12	Akademi Penerbang Indonesia Banyuwangi	1	3,08	3,00	103%	4,10	A	Sangat Baik
13	PT Weda Bay Nickel	1	3,00	3,00	100%	4,00	A	Sangat Baik
Indeks Kepuasan Responden Mitra Kerja					100,15%	4,03	A	Sangat Baik

Tabel 36 Indeks Kepuasan Mitra Kerja dalam berbagai konversi

e) Perbandingan Hasil Survey



Gambar 16 Perbandingan Hasil Survey Kepuasan Mitra Kerja Tahun 2020 -2022



Gambar 17 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Mitra Kerja th 2020-2022

Dari gambar 16 dan gambar 17 tersebut di atas, didapatkan kesimpulan bahwa ada peningkatan Indeks Kepuasan Mitra kerja dari tahun sebelumnya

f) Rangkuman Kritik dan Saran

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

1. Jumlah alumni D3 yang meneruskan ke S1 masih sangat sedikit, diharapkan ada peningkatan ke depannya.
2. Meningkatkan ketepatan waktu dalam hal pengiriman laporan kegiatan

4.4.8. Responden Tenaga Kependidikan

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
A	PEKERJAAN			73,15%	90,77%	80,63%	-17,62%
1	Beban pekerjaan yang diterima seimbang dengan jumlah tenaga kependidikan	2,77	3,60	69,29%	90,00%	76,98%	-20,71%
2	Jenis pekerjaan sesuai dengan latar belakang pendidikan	2,89	3,64	72,14%	91,07%	79,22%	-18,93%
3	Adanya kegiatan untuk meningkatkan kemampuan dalam bekerja	2,87	3,73	71,79%	93,21%	77,01%	-21,43%
4	Sistem penilaian prestasi kerja sudah sesuai	3,06	3,54	76,43%	88,57%	86,29%	-12,14%
5	Sistem reward dapat menambah semangat kinerja	2,94	3,67	73,57%	91,79%	80,16%	-18,21%
6	Sistem penerapan punishment mencegah tindakan ketidaksiplinan	3,03	3,60	75,71%	90,00%	84,13%	-14,29%
B	GAJI DAN KESEJAHTERAAN			71,71%	93,00%	77,12%	-21,29%
1	Sistem pemberian gaji sesuai dengan pendidikan yang dipersyaratkan	2,86	3,74	71,43%	93,57%	76,34%	-22,14%
2	Sistem pemberian honor lembur sore/ malam sudah memadai	2,71	3,69	67,86%	92,14%	73,64%	-24,29%
3	Sistem pemberian bonus dan tunjangan sudah memadai	2,76	3,76	68,93%	93,93%	73,38%	-25,00%
4	Tunjangan dan fasilitas kesehatan yang diberikan sudah memadai	3,01	3,74	75,36%	93,57%	80,53%	-18,21%
5	Pemberian beasiswa Poltekbang Surabaya bagi putra/i tenaga kependidikan sudah memadai	3,00	3,67	75,00%	91,79%	81,71%	-16,79%
C	KONDISI KERJA			73,64%	90,64%	81,22%	-17,00%
1	Tempat kerja yang disediakan Poltekbang Surabaya/ unit kerja sudah kondusif	2,96	3,66	73,93%	91,43%	80,86%	-17,50%
2	Fasilitas kerja yang disediakan Poltekbang Surabaya/ unit kerja menunjang pekerjaan yang dilakukan	2,94	3,67	73,57%	91,79%	80,16%	-18,21%
3	Sudah ada prosedur pengajuan fasilitas tambahan berkaitan dengan pelaksanaan kerja	2,96	3,63	73,93%	90,71%	81,50%	-16,79%
4	Jam kerja dan fingerprint yang diterapkan menjadikan tenaga kependidikan ontime dalam bekerja	3,20	3,63	80,00%	90,71%	88,19%	-10,71%
5	Kondisi kerja di unit kerja menimbulkan stress	2,67	3,54	66,79%	88,57%	75,40%	-21,79%
D	ATASAN			78,93%	92,23%	85,58%	-13,30%
1	Pimpinan unit mengarahkan ruang lingkup pekerjaan dan hasil yang diharapkan	3,14	3,63	78,57%	90,71%	86,61%	-12,14%
2	Pimpinan unit mempunyai kepekaan dan kepedulian dalam menangani keluhan bawahan	3,11	3,71	77,86%	92,86%	83,85%	-15,00%
3	Pimpinan unit melibatkan bawahan dalam suatu pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan	3,17	3,69	79,29%	92,14%	86,05%	-12,86%
4	Pimpinan unit memberikan teladan yang baik	3,20	3,73	80,00%	93,21%	85,82%	-13,21%
	Rata Rata	2,96	3,66	74,07%	91,59%	80,89%	-17,52%

Tabel 37 Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan

Berdasarkan hasil survey pada Tenaga Kependidikan Politeknik Penerbangan Surabaya disimpulkan sebagai berikut:

