



**POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA**

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

# LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

**POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA  
TAHUN 2025**



Disusun Oleh : GIOK SOLUTION

# Kata Pengantar

Puji syukur kepada Allah SWT atas dapat diselesaikannya Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat di Politeknik Penerbangan Surabaya tahun 2025.

Kegiatan Survei 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, September 2025

CV. Giok Solution

A red oval stamp containing the text "GIOK SOLUTION" in red capital letters. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

Direktur

# DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>1</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>2</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>4</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>6</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>9</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Tujuan.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3. Sasaran.....</b>	<b>4</b>
<b>1.4. Manfaat .....</b>	<b>4</b>
<b>1.5. Ruang Lingkup.....</b>	<b>5</b>
<b>1.6. Organisasi Pelaksanaan Survei dan Jadwal Pelaksanaan .....</b>	<b>5</b>
<b>1.7. Populasi &amp; Sampling Pelaksanaan Survei .....</b>	<b>6</b>
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1 Definisi Kualitas dan Kepuasan Pelanggan .....</b>	<b>8</b>
<b>2.2 Dimensi Kepuasan dalam Pelayanan/ Jasa .....</b>	<b>8</b>
<b>2.3 Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi .....</b>	<b>10</b>
2.3.1 Ruang Lingkup SKM.....	10
2.3.2 Pelaksanaan SKM .....	11
2.3.3 Teknik Survei .....	12
2.3.4 Teknik Sampling .....	12
2.3.5 Perhitungan Jumlah Sample .....	13
2.3.6 Uji Validitas dan Uji Reabilitas Kuisisioner .....	14

2.3.7 Pengolahan Data Statistik dan Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat.....	18
2.4 Perhitungan Indeks Loyalitas Kustomer dengan <i>Net Promoter Score</i> (NPS) ...	23
<b>BAB III. METODE PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>25</b>
3.1.    Reviu terhadap instrumen Survei yang sudah ada.....	25
3.2.    Pelaksanaan Survei dan Pengumpulan data.....	26
3.3.    Perhitungan dan Analisa data Survei.....	26
3.4.    Pelaporan Hasil Survei. ....	27
3.5.    Pelaporan Rekomendasi Tindak Lanjut.....	28
<b>BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>29</b>
4.1.    Hasil Reviu Instrumen Survei .....	29
4.2.    Hasil Perhitungan dan Analisa data Survei.....	30
4.2.1. Responden Calon Taruna / Mahasiswa / Calon Mahasiswa .....	30
4.2.2. Responden Taruna / Mahasiswa .....	33
4.2.3. Responden Siswa Diklat .....	47
4.2.4. Responden Pegawai .....	54
4.2.5. Responden Orang Tua/Wali .....	60
4.2.6. Responden Pengguna Lulusan .....	66
4.2.7. Responden Mitra Kerja .....	71
4.2.8. Responden Tenaga Kependidikan .....	75
4.2.9. Responden Dosen .....	81
4.2.10. Responden Alumni.....	88
4.2.11. Analisa Penambahan Jenjang Pendidikan .....	91
<b>BAB V. KESIMPULAN .....</b>	<b>95</b>
5.1.    Kesimpulan .....	95
5.2.    Rekomendasi.....	96

## Daftar Gambar

Gambar 1	Dimensi Kepuasan di Bidang Jasa.....	9
Gambar 2	Teknik Sampling.....	13
Gambar 3	Perbandingan Hasil Survei Indeks Kepuasan Calon Taruna / Mahasiswa th 2020-2025 .....	32
Gambar 4	Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Calon Taruna / Mahasiswa th 2020-2025 .....	32
Gambar 5	Grafik Perbandingan GAP antar unsur Penilaian Responden Taruna .....	35
Gambar 6	Perbandingan Indeks Kepuasan Taruna / Mahasiswa Tahun 2020 - 2025.....	39
Gambar 7	Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Responden Taruna / Mahasiswa Tahun 2020-2025 .....	40
Gambar 8	Perbandingan Indeks Kepuasan Taruna Tahun 2020-2025 .....	51
Gambar 9	Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Siswa Diklat Tahun 2020-2025 .....	51
Gambar 10	Perbandingan Indeks Kepuasan Karyawan tahun 2020–2025.....	58
Gambar 11	Perbandingan Tingkat Kepuasan Karyawan Tahun 2020-2025.....	58
Gambar 12	Perbandingan Indeks Kepuasan Orang Tua Taruna / Mahasiswa tahun 2021-2025 .....	62
Gambar 13	Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Orang Tua/Wali Taruna tahun 2020-2025.....	62
Gambar 14	Perbandingan Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan th 2021-2025 .....	69
Gambar 15	Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Pengguna Lulusan Tahun 2021-2025 .....	69
Gambar 16	Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Mitra Kerja Tahun 2020 -2025 .....	73
Gambar 17	Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Mitra Kerja th 2020-2025 .....	74
Gambar 18	Perbandingan Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan antara tahun 2021 dan 2025 .....	78

Gambar 19 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Tenaga Kependidikan antara tahun 2021 dan 2025 .....	78
Gambar 20 Perbandingan Indeks Kepuasan Dosen antara tahun 2021 dan 2025 .....	86
Gambar 21 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Dosen antara tahun 2021 dan 2025 .....	87
Gambar 22 Perbandingan Rata Rata Indeks Kepuasan antara tahun 2020 sampai dengan 2025 .....	96

## Daftar Tabel

Tabel 1 Jadwal Pelaksanaan SKM Politeknik Penerbangan Surabaya Tahun 2025.....	6
Tabel 2 Jumlah Responden yang didapat pada saat Survei .....	6
Tabel 3 Konversi Nilai SKM.....	23
Tabel 4 Jumlah Calon Responden Suvey .....	25
Tabel 5 Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan dan GAP Responden Calon Taruna / Mahasiswa .....	30
Tabel 6 Prosentase Responden Calon Taruna / Mahasiswa Dalam Memilih Presepsi Tingkat Kepuasan .....	31
Tabel 7 Indeks Kepuasan Calon Taruna / Mahasiswa dalam bentuk konversi .....	31
Tabel 8. Perhitungan Indeks Kepuasan dan GAP Responden Taruna / Mahasiswa .....	34
Tabel 9 . Indeks Kepuasan Taruna/Mahasiswa dikelompokkan dalam 9 Unsur.....	37
Tabel 10 Prosentase Responden Taruna / Mahasiswa Dalam Memilih Presepsi Tingkat Kepuasan .....	38
Tabel 11. Indeks Kepuasan Taruna dalam bentuk konversi .....	39
Tabel 12 Tingkat Loyalitas Responden Taruna / Mahasiswa Tahun 2024 .....	40
Tabel 13 Tingkat Loyalitas Responden Taruna / Mahasiswa tahun 2025 .....	40
Tabel 14 Tabel Indeks Kepuasan Menurut Teori ServQual .....	42
Tabel 15. Resume Indeks Kepuasan Menurut Teori ServQual .....	42
Tabel 16 Perhitungan Indeks Kepuasan dan GAP Responden Siswa Diklat .....	47
Tabel 17. Indeks Kepuasan Siswa Diklat dikelompokkan dalam 9 unsur .....	49
Tabel 18. Prosentase Responden Siswa Diklat menurut Tingkat Kepuasannya .....	50
Tabel 19 Indeks Kepuasan Siswa Diklat dalam berbagai konversi .....	51
Tabel 20 Tingkat Loyalitas Siswa Diklat Tahun 2024 .....	52
Tabel 21. Perhitungan Indeks Kepuasan dan GAP Responden Pegawai.....	54
Tabel 22. Indeks Kepuasan Pegawai disusun dalam 9 unsur .....	56
Tabel 23. Prosentase Responden Pegawai menurut tingkat kepuasan .....	57
Tabel 24. Indeks Kepuasan Pegawai dalam beberapa konversi .....	57

Tabel 25. Indeks Kepuasan Orang Tua Taruna / Mahasiswa .....	60
Tabel 26. Indeks Kepuasan Orang Tua Taruna / Mahasiswa disusun dalam 9 Unsur .....	61
Tabel 27. Prosentase Jumlah Responden berdasarkan tingkat kepuasan.....	61
Tabel 28. Indeks Kepuasan Orang Tua Taruna / Mahasiswa dalam berbagai Konversi .....	62
Tabel 29. Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan Politeknik Penerbangan Surabaya .....	66
Tabel 30. Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan disusun dalam 9 unsur .....	67
Tabel 31. Prosentase Responden Pengguna Lulusan Politeknik Penerbangan berdasarkan tingkat kepuasan .....	68
Tabel 32. Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan berdasarkan Nama Mitra Kerja dalam berbagai konversi Nilai .....	68
Tabel 33. Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan berdasarkan Prodi Asal Lulusan dalam berbagai konversi Nilai .....	69
Tabel 34. Indeks Kepuasan Mitra Kerja .....	71
Tabel 35. Indeks Kepuasan Mitra Kerja disusun dalam 9 Unsur .....	72
Tabel 36. Prosentase Responden Mitra Kerja menurut Tingkat Kepuasannya .....	73
Tabel 37. Indeks Kepuasan Mitra Kerja dalam berbagai konversi.....	73
Tabel 38. Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan .....	75
Tabel 39. Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan disusun dalam 9 unsur .....	76
Tabel 40. Prosentasi Jumlah Responden Tenaga Kependidikan menurut tingkat Kepuasannya .....	77
Tabel 41. Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan dalam berbagai konversi.....	77
Tabel 42. Indeks Kepuasan Dosen dan Instruktur terhadap Politeknik Penerbangan .....	81
Tabel 43. Indeks Kepuasan Dosen dalam terhadap Lembaga P3M.....	82
Tabel 44. Indeks Kepuasan Dosen disusun dalam 9 unsur .....	84
Tabel 45. Prosentase Responden Dosen terhadap Tingkat Kepuasannya .....	85
Tabel 46. Konversi Indeks Kepuasan Dosen menurut Kriteria Dosen.....	86
Tabel 47. Konversi Indeks Kepuasan Dosen berdasarkan program Studi .....	86
Tabel 48. Indeks Kepuasan Alumni.....	88
Tabel 49. Indeks Kepuasan Alumni disusun dalam 9 Unsur .....	89

Tabel 50. Prosentase Jumlah Responden berdasarkan tingkat kepuasan .....	90
Tabel 51. Indeks Kepuasan Alumni dalam berbagai Konversi.....	90
Tabel 52. Prosentase sikap responden terhadap rencana penambahan jenjang pendidik .	91
Tabel 53. Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Politeknik Penerbangan th 2025 berdasarkan Unsur Penilaian.....	95
Tabel 54. Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Politeknik Penerbangan th 2025 berdasarkan Jenis Responden .....	95

## **Daftar Lampiran**

1. Form Kuisisioner Calon Taruna / Mahasiswa 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-05-10 Revisi 0
9. Form Kuisisioner Dosen No F-SPM-05-11 Revisi 0
10. Form Kuisisioner Alumni No F-SPM-05-12 Revisi 0
11. Form Kuisisioner Jenjang No F.SPM-05-13 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. 99 tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja 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 14 Tahun 2017 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 public.

Politeknik Penerbangan (Poltekbang) Surabaya merupakan lembaga pendidikan tinggi vokasi yang berperan strategis dalam menghasilkan tenaga profesional di bidang penerbangan. Kualitas pendidikan dan pelayanan yang diberikan sangat penting untuk

memastikan lulusan memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan industri penerbangan yang terus berkembang. Salah satu langkah penting dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pendidikan serta layanan yang diberikan adalah melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan stakeholder.

Sebagai lembaga pendidikan vokasi yang bergerak di bidang penerbangan, keberhasilan dalam memberikan layanan yang unggul tidak hanya diukur dari output pendidikan, tetapi juga dari tingkat kepuasan seluruh pihak yang terlibat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Kegiatan survei ini tidak hanya berfungsi untuk mengukur tingkat kepuasan para pemangku kepentingan, tetapi juga sebagai alat evaluasi dan pengambilan keputusan dalam perbaikan berkelanjutan. Melalui SKM, Poltekbang Surabaya dapat mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan yang ada serta mendapatkan umpan balik yang berharga untuk peningkatan kualitas pendidikan dan layanan secara keseluruhan.

Melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Politeknik Penerbangan Surabaya juga dapat menilai efektivitas pelayanan pendidikan dan pelatihan yang telah disediakan, serta mengidentifikasi area yang memerlukan peningkatan. Kegiatan ini sangat penting sebagai dasar dalam proses evaluasi, perbaikan, dan inovasi layanan demi memenuhi harapan seluruh stakeholder, mulai dari taruna, siswa diklat, orang tua, mitra kerja, hingga pegawai dan dosen di lingkungan politeknik Penerbangan serta alumninya..

## **1.2. Tujuan**

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Politeknik Penerbangan Surabaya merupakan langkah strategis dalam mendukung perbaikan berkelanjutan pada pelayanan pendidikan dan pelatihan sumber daya industri penerbangan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap :

- 1) Pelayanan pendidikan yang telah diberikan kepada Taruna / Mahasiswa dan Siswa Diklat dan secara tidak langsung kepada Orang Tua Taruna / Mahasiswa

- 2) Pelayanan dalam hal kerja sama dengan mitra kerja.
- 3) Hasil pelayanan pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya kepada instansi atau personal yang menggunakan lulusan Politeknik Penerbangan Surabaya
- 4) Kepuasan pegawai di lingkungan Politeknik Penerbangan Surabaya
- 5) Kepuasan layanan seleksi Calon Taruna / Mahasiswa kepada Calon Taruna / Mahasiswa yang melaksanakan test di Politeknik Penerbangan Surabaya
- 6) Kepuasan dosen, Instruktur dan tenaga kependidikan di lingkungan Politeknik Penerbangan Surabaya
- 7) Kepuasan Alumni terkait terhadap Politeknik Penerbangan Surabaya, terkait kompetensi yang didapat, persepsi image, komunikasi dan layanan lain setelah penyelesaian masa studi.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Politeknik Penerbangan Surabaya merupakan langkah strategis dalam mendukung perbaikan berkelanjutan pada pelayanan pendidikan dan pelatihan sumberdaya industri penerbangan, sebagai salah satu bagian dari penyusunan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.

### **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 dan LAM Teknik untuk Politeknik Penerbangan Surabaya

### **1.5. Ruang Lingkup**

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

- 1) Melakukan reviu terhadap Instrument survei yang ada
- 2) Pelaksanaan Survei dan pengumpulan data
- 3) Perhitungan dan analisa data Survei.
- 4) Laporan Survei indeks kepuasan masyarakat.

### **1.6. Organisasi Pelaksanaan Survei dan Jadwal Pelaksanaan**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di Politeknik Penerbangan Surabaya ini diorganisir dalam struktur sebagai berikut:

- a) Ketua Tim : bertanggung jawab atas keseluruhan pekerjaan
- b) Ahli Statistik, QC dan Analisa Data: bertanggung jawab dalam perencanaan Survei, Analisa Data dan Pembuatan Laporan Hasil Survei
- c) Surveyor : Bertanggung jawab dalam pelaksanaan survei sesuai jadwal yang telah direncanakan

- d) Tenaga Administrasi dan Entri data : bertanggung jawab dalam menyiapkan dokumen, pengelolaan dokumen hasil survei dan entri data hasil survei.

Sedangkan jadwal pelaksanaan SKM di Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Jadwal Pelaksanaan SKM Politeknik Penerbangan Surabaya Tahun 2025

No	Uraian kegiatan	Jadwal SKM tahun 2025											
		Juli				Agustus				September			
		M1	M2	M3	M4	M1	M2	M3	M4	M1	M2	M3	M4
1	Persiapan Survei												
2	Pelaksanaan Survei												
3	Pengolahan Data												
4	Pelaporan												

## 1.7. Populasi & Sampling Pelaksanaan Survei

Tabel 2 Jumlah Responden yang didapat pada saat Survei

No	Uraian	Jenis Responden										
		Taruna/Mahasiswa	Mitra Kerja	Orang Tua/Wali	Siswa Diklat	Pegawai	Pengguna Lulusan	Calon Taruna/Mahasiswa	Tendik	Dosen	Alumni	TOTAL
1	Data Calon Responden	405	36	405	38	180	39	148	110	86	304	1751
2	Data Calon Responden Tidak Valid	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Calon Responden yang dihubungi/valid	405	36	401	38	180	16	108	108	79	304	1675
4	Jumlah Responden yang mengisi kuisioner	387	4	204	38	160	15	104	100	67	56	1135
Prosentase terhadap Calon Responden Valid		96%	11%	51%	100%	89%	94%	96%	93%	85%	18%	68%
Confident Interval		95%	80%	95%	100%	95%	95%	100%	95%	95%	95%	
Margin of Error		1,0%	30,0%	4,7%	0,0%	1,5%	20,0%	4,8%	1,0%	2,5%	14,0%	
Metode Survey		online	online	online	online		online				Online	
		offline				offline	offline	offline	offline	offline	Offline	

Dengan metode simple random sampling, dari total 1751 populasi Survei, didapat 1135 responden, sehingga sesuai dengan metode perhitungan sample *Krejcie Morgan*, secara umum dapat dikatakan bahwa Survei dilakukan dengan Tingkat Kepercayaan 95% dan Margin Error 1.8%.

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

1. Tidak Ada Nomor data nomor telephon
2. Nomor telephon atau nomor *whatsapp* tidak valid (no tidak aktif/nomor tidak valid)
3. Calon Responden tidak mengisi kuisisioner

## 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 Survei 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 Survei 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.

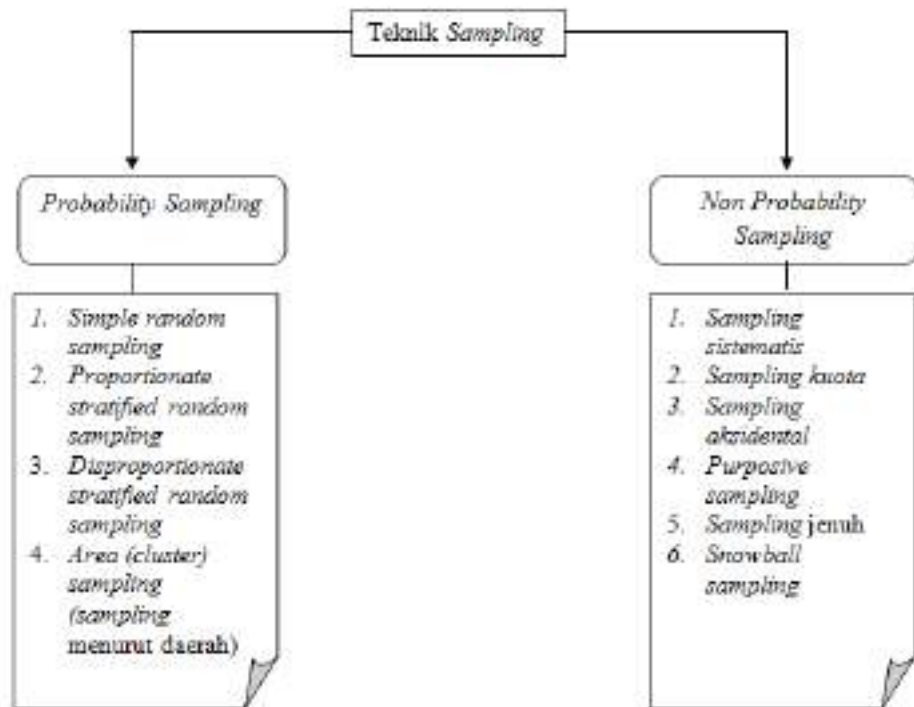
### **2.3.3 Teknik Survei**

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-Survei*);
- 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 Perhitungan Jumlah Sample

Metode ini dibuat tahun 1970 oleh Krejcie & Morgan untuk menentukan jumlah sampel yang representatif dari suatu populasi dengan ukuran tertentu.

Rumus yang digunakan adalah:

$$n = \frac{X^2 \cdot N \cdot P \cdot (1-P)}{(ME)^2 \cdot (N-1) + (X^2 \cdot P \cdot (1-P))}$$

Keterangan:

- n = jumlah sampel yang dibutuhkan

- **N** = jumlah populasi
- **P** = proporsi populasi (biasanya diasumsikan 0,5 untuk memaksimalkan keragaman)
- **ME** = margin of error yang diharapkan (sering dipakai 0,05 atau 5%)
- $\chi^2$  = nilai chi-square pada derajat kebebasan 1 dengan tingkat kepercayaan 95% (nilainya 3,841)

### 2.3.6 Uji Validitas dan Uji Reabilitas Kuisisioner

#### 2.3.6.1 Uji Validitas

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

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

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

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

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.

### 2.3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata *reliability*. Pengertian dari *reliability* (reliabilitas) adalah konsistensi 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  $\geq 0.700$ .

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

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

Gambar 7. b Rumus Alpha Cronbach

Keterangan :

$r_{11}$  = reliabilitas yang dicari

$n$  = Jumlah item pertanyaan yang di uji

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

$\sigma^2$  = 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  $\alpha$  antara  $0.70 - 0.90$  maka reliabilitas tinggi. Jika  $\alpha$   $0.50 - 0.70$  maka reliabilitas moderat. Jika  $\alpha < 0.50$  maka reliabilitas rendah. Jika  $\alpha$  rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel.

### 2.3.7 Pengolahan Data Statistik dan Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

#### 2.3.7.1 Statistik Deskriptif

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

Statistika deskriptif hanya memberikan informasi mengenai data yang dipunyai dan sama sekali tidak menarik inferensia atau kesimpulan apapun tentang gugus induknya yang lebih besar.<sup>[1]</sup> Contoh statistika deskriptif yang sering muncul adalah tabel, diagram, grafik,

---

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

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

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.

#### 2.3.7.2 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

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

a) Analisis inferensia melalui uji t

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

b) Pengukuran dengan Indeks

Indeks kepuasan pelanggan adalah sebuah angka yang menyatakan seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan akan jasa atau produk tertentu. Indeks kepuasan pelanggan yang biasa digunakan adalah metode *CSI* (*Customer Satisfaction Indeks*), 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 Indeks*) dan diagram Radar karena metode ini yang paling banyak diaplikasikan.

*Customer Satisfaction Indeks (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 Indeks (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 Indeks (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 .

Tabel 3 Skala Linkert Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan

Tingkat Kepuasan	Skor	Tingkat Harapan	Skor
<b>Tidak Puas</b>	1	Tidak Penting	1
<b>Kurang Puas</b>	2	Kurang Penting	2
<b>Puas</b>	3	Penting	3
<b>Sangat Puas</b>	4	Sangat Penting	4

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**

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

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 .

$\text{Indeks tingkat kepuasan} = \text{Tingkat Kepuasan} / \text{Tingkat Kepentingan}$
---

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

Tabel 3 Konversi Nilai SKM

Nilai Interval SKM	Konversi Bentuk %	Konversi Bentuk Nilai Huruf	Konversi Bentuk Skala Kualitas
1.00 – 2.5996	<b>25.00 – 64.99</b>	D	Tidak Baik
<b>2.60 – 3.064</b>	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
<b>3.0644 – 3.532</b>	76.61 – 88.30	B	Baik
<b>3.5324 – 4.00</b>	88.31 – 100.00	A	Sangat Baik

## 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 :

$$NPS = \%Promotor - \%Detractor$$

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 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Metodologi Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut:

## 3.1. Reviu terhadap instrumen Survei yang sudah ada

Persiapan pelaksanaan Survei 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:

*Tabel 4 Jumlah Calon Responden Suvey*

No	Jenis Responden	Jumlah Calon Responden
1	Taruna/Mahasiswa	407
2	Mitra Kerja	36
3	Orang Tua/Wali	401
4	Siswa Diklat	38
5	Pegawai	180
6	Pengguna Lulusan	16

7	Calon Taruna / Mahasiswa	108
8	Tenaga Kependidikan	108
9	Dosen	79
10	Alumni	304

### 3.2. Pelaksanaan Survei dan Pengumpulan data

Dalam pelaksanaannya Survei dilaksanakan sedapat dengan menggunakan cara *online* melalui *google form* ataupun wawancara secara *online* dengan responden

### 3.3. Perhitungan dan Analisa data Survei

#### 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  $\%Promotore - \%Destructor$

#### **3.4. Pelaporan Hasil Survei.**

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

- a) Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan pada kelompok responden Taruna / Mahasiswa
- 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 / Mahasiswa
- 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

- j) Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan pada kelompok responden Alumni

### 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 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

### 4.1. Hasil Reviu Instrumen Survei

Hasil dari reviu kuisisioner didalam survei ini dapat dilihat di lampiran

Adapun untuk form kuisisioner dalam bentuk *online form* adalah sebagai berikut:

- a) Form Kuisisioner Calon Taruna / Mahasiswa No. F-SPM-05-01 Revisi 4  
(<https://surveypolbang.aksi.web.id/view-catar/>)
- b) Form Kuisisioner Taruna No. F-SPM-05-02 Revisi 7  
(<https://surveypolbang.aksi.web.id/view-mahasiswa/>)
- c) Form Kuisisioner Siswa Diklat No. F-SPM-05-03 Revisi 3  
(<https://surveypolbang.aksi.web.id/skm2025-diklat/>)
- d) Form Kuisisioner Pegawai No. F-SPM-05-04 Revisi 3 (offline, kuisisioner terlampir)
- e) Form Kuisisioner Orang Tua/Wali No. F-SPM-05-05 Revisi 4  
(<https://surveypolbang.aksi.web.id/skm2025-orangtua/>)
- f) Form Kuisisioner Pengguna Lulusan No. F-SPM-05-06 Revisi 6  
(<https://surveypolbang.aksi.web.id/skm2025-pengguna/>)
- g) Form Kuisisioner Mitra Kerja No. F-SPM-05-07 Revisi 3  
<https://surveypolbang.aksi.web.id/skm2025-mitra-kerja/>
- h) Form Kuisisioner Tenaga Kependidikan No. F-SPM-05-10 Revisi 0 (offline, kuisisioner terlampir)
- i) Form Kuisisioner Dosen No F-SPM-05-11 Revisi 0 (offline, kuisisioner terlampir)
- j) Form Kuisisioner Alumni No F-SPM-05-12 Revisi 0  
(<https://surveypolbang.aksi.web.id/skm2025-alumni/>)
- k) Form Kuisisioner Jenjang No F.SPM-05-13 Revisi 0 (ditambahkan dalam kuisisioner Calon Mahasiswa, Mahasiswa, Orang tua dan Alumni)

## 4.2. Hasil Perhitungan dan Analisa data Survei

### 4.2.1. Responden Calon Taruna / Mahasiswa / Calon Mahasiswa

#### 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 / Mahasiswa .

Tabel 5 Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan dan GAP Responden Calon Taruna / Mahasiswa

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (skala 4)	TINGKAT HARAPAN (skala 4)	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN	GAP
<b>A</b>	<b>PERSYARATAN</b>			<b>88,14%</b>	<b>91,43%</b>	<b>96,41%</b>	<b>-3,29%</b>
1	Kemudahan akses informasi tentang Politeknik Penerbangan Surabaya	3,50	3,65	87,50%	91,35%	95,79%	-3,85%
2	Kejelasan informasi persyaratan pendaftaran	3,59	3,65	89,66%	91,35%	98,16%	-1,68%
3	Kejelasan spesifikasi program studi	3,49	3,64	87,26%	91,59%	95,28%	-4,33%
<b>B</b>	<b>PROSEDUR</b>			<b>91,59%</b>	<b>92,79%</b>	<b>98,70%</b>	<b>-1,20%</b>
1	Kejelasan alur proses seleksi penerimaan calon Taruna	3,66	3,71	91,59%	92,79%	98,70%	-1,20%
<b>C</b>	<b>WAKTU</b>			<b>92,43%</b>	<b>92,07%</b>	<b>100,39%</b>	<b>0,36%</b>
1	Kejelasan jadwal pelaksanaan seleksi	3,71	3,68	92,79%	92,07%	109,78%	0,72%
2	Kesesuaian jadwal pelaksanaan seleksi	3,68	3,68	92,07%	92,07%	109,00%	0,00%
<b>D</b>	<b>BIAYA</b>			<b>86,42%</b>	<b>90,26%</b>	<b>95,74%</b>	<b>-3,85%</b>
1	Kejelasan pembiayaan seleksi	3,50	3,63	87,50%	90,87%	96,30%	-3,37%
2	Kewajaran biaya seleksi	3,41	3,59	85,34%	89,66%	95,17%	-4,33%
<b>E</b>	<b>PRODUK</b>			<b>88,94%</b>	<b>91,59%</b>	<b>97,11%</b>	<b>-2,64%</b>
1	Transparansi hasil seleksi	3,56	3,68	88,94%	91,59%	97,11%	-2,64%
<b>F</b>	<b>KOMPETENSI PELAKSANA</b>			<b>90,63%</b>	<b>91,83%</b>	<b>98,69%</b>	<b>-1,20%</b>
1	Kompetensi petugas/pelaksana dalam proses seleksi	3,63	3,67	90,63%	91,83%	98,69%	-1,20%
<b>G</b>	<b>PERILAKU PELAKSANA</b>			<b>91,95%</b>	<b>92,43%</b>	<b>99,48%</b>	<b>-0,48%</b>
1	Sikap dan perilaku pelaksana/petugas	3,71	3,70	92,79%	92,55%	109,26%	0,24%
2	Perlakuan adil dari pelaksana/petugas	3,64	3,69	91,11%	92,31%	98,70%	-1,20%
<b>H</b>	<b>PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN</b>			<b>89,78%</b>	<b>91,35%</b>	<b>98,29%</b>	<b>-1,20%</b>
1	Ketersediaan tempat untuk memberikan saran/kekhawatiran	3,60	3,66	89,50%	91,59%	98,16%	-1,68%
2	Kecepatan tanggapan atas saran/kekhawatiran	3,59	3,64	89,66%	91,11%	98,42%	-1,44%
<b>I</b>	<b>SARANA DAN PRASARANA</b>			<b>90,82%</b>	<b>92,02%</b>	<b>98,68%</b>	<b>-1,20%</b>
1	Kemudahan, keleluasaan dan keamanan PARKIR kendaraan	3,53	3,57	88,22%	89,18%	98,92%	-0,96%
2	Kondisi fasilitas Sarana dan prasarana	3,72	3,75	93,00%	93,75%	99,23%	-0,72%
3	Kebersihan lingkungan	3,76	3,78	93,99%	94,47%	99,48%	-0,48%
4	Ketersediaan dan kebersihan toilet penganjangan	3,52	3,63	87,96%	90,87%	96,83%	-2,88%
5	Kemudahan akses menuju ke Politeknik Penerbangan Surabaya	3,63	3,67	90,87%	91,83%	98,95%	-0,96%
	<b>Rata-rata</b>	<b>3,60</b>	<b>3,67</b>	<b>90,08%</b>	<b>91,75%</b>	<b>98,17%</b>	<b>-1,63%</b>