1. Rata-rata tingkat kepuasan adalah 74,07%
2. Rata-rata tingkat harapan adalah 91,59%
3. Rata-rata Indeks kepuasan adalah 80,89%
4. Peluang perbaikan diharapkan dilaksanakan pada setiap unsur penilaian dikarenakan rata-rata GAP cukup signifikan yaitu 17,52%. Secara prioritas, perbaikan dapat dilaksanakan pada unsur:
 - System pemberian bonus dan tunjangan
 - Pemberian honor lembur
 - Kesesuaian Sistem penggajian

- Kesesuaian beban pekerjaan yang diterima dan jumlah tenaga kependidikan

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

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN
1	PERSYARATAN	-	-	-
2	PROSEDURE	76,4%	88,6%	86,3%
1	Sistem penilaian prestasi kerja sudah sesuai	76,43%	88,57%	86,29%
3	WAKTU LAYANAN	-	-	-
4	BIAYA	-	-	-
5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN	73,3%	90,6%	80,9%
2	Beban pekerjaan yang diterima seimbang dengan jumlah tenaga kependidikan	69,29%	90,00%	76,98%
3	Jenis pekerjaan sesuai dengan latar belakang pendidikan	72,14%	91,07%	79,22%
4	Pimpinan unit mengarahkan ruang lingkup pekerjaan dan hasil y	78,57%	90,71%	86,61%
6	KOMPETENSI PELAKSANA	-	-	-
7	PERILAKU PELAKSANA	79,0%	92,7%	85,2%
5	Pimpinan unit mempunyai kepekaan dan kepedulian dalam men	77,86%	92,86%	83,85%
6	Pimpinan unti memberikan teladan yang baik	80,00%	93,21%	85,82%
7	Pimpinan unit melibatkan bawahan dalam suatu pengambilan k	79,29%	92,14%	86,05%
8	PENANGANAN PENGADUAN & SARAN	-	-	-
9	SARANA DAN PRASARANA	72,9%	91,8%	79,5%
8	Adanya kegiatan untuk meningkatkan kemampuan dalam bekerja	71,79%	93,21%	77,01%
9	Sistem reward dapat menambah semangat kinerja	73,57%	91,79%	80,16%
10	Sistem penerapan punishment mencegah tindakan ketidakterdisiplinan	75,71%	90,00%	84,13%
11	Sistem pemberian gaji sesuai dengan pendidikan yang dipersyaratkan	71,43%	93,57%	76,34%
12	Sistem pemberian honor lembur sore/ malam sudah memadai	67,86%	92,14%	73,64%
13	Sistem pemberian bonus dan tunjangan sudah memadai	68,93%	93,93%	73,38%
14	Tunjangan dan fasilitas kesehatan yang diberikan sudah memadai	75,36%	93,57%	80,53%
15	Pemberian beasiswa Poltekbang Surabaya bagi putra/i tenaga kependidikan sudah memadai	75,00%	91,79%	81,71%
16	Tempat kerja yang disediakan Poltekbang Surabaya/ unit kerja sudah kondusif	73,93%	91,43%	80,86%
17	Fasilitas kerja yang disediakan Poltekbang Surabaya/ unit kerja menunjang pekerjaan yang dilakukan	73,57%	91,79%	80,16%
18	Sudah ada prosedur pengajuan fasilitas tambahan berkaitan dengan pelaksanaan kerja	73,93%	90,71%	81,50%
19	Jam kerja dan fingerprint yang diterapkan menjadikan tenaga kependidikan ontime dalam bekerja	80,00%	90,71%	88,19%
20	Kondisi kerja di unit kerja menimbulkan stress	66,79%	88,57%	75,40%
	Rata-rata	74,07%	91,59%	80,89%

Tabel 38 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	0%	22%	63%	15%	100%
1	Beban pekerjaan yang diterima seimbang dengan jumlah tenaga kependidikan	0%	29%	66%	6%	100%
2	Jenis pekerjaan sesuai dengan latar belakang pendidikan	1%	23%	61%	14%	100%
3	Adanya kegiatan untuk meningkatkan kemampuan dalam bekerja	0%	30%	53%	17%	100%
4	Sistem penilaian prestasi kerja sudah sesuai	0%	11%	71%	17%	100%
5	Sistem reward dapat menambah semangat kinerja	0%	27%	51%	21%	100%
6	Sistem penerapan punishment mencegah tindakan ketidaksiplinan	0%	10%	77%	13%	100%
B	GAJI DAN KESEJAHTERAAN	0%	27%	59%	14%	100%
1	Sistem pemberian gaji sesuai dengan pendidikan yang dipersyaratkan	0%	30%	54%	16%	100%
2	Sistem pemberian honor lembur sore/ malam sudah memadai	1%	34%	56%	9%	100%
3	Sistem pemberian bonus dan tunjangan sudah memadai	0%	31%	61%	7%	100%
4	Tunjangan dan fasilitas kesehatan yang diberikan sudah memadai	0%	19%	61%	20%	100%
5	Pemberian beasiswa Poltekbang Surabaya bagi putra/i tenaga kependidikan sudah memadai	0%	19%	63%	19%	100%
C	KONDISI KERJA	2%	16%	69%	14%	100%
1	Tempat kerja yang disediakan Poltekbang Surabaya/ unit kerja sudah kondusif	0%	17%	70%	13%	100%
2	Fasilitas kerja yang disediakan Poltekbang Surabaya/ unit kerja menunjang pekerjaan yang dilakukan	1%	16%	70%	13%	100%
3	Sudah ada prosedur pengajuan fasilitas tambahan berkaitan dengan pelaksanaan kerja	0%	13%	79%	9%	100%
4	Jam kerja dan fingerprint yang diterapkan menjadikan tenaga kependidikan ontime dalam bekerja	0%	6%	69%	26%	100%
5	Kondisi kerja di unit kerja menimbulkan stress	7%	27%	57%	9%	100%
D	ATASAN	0%	5%	74%	21%	100%
1	Pimpinan unit mengarahkan ruang lingkup pekerjaan dan hasil yang harus dicapai di akhir tahun anggaran	0%	7%	71%	21%	100%
2	Pimpinan unit mempunyai kepekaan dan kepedulian dalam menangani keluhan bawahan	0%	7%	74%	19%	100%
3	Pimpinan unit melibatkan bawahan dalam suatu pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan	0%	4%	74%	21%	100%
4	Pimpinan unit memberikan teladan yang baik	0%	3%	74%	23%	100%
	Rata Rata	1%	17%	66%	16%	100%

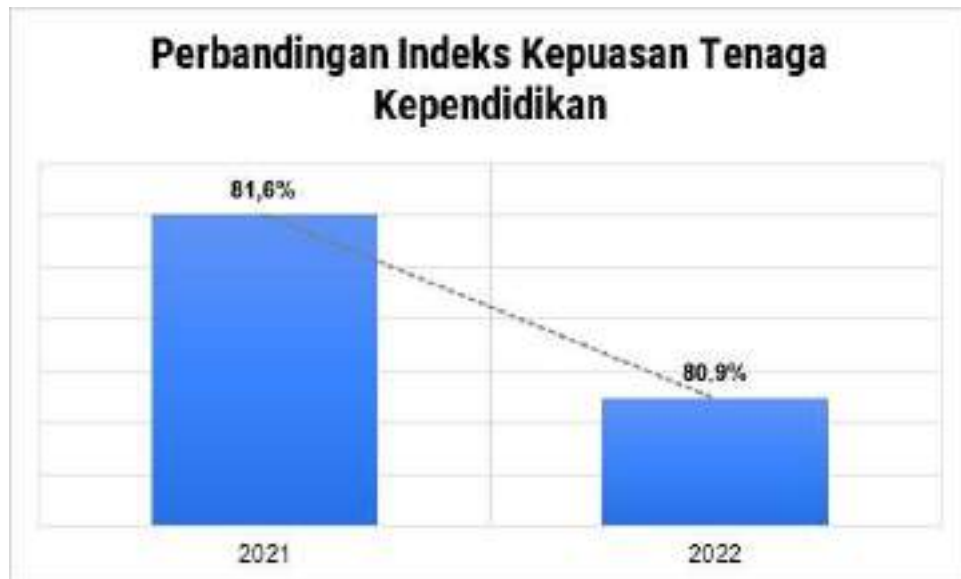
Tabel 39 Prosentasi Jumlah Responden Tenaga Kependidikan menurut tingkat Kepuasannya

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	70	2,96	3,66	80,89%	3,24	B	Baik
Indeks Kepuasan Responden Tenaga Kependidikan					80,89%	3,24	B	Baik

Tabel 40 Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan dalam berbagai konversi

e) Perbandingan hasil survey



Gambar 18 Perbandingan Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan tahun 2021 dan 2022



Gambar 19 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Tenaga Kependidikan tahun 2021 dan 2022

f) Rangkuman Kritik dan Saran

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

1. Tenaga laboran terlalu banyak diberikan tugas tambahan sehingga tidak focus mengurus laboratorium, dan tidak ada jenjang karirnya
2. Kurangnya tenaga laboran yang kompeten
3. Sarana dan prasarana mengajar yang tidak terawat dan terpelihara dengan baik
4. Kurang sinkronisasi komunikasi antar unit, (asrama, poliklinik dan prodi)