Berdasarkan hasil Survei untuk responden Calon Taruna / Mahasiswa didapatkan hasil sebagai berikut :

- a) Rata-rata tingkat kepuasan adalah 90,08%
- b) Rata-rata tingkat harapan adalah 91,75%
- c) Rata-rata Indeks kepuasan adalah 98,17%
- d) Peluang perbaikan pada unsur penilaian
  - a. Kewajaran biaya seleksi

- b. Kejelasan spesifikasi program studi
- c. Kemudahan akses informasi tentang Politeknik Penerbangan Surabaya
- d. Ketersediaan dan kebersihan toilet pengunjung
- e. Transparansi hasil seleksi

**b) Prosentase Responden berdasarkan tingkat kepuasan**

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

Tabel 6 Prosentase Responden Calon Taruna / Mahasiswa Dalam Memilih Presepsi Tingkat Kepuasan

NO	INDIKATOR PENILAIAN	Jumlah Responden (Tingkat Kepuasan)				Total	Prosentase Responden (Berdasarkan)				Total
		Tidak Pasa	Kurang Pasa	Pasa	Tingkat Pasa		Tidak Pasa	Kurang Pasa	Pasa	Tingkat Pasa	
<b>A. PERSYARATAN</b>											
						1%	2%	37%	58%	100%	
1	Kemudahan akses informasi tentang Politeknik Penerbangan Surabaya	1	3	42	50	1%	3%	41%	55%		
2	Kejelasan informasi persyaratan pendaftaran	1	3	34	44	1%	3%	33%	62%		
3	Kejelasan spesifikasi program studi	2	4	39	58	2%	4%	38%	57%		
<b>B. PROSEDUR</b>											
1	Kejelasan nilai proses seleksi (ujian tulis dan calon Taruna)	1	2	39	74	1%	2%	27%	70%	100%	
<b>C. WAKTU</b>											
						2%	0%	25%	74%	100%	
1	Kejelasan jadwal pelaksanaan seleksi	2	0	34	78	2%	0%	33%	75%		
2	Ketersediaan jadwal pelaksanaan seleksi	5	0	27	75	5%	0%	34%	72%		
<b>D. BIAYA</b>											
						1%	2%	43%	51%	100%	
1	Kejelasan pembayaran seleksi	1	3	42	50	1%	3%	41%	55%		
2	Kebijakan biaya seleksi	1	4	30	45	1%	4%	48%	47%		
<b>E. PRODUK</b>											
1	Transparansi hasil seleksi	2	0	40	62	2%	0%	38%	60%		
<b>F. KOMPETENSI PELAKSANA</b>											
						2%	0%	32%	68%	100%	
1	Kompetensi petugas pelaksana dalam proses seleksi	2	0	38	61	2%	0%	32%	66%		
<b>G. PERILAKU PELAKSANA</b>											
						2%	0%	24%	73%	100%	
1	Sikap dan perilaku pelaksana/petugas	2	0	34	78	2%	0%	33%	75%		
2	Perilaku adil dan jujur pelaksana/petugas	3	1	26	74	3%	1%	35%	71%		
<b>H. PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN</b>											
						1%	1%	38%	62%	100%	
1	Ketersediaan tempat untuk memberikan saran/kritikan	1	1	37	65	1%	1%	34%	64%		
2	Kecepatan tanggapan atas saran/kritikan	1	1	28	64	1%	1%	37%	62%		
<b>I. SARANA DAN PRASARANA</b>											
						2%	2%	25%	69%	100%	
1	Kemudahan, ketidakhadiran dan keamanan PAKOR kesehatan	1	2	42	54	1%	2%	48%	51%		
2	Kondisi fasilitas, sarana dan prasarana	1	3	20	24	1%	3%	39%	77%		
3	Ketersediaan lapangan	3	0	19	22	3%	0%	38%	60%		
4	Ketersediaan dan kebersihan toilet pengunjung	2	5	32	54	2%	6%	31%	62%		
5	Kemudahan akses menuju ke Politeknik Penerbangan Surabaya	4	1	24	29	4%	1%	32%	72%		
		Rata-rata					2%	2%	32%	68%	100%

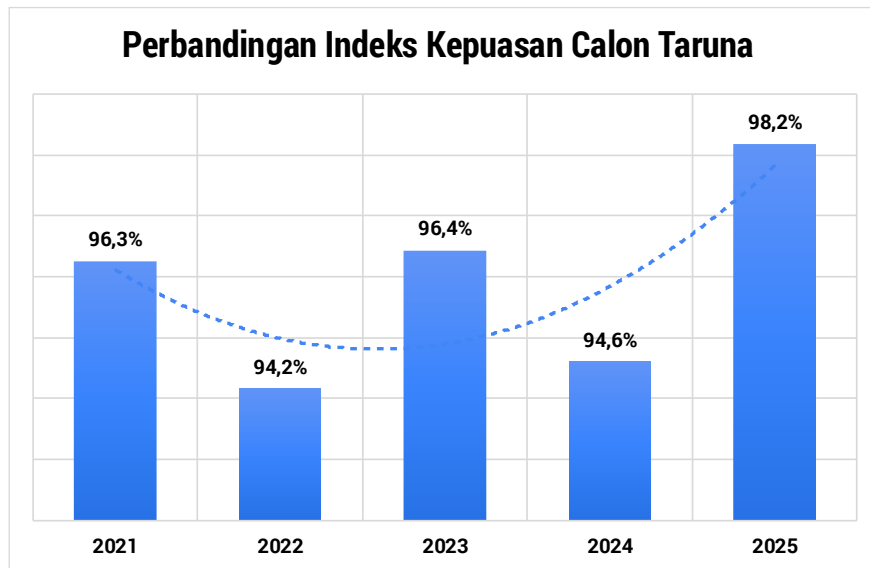
**c) Indeks Kepuasan dalam beberapa Konversi Nilai**

Berikut dibawah ini adalah perhitungan indeks kepuasan dalam berbagai bentuk nilai konversi pada responden Calon Taruna / Mahasiswa.

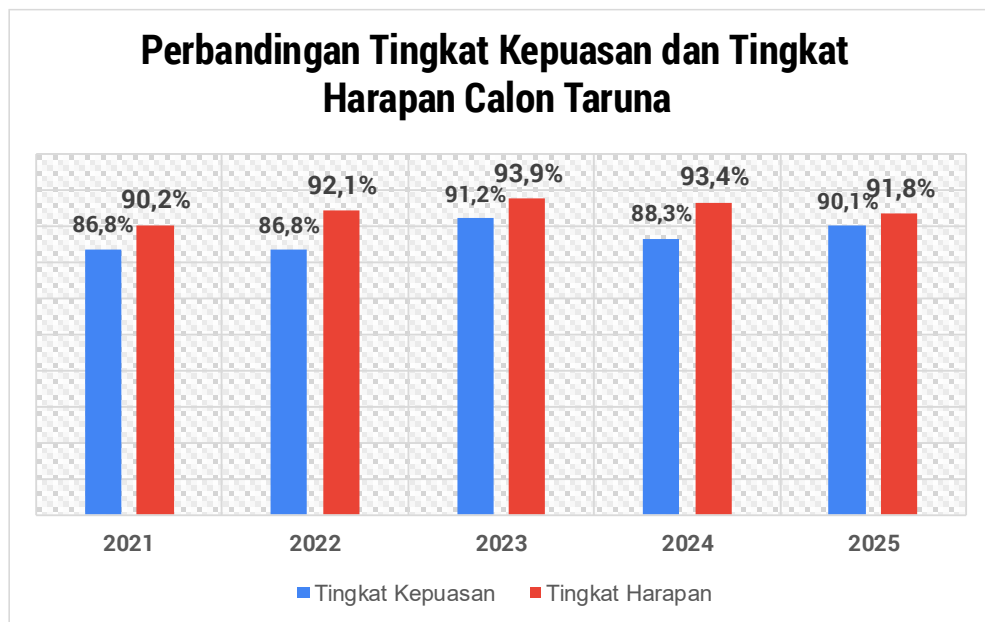
Tabel 7 Indeks Kepuasan Calon Taruna / Mahasiswa dalam bentuk konversi

No	JENIS RESPONDEN	Jumlah Responden	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	Indeks Kepuasan			
					Satuan %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
1	CALON TARUNA / MAHASISWA	104	3,50	3,67	98,17%	3,93	A	Sangat Baik
<b>Indeks Kepuasan Responden Calon Taruna/Mahasiswa</b>					<b>98,17%</b>	<b>3,93</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

Perbandingan hasil Survei tahun 2020 -2025 adalah sebagai berikut :



Gambar 3 Perbandingan Hasil Survei Indeks Kepuasan Calon Taruna / Mahasiswa th 2020-2025



Gambar 4 Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Calon Taruna / Mahasiswa th 2020-2025

Dari Gambar 3 dan 4 di atas dapat di lihat bahwa Indeks Kepuasan responden Calon Taruna / Mahasiswa mengalami peningkatan pada tahun 2025 dibanding tahun sebelumnya dikarenakan ada peningkatan tingkat kepuasan dari tahun sebelumnya.

**d) Rangkuman Kritik dan Saran**

Rangkuman dari kritik dan saran responden Calon Taruna / Mahasiswa adalah:

- a. **Toilet/Kamar mandi & kebersihan** – terbanyak disorot.  
 Contoh: *"Toilet Sangat Tidak Layak Untuk Digunakan"; "Kamar mandi ada yang tidak bisa di flush (disiram)".*  
**Saran:** perbaiki/tingkatkan kebersihan & perawatan rutin toilet.
- b. **Akses menuju kampus (jarak/jalur)**  
 Contoh: *"Akses menuju kampus terlalu jauh dan berbelit-belit"; "Jarak dari rumah ke Poltekbang jauh jadi sering terlambat."*  
**Saran:** optimalkan informasi rute/akses; pertimbangkan dukungan transportasi saat momen seleksi.
- c. **Kendala website/VA & jaringan**  
 Contoh: *"Saat cetak kartu peserta, websitenya sering error"; "VA sering error meski pakai Wi-Fi/data".*  
**Saran:** perkuat **uptime** & kapasitas server, tampilkan **status layanan**, dan berikan **alternatif kanal** bila terjadi gangguan.
- d. **Lampu/fasilitas listrik**  
 Contoh: *"Lampu asrama Bravo depan kamar 310 mati sehingga gelap"; "Lampu di toilet aula perempuan kadang tidak menyala".*  
**Saran:** inspeksi berkala & SLA perbaikan listrik/valves sanitasi.
- e. **Parkir & ketertiban lingkungan**  
 Contoh: *"Tempat parkir sepeda motor kurang luas"; "Membersihkan rumput depan kampus".*  
**Saran:** tambah kapasitas/penataan parkir; perawatan area hijau & titik sampah.
- f. **Jadwal/ketepatan pelaksanaan**  
 Contoh: *"Tidak sesuai jadwal yang beredar".*  
**Saran:** publikasi **timeline final** dan update real-time bila ada revisi.
- g. **Usulan pelaksanaan sebagian tahapan via daring (Zoom)**  
 Contoh: *"Pelaksanaan TPA dan wawancara via Zoom".*  
**Saran:** pertimbangkan **hybrid** untuk meningkatkan aksesibilitas peserta luar kota.

**Catatan:** Sebagian besar entri *keluhan/saran* juga berisi **"Tidak ada"** (lebih dari seratus entri), yang mengindikasikan pengalaman positif dan minim masalah signifikan bagi banyak peserta.

#### 4.2.2. Responden Taruna / Mahasiswa

- 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 / mahasiswa.

Tabel 8. Perhitungan Indeks Kepuasan dan GAP Responden Taruna / Mahasiswa

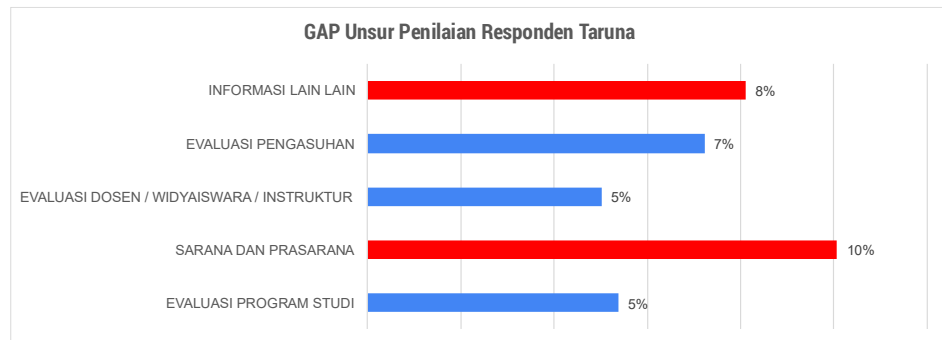
NO	INDUKSI PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (skala 4)	TINGKAT HARAPAN (skala 4)	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN	GAP
<b>A</b>	<b>EVALUASI PROGRAM STUDI</b>	<b>3,50</b>	<b>3,71</b>	<b>87,41%</b>	<b>92,79%</b>	<b>94,21%</b>	<b>-5,38%</b>
1	Kegiatan Program studi menambah pengetahuan	3,51	3,74	87,54%	93,54%	93,72%	-5,88%
2	Kegiatan Program studi menambah keterampilan	3,48	3,74	85,30%	93,54%	92,96%	-8,29%
3	Kegiatan Program studi menambah softskill	3,47	3,71	85,70%	92,70%	93,69%	-3,54%
4	Kegiatan Program studi meningkatkan daya jangkau	3,50	3,71	87,47%	92,76%	94,23%	-3,33%
5	Lebih siap sebagai tenaga profesional	3,56	3,70	88,82%	89,20%	95,51%	-4,38%
6	Rasio jumlah peserta didik dan kapasitas kelas	3,47	3,64	86,52%	91,07%	95,41%	-4,89%
7	Standar kompetensi yang ditetapkan	3,51	3,66	87,79%	89,96%	88,66%	-4,57%
<b>B</b>	<b>SARANA DAN PRASARANA</b>	<b>3,28</b>	<b>3,68</b>	<b>81,99%</b>	<b>92,06%</b>	<b>89,83%</b>	<b>-10,07%</b>
1	Fasilitas Kelas	3,36	3,72	83,57%	90,07%	98,16%	-9,16%
2	Ruang Praktek dan Alat Praktek	3,35	3,72	83,79%	92,89%	98,21%	-9,08%
3	Kemudahan penggunaan ruang praktek dan alat praktek	3,47	3,78	86,76%	98,39%	92,66%	-6,57%
4	Relayanan Maknawi, kesehatan dan administrasi akademik	3,83	3,67	75,69%	81,84%	83,37%	-16,19%
5	Kondisi dan kelengkapan tempat olahraga	3,32	3,66	82,58%	91,52%	92,67%	-8,63%
6	Kondisi tempat duduk	3,41	3,73	85,34%	93,39%	91,44%	-7,99%
7	Kondisi dan kelengkapan fasilitas sarana	3,38	3,68	79,66%	92,09%	86,55%	-12,38%
8	Kecapatan respon terhadap permasalahan perbaikan	3,37	3,64	74,22%	86,99%	81,63%	-16,71%
9	Kondisi dan kelengkapan perpustakaan	3,30	3,69	87,47%	92,36%	94,71%	-4,89%
10	Kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kamar	3,24	3,64	81,94%	87,00%	88,98%	-10,05%
11	Kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kamar mandi dan	3,22	3,61	75,52%	90,28%	83,64%	-14,77%
12	Kemudahan buka-buka di perpustakaan	3,43	3,69	85,79%	92,39%	92,89%	-6,57%
13	Kebersihan lingkungan	3,38	3,67	83,91%	91,84%	91,37%	-7,92%
<b>C</b>	<b>EVALUASI DOSEN / WIDYAIKWARA / INSTRUKTUR</b>	<b>3,54</b>	<b>3,74</b>	<b>88,49%</b>	<b>93,51%</b>	<b>94,64%</b>	<b>-5,82%</b>
1	Pengalaman mengajar	3,57	3,78	89,27%	94,89%	94,47%	-5,39%
2	Kualifikasi	3,53	3,74	85,74%	93,45%	94,42%	-5,22%
3	Kemampuan berkomunikasi	3,56	3,76	88,88%	94,88%	94,52%	-5,15%
4	Kedisiplinan	3,50	3,75	87,68%	93,65%	93,63%	-6,96%
5	Kemampuan menilai dengan kurikulum dan silabi	3,55	3,73	88,53%	93,20%	95,10%	-4,57%
6	Kemampuan metode evaluasi	3,51	3,72	87,79%	92,94%	94,46%	-5,15%
7	Pemahaman motivasi	3,58	3,75	89,59%	93,72%	95,61%	-4,12%
8	Pencapaian tujuan pembelajaran	3,52	3,75	87,58%	93,72%	93,88%	-5,73%
9	Sarana belajar yang kondusif	3,58	3,70	87,48%	92,62%	94,30%	-5,21%
10	Performance (penampilan/kegiatan)	3,58	3,73	89,68%	93,24%	96,07%	-3,69%
<b>D</b>	<b>EVALUASI PENGASUHAN</b>	<b>3,41</b>	<b>3,70</b>	<b>85,20%</b>	<b>92,42%</b>	<b>92,19%</b>	<b>-7,22%</b>
1	Kemampuan sebagai pembekal pelatihan	3,47	3,70	85,24%	92,62%	92,14%	-7,28%
2	Kegiatan ekstrakurikuler menunjang peningkatan kemampuan	3,27	3,71	81,88%	92,81%	87,98%	-11,16%
3	Rasio jumlah peserta didik dengan jumlah pendamping	3,39	3,68	84,82%	91,90%	92,29%	-7,08%
4	Performance pendamping	3,48	3,68	85,89%	91,90%	94,64%	-3,82%
5	Kemampuan berkomunikasi pendamping	3,47	3,75	86,79%	93,65%	93,64%	-6,99%
6	Kemampuan melaksanakan peraturan di eksternal	3,43	3,66	85,47%	91,52%	93,39%	-6,05%
7	Kemampuan pelaksanaan peraturan dan lab	3,42	3,70	85,47%	92,85%	92,34%	-7,09%
<b>E</b>	<b>INFORMASI LAIN LAIN</b>	<b>3,39</b>	<b>3,72</b>	<b>84,87%</b>	<b>92,98%</b>	<b>91,37%</b>	<b>-8,11%</b>
1	Image Taruna tentang Politik perkembangan	3,57	3,75	87,54%	93,72%	93,64%	-6,06%
2	Image orang yang dikenal taruna tentang politik pemerintah	3,48	3,70	87,02%	92,72%	92,88%	-6,79%
3	Ketersediaan informasi dan media untuk penyempurnaan kelas	3,40	3,72	84,98%	90,07%	91,27%	-8,32%
4	Media lanjut penanganan keluhan dan saran	3,27	3,72	81,88%	92,84%	88,66%	-11,01%
5	Kemampuan waku pelayanan yang diberikan	3,32	3,66	82,88%	91,45%	93,63%	-8,57%
	<b>Rata Rata</b>	<b>3,42</b>	<b>3,71</b>	<b>85,33%</b>	<b>92,69%</b>	<b>92,04%</b>	<b>-7,36%</b>

Berdasarkan hasil Survei, menurut persepsi Responden Taruna / Mahasiswa sbb:

- 1) Rata-rata tingkat kepuasan adalah 85.33%
- 2) Rata-rata tingkat harapan adalah 92.69%
- 3) Rata-rata Indeks kepuasan adalah 92.04%

Rata-rata keseluruhan menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori baik, namun masih terdapat gap antara harapan dan kepuasan, yang mengindikasikan perlunya peningkatan kualitas layanan. Dimensi dengan gap terbesar umumnya terkait sarana prasarana dan ketarunaan, sedangkan dimensi akademik relatif stabil.

#### 4) Peluang Perbaikan pada unsur :



Gambar 5 Grafik Perbandingan GAP antar unsur Penilaian Responden Taruna

- a. Sarana dan Prasarana : Unsur penilaian ini memiliki GAP tertinggi yaitu 10.07%, hal ini menunjukkan ada perbedaan yang **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. Kecepatan respon terhadap permintaan perbaikan
  - iii. Kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kamar mandi dan toilet
  - iv. Kondisi dan kelengkapan fasilitas asrama
  
- b. Informasi lain-lain, unsur ini memiliki GAP tertinggi kedua sebesar 8.11% 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
- c. Evaluasi Kepengasuhan, dengan rata-rata GAP sebesar 7.22%, diharapkan ada perbaikan pada unsur :
  - i. Kegiatan ekstrakurikuler menunjang peningkatan kemampuan
  - ii. Kehidupan asrama sebagai bentuk pelatihan
  - iii. Rasio jumlah peserta didik dan pendamping yang dirasa kurang
  - iv. Konsistensi pelaksanaan peraturan dan tata tertib
- d. Evaluasi Dosen/Widyaiswara/Instruktur: dengan rata-rata GAP sebesar 5.02%, diharapkan ada peningkatan pelayanan pada unsur ini
- e. Evaluasi Program Studi : secara rata-rata dengan GAP adalah 5.38%, unsur ini memerlukan upaya perbaikan dan *improvement* ke depan terutama terkait kegiatan program studi untuk menambah ketrampilan dan *softskill*

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

Tabel 9 . Indeks Kepuasan Taruna/Mahasiswa dikelompokkan dalam 9 Unsur

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN
<b>1</b>	<b>PERSYARATAN</b>	<b>86,11%</b>	<b>92,94%</b>	<b>92,65%</b>
1	Kemudahan penggunaan ruang praktek dan alat praktek	86,76%	93,33%	92,96%
2	konsistensi pelaksanaan peraturan dan tatib	85,47%	92,55%	92,34%
<b>2</b>	<b>PROSEDUR</b>	<b>85,47%</b>	<b>91,52%</b>	<b>93,39%</b>
3	kejelasan tata tertib dan peraturan di asrama	85,47%	91,52%	93,39%
<b>3</b>	<b>WAKTU LAYANAN</b>	<b>82,88%</b>	<b>91,45%</b>	<b>90,63%</b>
4	ketepatan waktu pelayanan yang diberikan	82,88%	91,45%	90,63%
<b>4</b>	<b>BIAYA</b>	-	-	-
<b>5</b>	<b>PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN</b>	<b>87,14%</b>	<b>93,09%</b>	<b>93,61%</b>
5	Kegiatan Program studi menambah pengetahuan	87,66%	93,54%	93,72%
6	Kegiatan Program studi menambah keterampilan	86,95%	93,54%	92,96%
7	Kegiatan Program studi menambah softskill	86,76%	92,70%	93,59%
8	Kegiatan Program studi meningkatkan dayaguna	87,47%	92,76%	94,29%
9	Lebih siap sebagai tenaga profesional	88,82%	93,20%	95,31%
10	Standart Kompetensi yang ditetapkan	87,79%	92,36%	95,06%
11	kesesuaian buku buku di perpustakaan	85,79%	92,36%	92,89%
12	kesesuaian materi dengan kurikulum dan silabi	88,63%	93,20%	95,10%
13	kesesuaian metode evaluasi	87,79%	92,94%	94,46%
14	pemberian motivasi	89,60%	93,72%	95,61%
15	pencapaian tujuan pembelajaran	87,98%	93,72%	93,88%
16	Suasana belajar yang kondusif	87,40%	92,62%	94,37%
17	kehidupan asrama sebagai bentuk pelatihan	85,34%	92,62%	92,14%
18	kegiatan ekstrakurikuler menunjang peningkatan kemampuan	81,65%	92,81%	87,98%
19	image Taruna tentang Politeknik penerbangan	87,66%	93,72%	93,54%
20	image orang yang dikenal taruna tentang politeknik penerbar	87,02%	93,72%	92,85%
<b>6</b>	<b>KOMPETENSI PELAKSANA</b>	<b>88,00%</b>	<b>93,51%</b>	<b>94,11%</b>
21	penguasaan materi	89,21%	94,49%	94,41%
22	keaktifitas	88,24%	93,46%	94,42%
23	kemampuan berkomunikasi	88,89%	94,04%	94,52%
24	performance pendamping	86,89%	91,90%	94,54%
25	kemampuan berkomunikasi pendamping	86,76%	93,65%	92,64%
<b>7</b>	<b>PERILAKU PELAKSANA</b>	<b>88,60%</b>	<b>93,46%</b>	<b>94,80%</b>
26	kedisiplinan	87,60%	93,65%	93,53%
27	performance (penampilan/ kerapian)	89,60%	93,26%	96,07%
<b>8</b>	<b>PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN</b>	<b>80,34%</b>	<b>92,31%</b>	<b>86,99%</b>
28	kecepatan respon terhadap permintaan perbaikan	74,22%	90,93%	81,63%
29	ketersediaan informasi dan media untuk penyampaian keluhan	84,95%	93,07%	91,27%
30	tindak lanjut penanganan keluhan dan saran	81,85%	92,94%	88,06%
<b>9</b>	<b>SARANA DAN PRASARANA</b>	<b>82,56%</b>	<b>91,92%</b>	<b>89,81%</b>
31	Rasio jumlah peserta didik dan kapasitas kelas	86,82%	91,00%	95,41%
32	Fasilitas Kelas	83,91%	93,07%	90,16%
33	Ruang Praktek dan Alat Praktek	83,79%	92,88%	90,21%
34	Pelayanan Makanan, kesehatan dan administrasi akademik	75,65%	91,84%	82,37%
35	kondisi dan kelengkapan tempat olahraga	82,88%	91,52%	90,57%
36	kondisi tempat ibadah	85,34%	93,33%	91,44%
37	kondisi dan kelengkapan fasilitas asrama	79,65%	92,03%	86,55%
38	kondisi dan kelengkapan perpustakaan	87,47%	92,36%	94,71%
39	kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kantin	80,94%	91,00%	88,95%
40	kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kamar mandi da	75,52%	90,28%	83,64%
41	kebersihan lingkungan	83,91%	91,84%	91,37%
42	rasio jumlah peserta didik dengan jumlah pendamping	84,82%	91,90%	92,29%
	<b>Rata-rata</b>	<b>85,33%</b>	<b>92,69%</b>	<b>92,04%</b>

c) Prosentase Responden berdasarkan tingkat Kepuasan

Tabel 10 Prosentase Responden Taruna / Mahasiswa Dalam Memilih Presepsi Tingkat Kepuasan

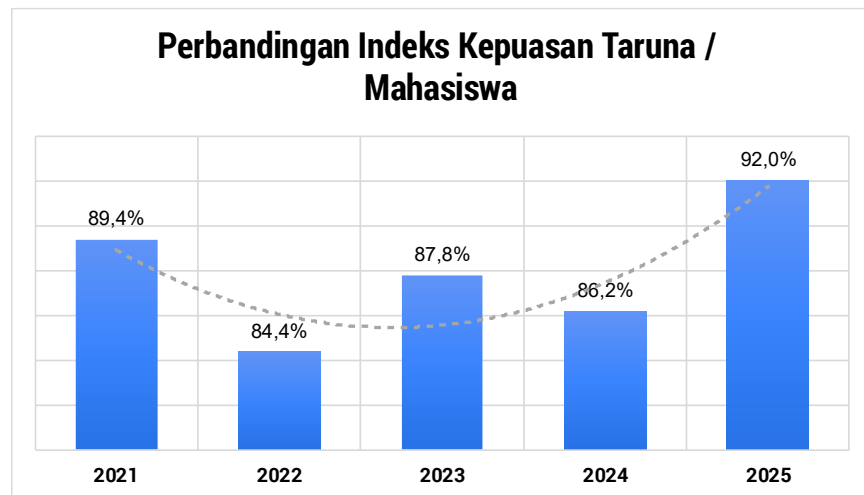
No	Unsur Penilaian	Prosentase Responden (Kepuasan)				
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
<b>A</b>	<b>EVALUASI PROGRAM STUDI</b>	<b>0%</b>	<b>2%</b>	<b>47%</b>	<b>52%</b>	<b>100%</b>
1	Kegiatan Program studi menambah pengetahuan	0%	1%	48%	51%	
2	Kegiatan Program studi menambah keterampilan	0%	2%	47%	50%	
3	Kegiatan Program studi menambah softskill	0%	2%	49%	49%	
4	Kegiatan Program studi meningkatkan dayaguna	0%	2%	47%	52%	
5	Lebih siap sebagai tenaga profesional	0%	2%	42%	52%	
6	Rasio jumlah peserta didik dan kapasitas kelas	1%	2%	48%	50%	
7	Standart Kompetensi yang ditetapkan	0%	1%	47%	52%	
<b>B</b>	<b>SARANA DAN PRASARANA</b>	<b>2%</b>	<b>10%</b>	<b>47%</b>	<b>41%</b>	<b>100%</b>
1	Fasilitas Kelas	0%	8%	48%	44%	
2	Ruang Praktek dan Alat Praktek	0%	9%	47%	44%	
3	Kemudahan penggunaan ruang praktek dan alat praktek	0%	4%	43%	52%	
4	Pelayanan Makanan, kesehatan dan administrasi akademik	2%	22%	46%	29%	
5	kondisi dan kelegkapan tempat olahraga	1%	8%	49%	42%	
6	kondisi tempat ibadah	3%	8%	35%	54%	
7	kondisi dan kelegkapan fasilitas asrama	2%	14%	49%	36%	
8	kecepatan respon terhadap permintaan perbaikan	7%	18%	46%	29%	
9	kondisi dan kelegkapan perpustakaan	0%	3%	45%	52%	
10	kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kantin	1%	12%	51%	37%	
11	kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kamar mandi dan toilet	5%	16%	51%	28%	
12	kesesuaian buku buku di perpustakaan	0%	3%	50%	47%	
13	kebersihan lingkungan	1%	7%	47%	45%	
<b>C</b>	<b>EVALUASI DOSEN / WIDYAIWARA / INSTRUKTUR</b>	<b>0%</b>	<b>2%</b>	<b>41%</b>	<b>57%</b>	<b>100%</b>
1	penguasaan materi	0%	2%	39%	59%	
2	keaktifitas	0%	3%	41%	56%	
3	kemampuan berkomunikasi	0%	2%	40%	58%	
4	kedisiplinan	0%	3%	44%	53%	
5	kesesuaian materi dengan kunkulum dan silabi	0%	1%	43%	56%	
6	kesesuaian metode evaluasi	0%	2%	44%	53%	
7	pemberian motivasi	1%	3%	34%	62%	
8	pencapaian tujuan pembelajaran	0%	3%	41%	55%	
9	suasa belajar yang kondusif	0%	3%	44%	53%	
10	performance (perampilan/ kerapian)	0%	1%	39%	60%	
<b>D</b>	<b>EVALUASI PENGASUHAN</b>	<b>1%</b>	<b>6%</b>	<b>44%</b>	<b>49%</b>	<b>100%</b>
1	kehidupan asrama sebagai bentuk pelatihan	1%	5%	45%	48%	
2	kegiatan ekstrakurikuler menunjang peningkatan kemampuan	4%	10%	42%	44%	
3	rasio jumlah peserta didik dengan jumlah pendamping	1%	5%	47%	47%	
4	performance pendamping	1%	4%	41%	53%	
5	kemampuan berkomunikasi pendamping	1%	4%	44%	52%	
6	Kejelasan tata tertib dan peraturan di asrama	0%	6%	46%	48%	
7	Konsistensi pelaksanaan peraturan dan tatib	1%	4%	46%	49%	
<b>E</b>	<b>INFORMASI LAIN LAIN</b>	<b>1%</b>	<b>7%</b>	<b>43%</b>	<b>49%</b>	<b>100%</b>
1	image Taruna tentang Politeknik penerbangan	1%	4%	40%	56%	
2	image orang yang dikenal taruna tentang politeknik penerbangan	1%	4%	42%	53%	
3	ketersediaan informasi dan media untuk penyampaian keluhan dan	1%	7%	43%	49%	
4	tindak lanjut penenganan keluhan dan saran	2%	11%	46%	42%	
5	ketepatan waktu pelayanan yang diberikan	3%	8%	44%	45%	
<b>Rata Rata</b>		<b>1%</b>	<b>6%</b>	<b>45%</b>	<b>49%</b>	<b>100%</b>

d) Indeks Kepuasan dalam beberapa Konversi Nilai

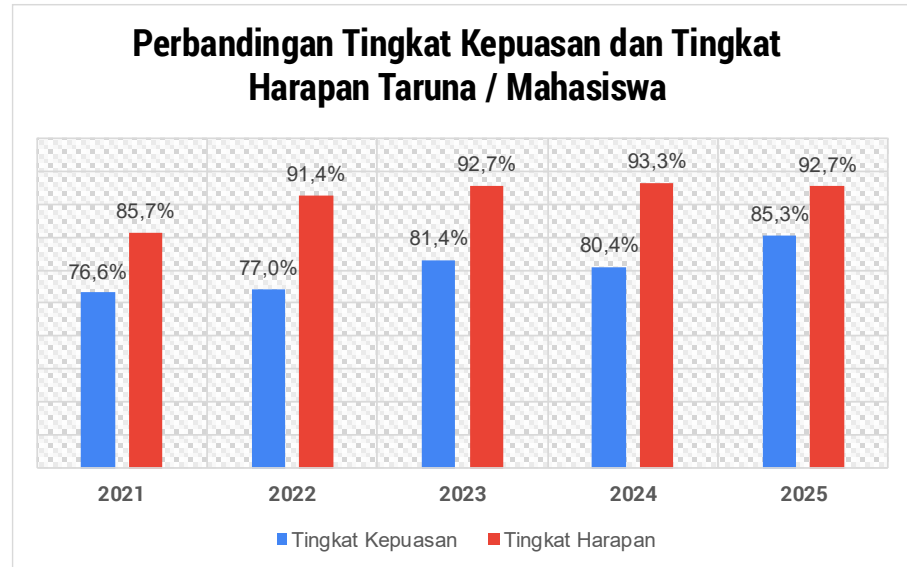
Tabel 11. Indeks Kepuasan Taruna dalam bentuk konversi

No	PROGRAM STUDI	Jumlah Responden	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Indeks Kepuasan			
					Seluas %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
1	Lalu Lintas Udara	31	3,24	3,69	87,64%	3,51	B	Baik
2	Manajemen Transportasi Udara	184	3,41	3,74	91,21%	3,65	A	Sangat Baik
3	Teknik Listrik Bander Udara	19	3,51	3,65	96,12%	3,84	A	Sangat Baik
4	Teknik Navigasi Udara	35	3,37	3,61	93,28%	3,74	A	Sangat Baik
5	Teknik Bangunan dan Landasan	78	3,65	3,86	94,28%	3,78	A	Sangat Baik
6	Teknik Pesawat Udara	48	3,28	3,48	91,84%	3,67	A	Sangat Baik
<b>Indeks Kepuasan Responden Taruna</b>					<b>92,04%</b>	<b>3,68</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

e) Perbandingan Hasil Survei



Gambar 6 Perbandingan Indeks Kepuasan Taruna / Mahasiswa Tahun 2020 - 2025



Gambar 7 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Responden Taruna / Mahasiswa Tahun 2020-2025

Dari gambar 6 dan gambar 7 di atas dapat disimpulkan adanya kenaikan Indeks Kepuasan Taruna di tahun 2025. Hal ini disebabkan tingkat kepuasan Taruna/Mahasiswa meningkat cukup signifikan dibandingkan tahun 2024, sementara tingkat harapan cenderung stagnan.

#### f) Tingkat Loyalitas

Dengan menggunakan metode NPS didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 12 Tingkat Loyalitas Responden Taruna / Mahasiswa Tahun 2024

Category	Interval Score	Jumlah	Prosentase	NPS
Detractor	<=6	35	10%	
Passive	7-8	246	69%	
Promotore	9-10	73	21%	
<b>Total</b>		<b>354</b>		<b>11%</b>

Tabel 13 Tingkat Loyalitas Responden Taruna / Mahasiswa tahun 2025

Category	Interval Score	Jumlah	Prosentase	NPS
Detractor	<=6	14	4%	
Passive	7-8	201	53%	
Promotore	9-10	167	44%	
<b>Total</b>		<b>382</b>		<b>40%</b>

- i. Hasil Perhitungan NPS pada table 13 di atas didapatkan :
  - 4 % taruna masuk kategori *detractor* yang berarti mereka tidak puas dan mempunyai penilaian negative saat menjalani pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya,
  - 53 % taruna masuk kategori *passive*, artinya taruna cukup puas menjalani Pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya namun tidak tertarik/takut untuk merekomendasikan ke orang lain.
  - 44% 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 / Mahasiswatahun 2025 adalah 40%
- ii. Tahun 2025 ini nilai NPS mengalami kenaikan pada dibanding tahun 2024 dengan penurunan sebesar 29% (tabel12).

**g) Analisa Berdasar Dimensi ServQual**

Hasil analisis gap berdasarkan teori ServQual Kotler, yang membandingkan tingkat kepuasan (persepsi) dan harapan dari pengguna layanan diorganisir ke dalam lima dimensi utama ServQual: *Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, dan Responsiveness*.

Tabel 14 Tabel Indeks Kepuasan Menurut Teori ServQual

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (skala 4)	TINGKAT HARAPAN (skala 4)	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN	GAP
<b>A</b>	<b>Reliability (Keandalan)</b>	<b>3,44</b>	<b>3,72</b>	<b>85,98%</b>	<b>93,01%</b>	<b>92,44%</b>	<b>-7,02%</b>
1	Kegiatan Program studi menambah pengetahuan	3,51	3,74	87,66%	93,54%	93,72%	-5,88%
2	Kegiatan Program studi menambah keterampilan	3,48	3,74	86,95%	93,54%	92,96%	-6,59%
3	Kegiatan Program studi menambah softskill	3,47	3,71	86,76%	92,70%	93,59%	-5,94%
4	Kegiatan Program studi meningkatkan dayaguna	3,50	3,71	87,47%	92,76%	94,29%	-5,30%
5	Lebih siap sebagai tenaga profesional	3,55	3,73	88,82%	93,20%	95,31%	-4,38%
6	Pelayanan Makanan, kesehatan dan administrasi akademik	3,03	3,67	75,65%	91,84%	82,37%	-16,19%
7	Kedisiplinan	3,50	3,75	87,60%	93,65%	93,53%	-6,06%
8	Kesesuaian materi dengan kurikulum dan silabi	3,55	3,73	88,63%	93,20%	95,10%	-4,57%
9	Kesesuaian metode evaluasi	3,51	3,72	87,79%	92,94%	94,46%	-5,15%
10	Pencapaian tujuan pembelajaran	3,52	3,75	87,98%	93,72%	93,88%	-5,73%
11	Kehidupan asrama sebagai bentuk pelatihan	3,41	3,70	85,34%	92,62%	92,14%	-7,28%
12	Kegiatan ekstrakurikuler menunjang peningkatan kemampuan	3,27	3,71	81,65%	92,81%	87,98%	-11,16%
13	Konsistensi pelaksanaan peraturan dan tatib	3,42	3,70	85,47%	92,55%	92,34%	-7,09%
<b>B</b>	<b>Assurance (Jaminan)</b>	<b>3,51</b>	<b>3,73</b>	<b>87,63%</b>	<b>93,37%</b>	<b>93,85%</b>	<b>-5,74%</b>
1	Standart Kompetensi yang ditetapkan	3,51	3,69	87,79%	92,36%	95,06%	-4,57%
2	Penguasaan materi	3,57	3,78	89,21%	94,49%	94,41%	-5,28%
3	Kreatifitas	3,53	3,74	88,24%	93,46%	94,42%	-5,22%
4	Kemampuan berkomunikasi	3,56	3,76	88,89%	94,04%	94,52%	-5,15%
5	Kemampuan berkomunikasi pendamping	3,47	3,75	86,76%	93,65%	92,64%	-6,90%
6	Kejelasan tata tertib dan peraturan di asrama	3,42	3,66	85,47%	91,52%	93,39%	-6,05%
7	image Taruna tentang Politeknik penerbangan	3,51	3,75	87,66%	93,72%	93,54%	-6,06%
8	image orang yang dikenal taruna tentang politeknik penerbangan	3,48	3,75	87,02%	93,72%	92,85%	-6,70%
<b>C</b>	<b>Tangibles (Bukti Fisik)</b>	<b>3,36</b>	<b>3,69</b>	<b>84,03%</b>	<b>92,24%</b>	<b>91,08%</b>	<b>-8,21%</b>
1	Fasilitas Kelas	3,36	3,72	83,91%	93,07%	90,16%	-9,16%
2	Ruang Praktek dan Alat Praktek	3,35	3,72	83,79%	92,88%	90,21%	-9,09%
3	Kemudahan penggunaan ruang praktek dan alat praktek	3,47	3,73	86,76%	93,33%	92,96%	-6,57%
4	Kondisi dan kelengkapan tempat olahraga	3,32	3,66	82,88%	91,52%	90,57%	-8,63%
5	Kondisi tempat ibadah	3,41	3,73	85,34%	93,33%	91,44%	-7,99%
6	Kondisi dan kelengkapan fasilitas asrama	3,19	3,68	79,65%	92,03%	86,55%	-12,38%
7	kondisi dan kelengkapan perpustakaan	3,50	3,69	87,47%	92,36%	94,71%	-4,89%
8	Kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kantin	3,24	3,64	80,94%	91,00%	88,95%	-10,05%
9	Kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kamar mandi dan	3,02	3,61	75,52%	90,28%	83,64%	-14,77%
10	Kesesuaian buku buku di perpustakaan	3,43	3,69	85,79%	92,36%	92,89%	-6,57%
11	Kebersihan lingkungan	3,36	3,67	83,91%	91,84%	91,37%	-7,92%
12	Performance (penampilan/ kerapian)	3,58	3,73	89,60%	93,26%	96,07%	-3,66%
13	Performance pendamping	3,48	3,68	86,89%	91,90%	94,54%	-5,02%
<b>D</b>	<b>Empathy (Empati)</b>	<b>3,49</b>	<b>3,69</b>	<b>87,16%</b>	<b>92,31%</b>	<b>94,42%</b>	<b>-5,15%</b>
1	Rasio jumlah peserta didik dan kapasitas kelas	3,47	3,64	86,82%	91,00%	95,41%	-4,18%
2	Pemberian motivasi	3,58	3,75	89,60%	93,72%	95,61%	-4,12%
3	Suasana belajar yang kondusif	3,50	3,70	87,40%	92,62%	94,37%	-5,21%
4	Rasio jumlah peserta didik dengan jumlah pendamping	3,39	3,68	84,82%	91,90%	92,29%	-7,09%
<b>E</b>	<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>	<b>3,24</b>	<b>3,68</b>	<b>80,98%</b>	<b>92,10%</b>	<b>87,90%</b>	<b>-11,12%</b>
1	Kecepatan respon terhadap permintaan perbaikan	2,97	3,64	74,22%	90,93%	81,63%	-16,71%
2	ketersediaan informasi dan media untuk penyampaian keluhan	3,40	3,72	84,95%	93,07%	91,27%	-8,12%
3	tindak lanjut penanganan keluhan dan saran	3,27	3,72	81,85%	92,94%	88,06%	-11,09%
4	ketepatan waktu pelayanan yang diberikan	3,32	3,66	82,88%	91,45%	90,63%	-8,57%
<b>Rata Rata</b>		<b>3,42</b>	<b>3,71</b>	<b>85,33%</b>	<b>92,69%</b>	<b>92,04%</b>	<b>-7,36%</b>

Tabel 15. Resume Indeks Kepuasan Menurut Teori ServQual

Dimensi	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	GAP
Reability	85,98%	93,01%	-7,03%
Assurance	87,63%	93,37%	-5,74%
Tangibles	84,03%	92,24%	-8,21%
Emphaty	87,16%	92,31%	-5,15%
Responsiveness	80,98%	92,10%	-11,12%

Gap terbesar terjadi pada dimensi Responsiveness (-11,12%) dan Tangibles (-8,21%), sementara dimensi Emphaty memiliki gap terkecil (-5,15%). Ini menunjukkan bahwa

manajemen perlu fokus daya tanggap layanan dan faktor lain yang nampak/tangible dalam pelayanan pendidikan. Selain itu, aspek-aspek spesifik seperti kantin, kamar mandi, dan penanganan keluhan harus menjadi prioritas utama untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Berdasarkan teori ServQual Kotler, manajemen perlu melakukan perbaikan pada aspek-aspek layanan yang memiliki gap negatif terbesar, mengubah persepsi pengguna, dan memastikan layanan yang diberikan memenuhi harapan. Tujuannya adalah untuk mengurangi gap antara harapan dan persepsi, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Reliability (Keandalan)

Dimensi ini memiliki skor indeks harapan sebesar 92,44% dan skor kepuasan sebesar 85,98%, menghasilkan gap sebesar -6,46%. Gap negatif ini menandakan bahwa layanan yang diberikan belum sepenuhnya dapat diandalkan atau konsisten sesuai dengan harapan. Terutama, terdapat gap signifikan pada "Pelayanan Makanan, kesehatan dan administrasi akademik" (-16,19%) dan "Ketersediaan tenaga profesional" (-11,16%). Ini menunjukkan perlunya perbaikan pada aspek-aspek tersebut untuk memenuhi ekspektasi pengguna.

Penjelasan setiap dimensi :

a. Assurance (Jaminan)

Dimensi ini menunjukkan gap terendah, yaitu sebesar -5,74%. Dengan skor harapan 93,85% dan skor kepuasan 87,63%, dimensi ini adalah yang paling baik kinerjanya dibandingkan dimensi lain. Namun, masih ada beberapa sub-indikator yang memerlukan perhatian, seperti "Penguasaan materi pengajar" (-5,22%) dan "Kreatifitas" (-5,15%).

b. Tangibles (Bukti Fisik)

Dimensi ini memiliki gap terbesar, yaitu sebesar -8,21%. Skor harapan adalah 92,09% sementara skor kepuasan hanya 84,03%. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik dan aspek tangible lainnya tidak memenuhi harapan. Secara

spesifik, "Kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kantin" memiliki gap terbesar (-14,77%), diikuti oleh "Kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kamar mandi" (-10,05%). Kondisi ini sangat mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan secara keseluruhan.

c. Empathy (Empati)

Dengan gap sebesar -5,02%, dimensi ini menunjukkan kinerja yang cukup baik, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan. Skor kepuasan adalah 87,16% sementara skor harapan 92,13%. "Responsivitas dosen" memiliki gap terbesar (-11,21%), yang menandakan perlunya peningkatan perhatian dan komunikasi dari pihak dosen terhadap kebutuhan mahasiswa.

d. Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi ini menunjukkan gap terbesar kedua, yaitu -7,02%. Dengan skor harapan sebesar 91,00% dan skor kepuasan 84,24%, hal ini mengindikasikan bahwa layanan yang diberikan kurang responsif terhadap kebutuhan atau permintaan pengguna. Gap terbesar terdapat pada "Tindak lanjut penanganan keluhan dan saran" (-11,09%), yang menunjukkan kelemahan dalam sistem penanganan umpan balik atau keluhan.

h) Rangkuman Kritik dan Saran

Hasil Rangkuman dari kritik dan saran Taruna / Mahasiswa adalah sebagai berikut:

**1. Permakanan**

- **Isu utama:** Kualitas dan kebersihan makanan kurang terjaga (ada rambut, ulat, bau tidak sedap), variasi menu terbatas (sering telur), porsi kurang, alat makan kotor.
- **Contoh kutipan:**

"Permakanan: makanan gambar, porsinya terlalu sedikit, menunya kurang bervariasi, makanan dan alat makan kurang bersih."

“Menu makan yang diberikan kurang bervariasi, seperti keseringan telur. Kebersihan makanan yang perlu ditingkatkan.”

## 2. Wifi/Jaringan

- **Isu utama:** Infrastruktur pendukung kurang memadai. Kecepatan internet lambat, koneksi tidak stabil, terutama di asrama dan ruang belajar.
- **Contoh kutipan:**

“Kecepatan wifi yang lelet ketika digunakan dalam pembelajaran.”  
“Wifi lemot.”

## 3. Apel/Ketarunaan

- **Isu utama:** Apel malam terlalu lama, mengurangi waktu istirahat.
- **Contoh kutipan:**

“Apel malam terlalu lama karena mengganggu waktu istirahat taruna.”  
“Ada regu pengasuh yang memberikan amanat terlalu lama sedangkan poin-poinnya diulang.”

## 4. Kebersihan/Toilet

- **Isu utama:** Toilet kotor, bau, sabun/tisu tidak tersedia, AC masjid mati.
- **Contoh kutipan:**

“Sering ditemukan bau tidak sedap, lantai basah, serta ketersediaan sabun yang terbatas dan tidak adanya tisu.”  
“AC masjid lantai 2 mati membuat ibadah merasa sedikit kurang nyaman.”

## 5. Asrama/Air

- **Isu utama:** Air sering mati, galon kosong, AC rusak, banyak nyamuk.
- **Contoh kutipan:**

“Di asrama air sering mati. Di ruang makan nggak ada buah dan porsi makan sedikit.”  
“Air sering mati (asrama).”

## 6. Fasilitas/Maintenance

- **Isu utama:** Perbaikan fasilitas lambat, beberapa sarana rusak (toilet, kamar mandi, AC kelas).

- **Contoh kutipan:**

“Banyak fasilitas di lingkup belajar, kamar asrama yang kurang terawat bahkan tidak berfungsi seperti toilet banyak yang rusak.”

“Tingkatkan fasilitas taruna.”

## 7. Dosen/Pembelajaran

- **Isu utama:** Dosen jarang hadir, pembelajaran kurang menarik, praktik minim, materi tidak sesuai industri.

- **Contoh kutipan:**

“Banyak dosen yang online tidak bisa offline. Ada dosen yang tidak benar-benar expert di bidangnya.”

“Kurangnya praktek dalam pembelajaran khususnya program studi Manajemen Transportasi Udara.”

## 8. Ekstrakurikuler

- **Isu utama:** Tidak ada pelatih, kegiatan ekstra tidak terarah.

- **Contoh kutipan:**

“Saat ini tidak ada pelatih ekstra kurikuler.”

“Pembina ekstrakurikuler tidak ada, sehingga banyak ekstra tidak terarah.”

## 9. Lisensi/Sertifikasi

- **Isu utama:** Lisensi/sertifikasi tidak lengkap, kalah kompetensi dengan sekolah lain.

- **Contoh kutipan:**

“Lisensi tidak lengkap menyebabkan di dunia pekerjaan kalah kompetensi.”

“Dipertimbangkan lagi untuk membekali siswa dengan lisensi/serkom yang lengkap.”

### 4.2.3. Responden Siswa Diklat

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

Tabel 16 Perhitungan Indeks Kepuasan dan GAP Responden Siswa Diklat

NO	INDEKS PERILAKU	TINGKAT KEPUASAN (skala 4)	TINGKAT HARAPAN (skala 4)	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN	GAP
<b>A</b>	<b>EVALUASI PROGRAM PENYILOSIAAN DIRI AT</b>			<b>95,77%</b>	<b>96,09%</b>	<b>96,94%</b>	<b>-1,03%</b>
1	Kegiatan Program studi menambah pengetahuan	3,67	3,82	96,71%	98,03%	96,66%	-1,32%
2	Kegiatan Program studi menambah keterampilan	3,67	3,87	96,71%	96,71%	100,00%	0,00%
3	Kegiatan Program studi menambah etos kerja	3,62	3,82	95,95%	98,03%	97,92%	-2,03%
4	Kegiatan Program studi meningkatkan daya guna	3,61	3,87	96,05%	96,71%	99,32%	-0,69%
5	Lebih siap sebagai tenaga profesional	3,62	3,87	95,95%	96,71%	96,64%	-1,32%
6	Rasio jumlah peserta diklat dan kapasitas kelas	3,76	3,82	94,08%	95,39%	98,62%	-1,32%
7	Standar kompetensi yang ditetapkan	3,84	3,84	96,06%	96,09%	100,00%	0,00%
	<b>SARANA &amp; PRASARANA (offline dan blended)</b>			<b>89,94%</b>	<b>94,09%</b>	<b>89,94%</b>	<b>-13,11%</b>
1	Facilities Nifas Yang Ada	3,45	3,73	88,26%	93,18%	92,60%	-6,92%
2	Ketersediaan Ruang Dan Alat Praktik	3,45	3,82	88,26%	93,43%	90,48%	-6,96%
3	Ketersediaan Penggunaan Ruang Dan Alat Praktik	3,61	3,81	98,91%	97,73%	92,02%	-8,82%
4	Pelayanan Mekanis, Kesehatan, Dan Administrasi Akademik	3,27	3,73	81,45%	93,18%	87,80%	-11,36%
5	Kondisi & Kelengkapan Tempat Latihan Diatras	3,00	3,85	75,00%	88,44%	84,62%	-12,64%
6	Kondisi Tempat Belajar	3,91	3,91	97,73%	97,73%	100,00%	0,00%
7	Kondisi Dan Kelengkapan Fasilitas Amarah ?	3,73	3,73	88,16%	93,18%	73,17%	-25,08%
8	Kecepatan Respon Terhadap Pemintaan/Perbaikan Apakah Ada Kerusakan Fasilitas	3,77	3,82	81,20%	95,83%	85,71%	-13,64%
9	Kondisi & Kelengkapan Peralatan	3,18	3,73	79,55%	93,18%	85,37%	-13,64%
10	Kondisi, Ketersediaan & Kelengkapan Sarana Kontik	3,82	3,73	78,46%	93,18%	75,61%	-22,77%
11	Kondisi, Ketersediaan & Kelengkapan Sarana Kamar Mandi & Toilet	3,73	3,84	68,16%	90,91%	75,00%	-22,77%
12	Ketersediaan Buku - Buku Di Perpustakaan	3,18	3,73	79,56%	93,18%	85,37%	-13,64%
13	Ketersediaan Lingkungan	3,45	3,81	88,26%	97,73%	88,37%	-11,36%
	<b>SARANA &amp; PRASARANA (online dan blended)</b>			<b>86,48%</b>	<b>96,39%</b>	<b>100,29%</b>	<b>0,19%</b>
14	Facilities Aplikasi Pembelajaran Online	3,85	3,89	86,36%	97,22%	99,05%	-0,93%
15	Informasi Link Pembelajaran Dimas Pada Pelatihan	3,89	3,89	97,22%	97,22%	100,00%	0,00%
16	Kemudahan Penggunaan Aplikasi Pembelajaran Online	3,81	3,78	95,57%	94,44%	100,99%	0,93%
17	Pelayanan Jam Belajar, Jam Mula Dan Berakhirlah Pembelajaran	3,89	3,89	97,22%	97,22%	100,00%	0,00%
18	Pelayanan Jika Perangkat Peserta Saat Online Terjadi Gangguan Teknis	3,85	3,81	86,36%	95,37%	100,97%	0,13%
19							
<b>C</b>	<b>EVALUASI DOSEN/INSTRUKTUR/WEKASAWA</b>			<b>96,64%</b>	<b>97,17%</b>	<b>99,64%</b>	<b>-0,33%</b>
1	Pengalaman Materi	3,89	3,82	97,27%	98,03%	99,23%	-0,66%
2	Kompetensi	3,82	3,82	98,03%	98,03%	100,00%	0,00%
3	Kemampuan Berkomunikasi	3,87	3,87	96,71%	96,71%	100,00%	0,00%
4	Kedisiplinan	3,89	3,89	97,27%	97,27%	100,00%	0,00%
5	Kesediaan Materi Dengan Kurikulum Dan Slaid	3,85	3,87	96,05%	96,71%	99,32%	-0,66%
6	Kesediaan Metode Evaluasi	3,84	3,87	96,05%	96,71%	99,32%	-0,66%
7	Pemberian Motivasi	3,89	3,89	97,27%	97,27%	100,00%	0,00%
8	Pencapaian Tujuan Pembelajaran	3,84	3,87	96,05%	96,71%	99,32%	-0,66%
9	Staus Belajar Yang Kondusif	3,84	3,87	96,05%	96,71%	99,32%	-0,66%
10	Performansi (Penampilan/ Kerajinan)	3,89	3,89	97,27%	97,27%	100,00%	0,00%
<b>B</b>	<b>EVALUASI PENDAMPING SISWA/PCMOAGUNAH (offline dan blended)</b>			<b>92,01%</b>	<b>94,89%</b>	<b>97,83%</b>	<b>-2,82%</b>
1	Kegiatan Keladapan Di Awaras Sebagai Bentuk Pelatihan	3,67	3,79	98,79%	94,74%	95,82%	-3,95%
2	Kegiatan Ekstrakurikuler Meningkatkan Peningkatan Kemampuan	3,78	3,82	94,08%	95,39%	98,62%	-1,32%
3	Kesediaan Antara Jumlah Peserta Diklat (Siswa) Dengan Jumlah Pendamping	3,66	3,79	91,45%	94,74%	96,53%	-3,29%
4	Performansi Pendamping/Pengasuh	3,66	3,79	91,45%	94,74%	96,53%	-3,29%
5	Kemampuan Komunikasi / Motivasi Pendamping Siswa/Pengasuh	3,68	3,79	92,11%	94,74%	97,22%	-2,63%
6	Kepribadian Tato Tertib & Perilaku	3,68	3,79	92,11%	94,74%	97,22%	-2,63%
7	Konsistensi Terhadap Pelaksanaan Tato Tertib, Pemberian Sanksi	3,68	3,79	92,11%	94,74%	97,22%	-2,63%
<b>E</b>	<b>INFORMASI LAIN LAIN</b>			<b>94,47%</b>	<b>96,89%</b>	<b>97,94%</b>	<b>-1,97%</b>
1	Image siswa tentang Politeknik perbarungan	3,67	3,89	96,71%	97,27%	99,23%	-0,66%
2	Image orang yang dikenal siswa tentang politeknik perbarungan	3,66	3,89	91,45%	97,27%	93,92%	-5,92%
3	Kepercayaan Informasi dan media untuk penyampaian kehar dan saran	3,74	3,79	93,42%	94,74%	98,61%	-1,32%
4	Respon cepat pemangangan keluhan dan saran	3,79	3,84	94,74%	96,09%	98,63%	-1,92%
5	Kecepatan waktu respon yang diberikan	3,84	3,87	96,05%	96,71%	99,32%	-0,66%
				<b>91,20%</b>	<b>95,74%</b>	<b>95,24%</b>	<b>-4,46%</b>

Berdasarkan hasil Survei, menurut persepsi siswa diklat adalah sbb:

1. Rata-rata tingkat kepuasan adalah 91.28%
2. Rata-rata tingkat harapan adalah 95.74%
3. Rata-rata Indeks kepuasan adalah 95.24%
4. Rata-rata keseluruhan tingkat kepuasan berada pada kategori baik (skor  $\pm 3,8$  dari 4), namun masih terdapat gap antara harapan dan kepuasan (rata-rata gap sekitar - 0,04), yang menunjukkan perlunya peningkatan kualitas layanan.
5. Dimensi dengan gap terbesar terdapat pada Sarana & Prasarana offline (khususnya fasilitas asrama, kamar mandi/toilet, dan kantin. Tingginya nilai gap menunjukkan urgensi perbaikan di dimensi ini.
6. Beberapa indikator yang masuk Prioritas Utama perbaikan meliputi:
  - a. Kondisi & kelengkapan fasilitas asrama
  - b. Kebersihan & kecukupan sarana kamar mandi/toilet
  - c. Kondisi & kebersihan sarana kantin
  - d. Kondisi & Kelengkapan Tempat Latihan Olahraga
7. Dimensi Evaluasi Dosen/Instruktur dan Informasi Layanan relatif baik, dengan gap mendekati nol.