5. Ketidaksesuaian beban kerja dan honor
6. Kekurangan jumlah SDM di beberapa unit (SPI, laboratorium, Prodi)

4.4.9. Responden Dosen

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
A	PEKERJAAN			75,94%	87,70%	86,61%	-11,76%
1	Keseimbangan beban SKS dan waktu kerja	3,13	3,49	78,13%	87,15%	89,64%	-9,03%
2	Pemerataan beban kerja	2,92	3,42	72,92%	85,42%	85,37%	-12,50%
3	Mengajar MK sesuai pendidikan, kompetensi dan keahlian	3,42	3,56	85,42%	88,89%	96,09%	-3,47%
4	Program peningkatan kompetensi pengajar	2,96	3,58	73,96%	89,58%	82,56%	-15,63%
5	Sistem Penilaian Prestasi Kerja	2,97	3,47	74,31%	86,81%	85,60%	-12,50%
6	Sistem Reward	2,89	3,60	72,22%	89,93%	80,31%	-17,71%
7	Sistem Penerapan Punishment	2,99	3,44	74,65%	86,11%	86,69%	-11,46%
B	GAJI DAN KESEJAHTERAAN			71,67%	88,75%	80,73%	-17,08%
1	Kesesuaian Gaji dan Tunjangan thd tingkat pendidikan, jabatan dan masa kerja	2,97	3,56	74,31%	88,89%	83,59%	-14,58%
2	Sistem remunerasi sesuai dengan beban kerja	2,86	3,56	71,53%	88,89%	80,47%	-17,36%
3	Tunjangan dan fasilitas kesehatan	3,06	3,51	76,39%	87,85%	86,96%	-11,46%
4	Ketersediaan beasiswa studi lanjut	2,99	3,61	74,65%	90,28%	82,69%	-15,63%
5	Ketersediaan beasiswa bagi pa/pi dosen	2,46	3,51	61,46%	87,85%	69,96%	-26,39%
C	KONDISI KERJA			77,28%	88,01%	87,76%	-10,73%
1	Fasilitas penunjang pekerjaan	3,01	3,49	75,35%	87,15%	86,45%	-11,81%
2	Prosedur penambahan fasilitas terkait pekerjaan	2,92	3,47	72,92%	86,81%	84,00%	-13,89%
3	Ketetapan jam kerja dan insentif lembur	2,89	3,43	72,22%	85,76%	84,21%	-13,54%
4	Lingkungan kerja yang kondusif	3,28	3,61	81,94%	90,28%	90,77%	-8,33%
D	ATASAN			81,04%	88,47%	91,61%	-7,43%
1	Pimpinan memberikan pengarahan	3,21	3,58	80,21%	89,58%	89,53%	-9,38%
2	Kepekaan dan kepedulian pimpinan thd keluhan	3,25	3,47	81,25%	86,81%	93,60%	-5,56%
3	Pengambilan keputusan melibatkan dosen	3,25	3,57	81,25%	89,24%	91,05%	-7,99%
4	Pimpinan memberikan motivasi	3,17	3,51	79,17%	87,85%	90,12%	-8,68%
5	Pimpinan memberikan teladan	3,33	3,56	83,33%	88,89%	93,75%	-5,56%
E	TEAMWORK			80,35%	86,88%	92,49%	-6,53%
1	Kemampuan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan	3,25	3,50	81,25%	87,50%	92,86%	-6,25%
2	Adanya teamwork	3,24	3,50	80,90%	87,50%	92,46%	-6,60%
3	Tanggung jawab rekan kerja	3,28	3,50	81,94%	87,50%	93,65%	-5,56%
4	Penyelesaian konflik	3,22	3,42	80,56%	85,42%	94,31%	-4,86%
5	Pemerataan tugas di unit kerja	3,08	3,46	77,08%	86,46%	89,16%	-9,38%
	Rata Rata A-E	3,08	3,51	76,90%	87,86%	87,53%	-10,96%

Tabel 41 Indeks Kepuasan Dosen dan Instruktur terhadap Politeknik Penerbangan

Dari tabel 41 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Rata-rata tingkat kepuasan adalah 76,9%
2. Rata-rata tingkat harapan adalah 87,86%
3. Rata-rata indeks kepuasan adalah 87,53%
4. Peluang perbaikan pada unsur :
 - i. Pemerataan beban Kerja
 - ii. Program peningkatan kompetensi pengajar
 - iii. System penilaian prestasi kerja

- iv. System reward
- v. Penerapan system punishment
- vi. Sistem gaji dan tunjangan
- vii. Kesesuaian Sistem remunerasi dengan beban kerja
- viii. Tunjangan dan fasilitas Kesehatan
- ix. Ketersediaan beasiswa studi lanjut
- x. Ketersediaan beasiswa bagi putra putri dosen
- xi. Fasilitas penunjang pekerjaan
- xii. Prosedur penambahan fasilitas terkait pekerjaan
- xiii. Ketetapan jam kerja dan intensif lembur