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

Tabel 17. Indeks Kepuasan Siswa Diklat dikelompokkan dalam 9 unsur

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAM (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAM
1	<b>PERSYARATAN</b>	-	-	-
2	<b>PROSEDUR</b>	-	-	-
3	<b>WAKTU LAYANAN</b>	96,05%	96,71%	99,32%
1	ketepatan waktu pelayanan yang diberikan	96,05%	96,71%	99,32%
4	<b>BIAYA</b>	-	-	-
5	<b>PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN</b>	94,74%	96,38%	98,29%
2	Kegiatan Program studi menambah pengetahuan	96,71%	98,03%	98,66%
3	Kegiatan Program studi menambah keterampilan	96,71%	96,71%	100,00%
4	Kegiatan Program studi menambah softskill	96,39%	98,03%	97,32%
5	Kegiatan Program studi meningkatkan dayaguna	96,05%	96,71%	99,32%
6	Lebih siap sebagai tenaga profesional	95,39%	96,71%	98,64%
7	Rasio jumlah peserta didik dan kapasitas kelas	94,08%	95,39%	98,62%
8	Standart Kompetensi yang ditetapkan	96,05%	96,05%	100,00%
9	Kesesuaian Materi Dengan Kurikulum Dan Silabi	96,05%	96,71%	99,32%
10	Kesesuaian Metode Evaluasi	96,05%	96,71%	99,32%
11	Pencapaian Tujuan Pembelajaran	96,05%	96,71%	99,32%
12	Kegiatan Kehidupan Di Asrama Sebagai Bentuk Pelatihan	90,79%	94,74%	95,83%
13	Kegiatan Ektrakurikuler Menusjang Peningkatan Kemampuan	94,08%	95,39%	98,62%
14	Kejelasan Tata Tertib & Peraturan	92,11%	94,74%	97,22%
15	Konsistensi Terhadap Pelaksanaan Tata Tertib, Pemberian Sanksi	92,11%	94,74%	97,22%
16	Image siswa tentang Politeknik penerbangan	96,71%	97,37%	99,32%
17	Image orang yang dikenal siswa tentang politeknik penerbangan	91,45%	97,37%	93,92%
6	<b>KOMPETENSI PELAKSANA</b>	96,27%	96,93%	99,31%
18	Penguasaan Materi	97,37%	98,03%	99,33%
19	Kreatifitas	98,03%	98,03%	100,00%
20	Kemampuan Berkomunikasi	96,71%	96,71%	100,00%
21	Pemberian Motivasi	97,37%	97,37%	100,00%
22	Suasana Belajar Yang Kondusif	96,05%	96,71%	99,32%
23	Kemampuan Komunikasi / Motivasi Pendamping Siswa/Pengasuh	92,11%	94,74%	97,22%
7	<b>PERILAKU PELAKSANA</b>	95,39%	96,49%	98,84%
24	Kedisiplinan	97,37%	97,37%	100,00%
25	Performanoe (Penampilan/ Kerapian)	97,37%	97,37%	100,00%
26	Performane Pendamping/Pengasuh	91,45%	94,74%	96,53%
8	<b>PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN</b>	94,08%	95,39%	98,62%
27	tersediaan informasi dan media untuk penyampaian keluhan dan saran	93,42%	94,74%	98,61%
28	tidak lanjut penanganan keluhan dan saran	94,74%	96,05%	98,62%
9	<b>SARANA DAN PRASARANA</b>	85,59%	94,68%	90,25%
<b>A SARANA &amp; PRASARANA (offline dan blended)</b>				
29	Fasilitas Kelas Yang Ada	86,36%	93,18%	92,68%
30	Keadaan Ruangan Dan Alat Praktek	86,36%	95,45%	90,48%
31	Kemudahan Penggunaan Ruang Dan Alat Praktek	90,91%	97,73%	93,02%
32	Pelayanan Makanan, Kesehatan, Dan Administrasi Akademik	81,82%	93,18%	87,80%
33	Kondisi & Kelengkapan Tempat Latihan Olahraga	75,00%	88,64%	84,62%
34	Kondisi Tempat Ibadah	97,73%	97,73%	100,00%
35	Kondisi Dan Kelengkapan Fasilitas Asrama ?	68,18%	93,18%	73,17%
36	Kecepatan Respon Terhadap Permintaan Perbaikan Apabila Ada Kerusakan Fasilitas	81,82%	95,45%	85,71%
37	Kondisi & Kelengkapan Perpustakaan	79,55%	93,18%	85,37%
38	Kondisi, Kebersihan & Kelengkapan Sarana Kantin	70,45%	93,18%	75,61%
39	Kondisi, Kebersihan & Kecukupan Sarana Kamar Mandi & Toilet	68,18%	90,91%	75,00%
40	Kesesuaian Baku - Buku Di Perpustakaan	79,55%	93,18%	85,37%
41	Kebersihan Lingkungan	86,36%	97,73%	88,37%
<b>B SARANA &amp; PRASARANA (online dan blended)</b>				
42	Fasilitas Aplikasi Pembelajaran Online	96,30%	97,22%	99,05%
43	Informasi Link Pembelajaran Online Pada Pelatihan	97,22%	97,22%	100,00%
44	Kemudahan Penggunaan Aplikasi Pembelajaran Online	95,37%	94,44%	100,98%
45	Pelayanan Jam Istirahat, Jam Muai Dan Berakhinya Pembelajaran	97,22%	97,22%	100,00%
46	Pelayanan Jika Perangkat Peserta Saat Online Terjadi Gangguan Teknis	96,30%	95,37%	100,97%
47	Kesesuaian Antara Jumlah Peserta Didik (Siswa) Dengan Jumlah Pendamping	91,45%	94,74%	96,53%
	<b>Rata-rata</b>	<b>91,28%</b>	<b>95,74%</b>	<b>95,24%</b>

c) Prosentase Responden berdasarkan tingkat Kepuasan

Tabel 18. Prosentase Responden Siswa Diklat menurut Tingkat Kepuasannya

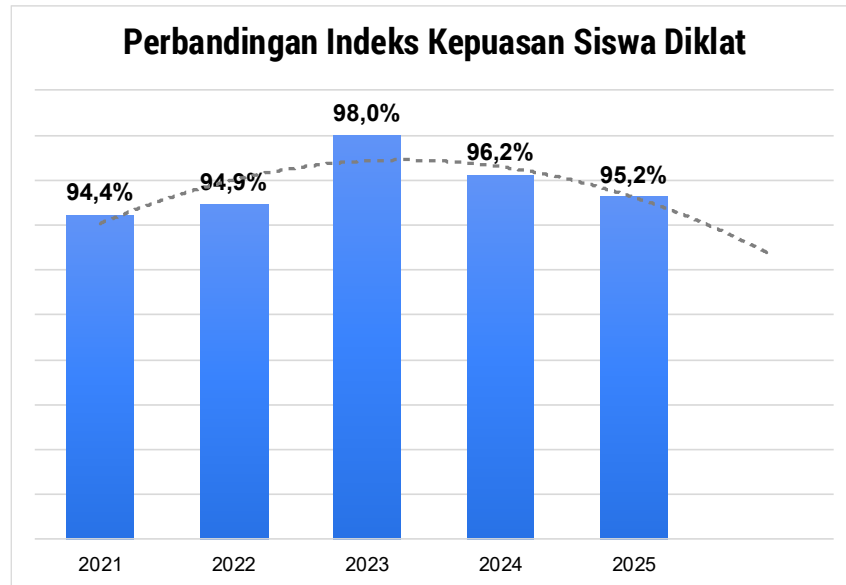
No	Isi Item Penelitian	Prosentase Responden (Tingkat Kepuasan)				Total
		Tidak Pua	Kurang Pua	Pua	Sangat Pua	
<b>A</b>	<b>EVALUASI PROGRAM PENGELOLAAN DIKLAT</b>	0%	0%	17%	83%	100%
1	Kegiatan Program studi menambah pengetahuan	0%	0%	13%	87%	100%
2	Kegiatan Program studi menambah keterampilan	0%	0%	13%	87%	100%
3	Kegiatan Program studi menambah softskill	0%	0%	18%	82%	100%
4	Kegiatan Program studi meningkatkan daya guna	0%	0%	16%	84%	100%
5	Lebih siap sebagai tenaga profesional	0%	0%	10%	90%	100%
6	Pasia jumlah peserta didik dan kapasitas kelas	0%	0%	24%	76%	100%
7	Standar kompetensi yang ditetapkan	0%	0%	16%	84%	100%
<b>B</b>	<b>SARANA &amp; PRASARANA (offline dan blended)</b>	3%	13%	43%	42%	100%
1	Fasilitas Kelas Yang Ada	0%	0%	36%	64%	100%
2	Kondisi Ruangan Dan Alat Praktek	0%	0%	36%	64%	100%
3	Kemudahan Penggunaan Ruang Dan Alat Praktek	0%	0%	18%	82%	100%
4	Pelayanan Makanan, Kesehatan, Dan Administrasi Akademik	0%	10%	36%	54%	100%
5	Kondisi & Kelengkapan Tempat Latihan Olahraga	0%	27%	45%	27%	100%
6	Kondisi Tempat ibadah	0%	0%	0%	100%	100%
7	Kondisi Dan Kelengkapan Fasilitas Asrama ?	0%	10%	64%	26%	100%
8	Kecepatan Respon Terhadap Permintaan Perbaikan Apabila Ada Kerusakan Fasilitas	0%	0%	45%	55%	100%
9	Kondisi & Kelengkapan Perpustakaan	0%	10%	45%	45%	100%
10	Kondisi, Kebersihan & Kelengkapan Sarana Kantin	0%	10%	55%	35%	100%
11	Kondisi, Kebersihan & Kelengkapan Sarana Kamar Mandi & Toilet	0%	0%	82%	18%	100%
12	Ketersediaan Buku - Buku Di Perpustakaan	0%	10%	45%	45%	100%
13	Kebersihan Lingkungan	0%	0%	36%	64%	100%
<b>C</b>	<b>SARANA &amp; PRASARANA (online dan blended)</b>	0%	0%	34%	66%	100%
14	Fasilitas Aplikasi Pembelajaran Online	0%	0%	15%	85%	100%
15	Informasi Link Pembelajaran Online Pada Pelatikan	0%	0%	11%	89%	100%
16	Kemudahan Penggunaan Aplikasi Pembelajaran Online	0%	0%	19%	81%	100%
17	Pelayanan Jam istirahat, Jam Mulai Dan Berakhirnya Pembelajaran	0%	0%	11%	89%	100%
18	Pelayanan Jika Perangkat Peserta Saat Online Terjadi Gangguan Teknis	0%	0%	10%	90%	100%
<b>D</b>	<b>EVALUASI DOSEN/INSTRUKTUR/NIYAKSARA</b>	0%	0%	13%	87%	100%
1	Penguasaan Materi	0%	0%	11%	89%	100%
2	Kreatifitas	0%	0%	8%	92%	100%
3	Kemampuan Berkomunikasi	0%	0%	13%	87%	100%
4	Kedisiplinan	0%	0%	11%	89%	100%
5	Kesesuaian Materi Dengan Kurikulum Dan Silabi	0%	0%	16%	84%	100%
6	Kesesuaian Metode Evaluasi	0%	0%	16%	84%	100%
7	Pemberian Motivasi	0%	0%	11%	89%	100%
8	Pencapaian Tujuan Pembelajaran	0%	0%	16%	84%	100%
9	Suasana Belajar Yang Kondusif	0%	0%	16%	84%	100%
10	Performance (Perampilan/ Keapian)	0%	0%	11%	89%	100%
<b>E</b>	<b>EVALUASI PENDAMPING SISWA/PENGASIHAN (offline dan blended)</b>	0%	3%	27%	71%	100%
1	Kegiatan Kehidupan Di Asrama Sebagai Bentuk Pelatihan	0%	3%	32%	66%	100%
2	Kegiatan Ektrakurikuler Menujang Peningkatan Kemampuan	0%	3%	16%	79%	100%
3	Kesesuaian Antara Jumlah Peserta Didik (Siswa) Dengan Jumlah Pendamping	0%	3%	20%	77%	100%
4	Performance Pendamping/Pengasah	0%	3%	20%	77%	100%
5	Kemampuan Komunikasi / Motivasi Pendamping Siswa/Pengasah	0%	3%	26%	71%	100%
6	Kejelasan Tata Tertib & Peraturan	0%	3%	26%	71%	100%
7	Konsistensi Terhadap Pelaksanaan Tata Tertib, Pemberian Sanksi	0%	3%	26%	71%	100%
<b>F</b>	<b>INFORMASI LAIN LAIN</b>	0%	2%	19%	79%	100%
1	Image siswa tentang Politeknik penerbangan	0%	0%	13%	87%	100%
2	Image orang yang dikenal siswa tentang politeknik penerbangan	0%	0%	25%	75%	100%
3	Ketersediaan Informasi dan media untuk penyampaian keluhan dan saran	0%	3%	21%	76%	100%
4	Link dan lanjut penanganan keluhan dan saran	0%	3%	16%	82%	100%
5	Keepatan waktu pelayanan yang diberikan	0%	0%	16%	84%	100%
	<b>Rata Rata</b>	<b>0%</b>	<b>3%</b>	<b>22%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>

d) Indeks Kepuasan dalam beberapa Konversi Nilai

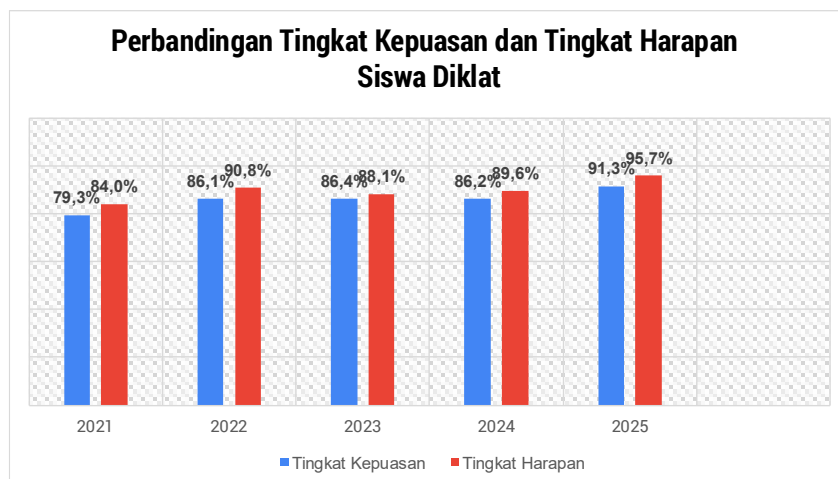
Tabel 19 Indeks Kepuasan Siswa Diklat dalam berbagai konversi

No	Judul Diklat	Jumlah Responden	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	Indeks Kepuasan			
					Satuan %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
1	ATC CHECKER	10	3,54	3,85	91,88%	3,68	A	Sangat Baik
2	HUMAN FACTOR & SAFETY MANAGEMENT SYSTEM	28	3,84	3,83	100,29%	4,01	A	Sangat Baik
Indeks Kepuasan Responden Siswa Diklat					95,24%	3,81	A	Sangat Baik

e) Perbandingan Hasil Survei



Gambar 8 Perbandingan Indeks Kepuasan Taruna Tahun 2020-2025



Gambar 9 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Siswa Diklat Tahun 2020-2025

Dari gambar 9 dan gambar 10 di atas dapat disimpulkan bahwa indeks kepuasan siswa diklat relative stabil, meskipun ada sedikit penurunan tingkat kepuasan yang cukup di

tahun 2025. Yang perlu diperhatikan adalah, tingkat harapan siswa diklat mempunyai tren terus meningkat dari tahun ke tahun, sehingga meski ada kenaikan kepuasan, indeks kepuasan tetap stagnan.

f) Tingkat Loyalitas

Tabel 20 Tingkat Loyalitas Siswa Diklat Tahun 2024

Category	Interval Score	Jumlah	Prosentase	NPS
Detractor	<=6	2	2.9%	
Passive	7-8	36	52.9%	
Promotore	9=<	30	44.1%	
<b>Total</b>		<b>68</b>		<b>41%</b>

Tabel 50. Tingkat Loyalitas Siswa Diklat Tahun 2025

Category	Interval Score	Jumlah	Prosentase	NPS
Detractor	<=6	0	0,0%	
Passive	7-8	6	15,8%	
Promotore	9=<	30	78,9%	
<b>Total</b>		<b>38</b>		<b>79%</b>

Dari hasil perhitungan tingkat loyalitas tahun 2025 dengan menggunakan metode NPS didapatkan sebagai berikut :

- i. 0 % Siswa Diklat yang masuk kategori *detractor*
- ii. 15.8% Siswa diklat masuk kategori *passive*, artinya taruna cukup puas menjalani Pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya namun tidak tertarik/takut untu k merekomendasikan ke orang lain.
- iii. 78.9%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 = 79% 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 Kenaikan NPS signifikan dari tahun 2024 ke tahun 2025 sebesar 38%

**g) Rangkuman Kritik dan Saran**

Hasil Rangkuman kritik dan saran Siswa Diklat adalah sebagai berikut:

Berdasarkan hasil survei dan masukan terbuka, sebagian besar kritik dan saran dari peserta diklat berfokus pada kenyamanan asrama dan kebersihan fasilitas pendukung. Banyak responden mengeluhkan kondisi kamar yang kurang bersih, adanya debu, sarang laba-laba, serta keberadaan nyamuk. Selain itu, kasur yang keras, sprei dan handuk yang tidak diganti, serta kurangnya kelengkapan seperti gantungan baju dan pengaman balkon menjadi perhatian utama. Beberapa peserta juga menyoroti kamar mandi yang kotor, berkerak, dan tidak dilengkapi sabun atau tisu, serta tekanan air yang lemah. Permintaan untuk penyediaan water heater muncul cukup sering, terutama untuk meningkatkan kenyamanan mandi.

Masalah permakanan juga menjadi sorotan. Peserta menilai variasi menu kurang, porsi makanan terbatas, dan buah tidak selalu tersedia. Ada pula keluhan terkait pengawasan prasmanan agar semua peserta mendapatkan lauk secara adil. Harapan mereka adalah adanya peningkatan kualitas dan variasi menu, serta penambahan porsi agar sesuai kebutuhan.

Dari sisi fasilitas dan perawatan, banyak masukan terkait AC yang kurang dingin, lampu mati, colokan listrik terbatas, serta keterlambatan dalam perbaikan fasilitas. Peserta mengharapkan adanya respons yang lebih cepat terhadap laporan kerusakan dan audit berkala untuk memastikan semua sarana berfungsi baik. Selain itu, beberapa peserta mengeluhkan keterbatasan layanan laundry yang hanya membatasi jumlah pakaian, sehingga diharapkan ada kebijakan yang lebih fleksibel.

Isu transportasi juga muncul, khususnya terkait ketiadaan layanan antar-jemput dari dan ke bandara. Peserta berharap adanya fasilitas shuttle untuk mempermudah mobilitas, terutama bagi mereka yang berasal dari luar kota. Dari sisi koordinasi dan informasi, beberapa responden menilai informasi terkait jadwal, lokasi kelas, dan akses LMS kurang jelas atau terlambat disampaikan. Hal ini menimbulkan kebingungan di awal pelaksanaan diklat.

Secara umum, pembelajaran dan instruktur mendapat penilaian positif, meskipun ada saran untuk menambah sesi praktik agar materi lebih aplikatif. Peserta juga menginginkan instruktur yang lebih fokus dan memiliki waktu penuh untuk mengajar sesuai jadwal.

#### 4.2.4. Responden Pegawai

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

Tabel 21. Perhitungan Indeks Kepuasan dan GAP Responden Pegawai

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN	TINGKAT HARAPAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN	GAP
1	Kesesuaian Perencanaan/Perancangan	3,08	3,67	78,20%	95,60%	81,87%	-14,50%
2	Kesesuaian Tindakan dan Kewenangan dan Komposisi Pegawai	2,99	3,64	74,84%	90,94%	82,30%	-16,09%
3	Pemilihan Peranan/Tata Tertib Pegawai/Teraga Pengajar	3,14	3,65	78,89%	88,76%	88,86%	-10,16%
4	Penerapan Sanksi & Penghargaan untuk Pegawai/Teraga Pengajar	2,84	3,58	70,54%	89,28%	79,27%	-18,44%
5	Pemahaman Visi, Misi dan Kebijakan Politeknik Penerbangan Surabaya	3,01	3,54	75,16%	88,59%	84,85%	-13,44%
6	Keberadaan Forum Diskusi Pegawai - Manajemen	3,04	3,67	70,94%	90,21%	78,88%	-19,38%
7	Ketersediaan Sarana Prasarana beserta Kelengkapannya	3,03	3,63	73,83%	90,78%	83,37%	-15,15%
8	Kemampuan Melaksanakan Pendidikan Formal	3,15	3,66	78,75%	91,41%	86,15%	-12,66%
9	Kesesuaian Beban Kerja Dengan Gaji/Tunjangan/Honorarium	2,82	3,68	63,47%	92,88%	71,14%	-26,56%
10	Image Masyarakat the Politeknik Penerbangan Surabaya	3,05	3,64	78,25%	91,41%	83,42%	-15,16%
	<b>Rata-rata</b>	<b>2,97</b>	<b>3,62</b>	<b>74,27%</b>	<b>90,42%</b>	<b>82,16%</b>	<b>-16,16%</b>

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

1. Rata-rata tingkat kepuasan adalah 74.27%

2. Rata-rata tingkat harapan adalah 90.42%
3. Rata-rata Indeks kepuasan adalah 82.16%
4. Peluang Perbaikan masih sama dengan tahun 2024, pada unsur :
  - i. Kesesuaian beban kerja dengan gaji/tunjangan/honorarium
  - ii. Keberadaan forum diskusi pegawai - manajemen
  - iii. Penerapan sanksi dan penghargaan
  - iv. Kesesuaian tupoksi dan kewenangan dan kompetensi pegawai
  - v. Image Masyarakat thd Politeknik Penerbangan Surabaya
  - vi. Ketersediaan sarana prasarana beserta kelengkapannya
  - vii. Pemahaman visi, misi dan kebijakan Politeknik Penerbangan Surabaya

Secara umum, kinerja layanan internal dinilai Baik, namun harapan tetap lebih tinggi dari capaian. Isu kesejahteraan (khususnya workload vs kompensasi), forum komunikasi, dan ketertiban tata kelola penugasan menjadi titik tekan utama perbaikan

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

Tabel 22. Indeks Kepuasan Pegawai disusun dalam 9 unsur

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN
<b>1</b>	<b>PERSYARATAN</b>	<b>74,90%</b>	<b>88,91%</b>	<b>84,25%</b>
1	Penetapan Peraturan/Tata Tertib Pegawai/Tenaga Pengajar	78,59%	88,75%	88,56%
2	Penerapan Sanksi & Penghargaan Untuk Pegawai/Tenaga Pengajar	70,94%	89,38%	79,37%
3	Pemahaman Visi, Misi Dan Kebijakan Politeknik Penerbangan Surabaya	75,16%	88,59%	84,83%
<b>2</b>	<b>PROSEDUR</b>	<b>76,09%</b>	<b>90,63%</b>	<b>83,97%</b>
4	Kesesuaian Penempatan/Penugasan	76,09%	90,63%	83,97%
<b>3</b>	<b>WAKTU LAYANAN</b>	-	-	-
<b>4</b>	<b>BIAYA</b>	-	-	-
<b>5</b>	<b>PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN</b>	<b>73,49%</b>	<b>91,61%</b>	<b>80,24%</b>
5	Kesempatan Melanjutkan Pendidikan Formal	78,75%	91,41%	86,15%
6	Kesesuaian Beban Kerja Dengan Gaji/Tunjangan/Honorarium	65,47%	92,03%	71,14%
7	Image Masyarakat thd Politeknik Penerbangan Surabaya	76,25%	91,41%	83,42%
<b>6</b>	<b>KOMPETENSI PELAKSANA</b>	<b>74,84%</b>	<b>90,94%</b>	<b>82,30%</b>
8	Kesesuaian tupoksi dan kewenangan dan Kompetensi Pegawai	74,84%	90,94%	82,30%
<b>7</b>	<b>PERILAKU PELAKSANA</b>	-	-	-
<b>8</b>	<b>PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN</b>	<b>70,94%</b>	<b>90,31%</b>	<b>78,55%</b>
9	Keberadaan Forum Diskusi Pegawai - Manajemen	70,94%	90,31%	78,55%
<b>9</b>	<b>SARANA DAN PRASARANA</b>	<b>75,63%</b>	<b>90,78%</b>	<b>83,31%</b>
10	Ketersediaan Sarana Prasarana Beserta Kelengkapannya	75,63%	90,78%	83,31%
	<b>Rata-rata</b>	<b>74,27%</b>	<b>90,42%</b>	<b>82,16%</b>

c) Prosentase Responden berdasarkan tingkat Kepuasan

Tabel 23. Prosentase Responden Pegawai menurut tingkat kepuasan

No	Unsur Penilaian	Prosentase Responden (Tingkat Kepuasan)				Total
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
1	Kesesuaian Penempatan/Penugasan	1%	16%	61%	23%	100%
2	Kesesuaian tupoksi dan kewenangan dan Kompetensi Pegawai	2%	19%	58%	22%	100%
3	Penetapan Peraturan/Tata Tertib Pegawai/Tenaga Pengajar	3%	6%	66%	26%	100%
4	Penerapan Sangsi & Penghargaan Untuk Pegawai/Tenaga Pengajar	4%	22%	61%	13%	100%
5	Pemahaman Visi, Misi Dan Kebijakan Politeknik Penerbangan Surabaya	4%	13%	62%	21%	100%
6	Keberadaan Forum Diskusi Pegawai - Manajemen	6%	19%	61%	14%	100%
7	Ketersediaan Sarana Prasarana Beserta Kelengkapannya	3%	11%	65%	20%	99%
8	Kesempatan Melanjutkan Pendidikan Formal	3%	5%	66%	26%	100%
9	Kesesuaian Beban Kerja Dengan Gaji/Tunjangan/Honorarium	11%	28%	50%	11%	100%
10	Image Masyarakat thd Politeknik Penerbangan Surabaya	3%	7%	72%	18%	100%
	<b>Rata -rata</b>	<b>4%</b>	<b>15%</b>	<b>62%</b>	<b>19%</b>	<b>100%</b>

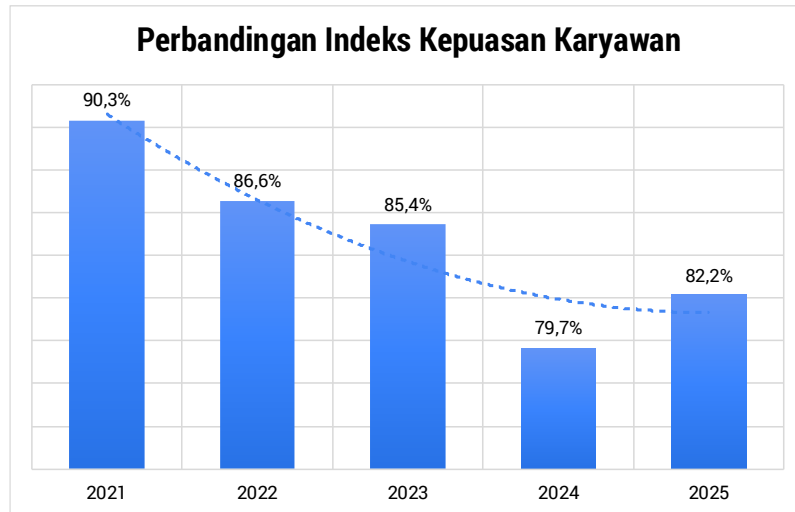
d) Indeks Kepuasan dalam beberapa Konversi Nilai

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

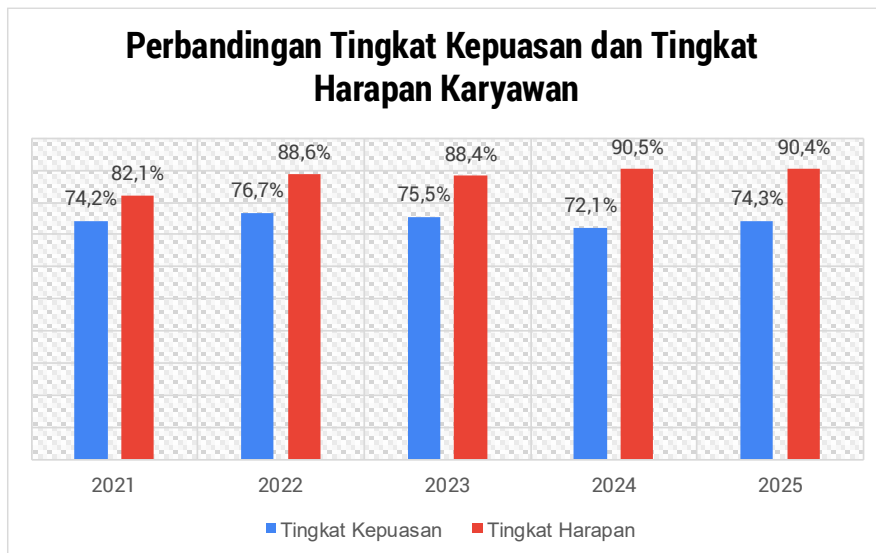
Tabel 24. Indeks Kepuasan Pegawai dalam beberapa konversi

No	Jenis Responden	Jumlah Responden	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	Satuan %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
1	Aparatur Sipil Negara (ASN)	152	2,97	3,62	82,04%	3,28	B	Baik
2	Non Aparatur Sipil Negara (Non ASN)	8	2,99	3,51	85,05%	3,40	B	Baik
	<b>Indeks Kepuasan Pegawai</b>				<b>82,16%</b>	<b>3,29</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

e) Perbandingan Hasil Survei



Gambar 10 Perbandingan Indeks Kepuasan Karyawan tahun 2020–2025



Gambar 11 Perbandingan Tingkat Kepuasan Karyawan Tahun 2020-2025

Dari gambar 10 dan gambar 11 di atas dapat disimpulkan bahwa setelah 4 tahun terakhir terus terjadi penurunan indeks kepuasan karyawan, namun tahun ini ada kenaikan persepsi indeks kepuasan. Yang perlu diperhatikan adalah tren harapan dari tahun ke tahun makin tinggi, pegawai/karyawan menganggap bahwa potensi perbaikan masing dimensi kepuasan masih bisa ditingkatkan terus.

f) Rangkuman Kritik dan Saran

Hasil Rangkuman kritik dan saran pegawai mengerucut pada 9 tema utama berikut:

- a. Kesejahteraan & remunerasi: ketidakpastian pembayaran P1/P2 dan uang makan, serta kesenjangan dirasakan antara PNS–PPPK/Non ASN; harapan kesetaraan dan ketepatan waktu pembayaran.
- b. Keadilan beban kerja & penempatan berbasis kompetensi: keluhan pemerataan tugas, jobdesk/tupoksi yang belum jelas, serta rolling yang mendadak tanpa hand-over memadai.
- c. Kebijakan absensi & fleksibilitas waktu (terutama dosen/instruktur) agar adaptif terhadap dinamika lapangan (kemacetan, beban SKS, dll.).
- d. Reward–punishment: dianggap tidak seimbang–sanksi tegas namun penghargaan kurang terasa; responden minta implementasi adil & konsisten.
- e. Sarpras: Wi-Fi/internet lemot, AC (kelas, asrama, poliklinik) kurang optimal, peremajaan alat (pompa air, perangkat jaringan/teknisi), ruang keuangan & arsip sempit; juga masukan tentang fasilitas fitness.
- f. Poliklinik: dorongan digitalisasi/paperless, kejelasan jasa pelayanan, kenyamanan ruang tunggu (AC), dan stabilitas jaringan demi kelancaran pelayanan.
- g. Forum komunikasi, koordinasi & kolaborasi: kebutuhan K3 (Koordinasi–Komunikasi–Kolaborasi) yang lebih efektif lintas unit, termasuk forum rutin dan PIC yang jelas.
- h. Pengembangan kompetensi: akses diklat teknis, izin belajar (RPKP), dan sertifikasi (termasuk tenaga kesehatan) agar peluang pengembangan karier lebih merata.
- i. Transparansi & digitalisasi: keinginan transparansi BLU (pendapatan–belanja) dan otomasi administrasi (cuti, SKP, keuangan) untuk efisiensi dan rasa percaya.

Catatan penting: beberapa responden menyampaikan rasa “percuma survei” bila tidak ada tindak lanjut. Ini sinyal agar siklus umpan balik (publish rencana tindak lanjut & statusnya) dijalankan terbuka.

#### 4.2.5. Responden Orang Tua/Wali

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

Tabel 25. Indeks Kepuasan Orang Tua Taruna / Mahasiswa

NO	UNSUR PEMELAJAN	TINGKAT KEPUASAN (skala 4)	TINGKAT HARAPAN (skala 4)	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN	GAP
1	Peningkatan Kompetensi (Perguruan, Kompetensi) Anak	3,59	3,74	89,71%	93,28%	96,89%	-3,01%
2	Perkembangan Sikap Pekerja Malika Anak	3,60	3,76	89,95%	93,28%	96,33%	-3,43%
3	Redisiplin (Perguruan Maka, Pengejaan Tugas - Tugas) Anak	3,63	3,79	90,49%	93,14%	97,27%	-2,45%
4	Keterjangkauan Dan Kepastian Biaya Pendidikan	3,38	3,65	80,76%	84,27%	91,64%	-5,01%
5	Efektifitas Program/Tata Tertib Di Politeknik Penerbangan Surabaya	3,64	3,64	88,48%	89,69%	87,38%	-2,45%
6	Transparansi Biaya - Biaya Pendidikan	3,36	3,57	84,07%	89,22%	94,25%	-5,15%
7	Efektifitas Program Praktek Kerja	3,49	3,67	87,25%	91,67%	96,15%	-4,41%
8	Kepuasan Masyarakat Mengikuti Pendidikan	3,50	3,61	87,50%	90,32%	96,68%	-2,82%
9	Ketersediaan Media Komunikasi Dari Pihak Sekolah	3,42	3,68	85,42%	90,81%	94,24%	-5,39%
10	Rajelasan Spesifikasi Program Studi Yang Dipilih	3,50	3,68	87,50%	90,69%	96,33%	-3,11%
	<b>Rata-rata</b>	<b>3,48</b>	<b>3,64</b>	<b>87,12%</b>	<b>90,98%</b>	<b>95,74%</b>	<b>-3,06%</b>

Berdasarkan hasil Survei pada Orang Tua Taruna / Mahasiswa Politeknik Penerbangan Surabaya di simpulkan sebagai berikut:

1. Rata-rata tingkat kepuasan adalah 87.12%
2. Rata-rata tingkat harapan adalah 90.98%
3. Rata-rata Indeks kepuasan adalah 95.74%
4. Peluang Perbaikan masih sama dengan tahun sebelumnya, yaitu pada unsur :
  - i. Keterjangkauan dan kepastian biaya pendidikan
  - ii. Ketersediaan media komunikasi dari pihak Politeknik Penerbangan
  - iii. Transparansi biaya Pendidikan
  - iv. Efektifitas Program Praktek Kerja

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

Tabel 26. Indeks Kepuasan Orang Tua Taruna / Mahasiswa disusun dalam 9 Unsur

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN
<b>1</b>	<b>PERSYARATAN</b>	<b>87,44%</b>	<b>90,50%</b>	<b>96,62%</b>
1	Kejelasan Persyaratan Mengikuti Pendidikan	87,50%	90,32%	96,88%
2	Kejelasan Spesifikasi Program Studi Yang Dipilih	87,38%	90,69%	96,35%
<b>2</b>	<b>PROSEDUR</b>	-	-	-
<b>3</b>	<b>WAKTU LAYANAN</b>	-	-	-
<b>4</b>	<b>BIAYA</b>	<b>82,41%</b>	<b>87,75%</b>	<b>93,92%</b>
3	Keterjangkauan Dan Kepastian Biaya Pendidikan	80,76%	86,27%	93,61%
4	Transparansi Biaya – Biaya Pendidikan	84,07%	89,22%	94,23%
<b>5</b>	<b>PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN</b>	<b>89,22%</b>	<b>92,50%</b>	<b>96,45%</b>
5	Peningkatan Kompetensi (Pengetahuan, Keterampilan) Anak	89,71%	93,38%	96,06%
6	Perkembangan Sikap Perilaku /Akhlak Anak	89,95%	93,38%	96,33%
7	Kedisiplinan (Pengaturan Waktu, Pengerjaan Tugas – Tugas) Anak	90,69%	93,14%	97,37%
8	Efektifitas Program/Tata Tertib Di Politeknik Penerbangan Surabaya	88,48%	90,93%	97,30%
9	Efektifitas Program Praktek Kerja	87,25%	91,67%	95,19%
<b>6</b>	<b>KOMPETENSI PELAKSANA</b>	-	-	-
<b>7</b>	<b>PERILAKU PELAKSANA</b>	-	-	-
<b>8</b>	<b>PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN</b>	<b>85,42%</b>	<b>90,81%</b>	<b>94,06%</b>
10	Ketersediaan Media Komunikasi Dari Pihak Sekolah	85,42%	90,81%	94,06%
<b>9</b>	<b>SARANA DAN PRASARANA</b>	-	-	-
	<b>Rata-rata</b>	<b>87,12%</b>	<b>90,98%</b>	<b>95,74%</b>

c) Prosentase Responden berdasarkan tingkat Kepuasan

Tabel 27. Prosentase Jumlah Responden berdasarkan tingkat kepuasan

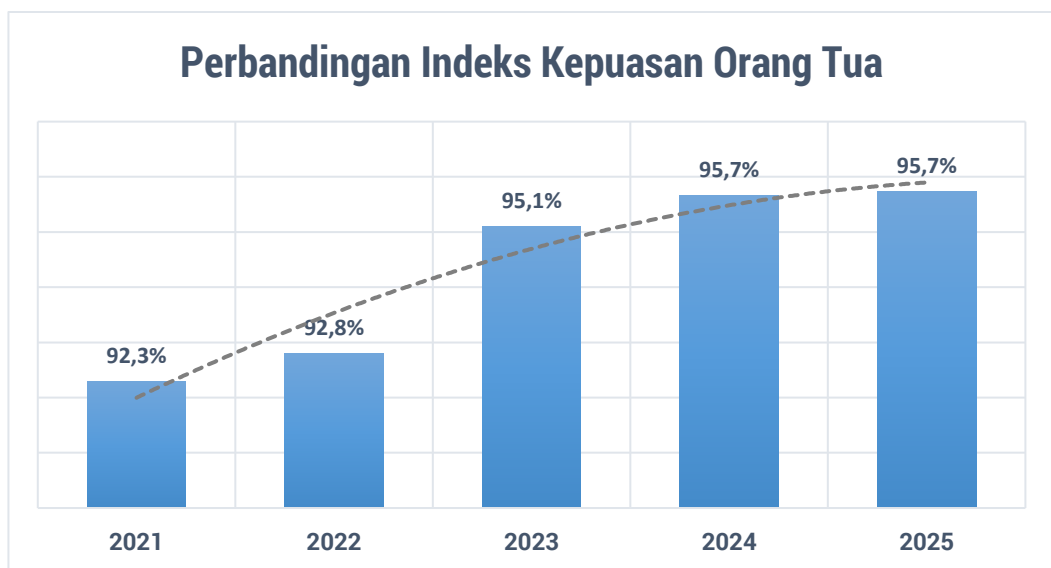
No	Unsur Penilaian	Prosentase Responden (Tingkat				Total
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
1	Peningkatan Kompetensi (Pengetahuan, Keterampilan) Anak	0%	0%	40%	59%	100%
2	Perkembangan Sikap Perilaku /Akhlak Anak	0%	0%	39%	60%	100%
3	Kedisiplinan (Pengaturan Waktu, Pengerjaan Tugas – Tugas) Anak	0%	0%	36%	63%	100%
4	Keterjangkauan Dan Kepastian Biaya Pendidikan	0%	8%	60%	32%	100%
5	Efektifitas Program/Tata Tertib Di Politeknik Penerbangan Surabaya ?	0%	0%	46%	54%	100%
6	Transparansi Biaya – Biaya Pendidikan	1%	4%	52%	43%	100%
7	Efektifitas Program Praktek Kerja	0%	1%	48%	50%	100%
8	Kejelasan Persyaratan Mengikuti Pendidikan	0%	1%	47%	51%	100%
9	Ketersediaan Media Komunikasi Dari Pihak Sekolah	0%	4%	50%	46%	100%
10	Kejelasan Spesifikasi Program Studi Yang Dipilih	0%	0%	40%	59%	100%
	<b>Rata rata</b>	<b>0%</b>	<b>2%</b>	<b>46%</b>	<b>52%</b>	<b>100%</b>

d) Indeks Kepuasan dalam beberapa Konversi Nilai

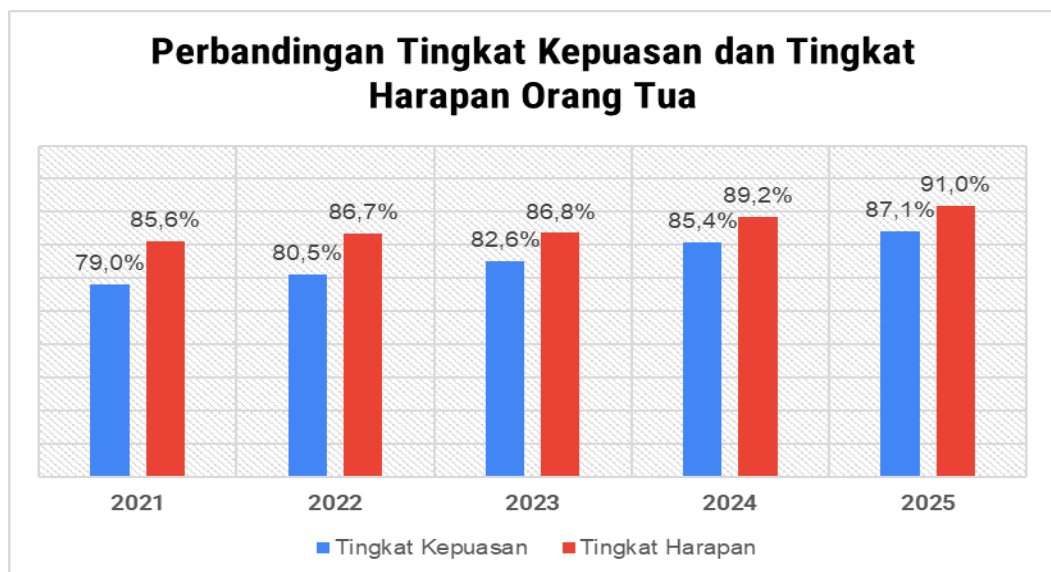
Tabel 28. Indeks Kepuasan Orang Tua Taruna / Mahasiswa dalam berbagai Konversi

No	Jenis Responden Orang Tua Taruna	Jumlah Responden	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	Indeks Kepuasan			
					Skor %	Grade	Kategori	
1	Manajemen Transportasi Udara	100	3,46	3,55	84,91%	3,57	A	Sangat Baik
2	Teknik Perawatan Udara	29	3,37	3,56	81,15%	3,77	A	Sangat Baik
3	Teknik Listrik Instalasi Udara	5	3,39	3,04	81,01%	3,81	A	Sangat Baik
4	Teknik Bangunan dan Lanjutan	48	3,42	3,55	81,29%	3,85	A	Sangat Baik
5	Lata Lintas Udara	11	3,39	3,57	84,06%	3,82	A	Sangat Baik
6	Teknik Servis & Dilata	18	3,54	3,56	81,75%	3,87	A	Sangat Baik
Indeks Kepuasan Responden Orang Tua/Wali Taruna					85,74%	3,82	A	Sangat Baik

e) Perbandingan Hasil Survei



Gambar 12 Perbandingan Indeks Kepuasan Orang Tua Taruna / Mahasiswa tahun 2021- 2025



Gambar 13 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Orang Tua/Wali Taruna tahun 2020-2025

Dari gambar 12 dan gambar 13 di atas dapat disimpulkan indeks kepuasan Orang Tua Taruna / Mahasiswa tahun ini bisa bertahan di nilai 96.7% sama dengan tahun 2024.

Namun perlu menjadi perhatian bahwa tingkat harapan dari tahun ke tahun terus naik, menunjukkan persepsi orang tua / wali belum puas dengan peningkatan layanan selama ini, berbagai dimensi layanan masih bisa ditigkatkan lebih baik lagi.

**f) Rangkuman Kritik dan Saran**

Dari hasil essay kritik dan saran oleh Orang Tua Taruna / Mahasiswa dapat dirangkum sebagai berikut:

**a. Biaya/Keuangan**

Banyak orang tua menyoroti masalah biaya pendidikan, terutama untuk jalur mandiri. Keluhan umum mencakup tingginya biaya SPP, biaya magang, serta kurangnya fleksibilitas pembayaran. Beberapa menyarankan agar kampus menyediakan skema cicilan 2–3 kali per semester dan transparansi nominal agar tidak menimbulkan kebingungan. Ada pula harapan agar tersedia beasiswa atau keringanan biaya bagi yang membutuhkan.

**b. Permakanan/Gizi**

Isu terkait kualitas dan variasi menu makanan di asrama menjadi salah satu topik yang paling sering muncul. Orang tua berharap menu lebih bergizi, higienis, dan bervariasi, termasuk tambahan buah dan sayur. Ada juga masukan agar pengelolaan catering lebih responsif terhadap keluhan dan memperhatikan kebutuhan khusus taruna.

**c. PKL/OJT/Magang**

Sebagian besar saran menekankan pentingnya perencanaan dan koordinasi yang lebih baik untuk program OJT atau PKL. Orang tua menginginkan durasi magang yang cukup agar taruna memperoleh pengalaman maksimal, serta adanya kerja sama yang lebih luas dengan bandara atau maskapai. Beberapa

juga mengusulkan program magang ke luar negeri untuk memperluas wawasan.

d. Komunikasi/Informasi

Banyak orang tua merasa kurang mendapatkan informasi yang jelas dan tepat waktu terkait jadwal, aturan, dan kegiatan taruna. Mereka mengusulkan adanya wadah komunikasi resmi, seperti grup atau platform khusus, agar informasi tidak disampaikan mendadak. Transparansi pengumuman, terutama terkait pembayaran dan jadwal libur, juga menjadi perhatian.

e. Kalender/Weekend/Pesiar

Sebagian orang tua mengeluhkan terlalu seringnya jadwal libur akhir pekan yang membuat mereka harus menanggung biaya tambahan untuk kos atau transportasi. Ada saran agar jadwal libur lebih jarang dan diumumkan jauh hari sebelumnya agar keluarga bisa merencanakan anggaran dan kegiatan.

f. Sarpras/Asrama/Perlengkapan

Masukan terkait fasilitas asrama cukup banyak, seperti kasur yang sudah tidak layak, kamar mandi yang kurang bersih, dan perlunya penggantian seragam serta sepatu dengan kualitas lebih baik. Orang tua berharap sarana prasarana diperhatikan agar taruna dapat beristirahat dan belajar dengan nyaman.

g. Kedisiplinan/Perlakuan

Sebagian besar orang tua mengapresiasi pembentukan karakter dan kedisiplinan taruna, namun ada juga yang mengingatkan agar senioritas dijaga agar tidak mengarah pada perilaku negatif.

h. Transparansi/Administrasi

Beberapa keluhan terkait administrasi mencakup kurangnya kejelasan prosedur dan perubahan mendadak dalam aturan pembayaran. Orang tua meminta agar informasi disampaikan sesuai jadwal awal dan tidak berubah tiba-tiba, serta prosedur dibuat lebih transparan.

i. Penyaluran Kerja/Alumni

Tema ini menjadi salah satu yang paling dominan. Orang tua berharap kampus membantu alumni, khususnya jalur mandiri, dalam mendapatkan pengalaman kerja dan penempatan setelah lulus. Mereka mengusulkan adanya MoU dengan instansi penerbangan dan program pendampingan karier.

j. Keagamaan/Peribadatan

Ada masukan agar kegiatan keagamaan lebih diperhatikan, termasuk penyediaan waktu dan fasilitas ibadah yang memadai. Beberapa orang tua juga berharap nilai-nilai akhlak dan moral terus ditekankan dalam pendidikan.

k. Keamanan/Kesehatan

Orang tua menekankan pentingnya pengawasan keamanan di asrama dan kesehatan taruna. Mereka berharap ada prosedur yang jelas untuk izin keluar barak dan pemberitahuan kepada orang tua jika anak sakit.

l. Lain-lain

Selain kritik, banyak orang tua memberikan apresiasi terhadap kualitas pendidikan, kedisiplinan, dan karakter yang dibentuk di Poltekbang Surabaya. Mereka berharap kualitas ini terus dipertahankan dan ditingkatkan.

#### 4.2.6. Responden Pengguna Lulusan

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

Tabel 29. Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan Politeknik Penerbangan Surabaya

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (skala 4)	TINGKAT HARAPAN (skala 4)	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN	GAP
<b>A</b>	<b>ETIKA</b>	<b>3,53</b>	<b>3,70</b>	<b>88,33%</b>	<b>92,56%</b>	<b>95,52%</b>	<b>-4,17%</b>
1	Bersikap baik/sopan dalam berhubungan dengan rekan kerja	3,41	3,73	86,07%	93,37%	92,80%	-6,67%
2	Mengetahi peraturan dan tata tertib dalam pekerjaan	3,60	3,67	98,00%	91,57%	98,18%	-1,67%
<b>B</b>	<b>KEAHLIAN DALAM BIDANG ILMU</b>	<b>3,43</b>	<b>3,50</b>	<b>87,22%</b>	<b>88,33%</b>	<b>98,73%</b>	<b>-1,11%</b>
1	Kemampuan menguasai bidang ilmu yang dimiliki	3,40	3,47	85,00%	86,67%	98,88%	-1,67%
2	Kemampuan memecahkan masalah	3,47	3,53	86,67%	88,33%	98,11%	-1,67%
3	Keterampilan dalam bekerja	3,60	3,60	98,00%	90,00%	100,00%	0,00%
<b>C</b>	<b>KEMAMPUAN BERBAHASA ASING</b>	<b>3,43</b>	<b>3,50</b>	<b>85,83%</b>	<b>87,50%</b>	<b>98,09%</b>	<b>-1,67%</b>
1	Kemampuan berbicara dalam Bahasa Inggris	3,30	3,40	83,33%	80,00%	98,44%	-1,67%
2	Kemampuan menulis dalam Bahasa Inggris	3,53	3,60	88,33%	90,00%	98,15%	-1,67%
<b>D</b>	<b>PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI</b>	<b>3,63</b>	<b>3,87</b>	<b>90,83%</b>	<b>96,67%</b>	<b>93,97%</b>	<b>-5,83%</b>
1	Kemampuan dalam mengoperasikan Komputer	3,61	3,87	91,67%	96,67%	94,88%	-5,00%
2	Kemampuan dalam menguasai teknologi Internet	3,60	3,87	90,00%	96,67%	93,10%	-6,67%
<b>E</b>	<b>KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI</b>	<b>3,60</b>	<b>3,63</b>	<b>90,00%</b>	<b>90,83%</b>	<b>99,09%</b>	<b>-8,83%</b>
1	Kemampuan mempresentasikan /idel /laporan	3,60	3,67	90,00%	91,67%	98,18%	-1,67%
2	Kemampuan menyusun / menulis laporan	3,60	3,60	98,00%	90,00%	100,00%	0,00%
<b>F</b>	<b>KERJASAMA TIM</b>	<b>3,50</b>	<b>3,70</b>	<b>87,50%</b>	<b>92,56%</b>	<b>94,59%</b>	<b>-5,00%</b>
1	Mampu bekerja sama dalam Tim	3,60	3,80	90,00%	95,00%	94,74%	-5,00%
2	Mempunyai jiwa kepemimpinan	3,40	3,60	85,00%	90,00%	94,44%	-5,00%
<b>G</b>	<b>PENGEMBANGAN DIRI</b>	<b>3,67</b>	<b>3,67</b>	<b>91,67%</b>	<b>91,67%</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>
1	Bersemangat dalam mempelajari hal yang baru	3,61	3,60	91,67%	90,00%	101,85%	1,67%
2	Pro-aktif dalam melakukan pekerjaan	3,61	3,73	91,67%	93,37%	98,21%	-1,67%
3	Kreativitas / inovasi dalam bekerja	3,60	3,73	90,00%	93,37%	95,43%	1,33%
4	Bersemangat / motivasi kerja	3,53	3,80	88,33%	95,00%	92,88%	-6,67%
	<b>Rata-rata</b>	<b>3,54</b>	<b>3,65</b>	<b>88,77%</b>	<b>91,43%</b>	<b>97,15%</b>	<b>-2,66%</b>

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

1. Rata-rata tingkat kepuasan adalah 88.77%
2. Rata-rata tingkat harapan adalah 91.43%
3. Rata-rata Indeks kepuasan adalah 97.15%
4. Peluang Perbaikan pada unsur :
  - i. Bersikap baik/sopan dalam berhubungan dengan rekan kerja
  - ii. Bersemangat / motivasi kerja
  - iii. Kemampuan dalam menguasai teknologi Internet
  - iv. Kemampuan dalam mengoperasikan Komputer
  - v. Kemampuan *leadership* / kepemimpinan
  - vi. Mampu bekerja sama dalam Tim

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

Tabel 30. Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan disusun dalam 9 unsur

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN
1	PERSYARATAN	-	-	-
2	PROSEDUR	-	-	-
3	WAKTU LAYANAN	-	-	-
4	BIAYA	-	-	-
5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN	-	-	-
6	<b>KOMPETENSI PELAKSANA</b>	<b>88,78%</b>	<b>91,44%</b>	<b>97,14%</b>
1	1. Kemampuan menguasai bidang ilmu yang dimiliki	85,00%	86,67%	98,88%
2	2. Kemampuan memecahkan masalah	86,67%	88,33%	98,11%
3	3. Keterampilan dalam bekerja	90,00%	90,00%	100,00%
4	4. Kemampuan berbicara dalam Bahasa Inggris	83,33%	85,00%	98,04%
5	5. Kemampuan menulis dalam Bahasa Inggris	88,33%	90,00%	98,15%
6	6. Kemampuan dalam mengoperasikan Komputer	91,67%	96,67%	94,83%
7	7. Kemampuan dalam menguasai teknologi Internet	90,00%	96,67%	93,10%
8	8. Kemampuan mempresentasikan ide/ laporan	90,00%	91,67%	98,18%
9	9. Kemampuan menyusun / menulis laporan	90,00%	90,00%	100,00%
10	10. Mampu bekerja sama dalam Tim	90,00%	95,00%	94,74%
11	11. Mempunyai jiwa kepemimpinan	85,00%	90,00%	94,44%
12	12. Bersemangat dalam mempelajari hal yang baru	91,67%	90,00%	101,85%
13	13. Pro aktif dalam melakukan pekerjaan	91,67%	93,33%	98,21%
14	14. Kreativitas / inovasi dalam bekerja	90,00%	93,33%	96,43%
15	15. Bersemangat / motivasi kerja	88,33%	95,00%	92,98%
7	<b>PERILAKU PELAKSANA</b>	<b>88,33%</b>	<b>92,50%</b>	<b>95,52%</b>
16	16. Bersikap baik/sopan dalam berhubungan dengan rekan kerja	86,67%	93,33%	92,86%
17	17. Mematuhi peraturan dan tata tertib dalam pekerjaan	90,00%	91,67%	98,18%
8	<b>PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN</b>	-	-	-
9	<b>SARANA DAN PRASARANA</b>	-	-	-
	<b>Rata-rata</b>	<b>88,77%</b>	<b>91,43%</b>	<b>97,15%</b>

c) Prosentase Responden berdasarkan tingkat Kepuasan

Tabel 31. Prosentase Responden Pengguna Lulusan Politeknik Penerbangan berdasarkan tingkat kepuasan

No	Unsur Penilaian	Prosentase Responden (Kepuasan)				Total
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
<b>A</b>	<b>ETIKA</b>	0%	0%	32%	68%	100%
1	Bersikap baik/sopan dalam berhubungan dengan rekan kerja	0%	0%	36%	64%	
2	Mematuhi peraturan dan tata tertib dalam pekerjaan	0%	0%	29%	71%	
<b>B</b>	<b>KEAHLIAN DALAM BIDANG ILMU</b>	0%	0%	39%	61%	100%
1	Kemampuan menguasai bidang ilmu yang dimiliki	0%	0%	43%	57%	
2	Kemampuan memecahkan masalah	0%	0%	50%	50%	
3	Keterampilan dalam bekerja	0%	0%	29%	71%	
<b>C</b>	<b>KEMAMPUAN BERBAHASA ASING</b>	0%	10%	45%	45%	100%
1	Kemampuan berbicara dalam Bahasa Inggris	0%	10%	43%	48%	
2	Kemampuan menulis dalam Bahasa Inggris	0%	10%	46%	43%	
<b>D</b>	<b>PENGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI</b>	0%	1%	38%	61%	100%
1	Kemampuan dalam mengoperasikan Komputer	0%	0%	40%	60%	
2	Kemampuan dalam menguasai teknologi Internet	0%	2%	36%	62%	
<b>E</b>	<b>KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI</b>	0%	1%	51%	48%	100%
1	Kemampuan mempresentasikan ide/laporan	0%	2%	60%	38%	
2	Kemampuan menyusun / menulis laporan	0%	0%	43%	57%	
<b>F</b>	<b>KERJASAMA TIM</b>	0%	0%	39%	61%	100%
1	Mampu bekerja sama dalam Tim	0%	0%	26%	74%	
2	Mempunyai jiwa kepemimpinan	0%	0%	52%	48%	
<b>G</b>	<b>PENGEMBANGAN DIRI</b>	0%	1%	37%	63%	100%
1	Bersehat dalam mempelajari hal yang baru	0%	0%	43%	57%	
2	Pro aktif dalam melakukan pekerjaan	0%	0%	31%	69%	
3	Kreativitas / Inovasi dalam bekerja	0%	2%	45%	52%	
4	Bersehat / motivasi kerja	0%	0%	29%	71%	
	<b>Rata rata</b>	0%	2%	40%	58%	100%

d) Indeks Kepuasan dalam beberapa Konversi Nilai

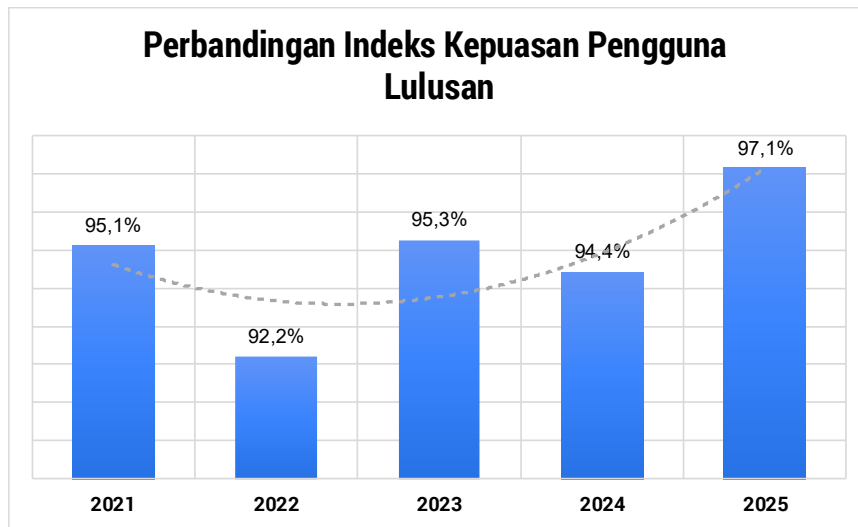
Tabel 32. Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan berdasarkan Nama Mitra Kerja dalam berbagai konversi Nilai