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (skala 4)	TINGKAT HARAPAN (skala 4)	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN	GAP
F	PETUGAS PENELITIAN P3M			80,63%	87,77%	91,82%	-7,14%
1	Sosialisasi pengajuan proposal penelitian	3,33	3,50	83,13%	87,50%	95,00%	-4,38%
2	Kejelasan instrumen penelitian	3,20	3,48	80,00%	86,88%	92,09%	-6,88%
3	Kesesuaian dana penelitian	2,73	3,45	68,13%	86,25%	78,99%	-18,13%
4	Keramahan dan komunikasi petugas	3,33	3,48	83,13%	86,88%	95,68%	-3,75%
5	Kecepatan dan ketepatan respon petugas	3,25	3,50	81,25%	87,50%	92,86%	-6,25%
6	Kesesuaian timeline penelitian	3,38	3,60	84,38%	90,00%	93,75%	-5,63%
7	Keterbukaan informasi dan obyektifitas	3,38	3,58	84,38%	89,38%	94,41%	-5,00%
G	MANAJEMEN PENGELOLAAN PENELITIAN			79,38%	88,38%	89,83%	-9,00%
1	Pengajuan Proposal Penelitian secara online	3,18	3,53	79,38%	88,13%	90,07%	-8,75%
2	Pengajuan artikel penelitian secara OJS	3,18	3,45	79,38%	86,25%	92,03%	-6,88%
3	Mekanisme review artikel penelitian	3,13	3,58	78,13%	89,38%	87,41%	-11,25%
4	Mekanisme verifikasi tema penelitian sesuai roadmap	3,10	3,55	77,50%	88,75%	87,32%	-11,25%
5	Mekanisme seminar hasil penelitian sesuai SOP	3,30	3,58	82,50%	89,38%	92,31%	-6,88%
H	PETUGAS PENGABDIAN MASYARAKAT P3M			79,11%	86,88%	91,04%	-7,77%
1	Sosialisasi pengajuan proposal PM	3,18	3,48	79,38%	86,88%	91,37%	-7,50%
2	Kejelasan instrumen PM	3,15	3,48	78,75%	86,88%	90,65%	-8,13%
3	Kesesuaian dana PM	2,83	3,40	70,63%	85,00%	83,09%	-14,38%
4	Keramahan dan komunikasi petugas	3,18	3,40	79,38%	85,00%	93,38%	-5,63%
5	Kecepatan dan ketepatan respon petugas	3,20	3,50	80,00%	87,50%	91,43%	-7,50%
6	Kesesuaian timeline PM	3,28	3,60	81,88%	90,00%	90,97%	-8,13%
7	Keterbukaan informasi dan obyektifitas petugas	3,35	3,48	83,75%	86,88%	96,40%	-3,13%
I	MANAJEMEN PENGABDIAN MASYARAKAT			79,00%	88,50%	89,27%	-9,50%
1	Pengajuan Proposal PM secara online	3,10	3,53	77,50%	88,13%	87,94%	-10,63%
2	Mekanisme kegiatan PM sesuai SOP	3,23	3,53	80,63%	88,13%	91,49%	-7,50%
3	Hasil kegiatan PM dibuat dalam bentuk laporan dan artikel	3,28	3,55	81,88%	88,75%	92,25%	-6,88%
4	Mekanisme verifikasi tema PM sesuai roadmap	3,08	3,55	76,88%	88,75%	86,62%	-11,88%
5	Mekanisme seminar hasil PM sesuai SOP	3,13	3,55	78,13%	88,75%	88,03%	-10,63%
	Rata Rata F-I	3,18	3,51	79,58%	87,79%	90,65%	-8,20%
	Rata Rata Total A-I	3,13	3,51	78,24%	87,82%	89,09%	-9,58%

Tabel 42 Indeks Kepuasan Dosen dalam terhadap Lembaga P3M

Tabel 42 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 79,58%
2. Tingkat Harapan adalah 87,82%
3. Indeks Kepuasan adalah 90,65%
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. Pengajuan Pengabdian Masyarakat secara online
 - vi. Mekanisme tema Pengabdian Masyarakat secara online
 - vii. Mekanisme seminar hasil Pengabdian masyarakat sesuai prosedur