No	Jenis Responden Pengguna Lulusan	Jumlah Responden	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	Indeks Kepuasan			Kategori
					Satuan %	Skala 4	Konversi Huruf	
1	Politeknik Penerbangan Jayapura	1	4,00	4,00	100,00%	4,00	A	Sangat Baik
2	WJA	1	3,12	3,00	103,92%	4,16	A	Sangat Baik
3	UPBU Andi Jemma Masamba	3	3,73	3,63	102,70%	4,11	A	Sangat Baik
4	Politeknik Penerbangan Surabaya	7	3,46	3,71	93,21%	3,73	A	Sangat Baik
5	Politeknik Penerbangan Makassar	1	3,71	3,76	98,44%	3,94	A	Sangat Baik
6	Kantor UPBU Kelas III Trunojoyo	1	3,59	3,54	91,04%	3,64	A	Sangat Baik
7	Kantor UPBU Kelas II Binaka Gunungsitoli	1	3,41	3,35	101,75%	4,07	A	Sangat Baik
<b>Indeks Kepuasan Responden Pengguna Lulusan</b>					<b>97,15%</b>	<b>3,95</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

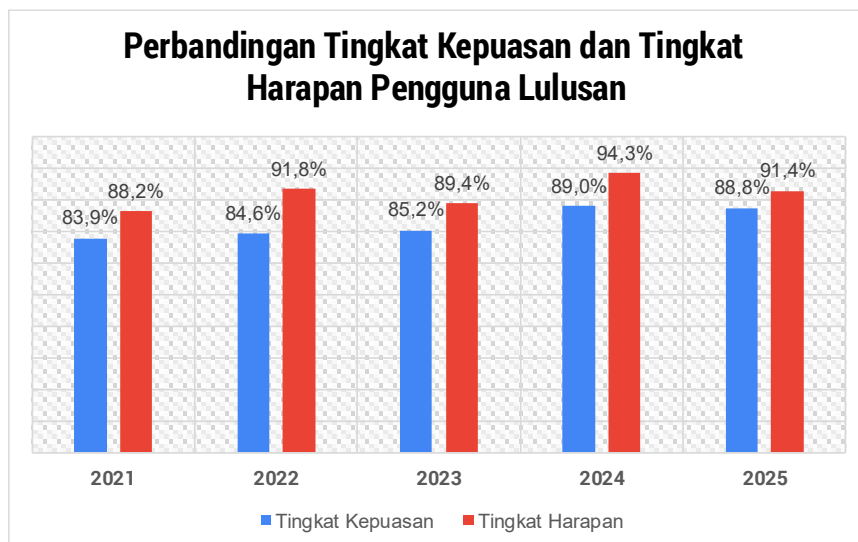
Tabel 33 Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan berdasarkan Prodi Asal Lulusan dalam berbagai konversi Nilai

No	Jenis Responden Asal Prodi Lulusan	Jumlah Responden	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	Indeks Kepuasan			
					Satuan %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
1	Teknik Navigasi Udara	1	3,30	3,00	110%	4,40	A	Sangat Baik
2	Lalu Lintas Udara	1	3,60	4,00	90%	3,60	A	Sangat Baik
3	Teknik Pesawat Udara	3	3,50	3,92	89%	3,57	A	Sangat Baik
4	Manajemen Transportasi Udara	4	3,30	3,49	95%	3,79	A	Sangat Baik
5	Komunikasi Penerbangan	3	3,37	3,65	92%	3,70	A	Sangat Baik
6	Teknik Listrik Bandar Udara	3	3,77	3,76	100%	4,01	A	Sangat Baik
<b>Indeks Kepuasan Responden Pengguna Lulusan</b>					<b>97,15%</b>	<b>3,95</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

e) Perbandingan Hasil Survei



Gambar 14 Perbandingan Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan th 2021-2025



Gambar 15 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Pengguna Lulusan Tahun 2021-2025

Dari Gambar 14 dan 15 tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa ada kenaikan lagi indeks kepuasan pengguna lulusan setelah tahun sebelumnya terjadi penurunan. Namun kenaikan tersebut disebabkan oleh turunnya harapan / ekspektasi, yang disertai diimbangi oleh kenaikan tingkat kepuasan yang ada.

**f) Rangkuman Kritik dan Saran**

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

**a. Dukungan dan jejaring**

Sebagian besar masukan menyoroti pentingnya dukungan terhadap lulusan setelah menyelesaikan pendidikan. Mereka menyarankan Poltekbang Surabaya memperkuat jejaring industri, menjalin MoU dengan perusahaan, dan menyediakan program pendampingan karier agar lulusan lebih cepat terserap di dunia kerja.

**b. Kesiapan dan Mentalitas Kerja**

Ada keluhan bahwa sebagian lulusan yang bekerja di instansi pemerintah atau operator bandara belum siap menghadapi beban kerja yang tinggi dan tuntutan multi-tugas. Responden menyarankan agar selama pendidikan, taruna dibekali pemahaman tentang manajemen waktu dan prioritas kerja, sehingga mereka mampu menyesuaikan diri dengan ritme kerja yang dinamis di lapangan.

**c. Budaya dan Ketarunaan**

Beberapa pengguna lulusan menilai bahwa lulusan masih terbawa pola pikir senioritas yang kaku selama pendidikan, sehingga kurang luwes dalam berinteraksi dengan tim. Mereka menyarankan agar pendidikan lebih menekankan pada kolaborasi dan komunikasi profesional, serta mengurangi praktik yang berpotensi menghambat adaptasi di lingkungan kerja.

**d. Penguatan Kompetensi Teknologi**

Masukan lain menekankan perlunya penguatan kompetensi digital. Dunia kerja saat ini menuntut penguasaan teknologi informasi, sehingga lulusan diharapkan lebih mahir dalam penggunaan komputer, internet, dan aplikasi pendukung

pekerjaan. Responden mengusulkan agar kurikulum lebih responsif terhadap perkembangan teknologi.

e. Bahasa Inggris dan Komunikasi

Walaupun tidak menjadi keluhan utama, beberapa responden menyoroti keterbatasan kemampuan bahasa Inggris lulusan, terutama untuk komunikasi di perusahaan multinasional. Mereka menyarankan adanya pelatihan intensif bahasa Inggris praktis yang relevan dengan kebutuhan industri penerbangan.

f. Lain-lain

Selain kritik, ada pula apresiasi terhadap kualitas lulusan yang dinilai cukup baik dalam hal keterampilan teknis, dan semangat belajar. Beberapa responden juga mengusulkan adanya kesempatan pengembangan soft skill seperti kepemimpinan dan pengambilan keputusan.

#### 4.2.7. Responden Mitra Kerja

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

Tabel 34. Indeks Kepuasan Mitra Kerja

NO	INDUKS PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (skala 4)	TINGKAT HARAPAN (skala 4)	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN	GAP
<b>A. PELAYANAN</b>							
1	Kemudahan Mendapatkan Informasi tentang Politeknik Penerbangan Surabaya	3,8	3,5	95,0%	87,5%	102,3%	4,5%
2	Sikap atau Kerjasama	3,3	3,5	82,5%	87,5%	90,8%	-4,3%
3	Layanan kepada mitra kerja	3,8	3,8	95,0%	93,8%	100,0%	0,0%
4	Ketepatan waktu layanan	3,3	3,5	82,5%	87,5%	90,8%	-6,3%
5	Respon terhadap permintaan/barang	3,8	3,8	95,0%	93,8%	100,0%	0,0%
6	Kelengkapan output	3,8	3,8	95,0%	93,8%	100,0%	0,0%
7	Kelengkapan alat/material	3,8	3,8	95,0%	93,8%	100,0%	0,0%
<b>B. SARANA DAN PRASARANA</b>							
1	Kelengkapan Koneksi/Asrama/Ruang Makan	3,8	3,8	95,0%	93,8%	100,0%	0,0%
2	Kelengkapan Laboratorium	3,8	3,8	95,0%	93,8%	100,0%	0,0%
3	Kelengkapan Koneksi/Asrama/Ruang Makan	3,8	3,5	95,0%	87,5%	100,0%	4,5%
4	Ruang dan Kelengkapan Fasilitas Tempati Belajar	3,8	3,5	95,0%	87,5%	100,0%	4,5%
<b>C. INFORMASI LAINNYA</b>							
1	Biaya Diklat/Kelembagaan	3,8	3,5	95,0%	87,5%	100,0%	4,5%
2	Strategi Politeknik Penerbangan Surabaya	3,8	3,8	95,0%	93,8%	100,0%	0,0%
<b>Rata-rata</b>				<b>89,9%</b>	<b>88,0%</b>	<b>102,2%</b>	<b>1,6%</b>

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

1. Rata-rata tingkat kepuasan adalah 89.9%
2. Rata-rata tingkat harapan adalah 88.0%

3. Rata-rata Indeks kepuasan adalah 102.2%

Secara umum, indeks kepuasan responden mitra kerja sangat baik. Meski demikian ada dimensi layanan yang masih dirasa kurang oleh responden, yaitu : Sistematisitas Kerjasama dan Ketepatan waktu layanan yang masih mempunyai gap negatif.

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

Tabel 35. Indeks Kepuasan Mitra Kerja disusun dalam 9 Unsur

NO	UNSUR PELAYANAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN
<b>1</b>	<b>PERSYARATAN</b>	<b>93,0%</b>	<b>87,5%</b>	<b>107,1%</b>
1	Kemudahan Mendapatkan Informasi Tentang Politeknik Penerbangan Surabaya	93,0%	87,5%	107,1%
<b>2</b>	<b>PROSEDUR</b>	<b>81,3%</b>	<b>87,5%</b>	<b>92,9%</b>
2	Sistematika Kerjasama	81,3%	87,5%	92,9%
<b>3</b>	<b>WAKTU LAYANAN</b>	<b>81,3%</b>	<b>87,5%</b>	<b>92,9%</b>
3	Ketepatan waktu layanan	81,3%	87,5%	92,9%
<b>4</b>	<b>BIAYA</b>	<b>93,0%</b>	<b>87,5%</b>	<b>107,1%</b>
4	Biaya Dilat Bekerjasama	93,0%	87,5%	107,1%
<b>5</b>	<b>PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN</b>	<b>93,0%</b>	<b>87,5%</b>	<b>107,1%</b>
5	Image Politeknik Penerbangan Surabaya	93,0%	87,5%	107,1%
<b>6</b>	<b>KOMPETENSI PELAKSANA</b>	<b>93,0%</b>	<b>93,0%</b>	<b>100,0%</b>
6	Layanan kepada mitra kerja	93,0%	93,0%	100,0%
<b>7</b>	<b>PENANGANAN PENGADUAN &amp; SARAN</b>	<b>75,0%</b>	<b>75,0%</b>	<b>100,0%</b>
7	Respon terhadap pengaduan/saran	75,0%	75,0%	100,0%
<b>8</b>	<b>SARANA DAN PRASARANA</b>	<b>92,7%</b>	<b>89,6%</b>	<b>103,7%</b>
8	Kelengkapan alat/alat kerja	87,5%	81,2%	107,7%
9	Kelengkapan atribut	92,0%	92,0%	100,0%
10	Kelengkapan Kelas/Auditorium/Ruang Makan	93,0%	93,0%	100,0%
11	Kelengkapan Laboratorium	93,0%	93,0%	100,0%
12	Kebersihan Kelas/Auditorium/Ruang Makan	93,0%	87,5%	107,1%
13	Kondisi dan Kelengkapan Fasilitas/Tempat Tidur	93,0%	87,5%	107,1%
	<b>Rata-rata</b>	<b>89,0%</b>	<b>88,0%</b>	<b>102,2%</b>

c) Prosentase Responden berdasarkan tingkat Kepuasan

Tabel 36. Prosentase Responden Mitra Kerja menurut Tingkat Kepuasannya

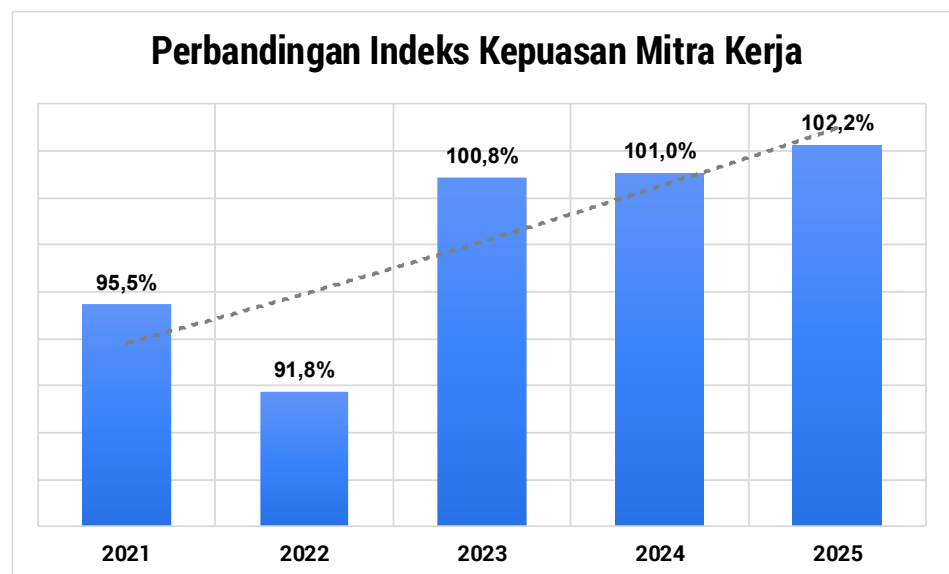
No	Unsur Penilaian	Prosentase Responden (Tingkat Kepuasan)				Total
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
<b>A PELAYANAN</b>						
1	Kemudahan Mendapatkan Informasi Tentang Politeknik Penerbangan Surabaya	0%	0%	69%	31%	100%
2	Sistematika Kerjasama	0%	0%	75%	25%	100%
3	Layanan kepada mitra kerja	0%	0%	25%	75%	100%
4	Ketepatan waktu layanan	0%	0%	75%	25%	100%
5	Respon terhadap pengaduan/saran	0%	0%	100%	0%	100%
6	Kelengkapan atribut	0%	0%	25%	75%	100%
7	Kelengkapan alat/materi	0%	0%	25%	75%	100%
<b>B SARANA DAN PRASARANA</b>						
1	Kelengkapan Kelas/Asrama/Ruang Makan	0%	0%	25%	75%	100%
2	Kelengkapan Laboratorium	0%	0%	25%	75%	100%
3	Kebersihan Kelas/Asrama/Ruang Makan	0%	0%	25%	75%	100%
4	Kondisi dan Kelengkapan Fas. OR/Tempat Ibadah	0%	0%	25%	75%	100%
<b>C INFORMASI LAINNYA</b>						
1	Biaya Diklat Bekerjasama	0%	0%	25%	75%	100%
2	Image Politeknik Penerbangan Surabaya	0%	0%	25%	75%	100%
<b>Rata-rata</b>		<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>33%</b>	<b>67%</b>	<b>100%</b>

d) Indeks Kepuasan dalam beberapa Konversi Nilai

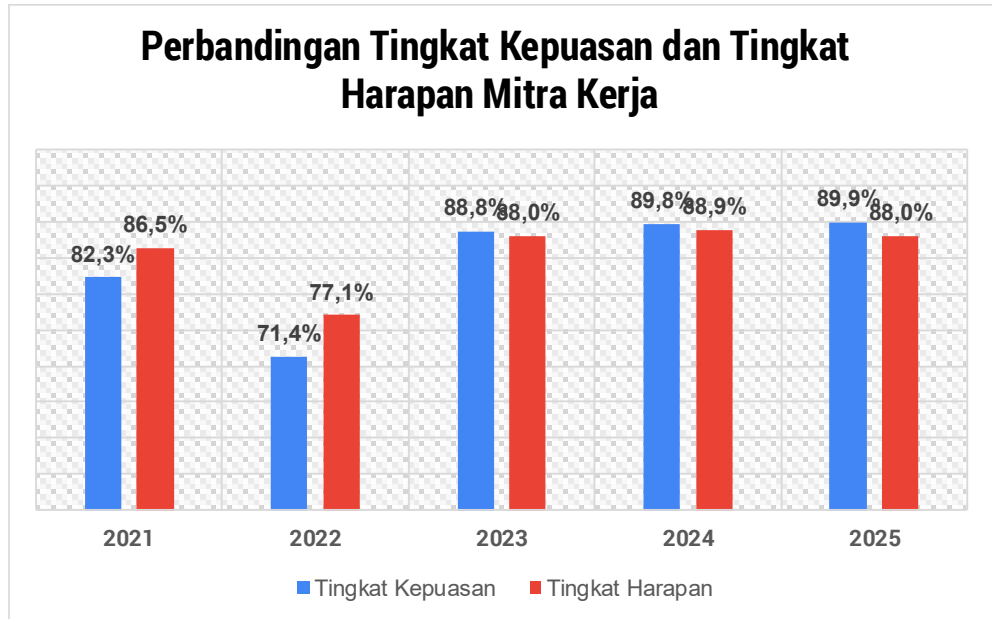
Tabel 37. Indeks Kepuasan Mitra Kerja dalam berbagai konversi

No	Nama Mitra Kerja	Jumlah Responden	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	Indeks Kepuasan Konversi			Kategori
					Skala 5	Skala 4	Skala 3	
1	Instansi Teknologi Binatang Aduan	1	3,00	3,00	100%	4,00	A	Sangat Baik
2	UPBU TRUNJOYO	1	3,34	3,34	100%	4,11	A	Sangat Baik
3	Bandura Abdi Balok	1	3,54	3,54	100%	4,00	A	Sangat Baik
4	Instansi Teknologi Ariti Bera Surabaya	1	3,57	3,57	90%	3,92	A	Sangat Baik
<b>Indeks Kepuasan Responden Mitra Kerja</b>					<b>90%</b>	<b>4,02</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

e) Perbandingan Hasil Survei



Gambar 16 Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Mitra Kerja Tahun 2020 -2025



Gambar 17 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Mitra Kerja th 2020-2025

Dari gambar 16 dan gambar 17 tersebut di atas, didapatkan kesimpulan bahwa indeks kepuasan relatif mempunyai tren naik, tapi perlu dicatat bahwa kenaikan tersebut tidak disebabkan oleh kenaikan persepsi kepuasan, namun justru karena penurunan persepsi Indeks Harapan Mitra kerja dari tahun sebelumnya.

**f) Rangkuman Kritik dan Saran**

Hasil Rangkuman kritik dan saran dari mitra kerja adalah Mitra berharap kerja sama dengan Poltekbang Surabaya terus ditingkatkan melalui publikasi kalender diklat yang lebih rutin, penawaran pelatihan teknis dengan biaya terjangkau, serta peningkatan kualitas layanan dan SDM, meskipun secara umum mereka sudah sangat puas dengan hubungan yang terjalin.

#### 4.2.8. Responden Tenaga Kependidikan

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

Tabel 38. Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (skala 4)	TINGKAT HARAPAN (skala 4)	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN	GAP
<b>A PEKERJAAN</b>				<b>73,79%</b>	<b>89,38%</b>	<b>82,60%</b>	<b>-15,58%</b>
1	Beban pekerjaan yang diterima seimbang dengan jumlah tenaga kependidikan	3,05	3,56	71,76%	89,00%	82,87%	-15,25%
2	Jenis pekerjaan sesuai dengan latar belakang pendidikan	3,05	3,50	76,29%	88,75%	85,40%	-12,00%
3	Adanya kegiatan untuk meningkatkan kemampuan dalam bekerja	2,80	3,60	78,76%	90,00%	78,61%	-19,25%
4	Sistem penilaian prestasi kerja sudah sesuai	3,00	3,51	75,00%	87,75%	85,43%	-12,75%
5	Sistem reward dapat merambah semangat kinerja	2,77	3,65	69,29%	91,25%	75,99%	-22,00%
6	Sistem pemberian punishment mencegah tindakan ketidakdisiplinan	3,11	3,60	77,76%	90,00%	86,39%	-12,25%
<b>B GAJI DAN KESEJAHTERAAN</b>				<b>70,85%</b>	<b>89,85%</b>	<b>78,85%</b>	<b>-19,00%</b>
1	Sistem pemberian gaji sesuai dengan pendidikan yang dipersyaratkan	2,98	3,58	74,58%	89,50%	83,24%	-15,00%
2	Sistem pemberian honor lembur saat malam sudah memadai	2,71	3,55	67,76%	88,75%	76,34%	-21,00%
3	Sistem pemberian bonus dan tunjangan sudah memadai	2,60	3,60	65,76%	90,00%	73,06%	-24,25%
4	Tunjangan dan fasilitas kesehatan yang diberikan sudah memadai	3,00	3,62	75,76%	90,50%	83,76%	-14,75%
5	Pemberian beasiswa Poltekbang Surabaya bagi putra/i tenaga kependidikan sudah memadai	2,82	3,62	76,99%	90,50%	77,96%	-20,00%
<b>C KONDISI KERJA</b>				<b>77,00%</b>	<b>89,90%</b>	<b>86,64%</b>	<b>-12,00%</b>
1	Tempat kerja yang disediakan Poltekbang Surabaya/ unit kerja sudah kondusif	3,19	3,59	79,76%	89,75%	88,96%	-10,00%
2	Fasilitas kerja yang disediakan Poltekbang Surabaya/ unit kerja menunjang pekerjaan yang dilakukan	3,05	3,59	76,29%	89,75%	84,96%	-13,50%
3	Sudah ada prosedur pengajuan fasilitas tambahan berkaitan dengan pelaksanaan kerja	2,89	3,55	74,76%	88,75%	84,23%	-14,00%
4	Jam kerja dan fingerprint yang diterapkan menjadikan tenaga kependidikan ontime dalam bekerja	3,21	3,61	80,29%	90,25%	88,92%	-10,00%
5	Kondisi kerja di unit kerja menimbulkan stress	3,14	3,64	78,56%	91,00%	86,26%	-12,50%
<b>D ATASAN</b>				<b>82,63%</b>	<b>90,81%</b>	<b>90,99%</b>	<b>-8,19%</b>
1	Pimpinan unit mengarahkan ruang lingkup pekerjaan dan hasil yg diharapkan unit mempunyai bekeaan dan kepedelian dalam	3,28	3,59	81,00%	89,75%	91,36%	-7,75%
2	menanggapi keluhan bawahan	3,29	3,66	81,29%	91,50%	89,89%	-9,25%
3	Pimpinan unit melibatkan bawahan dalam suatu pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan	3,31	3,63	82,76%	90,75%	91,18%	-8,00%
4	Pimpinan unit memberikan reward yang baik	3,24	3,65	81,00%	91,25%	91,51%	-7,75%
<b>Rata Rata</b>		<b>3,03</b>	<b>3,60</b>	<b>75,85%</b>	<b>89,91%</b>	<b>84,35%</b>	<b>-14,06%</b>

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

1. Rata-rata tingkat kepuasan adalah 75.85%
2. Rata-rata tingkat harapan adalah 89.91%
3. Rata-rata Indeks kepuasan adalah 84.35%
4. Peluang perbaikan diharapkan dilaksanakan pada setiap unsur penilaian dikarenakan rata-rata GAP cukup signifikan yaitu -14.06% . Secara prioritas, perbaikan dapat dilaksanakan pada unsur Gaji dan Kesejahteraan Tendik., antara lain

- Sistem pemberian bonus,

- Sistem penghargaan (*reward*)
- Sistem pemberian honor lembur
- Harapan pemberian beasiswa Poltekbang Surabaya bagi putra/i tenaga kependidikan

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

Tabel 39. Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan disusun dalam 9 unsur

UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN
<b>PERSYARATAN</b>	-	-	-
<b>PROSEDURE</b>	<b>75,0%</b>	<b>87,8%</b>	<b>85,5%</b>
Sistem penilaian prestasi kerja sudah sesuai	75,00%	87,75%	85,47%
<b>WAKTU LAYANAN</b>	-	-	-
<b>BIAYA</b>	-	-	-
<b>PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN</b>	<b>77,3%</b>	<b>89,0%</b>	<b>86,9%</b>
Beban pekerjaan yang diterima seimbang dengan jumlah tenaga kependidikan	73,75%	89,00%	82,87%
Jenis pekerjaan sesuai dengan latar belakang pendidikan	76,25%	88,25%	86,40%
Pimpinan unit mengarahkan ruang lingkup pekerjaan dan hasil yang harus dicapai di akhir tahun anggaran	82,00%	89,75%	91,36%
<b>KOMPETENSI PELAKSANA</b>	-	-	-
<b>PERILAKU PELAKSANA</b>	<b>82,8%</b>	<b>91,2%</b>	<b>90,9%</b>
Pimpinan unit mempunyai kepekaan dan kepedulian dalam men	82,25%	91,50%	89,89%
Pimpinan unit memberikan teladan yang baik	83,50%	91,25%	91,51%
Pimpinan unit melibatkan bawahan dalam suatu pengambilan k	82,75%	90,75%	91,18%
<b>PENANGANAN PENGADUAN &amp; SARAN</b>	-	-	-
<b>SARANA DAN PRASARANA</b>	<b>74,0%</b>	<b>90,0%</b>	<b>82,2%</b>
Adanya kegiatan untuk meningkatkan kemampuan dalam bekerja	70,75%	90,00%	78,61%
Sistem reward dapat menambah semangat kinerja	69,25%	91,25%	75,89%
Sistem penerapan punishment mencegah tindakan ketidakterdisiplinan	77,75%	90,00%	86,39%
Sistem pemberian gaji sesuai dengan pendidikan yang dipersyaratkan	74,50%	89,50%	83,24%
Sistem pemberian honor lembur sore/ malam sudah memadai	67,75%	88,75%	76,34%
Sistem pemberian bonus dan tunjangan sudah memadai	65,75%	90,00%	73,06%
Tunjangan dan fasilitas kesehatan yang diberikan sudah memadai	75,75%	90,50%	83,70%
Pemberian beasiswa Poltekbang Surabaya bagi putra/i tenaga kependidikan sudah memadai	70,50%	90,50%	77,90%
Tempat kerja yang disediakan Poltekbang Surabaya/ unit kerja sudah kondusif	79,75%	89,75%	88,86%
Fasilitas kerja yang disediakan Poltekbang Surabaya/ unit kerja menunjang pekerjaan yang dilakukan	76,25%	89,75%	84,96%
Sudah ada prosedur pengajuan fasilitas tambahan berkaitan dengan pelaksanaan kerja	74,75%	88,75%	84,23%
Jam kerja dan fingerprint yang diterapkan menjadikan tenaga kependidikan ontime dalam bekerja	80,25%	90,25%	88,92%
Kondisi kerja di unit kerja menimbulkan stress	78,50%	91,00%	86,26%
<b>Rata-rata</b>	<b>75,85%</b>	<b>89,91%</b>	<b>84,35%</b>

## Prosentase Responden berdasarkan tingkat Kepuasan

Tabel 40. Prosentasi Jumlah Responden Tenaga Kependidikan menurut tingkat Kepuasannya

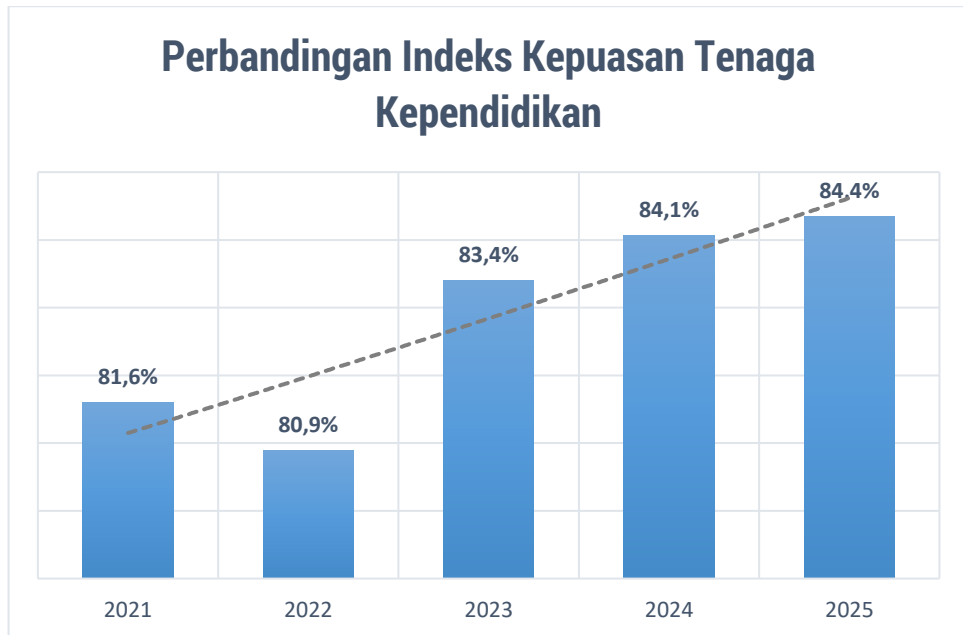
No	Unsur Penilaian	Prosentase Responden (Tingkat Kepuasan)				Total
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
<b>A</b>	<b>PEKERJAAN</b>	3%	16%	64%	17%	100%
1	Beban pekerjaan yang diterima seimbang dengan jumlah tenaga kependidikan	2%	10%	67%	19%	100%
2	Jenis pekerjaan sesuai dengan latar belakang pendidikan	1%	14%	64%	21%	100%
3	Adanya kegiatan untuk meningkatkan kemampuan dalam bekerja	6%	18%	63%	13%	100%
4	Sistem penilaian prestasi kerja sudah sesuai	3%	15%	61%	21%	100%
5	Sistem reward dapat menambah semangat kinerja	5%	24%	60%	11%	100%
6	Sistem penerapan punishment mencegah tindakan ketidaksiplinan	2%	8%	67%	23%	100%
<b>B</b>	<b>GAJI DAN KESEJAHTERAAN</b>	6%	18%	61%	14%	100%
1	Sistem pemberian gaji sesuai dengan pendidikan yang dipersyaratkan	1%	16%	67%	16%	100%
2	Sistem pemberian honor lembur sore/ malam sudah memadai	8%	24%	57%	11%	100%
3	Sistem pemberian bonus dan tunjangan sudah memadai	12%	20%	61%	7%	100%
4	Tunjangan dan fasilitas kesehatan yang diberikan sudah memadai	5%	7%	66%	20%	100%
5	Pemberian beasiswa Poltekbang Surabaya bagi putra/i tenaga kependidikan sudah memadai	6%	22%	54%	17%	100%
<b>C</b>	<b>KONDISI KERJA</b>	1%	9%	67%	23%	100%
1	Tempat kerja yang disediakan Poltekbang Surabaya/ unit kerja sudah kondusif	0%	9%	63%	28%	100%
2	Fasilitas kerja yang disediakan Poltekbang Surabaya/ unit kerja menunjang pekerjaan yang dilakukan	0%	10%	63%	21%	100%
3	Sudah ada prosedur pengajuan fasilitas tambahan berkaitan dengan pelaksanaan kerja	3%	11%	70%	16%	100%
4	Jam kerja dan fingerprint yang diterapkan menjadikan tenaga kependidikan ontime dalam bekerja	2%	2%	66%	27%	100%
5	Kondisi kerja di unit kerja menimbulkan stress	0%	8%	70%	22%	100%
<b>D</b>	<b>ATASAN</b>	1%	4%	61%	35%	100%
1	Pimpinan unit mengarahkan ruang lingkup pekerjaan dan hasil yang harus dicapai di akhir tahun anggaran	0%	3%	66%	31%	100%
2	Pimpinan unit mempunyai kepekaan dan kepedulian dalam menanggapi keluhan bawahan	2%	3%	59%	36%	100%
3	Pimpinan unit melibatkan bawahan dalam suatu pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan	0%	5%	59%	36%	100%
4	Pimpinan unit memberikan teladan yang baik	0%	4%	56%	38%	100%
	<b>Rata Rata</b>	<b>3%</b>	<b>12%</b>	<b>63%</b>	<b>22%</b>	<b>100%</b>

### c) Indeks Kepuasan dalam beberapa Konversi Nilai

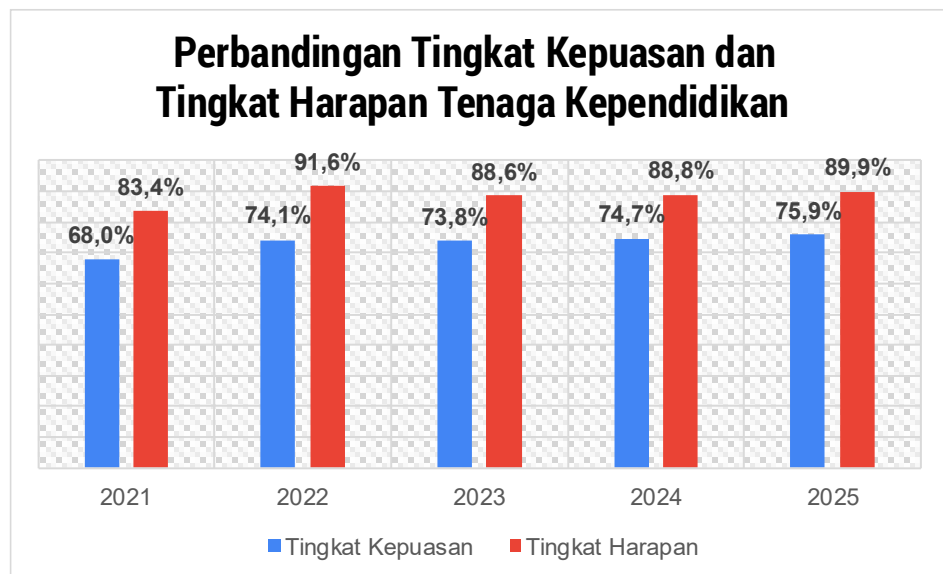
Tabel 41. Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan dalam berbagai konversi

No	Jenis Responden	Jumlah Responden	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	Indeks Kepuasan			
					Satuan %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
1	Tenaga Kependidikan	100	3,03	3,60	84,35%	3,37	B	Baik
<b>Indeks Kepuasan Responden Tenaga Kependidikan</b>					<b>84,35%</b>	<b>3,37</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

d) Perbandingan hasil Survei



Gambar 18 Perbandingan Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan antara tahun 2021 dan 2025



Gambar 19 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Tenaga Kependidikan antara tahun 2021 dan 2025

Dari dua gambar diatas dapat diketahui bahwa ada tren kenaikan Indeks Kepuasan dari tahun 2020 sampai tahun 2025 ini.

e) Rangkuman Kritik dan Saran

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

- a. Apresiasi umum. Sejumlah responden menyatakan layanan internal “sudah (sangat) memuaskan”, dengan ajakan pertahankan dan tingkatkan di berbagai unit (BAAK, dll.). Nada ini menunjukkan fondasi pelayanan internal relatif baik dan patut dijaga konsistensinya.
- b. Beban kerja & formasi. Keluhan yang sering muncul adalah ketimpangan beban kerja—pekerjaan kerap tertumpu pada individu yang rajin—serta kekurangan tenaga (khususnya fungsi kepengasuhan/ketarunaan), sehingga pekerjaan administratif tertunda dan beban tiap orang membesar. Responden meminta pemerataan beban, penambahan personel, dan penyesuaian tupoksi agar lebih adil.
- c. Koordinasi, komunikasi, kolaborasi (K3). Banyak masukan agar K3 ditingkatkan lintas satuan kerja; pengumuman/kebijakan dinilai kadang mendadak, bahkan dengan tanggal berlaku yang belum siap, sehingga memicu miskomunikasi. Usulan mitra internal: briefing—debriefing rutin, “satu suara” saat menjalankan keputusan, dan ruang diskusi publik sebelum kebijakan dirilis agar implementasi di lapangan mulus.
- d. Remunerasi, honor lembur & penilaian kinerja. Keluhan mengerucut pada keterlambatan/ketidakjelasan remunerasi serta pembayaran lembur; ada harapan sistem reward lebih objektif dan selaras beban kerja (hindari pemotongan yang tidak diatur oleh regulasi yang lebih tinggi). Responden juga meminta SLA pembayaran lembur yang pasti (mis. bulanan) dan indikator kinerja berbasis keaktifan/kontribusi untuk mendorong motivasi.
- e. Sarana prasarana & lingkungan kerja. Kebutuhan yang sering disebut: penambahan ruang kerja (terutama area kepengasuhan), perangkat kerja (mis. laptop untuk administrasi), pemeliharaan/upgrade alat (contoh: Garmin 1000 dan ADC tester), perbaikan fasilitas fitness yang usang/beraroma, serta pemulihan website laboratorium/simulator untuk memudahkan pemantauan utilitas dan perawatan.

- f. Pengembangan kompetensi & keselamatan. Tendik menilai kesempatan pelatihan/soft skill masih terbatas; ada permintaan pelatihan K3 kampus (Keselamatan & Kesehatan Kerja), pelatihan pengasuh berjenjang, dan pengembangan laboran disertai pendataan sertifikasi agar penguatan kompetensi lebih terarah.
- g. Penempatan & kebijakan SDM. Ada harapan penempatan sesuai latar belakang pendidikan serta fleksibilitas absensi yang tetap akuntabel. Beberapa suara juga menyoroti iklim kerja (butuh kepemimpinan partisipatif, komunikasi dua arah, dan perhatian pada kesehatan mental pegawai) agar semangat kerja terjaga.
- h. Penguatan layanan taruna & prodi. Usulan lain: menjamin keberlanjutan prodi (mis. D3 KP), aktivasi bimbingan wali asuh yang lebih terjadwal, serta alokasi anggaran lomba taruna (akademik & non-akademik) demi menjaga prestasi.

#### 4.2.9. Responden Dosen

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

Tabel 42. Indeks Kepuasan Dosen dan Instruktur terhadap Politeknik Penerbangan

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (skala 4)	TINGKAT HARAPAN (skala 4)	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN	GAP
<b>A</b>	<b>PEKERJAAN</b>			<b>77,15%</b>	<b>88,88%</b>	<b>86,87%</b>	<b>-11,70%</b>
1	Keseimbangan beban SKS dan waktu kerja	3,16	3,45	79,10%	85,35%	91,59%	-7,29%
2	Pemerataan beban kerja	3,03	3,55	75,75%	88,81%	85,29%	-13,06%
3	Mengajar MK sesuai pendidikan, kompetensi dan keahlian	3,29	3,67	82,25%	91,79%	92,29%	-7,04%
4	Program peningkatan kompetensi pengajar	3,08	3,58	75,00%	89,55%	83,75%	-14,55%
5	Sistem Penilaian Prestasi kerja	3,12	3,54	77,99%	88,43%	88,19%	-10,45%
6	Sistem Reward	2,93	3,66	73,10%	91,42%	80,00%	-18,28%
7	Sistem Penerapan Punishment	2,99	3,43	74,63%	85,02%	86,96%	-11,13%
<b>B</b>	<b>GAJI DAN KESEJAHTERAAN</b>			<b>72,15%</b>	<b>90,34%</b>	<b>79,88%</b>	<b>-18,19%</b>
1	Kesesuaian gaji dan Tunjangan (td) tingkat pendidikan, jabatan dan masa kerja	2,96	3,63	72,39%	91,67%	79,64%	-18,28%
2	Sistem rekomendasi sesuai dengan beban kerja	2,67	3,66	66,79%	91,42%	73,09%	-24,63%
3	Tunjangan dan fasilitas kesehatan	3,04	3,63	75,49%	91,67%	84,36%	-14,18%
4	Ketersediaan beasiswa studi lanjut	2,94	3,60	74,63%	89,93%	82,99%	-15,30%
5	Ketersediaan beasiswa bagi pa/pi dosen	2,82	3,56	70,45%	89,02%	79,15%	-18,56%
<b>C</b>	<b>KONDISI KERJA</b>			<b>79,56%</b>	<b>89,79%</b>	<b>88,62%</b>	<b>-10,23%</b>
1	Fasilitas penunjang pekerjaan	3,16	3,67	79,10%	91,79%	85,18%	-12,69%
2	Prosedur penambahan fasilitas terkait pekerjaan	3,06	3,61	76,49%	93,30%	84,77%	-13,81%
3	Kelengkapan jam kerja dan insentif lembur	3,06	3,57	76,49%	88,05%	86,86%	-11,57%
4	Lingkungan kerja yang kondusif	3,21	3,57	80,22%	89,18%	89,96%	-8,96%
<b>D</b>	<b>ATASAN</b>			<b>82,21%</b>	<b>89,87%</b>	<b>91,48%</b>	<b>-7,66%</b>
1	Pimpinan memberikan pengarahan	3,21	3,58	82,64%	89,55%	92,50%	-6,72%
2	Kepuasan dan kepedulian pimpinan terhadap keluhan	3,27	3,61	81,72%	90,30%	90,50%	-8,58%
3	Pengambilan keputusan melibatkan dosen	3,21	3,57	82,64%	89,18%	92,89%	-6,34%
4	Pimpinan memberikan motivasi	3,25	3,61	81,24%	91,30%	90,00%	-8,99%
5	Pimpinan memberikan teladan	3,24	3,60	82,51%	91,00%	91,45%	-7,69%
<b>E</b>	<b>TEAMWORK</b>			<b>83,21%</b>	<b>90,15%</b>	<b>92,38%</b>	<b>-6,94%</b>
1	Kemampuan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan	3,26	3,57	83,90%	89,18%	94,14%	-5,22%
2	Adanya teamwork	3,40	3,61	85,07%	90,30%	94,21%	-5,22%
3	Tanggung jawab rekan kerja	3,23	3,63	83,21%	90,67%	91,77%	-7,46%
4	Penyelesaian konflik	3,34	3,67	83,58%	91,79%	91,09%	-8,21%
5	Pemerataan tugas di unit kerja	3,21	3,55	80,22%	88,81%	90,34%	-8,58%
	<b>Rata Rata A-E</b>	<b>3,14</b>	<b>3,59</b>	<b>78,48%</b>	<b>89,74%</b>	<b>87,47%</b>	<b>-11,26%</b>

Dari tabel Tabel 42 di atas, Nilai Rata-rata A-E adalah hasil perhitungan Survei kepuasan dosen tetap terhadap Lembaga Politeknik Penerbangan adalah 87.47% :

1. Rata-rata tingkat kepuasan adalah 78.48%
2. Rata-rata tingkat harapan adalah 89.74%
3. Rata-rata indeks kepuasan adalah 84.47 %
4. Prioritas peluang perbaikan pada unsur :
  - i. Sistem remunerasi sesuai dengan beban kerja
  - ii. Ketersediaan beasiswa bagi putra putri dosen
  - iii. Kesesuaian gaji dan tunjangan terhadap tingkat pendidikan, jabatan dan masa kerja
  - iv. Sistem Reward

- v. Ketersediaan beasiswa studi lanjut
- vi. Program peningkatan kompetensi pengajar
- vii. Tunjangan dan fasilitas Kesehatan
- viii. Prosedur penambahan fasilitas terkait pekerjaan

Tabel 43. Indeks Kepuasan Dosen dalam terhadap Lembaga P3M

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (skala 4)	TINGKAT HARAPAN (skala 4)	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN	GAP
<b>F</b>	<b>PETUGAS PENELITIAN P3M</b>			<b>80,49%</b>	<b>91,29%</b>	<b>88,22%</b>	<b>-10,80%</b>
1	Sosialisasi pengajuan proposal penelitian	3,29	3,46	82,32%	91,46%	89,00%	-9,15%
2	Kelengkapan instrumen penelitian	3,24	3,41	81,10%	90,24%	89,06%	-9,15%
3	Kesesuaian dana penelitian	2,98	3,76	71,95%	93,90%	76,62%	-21,95%
4	Keramahan dan komunikasi petugas	3,24	3,43	81,10%	90,85%	89,26%	-9,76%
5	Kecamatan dan ketepatan respon petugas	3,37	3,71	84,15%	92,68%	93,79%	-8,54%
6	Kesesuaian timeline penelitian	3,27	3,43	81,71%	90,85%	89,92%	-9,15%
7	Ketersediaan informasi dan obyektivitas	3,24	3,56	81,10%	89,02%	91,10%	-7,93%
<b>G</b>	<b>MANAJEMEN PENGELOLAAN PENELITIAN</b>			<b>80,00%</b>	<b>90,98%</b>	<b>87,94%</b>	<b>-10,98%</b>
1	Pengajuan Proposal Penelitian secara online	3,17	3,59	79,27%	89,63%	89,44%	-10,37%
2	Pengajuan artikel penelitian secara OJS	3,22	3,43	80,49%	90,85%	88,55%	-10,37%
3	Mekanisme review artikel penelitian	3,20	3,41	79,88%	90,24%	88,51%	-10,37%
4	Mekanisme verifikasi tema penelitian sesuai roadmap	3,22	3,71	80,45%	92,68%	86,84%	-12,28%
5	Mekanisme seminar hasil penelitian sesuai SOP	3,20	3,56	79,88%	91,46%	87,33%	-11,58%
<b>H</b>	<b>PETUGAS PENGABDIAN MASYARAKAT P3M</b>			<b>81,36%</b>	<b>90,77%</b>	<b>89,65%</b>	<b>-9,41%</b>
1	Sosialisasi pengajuan proposal PKM	3,37	3,46	84,15%	91,46%	92,00%	-7,32%
2	Kelengkapan instrumen PKM	3,22	3,46	80,45%	91,46%	88,09%	-10,98%
3	Kesesuaian dana PKM	3,10	3,43	77,44%	90,85%	85,23%	-13,41%
4	Keramahan dan komunikasi petugas	3,34	3,41	85,54%	90,24%	92,57%	-6,71%
5	Kecamatan dan ketepatan respon petugas	3,27	3,43	81,71%	90,85%	89,92%	-9,15%
6	Kesesuaian timeline PKM	3,15	3,46	78,66%	91,46%	86,00%	-12,80%
7	Ketersediaan informasi dan obyektivitas petugas	3,34	3,56	85,54%	89,02%	93,84%	-6,49%
<b>I</b>	<b>MANAJEMEN PENGABDIAN MASYARAKAT</b>			<b>80,00%</b>	<b>90,37%</b>	<b>88,53%</b>	<b>-10,37%</b>
1	Pengajuan Proposal PKM secara online	3,12	3,59	78,05%	89,63%	87,07%	-11,58%
2	Mekanisme kegiatan PKM sesuai SOP	3,15	3,43	78,66%	90,85%	86,58%	-12,28%
3	Hasil kegiatan PKM dibuat dalam bentuk laporan dan artikel	3,20	3,43	79,88%	90,85%	87,92%	-10,98%
4	Mekanisme verifikasi tema PKM sesuai roadmap	3,29	3,41	82,32%	90,24%	91,23%	-7,93%
5	Mekanisme seminar hasil PKM sesuai SOP	3,24	3,41	81,10%	90,24%	89,86%	-9,15%
	<b>Rata Rata F-I</b>	<b>3,22</b>	<b>3,44</b>	<b>80,54%</b>	<b>90,89%</b>	<b>88,65%</b>	<b>-10,34%</b>
	<b>Rata Rata Total A-I</b>	<b>3,18</b>	<b>3,41</b>	<b>79,51%</b>	<b>90,31%</b>	<b>88,06%</b>	<b>-10,80%</b>

Dapat disimpulkan hal hal sebagai berikut:

1. Tingkat Kepuasan adalah 80.54 %
2. Tingkat Harapan adalah 90.88%
3. Indeks Kepuasan adalah 88.65%
4. Peluang perbaikan pada unsur unsur sebagai berikut:
  - i. Kesesuaian dana penelitian
  - ii. Kesesuaian dana PKM
  - iii. Kesesuaian timeline PKM
  - iv. Mekanisme kegiatan PKM sesuai SOP

v. Mekanisme verifikasi tema penelitian sesuai roadmap

Dari dua tabel diatas, secara umum nilai rata rata indeks kepuasan Dosen adalah **88,06%** , dengan indeks harapan **79,51%** dan indeks harapan sebesar **90,31%** .

Dari tabel diatas nampak bahwa *pain points* terberat berada pada kompensasi & skema penghargaan (remunerasi, reward, gaji/tunjangan, beasiswa) dan dukungan pendanaan penelitian, disusul pemerataan beban dan akses peningkatan kompetensi

Sedangkan faktor kepuasan tertinggi pada beberapa faktor Teamwork, Leadership dan Kondisi kerja yang kondusif.

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

Tabel 44. Indeks Kepuasan Dosen disusun dalam 9 unsur

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAAN
1	<b>PERSYARATAN</b>			-
2	<b>PROSEDURE</b>	<b>78,46%</b>	<b>90,17%</b>	<b>87,02%</b>
1	Sistem Reward	73,13%	91,42%	80,00%
2	Sistem Penerapan Punishment	74,63%	85,82%	85,96%
3	Sistem Penilaian Prestasi Kerja	77,99%	86,43%	88,19%
4	Prosedur penambah fasilitas terkait pekerjaan	76,49%	90,30%	84,71%
5	Mekanisme verifikasi tema PKM sesuai roadmap	82,32%	90,24%	91,22%
6	Mekanisme seminar hasil PKM sesuai SOP	61,10%	90,24%	89,86%
7	Mekanisme tesliew artikel penelitian	79,88%	90,24%	85,51%
8	Mekanisme verifikasi tema penelitian sesuai roadmap	80,49%	92,68%	86,84%
9	Mekanisme seminar hasil penelitian sesuai SOP	79,88%	91,46%	87,33%
10	Mekanisme kegiatan PKM sesuai SOP	78,66%	90,85%	86,58%
3	<b>WAKTU LAYANAN</b>	<b>81,40%</b>	<b>91,46%</b>	<b>89,00%</b>
11	Keramahan dan komunikasi petugas	81,10%	90,85%	89,26%
12	Kecepatan dan ketepatan respon petugas	84,15%	92,68%	90,79%
13	Kesesuaian timeline penelitian	81,71%	90,85%	89,33%
14	Kesesuaian timeline PKM	78,66%	91,46%	86,00%
4	<b>BIAYA</b>	<b>74,70%</b>	<b>92,38%</b>	<b>80,93%</b>
15	Kesesuaian dana penelitian	71,95%	93,90%	78,62%
16	Kesesuaian dana PKM	77,44%	90,85%	85,23%
5	<b>PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN</b>	<b>78,34%</b>	<b>90,00%</b>	<b>87,05%</b>
17	Sistem remunerasi sesuai dengan beban kerja	66,79%	91,42%	73,66%
18	Tunjangan dan fasilitas kesehatan	76,49%	90,67%	84,36%
19	Ketersediaan beasiswa studi lanjut	74,63%	89,93%	82,99%
20	Ketersediaan beasiswa bagi palpi dosen	70,45%	89,02%	79,15%
21	Kesesuaian Gaji dan Tunjangan ttd tingkat pendidikan, jabatan dan mas	72,39%	90,67%	79,84%
22	Pemerataan beban kerja	75,75%	88,81%	85,29%
23	Keseimbangan beban SKS dan waktu kerja	79,10%	86,36%	91,59%
24	Ketepatan jam kerja dan insentif lembur	76,49%	88,06%	86,86%
25	Pemerataan tugas di unit kerja	80,22%	88,81%	90,34%
26	Sosialisasi pengajuan proposal penelitian	62,32%	91,46%	90,00%
27	Kejelasan instrumen penelitian	61,10%	90,24%	89,86%
28	Ketebukaan informasi dan obyektivitas	61,10%	89,02%	91,10%
29	Sosialisasi pengajuan proposal PKM	84,15%	91,46%	92,00%
30	Kejelasan instrumen PKM	80,49%	91,46%	88,00%
31	Ketebukaan informasi dan obyektivitas petugas	83,54%	89,02%	93,84%
32	Kecepatan dan ketepatan respon petugas	84,15%	92,68%	90,79%
33	Hasil kegiatan PKM dibuat dalam bentuk laporan dan artikel	79,88%	90,85%	87,92%
34	Pengajuan Proposal Penelitian secara online	79,27%	89,63%	88,46%
35	Pengajuan artikel penelitian secara OJS	80,49%	90,85%	88,59%
36	Pengajuan Proposal PKM secara online	78,05%	89,63%	87,07%
6	<b>KOMPETENSI PELAKSANA</b>	<b>81,22%</b>	<b>90,17%</b>	<b>90,06%</b>
37	Program peningkatan kompetensi pengajar	75,00%	89,55%	83,75%
38	Mengajar MK sesuai pendidikan, kompetensi dan keahlian	84,70%	91,79%	92,28%
39	Kemampuan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan	83,96%	89,18%	94,14%
7	<b>SIKAP</b>	<b>82,55%</b>	<b>90,14%</b>	<b>91,58%</b>
40	Pimpinan memberikan pengarahan	82,84%	89,55%	92,50%
41	Kepekaan dan kepedulian pimpinan ttd keluhan	81,72%	90,30%	90,50%
42	Pengambilan keputusan melibatkan dosen	82,84%	89,18%	92,89%
43	Pimpinan memberikan motivasi	81,34%	90,30%	90,88%
44	Pimpinan memberikan teladan	82,31%	90,00%	91,45%
45	Adanya teamwork	85,07%	90,30%	94,21%
46	Tanggung jawab rekan kerja	83,21%	90,67%	91,77%
47	Keramahan dan komunikasi petugas	81,10%	90,85%	89,26%
8	<b>PENANGANAN PENGADUAN &amp; SARAN</b>	<b>83,58%</b>	<b>91,79%</b>	<b>91,06%</b>
48	Penyelesaian konflik	83,58%	91,79%	91,36%
9	<b>SARANA DAN PRASARANA</b>	<b>79,66%</b>	<b>90,49%</b>	<b>88,07%</b>
49	Fasilitas penunjang pekerjaan	79,10%	91,79%	86,18%
50	Lingkungan kerja yang kondusif	80,22%	89,18%	89,96%
	<b>Rata-rata</b>	<b>79,51%</b>	<b>90,31%</b>	<b>88,06%</b>

b) Prosentase Responden berdasarkan tingkat Kepuasan

Tabel 45. Prosentase Responden Dosen terhadap Tingkat Kepuasannya

No	Uraian Penilaian	Total	Prosentase Responden (Tingkat Kepuasan)				Total
			Tidak Pasa	Kurang Pasa	Pasa	Sangat Pasa	
<b>A PEKERJAAN</b>			<b>3%</b>	<b>8%</b>	<b>68%</b>	<b>33%</b>	<b>111%</b>
1	Keseimbangan beban SKS dan waktu kerja	67	0%	6%	73%	22%	
2	Pemanfaatan beban kerja	67	3%	7%	73%	16%	
3	Mengajar MK sesuai pendidikan, kompetensi dan keahlian	67	0%	3%	55%	42%	
4	Program peningkatan kompetensi pengajar	67	4%	13%	68%	22%	
5	Sistem Penilaian Prestasi Kerja	67	3%	4%	78%	22%	
6	Sistem Reward	67	6%	9%	72%	13%	
7	Sistem Penerapan Rotasi/shift	67	1%	12%	73%	13%	
<b>B GAJI DAN KESEJAHTERAAN</b>			<b>4%</b>	<b>19%</b>	<b>61%</b>	<b>16%</b>	<b>100%</b>
1	Kesesuaian Gaji dan Tunjangan thd tingkat pendidikan, jabatan dan masa kerja	67	3%	21%	68%	10%	
2	Sistem remunerasi sesuai dengan beban kerja	67	4%	26%	48%	12%	
3	Tunjangan dan Fasilitas kesehatan	67	0%	12%	78%	10%	
4	Ketersediaan beasiswa studi lanjut	67	4%	10%	67%	18%	
5	Ketersediaan beasiswa bagi paipi dosen	66	9%	15%	68%	15%	
<b>C KONDISI KERJA</b>			<b>2%</b>	<b>7%</b>	<b>69%</b>	<b>23%</b>	<b>100%</b>
1	Facilitas penunjang pekerjaan	67	3%	4%	68%	27%	
2	Prosedur penambahan fasilitas terkait pekerjaan	67	0%	10%	73%	16%	
3	Ketersediaan jam kerja dan insentif lembur	67	1%	9%	72%	18%	
4	Lingkungan kerja yang kondusif	67	3%	3%	64%	30%	
<b>D ATASAN</b>			<b>2%</b>	<b>2%</b>	<b>61%</b>	<b>33%</b>	<b>103%</b>
1	Pimpinan memberikan pengarahan	67	1%	3%	58%	37%	
2	Kepuasan dan kepedulian pimpinan thd keluhan	67	1%	3%	43%	53%	
3	Pengambilan keputusan melibatkan dosen	67	1%	1%	43%	56%	
4	Pimpinan memberikan motivasi	67	3%	1%	43%	53%	
5	Pimpinan memberikan teladan	65	1%	3%	58%	34%	
<b>E TEAMWORK</b>			<b>0%</b>	<b>2%</b>	<b>61%</b>	<b>37%</b>	<b>103%</b>
1	Kemampuan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan	67	0%	3%	58%	39%	
2	Adanya teamwork	67	0%	0%	68%	40%	
3	Tanggung jawab rekan kerja	67	0%	3%	41%	56%	
4	Penylesaian konflik	67	0%	3%	40%	57%	
5	Pemertanian tugas di unit kerja	67	1%	2%	65%	27%	
<b>Rata-rata E</b>			<b>2%</b>	<b>8%</b>	<b>63%</b>	<b>31%</b>	<b>104%</b>
<b>F PETUGAS PENELITIAN P3M</b>			<b>3%</b>	<b>6%</b>	<b>57%</b>	<b>34%</b>	<b>100%</b>
1	Sosialisasi pengajuan proposal penelitian	41	2%	2%	59%	37%	
2	Kajelasan instrumen penelitian	41	2%	5%	59%	34%	
3	Kemampuan dasar penelitian	41	7%	22%	46%	24%	
4	Kemampuan dan komunikasi petugas	41	2%	0%	60%	39%	
5	Kesepakatan dan kesiapan respon petugas	41	2%	5%	46%	46%	
6	Kesesuaian timeline penelitian	41	2%	5%	56%	37%	
7	Kelengkapan informasi dan obyektivitas	41	2%	2%	63%	32%	
<b>G MANAJEMEN PENGELOLAAN PENELITIAN</b>			<b>3%</b>	<b>3%</b>	<b>64%</b>	<b>29%</b>	<b>100%</b>
1	Pengajuan Proposal Penelitian secara online	41	7%	0%	61%	32%	
2	Pengajuan artikel penelitian secara OJS	41	2%	2%	66%	29%	
3	Mekanisme review artikel penelitian	41	2%	0%	63%	29%	
4	Mekanisme verifikasi tema penelitian sesuai roadmap	41	0%	7%	63%	29%	
5	Mekanisme seminar hasil penelitian sesuai SOP	41	2%	2%	68%	27%	
<b>H PETUGAS PENGABDIAN MASYARAKAT P3M</b>			<b>3%</b>	<b>3%</b>	<b>59%</b>	<b>35%</b>	<b>100%</b>
1	Sosialisasi pengajuan proposal PKM	41	2%	2%	51%	44%	
2	Kajelasan instrumen PKM	41	2%	2%	66%	29%	
3	Kemampuan dasar PKM	41	2%	7%	54%	32%	
4	Kemampuan dan komunikasi petugas	41	2%	2%	54%	41%	
5	Kesepakatan dan kesiapan respon petugas	41	2%	2%	61%	34%	
6	Kemampuan timeline PKM	41	1%	2%	66%	29%	
7	Kelengkapan informasi dan obyektivitas petugas	41	2%	0%	59%	39%	
<b>I MANAJEMEN PENGABDIAN MASYARAKAT</b>			<b>2%</b>	<b>2%</b>	<b>69%</b>	<b>26%</b>	<b>100%</b>
1	Pengajuan Proposal PKM secara online	41	5%	2%	68%	24%	
2	Mekanisme kegiatan PKM sesuai SOP	41	2%	2%	73%	22%	
3	Hasil kegiatan PKM dibuat dalam bentuk laporan dan artikel	41	0%	5%	71%	24%	
4	Mekanisme verifikasi tema PKM sesuai roadmap	41	0%	0%	73%	24%	
5	Mekanisme seminar hasil PKM sesuai SOP	41	2%	2%	63%	32%	
<b>Rata Rata F-I</b>			<b>3%</b>	<b>4%</b>	<b>62%</b>	<b>31%</b>	<b>100%</b>
<b>Rata Rata A-I</b>			<b>3%</b>	<b>6%</b>	<b>62%</b>	<b>31%</b>	<b>102%</b>

c) Indeks Kepuasan dalam beberapa Konversi Nilai

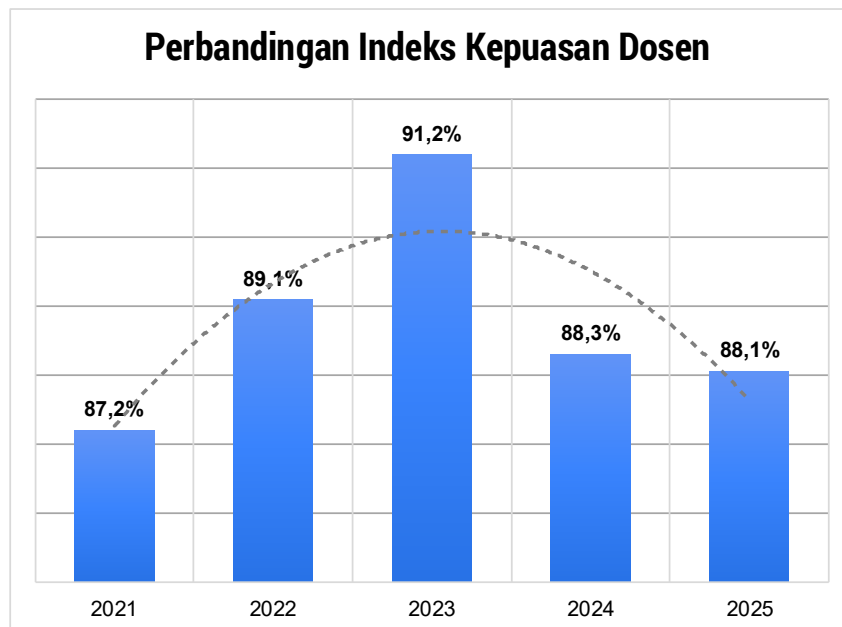
Tabel 46. Konversi Indeks Kepuasan Dosen menurut Kriteria Dosen