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

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN
1	PERSYARATAN			-
2	PROSEDURE	76,78%	88,28%	86,98%
1	Sistem Reward	72,22%	89,93%	80,31%
2	Sistem Penerapan Punishment	74,65%	86,11%	86,69%
3	Sistem Penilaian Prestasi Kerja	74,31%	86,81%	85,60%
4	Prosedur penambahan fasilitas terkait pekerjaan	72,92%	86,81%	84,00%
5	Mekanisme verifikasi tema PM sesuai roadmap	76,88%	88,75%	86,62%
6	Mekanisme seminar hasil PM sesuai SOP	78,13%	88,75%	88,03%
7	Mekanisme review artikel penelitian	78,13%	89,38%	87,41%
8	Mekanisme verifikasi tema penelitian sesuai roadmap	77,50%	88,75%	87,32%
9	Mekanisme seminar hasil penelitian sesuai SOP	82,50%	89,38%	92,31%
10	Mekanisme kegiatan PM sesuai SOP	80,63%	88,13%	91,49%
3	WAKTU LAYANAN	82,66%	88,59%	93,32%
11	Keramahan dan komunikasi petugas	83,13%	86,88%	95,68%
12	Kecepatan dan ketepatan respon petugas	81,25%	87,50%	92,86%
13	Kesesuaian timeline penelitian	84,38%	90,00%	93,75%
14	Kesesuaian timeline PM	81,88%	90,00%	90,97%
4	BIAYA	69,38%	85,63%	81,04%
15	Kesesuaian dana penelitian	68,13%	86,25%	78,99%
16	Kesesuaian dana PM	70,63%	85,00%	83,09%
5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN	77,37%	87,58%	88,36%
17	Sistem remunerasi sesuai dengan beban kerja	71,53%	88,89%	80,47%
18	Tunjangan dan fasilitas kesehatan	76,39%	87,85%	86,96%
19	Ketersediaan beasiswa studi lanjut	74,65%	90,28%	82,69%
20	Ketersediaan beasiswa bagi pa/pi dosen	61,46%	87,85%	69,96%
21	Kesesuaian Gaji dan Tunjangan thd tingkat pendidikan, jabatan dan mas	74,31%	88,89%	83,59%
22	Pemerataan beban kerja	72,92%	85,42%	85,37%
23	Keseimbangan beban SKS dan waktu kerja	78,13%	87,15%	89,64%
24	Ketetapan jam kerja dan insentif lembur	72,22%	85,76%	84,21%
25	Pemerataan tugas di unit kerja	77,08%	86,46%	89,16%
26	Sosialisasi pengajuan proposal penelitian	83,13%	87,50%	95,00%
27	Kejelasan instrumen penelitian	80,00%	86,88%	92,09%
28	Keterbukaan informasi dan obyektifitas	84,38%	89,38%	94,41%
29	Sosialisasi pengajuan proposal PM	79,38%	86,88%	91,37%
30	Kejelasan instrumen PM	78,75%	86,88%	90,65%
31	Keterbukaan informasi dan obyektifitas petugas	83,75%	86,88%	96,40%
32	Kecepatan dan ketepatan respon petugas	81,25%	87,50%	92,86%
33	Hasil kegiatan PM dibuat dalam bentuk laporan dan artikel	81,88%	88,75%	92,25%
34	Pengajuan Proposal Penelitian secara online	79,38%	88,13%	90,07%
35	Pengajuan artikel penelitian secara OJS	79,38%	86,25%	92,03%
36	Pengajuan Proposal PM secara online	77,50%	88,13%	87,94%
6	KOMPETENSI PELAKSANA	80,21%	88,66%	90,50%
37	Program peningkatan kompetensi pengajar	73,96%	89,58%	82,56%
38	Mengajar MK sesuai pendidikan, kompetensi dan keahlian	85,42%	88,89%	96,09%
39	Kemampuan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan	81,25%	87,50%	92,86%
7	SIKAP	81,40%	88,03%	92,48%
40	Pimpinan memberikan pengarahan	80,21%	89,58%	89,53%
41	Kepekaan dan kepedulian pimpinan thd keluhan	81,25%	86,81%	93,60%
42	Pengambilan keputusan melibatkan dosen	81,25%	89,24%	91,05%
43	Pimpinan memberikan motivasi	79,17%	87,85%	90,12%
44	Pimpinan memberikan teladan	83,33%	88,89%	93,75%
45	Adanya teamwork	80,90%	87,50%	92,46%
46	Tanggung jawab rekan kerja	81,94%	87,50%	93,65%
47	Keramahan dan komunikasi petugas	83,13%	86,88%	95,68%
8	PENANGANAN PENGADUAN & SARAN	80,56%	85,42%	94,31%
48	Penyelesaian konflik	80,56%	85,42%	94,31%
9	SARANA DAN PRASARANA	78,65%	88,72%	88,61%
49	Fasilitas penunjang pekerjaan	75,35%	87,15%	86,45%
50	Lingkungan kerja yang kondusif	81,94%	90,28%	90,77%
	Rata-rata	78,24%	87,82%	89,09%

Tabel 43 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	0%	13%	68%	18%	100%
1	Keseimbangan beban SKS dan waktu kerja	0%	7%	74%	19%	
2	Pemerataan beban kerja	0%	18%	72%	10%	
3	Mengajar MK sesuai pendidikan, kompetensi dan keahlian	0%	4%	50%	46%	
4	Program peningkatan kompetensi pengajar	1%	19%	61%	18%	
5	Sistem Penilaian Prestasi Kerja	0%	11%	81%	8%	
6	Sistem Reward	1%	24%	60%	15%	
7	Sistem Penerapan Punishment	0%	11%	79%	10%	
B	GAJI DAN KESEJAHTERAAN	4%	24%	53%	19%	100%
1	Kesesuaian Gaji dan Tunjangan thd tingkat pendidikan, jabatan dan masa kerja	1%	19%	60%	19%	
2	Sistem remunerasi sesuai dengan beban kerja	4%	19%	63%	14%	
3	Tunjangan dan fasilitas kesehatan	3%	13%	61%	24%	
4	Ketersediaan beasiswa studi lanjut	4%	19%	50%	26%	
5	Ketersediaan beasiswa bagi pa/pi dosen	8%	50%	29%	13%	
C	KONDISI KERJA	2%	12%	67%	19%	100%
1	Fasilitas penunjang pekerjaan	1%	14%	67%	18%	
2	Prosedur penambahan fasilitas terkait pekerjaan	4%	13%	71%	13%	
3	Ketetapan jam kerja dan insentif lembur	4%	18%	63%	15%	
4	Lingkungan kerja yang kondusif	0%	3%	67%	31%	
D	ATASAN	0%	9%	59%	33%	100%
1	Pimpinan memberikan pengarahan	0%	8%	63%	29%	
2	Kepekaan dan kepedulian pimpinan thd keluhan	0%	6%	64%	31%	
3	Pengambilan keputusan melibatkan dosen	0%	14%	47%	39%	
4	Pimpinan memberikan motivasi	0%	11%	61%	28%	
5	Pimpinan memberikan teladan	0%	4%	58%	38%	
E	TEAMWORK	0%	7%	64%	29%	100%
1	Kemampuan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan	0%	3%	69%	28%	
2	Adanya teamwork	0%	8%	60%	32%	
3	Tanggung jawab rekan kerja	0%	6%	61%	33%	
4	Penyelesaian konflik	0%	7%	64%	29%	
5	Pemerataan tugas di unit kerja	0%	13%	67%	21%	
	Rata - rata I-E	1%	13%	61%	25%	100%