No	Jenis Responden Dosen: Berdasarkan Status	Jumlah Responden	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	Indeks Kepuasan			
					Setoran %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
1	Dosen Tidak Tetap	5	3,27	3,51	93,07%	3,72	A	Sangat Baik
2	Dosen Tetap	42	3,18	3,63	87,60%	3,50	A	Sangat Baik
3	Instruktur	18	3,04	3,48	84,47%	3,39	B	Baik
4	Tidak Mengetai	1	3,00	3,30	91,00%	3,00	A	Sangat Baik
<b>Indeks Kepuasan Responden Dosen &amp; Instruktur</b>					<b>88,06%</b>	<b>3,62</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

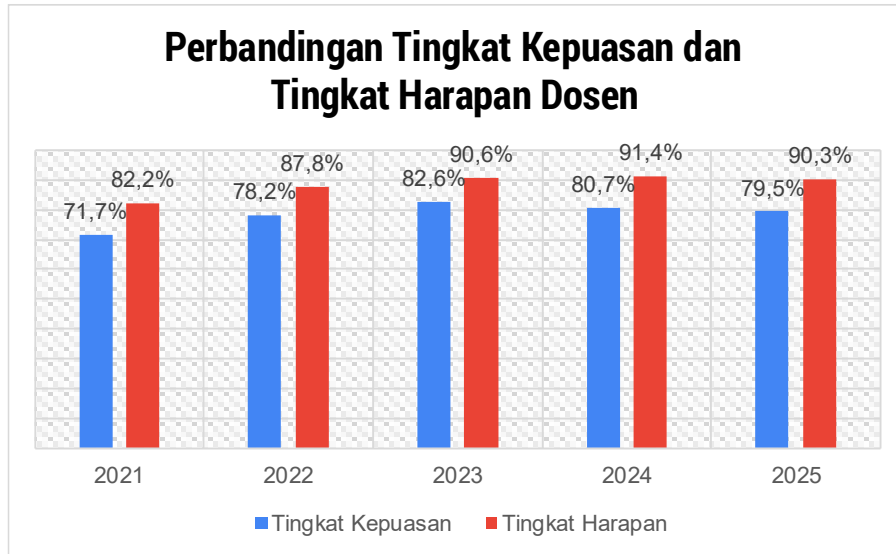
Tabel 47. Konversi Indeks Kepuasan Dosen berdasarkan program Studi

No	Jenis Responden berdasarkan Program Studi	Jumlah Responden	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	Indeks Kepuasan			
					Setoran %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
1	Lalu Lintas Udara	15	3,14	3,49	91,39%	3,66	A	Sangat Baik
2	Komunikasi Penerbangan	5	3,20	3,67	81,97%	3,29	B	Baik
3	Manajemen Transportasi Udara	8	3,07	3,63	84,57%	3,38	B	Baik
4	Teknik Listrik Bandara Udara	12	3,22	3,60	89,65%	3,59	A	Sangat Baik
5	Teknik Hanggar Udara	8	3,28	3,58	93,05%	3,72	A	Sangat Baik
6	Teknik Bangunan dan Landasan	11	3,16	3,47	91,13%	3,65	A	Sangat Baik
7	Teknik Perawat Udara	8	2,93	3,69	79,42%	3,18	B	Baik
<b>Indeks Kepuasan Responden Dosen &amp; Instruktur</b>					<b>88,06%</b>	<b>3,52</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Perbandingan hasil Survei



Gambar 20 Perbandingan Indeks Kepuasan Dosen antara tahun 2021 dan 2025



Gambar 21 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Dosen antara tahun 2021 dan 2025

Dari dua gambar diatas dapat diketahui bahwa ada tren Indeks Kepuasan dari tahun 2020 sampai tahun 2025 ini cukup flutatif, namun 2025 sedikit menurun dari puncak 2023, terutama dipengaruhi isu kompensasi dan dana riset/PKM.

#### d) Rangkuman Kritik dan Saran

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

- a. Kompensasi & skema penghargaan. Banyak dosen menyoroti ketidakjelasan/ketepatan remunerasi (termasuk honor mengajar/lembar hadir), persepsi punishment > reward, serta harapan transparansi besaran dan ketepatan waktu pembayaran. Beberapa menekankan penyelarasan tukin dengan beban kerja dan pemerataan beban SKS, agar dosen dengan jam mengajar tinggi tidak dibebani tugas tambahan berlebih.
- b. Riset & PKM (P3M/UPPM). Aspirasi dominan: penambahan/penyesuaian dana penelitian & PKM (termasuk APC dan reimbursement publikasi) dan percepatan proses (SK, OJS, respon petugas, timeline). Dosen meminta keterbukaan informasi dan obyektivitas P3M, serta kebijakan/target luaran

yang lebih jelas dan konsisten setiap tahun. Ada saran agar UPPM berinovasi dan menyelaraskan tema dengan roadmap luaran.

- c. Pengembangan SDM & beasiswa. Responden mendorong pelatihan/refreshment kompetensi (termasuk lisensi praktisi), beasiswa studi lanjut yang lebih variatif (tidak hanya LPDP/tujuan tertentu), serta beasiswa untuk anak dosen yang lebih terakses.
- d. Sarana-Prasarana & lingkungan kerja. Masukan berulang: perawatan/peremajaan fasilitas (AC/LCD/lab), perluasan ruang kerja/pertemuan, dan stabilitas jadwal ruang kelas (menghindari sering pindah).
- e. Koordinasi, komunikasi, & budaya kerja. Dosen minta kekompakan antar-prodi, musyawarah bisa terjadwal pimpinan-dosen (goal setting & evaluasi), serta penguatan komunikasi lintas unit agar layanan akademik, penelitian, dan pengabdian lebih responsif.
- f. Nada apresiatif juga muncul: “mutu pelayanan bisa dipertahankan”, semangat kolaborasi, dan ajakan menjaga kekompakan.

#### 4.2.10. Responden Alumni

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

Tabel 48. Indeks Kepuasan Alumni

NO	INDIKS PEMILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (skala 4)	TINGKAT HARAPAN (skala 4)	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN	GAP
1	Peningkatan Kompetensi Pengetahuan	3,20	3,45	79,91%	86,16%	92,73%	-6,25%
2	Peningkatan Kompetensi Keterampilan	3,29	3,46	80,14%	86,61%	93,85%	-4,48%
3	Peningkatan Softskill	3,42	3,41	89,44%	85,27%	97,98%	2,33%
4	Peningkatan Daya Dukung Kesiapan Berkerja	3,13	3,36	78,12%	85,09%	93,89%	-5,88%
5	Peningkatan Sikap Keprofesionalan Diri dan Profesional	3,27	3,41	81,79%	85,27%	95,81%	-3,57%
6	Standar Kompetensi	3,21	3,39	88,38%	84,82%	94,74%	-4,48%
7	Pandangan Alumni Image ATKP - Politeknik	3,16	3,32	79,82%	83,04%	95,16%	-4,02%
8	Image Orang Lain / Masyarakat Tentang ATKP - Politeknik	3,09	3,25	77,25%	81,20%	94,95%	-4,02%
9	Persepsi Alumni - Politeknik Membenarkan Informasi Lowongan Kerja	2,96	3,41	74,66%	86,27%	97,43%	-10,71%
10	Persepsi Calon Alumni Membenarkan Informasi Lowongan Kerja	3,07	3,39	76,74%	84,80%	90,59%	-8,04%
	Rata-rata	3,17	3,39	79,20%	84,64%	92,68%	-5,36%

Berdasarkan hasil Survei pada Alumni Politeknik Penerbangan Surabaya di simpulkan sebagai berikut:

1. Rata-rata tingkat kepuasan adalah 79.29%
2. Rata-rata tingkat harapan adalah 84.64%
3. Rata-rata Indeks kepuasan adalah 93.68%
4. Peluang Perbaikan pada unsur :
  - i. Peranan Poltekbang Memberikan Informasi Lowongan Kerja
  - ii. Peranan Ikatan Alumni Memberikan Informasi Lowongan Kerja
  - iii. Peningkatan Kompetensi Pengetahuan
  - iv. Peningkatan Daya Guna/ Kesiapan Berkerja

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

Tabel 49. Indeks Kepuasan Alumni disusun dalam 9 Unsur

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN
1	<b>PERSYARATAN</b>	-	-	-
2	<b>PROSEDUR</b>	-	-	-
3	<b>WAKTU LAYANAN</b>	-	-	-
4	<b>BIAYA</b>	-	-	-
5	<b>PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN</b>	<b>80,98%</b>	<b>85,49%</b>	<b>94,51%</b>
1	Peningkatan Kompetensi Pengetahuan	79,91%	86,16%	92,75%
2	Peningkatan Kompetensi Ketrampilan	82,14%	86,61%	94,85%
3	Peningkatan Softskil	83,04%	85,27%	97,38%
4	Peningkatan Daya Guna/ Kesiapan Berkerja	78,13%	83,93%	93,09%
5	Peningkatan Sikap Kepercayaan Diri dan Profesional	81,70%		
6	<b>KOMPETENSI PELAKSANA</b>	<b>77,59%</b>	<b>83,84%</b>	<b>92,58%</b>
6	Standard Kompetensi	80,36%	84,82%	94,74%
7	Pandangan Alumni Image ATKP - Poltebang	79,02%	83,04%	95,16%
8	Image Orang Lain / Masyarakat Tentang ATKP - Poltebang	77,23%	81,25%	95,05%
9	Peranan ATKP - Poltebang Memberikan Informasi Lowongan Kerja	74,55%	85,27%	87,43%
10	Peranan Ikatan Alumni Memberikan Informasi Lowongan Kerja	76,79%	84,82%	90,53%
7	<b>PERILAKU PELAKSANA</b>	-	-	-
8	<b>PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN</b>	-	-	-
9	<b>SARANA DAN PRASARANA</b>	-	-	-
	<b>Rata-rata</b>	<b>79,29%</b>	<b>84,64%</b>	<b>93,68%</b>

b) Prosentase Responden berdasarkan tingkat Kepuasan

Tabel 50. Prosentase Jumlah Responden berdasarkan tingkat kepuasan

No	Uraian Fasilitas	Jumlah Responden (Tingkat)				Total	Prosentase Responden (Tingkat)				Total
		Tidak Pua	Kurang Pua	Pua	Sangat Pua		Tidak Pua	Kurang Pua	Pua	Sangat Pua	
1	Peningkatan Kompetensi: Penguasaan	0	0	35	65	58	0%	0%	63%	37%	100%
2	Peningkatan Kompetensi: Keterampilan	0	0	33	67	58	0%	0%	57%	43%	100%
3	Peningkatan Softskill	0	0	53	47	58	0%	0%	47%	53%	100%
4	Peningkatan Gaya Bicara: Kemampuan Berkomunikasi	0	0	30	70	58	0%	0%	52%	48%	100%
5	Peningkatan Sikap: Kepemimpinan dan etas Profesional	0	0	30	70	58	0%	0%	52%	48%	100%
6	Standarisasi Kompetensi	0	0	33	67	58	0%	0%	57%	43%	100%
7	Peningkatan Alumni Image ATP - Politeknik	0	0	30	70	58	0%	0%	52%	48%	100%
8	Image Orang Lain Terhadap ATP - Politeknik	0	0	30	70	58	0%	0%	52%	48%	100%
9	Perilaku ATP - Politeknik Menunjukkan Informasi Lowongan Kerja	0	0	30	70	58	0%	0%	52%	48%	100%
10	Perilaku (sopan) Alumni Menunjukkan Informasi Lowongan Kerja	0	0	30	70	58	0%	0%	52%	48%	100%
<b>Rata-rata</b>							<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>57%</b>	<b>43%</b>	<b>100%</b>

c) Indeks Kepuasan dalam beberapa Konversi Nilai

Tabel 51. Indeks Kepuasan Alumni dalam berbagai Konversi

Asal Bidang Studi Alumni	Jumlah Responden	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	Indeks Kepuasan			
				Satuan %	Skala 4	Kategori Huruf	Kategori
Manajemen Transportasi Udara	61	3,22	3,28	98,25%	3,93	A	Sangat Baik
Teknik Pesawat Udara	30	3,22	3,43	93,37%	3,75	A	Sangat Baik
Teknik Listrik Bandar Udara	12	2,85	3,50	78,80%	3,15	B	Baik
Teknik Bangunan dan Landasan	14	3,10	3,73	83,11%	3,32	B	Baik
Lalu Lintas Udara	6	2,90	2,83	102,35%	4,05	A	Sangat Baik
Komunikasi Penerbangan	4	3,30	3,46	95,38%	3,83	A	Sangat Baik
Teknik Navigasi Udara	2	3,22	3,83	84,37%	3,36	B	Baik
<b>Indeks Kepuasan Responden Alumni</b>				<b>93,68%</b>	<b>3,75</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

d) Rangkuman Kritik dan Saran

Dari hasil essay kritik dan saran oleh Alumni dapat dirangkum sebagai berikut:

a. Informasi & penyaluran kerja

Alumni berharap kampus dan ikatan alumni lebih proaktif membuka/menyebarkan info lowongan (termasuk ke instansi di luar jaringan dekat), membangun kemitraan industri agar penyerapan lulusan lebih cepat dan sesuai kualifikasi D3—bukan sekadar pekerjaan umum non-aviasi. Beberapa menyarankan menunda kelas baru sebelum backlog penempatan alumni terpenuhi.

b. Lisensi/sertifikasi & kompetensi

Banyak usulan peningkatan/variasi lisensi & serkom (mis. Junior AVSEC, skema lisensi spesifik prodi), serta diklat internal paska lulus (untuk polbit/mandiri) agar kesiapan kerja dan daya saing meningkat.

c. Citra & jejaring

Ada harapan penguatan branding lulusan & personal branding (CV/LinkedIn/portofolio), kuliah praktisi, magang/proyek riil, serta aktivasi peran alumni sebagai jejaring kerja dan mentor karier.

d. Sarpras & tata kelola

Sejumlah komentar menyebut perlunya pemeliharaan/peremajaan fasilitas praktikum, stabilitas kebijakan, dan perbaikan layanan akademik (termasuk barak/kelas).

#### 4.2.11. Analisa Penambahan Jenjang Pendidikan

a) Perhitungan sikap dan minat responden terhadap rencana penambahan jenjang Pendidikan

Tabel 52. Prosentase sikap responden terhadap rencana penambahan jenjang pendidikan

Sikap	Alumni		Catat		Mahasiswa		Orang Tua		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Berminat	43	84,31	90	88,24	316	80,00	179	87,75	628	83,51
Ragu-Ragu	4	7,84	7	6,86	46	11,65	17	8,33	74	9,84
Tidak Berminat	4	7,84	5	4,90	33	8,35	8	3,92	50	6,65
	51		102		395		204		752	

a. Dari 752 Responden yang memberikan pendapat, Sebanyak 83.51% menyatakan Berminat, 9.84% menyatakan Ragu-ragu dan 6.65% menyatakan tidak berminat

b. Dari sisi prosentase, responden dari kalangan Calon Taruna paling banyak menyatakan berminat (88.24%), disusul oleh Orang Tua (87.75%) dan Alumni (84.31%)

- c. Responden dari kalangan Mahasiswa dan Orang Tua yang paling banyak menyatakan Ragu-ragu (11.65% dan 8.33%)
- d. Responden dari kalangan Mahasiswa yang menyatakan tidak berminat (8.35 %) disusul oleh Alumni (7.54%)

b) Resume alasan Responden yang menyatakan berminat

Kategori Alasan Utama	Jumlah	%
Menunjang karier	511	84.2
Mencari ilmu/pengembangan diri	90	14.8
Membuka peluang/jejaring	1	0.2
Lainnya	5	0.8

Mayoritas responden menilai jenjang D4/S1/S2 secara langsung **menunjang karier** (peluang/kenaikan jenjang, daya saing kerja). Alasan berikutnya terkait **penguatan kompetensi/ilmu** (upskilling/reskilling). Faktor jejaring/peluang baru muncul namun relatif kecil.

84.2% alasan berminat terkait menunjang karier. Ini menunjukkan bahwa jenjang D4/S1/S2 dipersepsikan sebagai investasi karier. Responden melihat pendidikan lanjutan sebagai jalan untuk:

- Memperoleh kenaikan pangkat/golongan (khusus ASN/pegawai).
- Memperluas peluang kerja di sektor aviasi maupun non-aviasi.

Alasan kedua: Mencari ilmu/pengembangan diri ( $\pm 15\%$ ). Ini menandakan ada kelompok yang lebih fokus pada kompetensi teknis dan akademik, bukan sekadar formalitas gelar.

c) Resume alasan-alasan responden yang ragu-ragu

Berbagai alasan Keraguan responden minat jenjang D4/S1/S2 Poltekbang yang muncul terkait akreditasi, sistem pendidikan, biaya, karir, minat pribadi. Dijabarkan sebagai berikut :

<b>Kategori Alasan Utama</b>	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
Biaya/ekonomi	16	29.6
Pilih kampus/instansi lain (PTN/STTD/dll.)	7	13.0
Kurang informasi/masih bingung	6	11.1
Waktu/komitmen & rencana (selesaikan D3/kerja dulu)	5	9.3
Akreditasi/ketersediaan jenjang (D4/S1/S2)	4	7.4
Prospek kerja/penempatan	2	3.7
Lokasi/akses	1	1.9
Sistem pendidikan/ketaraan & sarpras	1	1.9
Keputusan keluarga	1	1.9
Lainnya	11	20.4

Keraguan paling dominan adalah **biaya/kemampuan finansial**, diikuti preferensi **kampus/instansi lain**, **kurangnya informasi**, serta pertimbangan **waktu/komitmen** (menyelesaikan D3/kerja terlebih dahulu).

Sejumlah responden menunggu kepastian **akreditasi/ketersediaan jenjang** dan menimbang isu **prospek kerja/penempatan**, **lokasi/sarpras**, serta keputusan keluarga.

- Biaya/ekonomi (30%): Kekhawatiran terbesar adalah tingginya biaya, terutama jalur non-Polbit. Ada persepsi bahwa return on investment belum jelas.
- Pilih kampus lain (13%): Sebagian responden membandingkan Poltekbang dengan PTN/STTD yang dianggap lebih terjangkau atau punya reputasi lebih kuat.
- Kurang informasi (11%): Banyak yang belum tahu mekanisme, akreditasi, dan prospek lulusan. Ini menunjukkan komunikasi publikasi program masih perlu ditingkatkan.

- Waktu/komitmen (9%): Ada yang ingin selesaikan D3 dulu atau bekerja sebelum lanjut. Ini berarti fleksibilitas jalur (misal kelas karyawan) bisa jadi solusi.
- Akreditasi/ketersediaan jenjang (7%): Keraguan muncul karena D4/S1 belum terlihat nyata di Poltekbang.

d) Resume Alasan Ketidakminatan pada Jenjang D4/S1/S2 yang ditawarkan

Faktor yang menyebabkan **ketidakberminatan**, disebabkan terutama terkait biaya pilihan perguruan tinggi lain dan biaya.

Kategori Alasan Utama	Jumlah	%
Tidak ingin melanjutkan di Poltekbang Surabaya	13	36.1
Biaya/ekonomi	9	25.0
Waktu/prioritas kerja (ingin kerja dulu)	8	22.2
Lainnya	6	16.7

Alasan utama adalah **tidak ingin melanjutkan di Poltekbang Surabaya**, disusul pertimbangan **biaya** serta **prioritas bekerja terlebih dahulu**. Sebagian lainnya memilih institusi/jalur lain atau alasan personal.

- Tidak ingin lanjut di Poltekbang (36%): Ada persepsi bahwa melanjutkan di kampus yang sama kurang memberi nilai tambah. Sebagian ingin eksplorasi kampus lain.
- Biaya (25%): Sama seperti kelompok ragu, biaya jadi penghalang utama.
- Prioritas kerja (22%): Banyak yang ingin langsung bekerja setelah D3.

## BAB V. KESIMPULAN

### 5.1. Kesimpulan

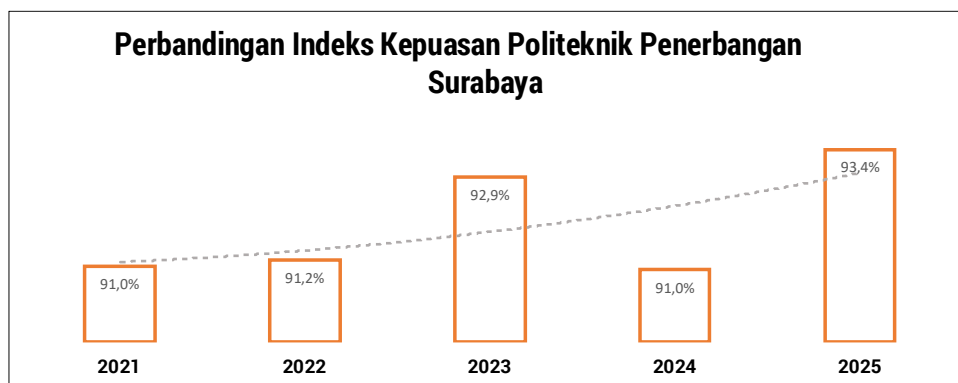
Tabel dibawah ini adalah rekapitulasi IKM dari masing masing jenis responden dan dikelompokkan berdasarkan unsur:

Tabel 53. Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Politeknik Penerbangan th 2025 berdasarkan Unsur Penilaian

UNSUR PENILAIAN	INDEKS KEPUASAN BERDASARKAN JENIS RESPONDEN										RATA-RATA
	CALON TARUNA/MAHASISWA	TARUNA/MAHASISWA	ORANG TUA	SISWA DIKLAT	PEGAWAI	PENGGUNA LULUSAN	MITRA KERJA	TENAGA KEPENDIDIKAN	DOSEN	ALUMNI	
PERSYARATAN	90,4%	91,7%	95,5%	-	81,3%	-	102,1%	-	-	-	90,4%
PROSEDUR	90,7%	93,4%	-	-	84,8%	-	92,9%	85,5%	87,8%	-	90,2%
WAKTU LAYANAN	100,4%	99,6%	-	99,3%	-	-	92,9%	-	89,8%	-	94,4%
BIAYA	95,7%	-	93,9%	-	-	-	102,1%	-	80,9%	-	94,4%
PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN	92,1%	93,8%	95,4%	96,3%	89,2%	-	102,1%	85,5%	87,1%	94,8%	93,6%
KOMPETENSI PELAKSANA	90,7%	94,1%	-	99,3%	82,3%	97,1%	-	-	90,1%	92,6%	93,3%
PERILAKU PELAKSANA	99,3%	94,8%	-	95,8%	-	95,1%	100,0%	93,1%	91,4%	-	95,9%
PENANSAHAN PENGADJIAN DAN SARANA	98,3%	87,0%	94,1%	98,6%	78,5%	-	100,0%	-	91,1%	-	92,5%
SARANA DAN PRASARANA	90,7%	89,8%	-	90,2%	83,3%	-	103,7%	82,2%	88,1%	-	90,9%
<b>INDEKS KEPUASAN MASYARAHAT POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA TAHUN 2024</b>											<b>93,4%</b>

Tabel 54. Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Politeknik Penerbangan th 2025 berdasarkan Jenis Responden

No	JENIS RESPONDEN	Jumlah Responden	Indeks Kepuasan			
			Satuan %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
1	Calon Taruna/Mahasiswa	104	98,17%	3,93	A	Sangat Baik
2	Taruna/Mahasiswa	387	92,04%	3,68	A	Sangat Baik
3	Orang Tua/Wali	204	95,74%	3,83	A	Sangat Baik
4	Siswa Diklat	38	95,24%	3,81	A	Sangat Baik
5	Pegawai	160	82,16%	3,29	B	Baik
6	Pengguna Lulusan	15	97,15%	3,89	A	Sangat Baik
7	Mitra Kerja	4	102,24%	4,09	A	Sangat Baik
8	Tenaga Kependidikan	100	84,35%	3,37	B	Baik
9	Dosen	67	88,06%	3,52	B	Baik
10	Alumni	56	93,68%	3,75	A	Sangat Baik
			<b>93,4%</b>	<b>3,74</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>



Gambar 22 Perbandingan Rata Rata Indeks Kepuasan antara tahun 2020 sampai dengan 2025

- 1) Indeks Kepuasan Masyarakat Politeknik Penerbangan Surabaya tahun 2025 adalah 93,4% atau kategori "A" atau "SANGAT BAIK", tahun 2025 ini mengalami peningkatan sebesar 2.4 % dari tahun 2024
- 2) Meskipun Poltekbang Surabaya berhasil mencapai peningkatan keseluruhan yang sangat baik dalam hal kepuasan, namun masalah-masalah internal pada responden Dosen, Tendik dan Pegawai masih belum teratasi dengan baik. Beberapa dimensi layanan seperti kesejahteraan dosen dan pegawai, serta manajemen dana penelitian, masih menjadi persoalan yang sama dengan tahun sebelumnya. Nilai GAP yang memburuk pada poin-poin ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan mendesak untuk fokus pada perbaikan sistematis di area-area tersebut
- 3) Terkait dengan rencana penambahan jejang Pendidikan, sebanyak 83.51% menyatakan Berminat, 9.84% menyatakan Ragu-ragu dan 6.65% menyatakan tidak berminat

## 5.2. Rekomendasi

- 1) Disarankan hasil analisis GAP digunakan sebagai dasar membuat prioritas peningkatan mutu pelayanan di Politeknik Penerbangan Surabaya
- 2) Ada 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

- 3) Disarankan untuk memberikan **prioritas perbaikan lebih tinggi** terhadap hasil Analisa GAP pada responden yang bersifat lebih statis (antara lain: **Dosen, Pegawai/Karyawan dan Tenaga Pendidikan**) karena terjadi kejenuhan sebagai responden dan menjadi apatis saat dilakukan Survei lagi pada periode selanjutnya
- 4) Hasil SKM ini dapat dijadikan sebagai dasar menyusun Program Improvement di Lingkungan Politeknik Penerbangan Surabaya.