F	PETUGAS PENELITIAN P3M	1%	9%	58%	33%	100%
1	Sosialisasi pengajuan proposal penelitian	0%	8%	53%	40%	
2	Kejelasan instrumen penelitian	0%	13%	55%	33%	
3	Kesesuaian dana penelitian	5%	28%	58%	10%	
4	Keramahan dan komunikasi petugas	0%	3%	63%	35%	
5	Kecepatan dan ketepatan respon petugas	0%	5%	65%	30%	
6	Kesesuaian timeline penelitian	0%	3%	58%	40%	
7	Keterbukaan informasi dan obyektifitas	0%	3%	58%	40%	
G	MANAJEMEN PENGELOLAAN PENELITIAN	1%	10%	60%	30%	100%
1	Pengajuan Proposal Penelitian secara online	0%	18%	48%	35%	
2	Pengajuan artikel penelitian secara OJS	3%	5%	65%	28%	
3	Mekanisme review artikel penelitian	3%	10%	60%	28%	
4	Mekanisme verifikasi tema penelitian sesuai roadmap	0%	13%	65%	23%	
5	Mekanisme seminar hasil penelitian sesuai SOP	0%	5%	60%	35%	
H	PETUGAS PENGABDIAN MASYARAKAT P3M	1%	9%	64%	26%	100%
1	Sosialisasi pengajuan proposal PM	0%	8%	68%	25%	
2	Kejelasan instrumen PM	0%	10%	65%	25%	
3	Kesesuaian dana PM	5%	23%	58%	15%	
4	Keramahan dan komunikasi petugas	0%	5%	73%	23%	
5	Kecepatan dan ketepatan respon petugas	0%	5%	70%	25%	
6	Kesesuaian timeline PM	0%	5%	63%	33%	
7	Keterbukaan informasi dan obyektifitas petugas	0%	5%	55%	40%	
I	MANAJEMEN PENGABDIAN MASYARAKAT	0%	12%	61%	28%	100%
1	Pengajuan Proposal PM secara online	0%	23%	45%	33%	
2	Mekanisme kegiatan PM sesuai SOP	0%	8%	63%	30%	
3	Hasil kegiatan PM dibuat dalam bentuk laporan dan artikel	0%	5%	63%	33%	
4	Mekanisme verifikasi tema PM sesuai roadmap	0%	15%	63%	23%	
5	Mekanisme seminar hasil PM sesuai SOP	0%	8%	73%	20%	
	Rata Rata F-I	1%	10%	61%	29%	100%
	Rata Rata A-I	1%	12%	61%	27%	100%

Tabel 44 Prosentase Responden Dosen terhadap Tingkat Kepuasannya

d) Indeks Kepuasan dalam beberapa Konversi Nilai

No	Jenis Responden Dosen Berdasarkan Status	Jumlah Responden	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	Indeks Kepuasan			
					Satuan %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
1	Dosen Tetap	36	3,14	3,53	89,00%	3,56	A	Sangat Baik
2	Instruktur	12	3,16	3,47	91,08%	3,64	A	Sangat Baik
3	Dosen Tidak Tetap (Praktisi/Regulator/Dosen Luar)	24	2,98	3,35	89,09%	3,56	B	Baik
	Indeks Kepuasan Responden Mitra Kerja				89,09%	3,59	B	Baik

Tabel 45 Konversi Indeks Kepuasan Dosen menurut Kriteria Dosen

No	Jenis Responden berdasarkan Program Studi	Jumlah Responden	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	Indeks Kepuasan			
					Satuan %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
1	Lalu Lintas Udara	10	3,07	3,60	85,08%	3,40	B	Baik
2	Komunikasi Penerbangan	6	3,02	3,62	83,58%	3,34	B	Baik
3	Manajemen Transportasi Udara	10	3,08	3,42	90,01%	3,60	A	Sangat Baik
4	Teknik Listrik Bandar Udara	11	3,14	3,54	88,79%	3,55	A	Sangat Baik
5	Teknik Navigasi Udara	9	3,26	3,57	91,25%	3,65	A	Sangat Baik
6	Teknik Bangunan dan Landasan	5	3,11	3,47	89,65%	3,59	A	Sangat Baik
7	Teknik Pesawat Udara	15	2,99	3,53	84,72%	3,39	B	Baik
Indeks Kepuasan Responden Mitra Kerja					89,09%	3,59	B	Baik

Tabel 46 Konversi Indeks Kepuasan Dosen berdasarkan program Studi

e) Perbandingan hasil Survey



Gambar 20 Perbandingan Indeks Kepuasan Dosen tahun 2021 dan 2022



Gambar 21 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Dosen tahun 2021 dan 2022

f) 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. Dana Penelitian dan Pengabdian di informasikan secara terbuka
3. Meningkatkan kompetensi dosen dengan studi banding ke bandara atau kampus yang lain
4. Fasilitas penunjang pengajaran perlu di tambah
5. Pemberian honor mengajar harus transparan, khususnya untuk praktisi atau profesional seperti berapa rupiah perjam pelajaran, uang transport dll.
6. Jenjang dosen tidak tetap menjadi dosen tetap non PNS dengan penilaian dosen selama mengampu.
7. Diskusi atau sharing season dengan pihak manajemen secara berkala untuk evaluasi proses belajar mengajar, baik kendala maupun peningkatan proses belajar mengajar.
8. Sharing terkait kebutuhan license atau kemampuan yang harus dimiliki taruna agar siap bersaing di dunia kerja setelah lulus.
9. Peningkatan kompetensi dosen dengan workshop.
10. Sistem penggajian yang sesuai dengan standart dosen praktisi atau profesional.
11. pimpinan unit, dosen tetap & dosen praktisi diagendakan untuk kumpul musyawarah minimal setahun sekali untuk pencapaian goals yg seirama & sesuai target maupun untuk improvement

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	93,6%	85,6%	96,3%	-	86,9%	-	102,2%	-	-	92,9%
2	PROSEDUR	94,7%	83,0%	-	-	89,8%	-	100,0%	86,3%	87,0%	90,1%
3	WAKTU LAYANAN	93,7%	74,6%	-	92,0%	-	-	102,2%	-	93,3%	91,2%
4	BIAYA	93,5%	-	92,2%	-	-	-	102,2%	-	81,0%	92,2%
5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN	93,9%	88,5%	96,3%	95,7%	87,3%	-	102,2%	80,9%	88,4%	91,7%
6	KOMPETENSI PELAKSANA	94,7%	89,0%	-	96,0%	86,8%	91,9%	-	-	90,5%	91,5%
7	PERILAKU PELAKSANA	94,6%	91,1%	-	96,2%	86,8%	95,5%	100,0%	85,2%	92,5%	92,7%
8	PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN	94,6%	69,6%	92,8%	90,8%	85,1%	-	102,2%	-	94,3%	89,9%
9	SARANA DAN PRASARANA	94,2%	80,2%	-	94,2%	81,5%	-	100,0%	79,5%	88,6%	88,3%
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA TAHUN 2022											91,2%

Tabel 47 Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Politeknik Penerbangan th 2022 berdasarkan Unsur

No	JENIS RESPONDEN	Jumlah Responden	Indeks Kepuasan			
			Satuan %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
1	Calon Taruna	516	94,16%	3,77	A	Sangat Baik
2	Taruna	587	84,4%	3,37	B	Baik
3	Orang Tua/Wali	473	95,3%	3,81	A	Sangat Baik
4	Siswa Diklat	27	94,3%	3,77	A	Sangat Baik
5	Pegawai	211	86,6%	3,46	B	Baik
6	Pengguna Lulusan	93	80,9%	3,24	A	Sangat Baik
7	Mitra Kerja	13	100,0%	4,00	A	Sangat Baik
8	Tenaga Kependidikan	70	80,9%	3,24	B	Baik
9	Dosen	72	89,1%	3,56	A	Sangat Baik
			91,2%	3,65	A	Sangat Baik

Tabel 48 Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Politeknik Penerbangan th 2022 berdasarkan Jenis Responden

- 1) Indeks Kepuasan Masyarakat Politeknik Penerbangan Surabaya tahun 2022 adalah 91,2% atau kategori "A" atau "SANGAT BAIK"
- 2) Indeks Kepuasan Masyarakat Politeknik Penerbangan Surabaya tahun 2021 mengalami peningkatan sebesar 0,2 % dari tahun 2021

5.2. Rekomendasi

- 1) Disarankan hasil analisis GAP digunakan sebagai dasar membuat prioritas peningkatan mutu pelayanan di Politeknik Penerbangan Surabaya
- 2) Dalam kurun waktu 3 tahun dilaksanakan survey indeks kepuasan ini didapatkan bahwa terdapat kecenderungan peningkatan tingkat harapan dari responden, maka kami menyarankan untuk melakukan percepatan perbaikan dari hasil GAP analisis dalam laporan ini agar dapat mengikuti tingkat harapan dari responden