



**POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA**

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

# **SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT** **POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA** **TAHUN 2023**



**GIOK SOLUTION**

## Kata Pengantar

Puji syukur kepada Allah SWT atas dapat diselesaikannya Laporan Akhir Survey Kepuasan Masyarakat di Politeknik Penerbangan Surabaya tahun 2023.

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

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

Surabaya, Agustus 2023

Giok Solution



Direktur

## Daftar Isi

|                                                                                                                                             |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                                                                                                                 | <b>I</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                                                                                                      | <b>II</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                                                                                                                  | <b>IV</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                                                                                                   | <b>V</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                                                                                                | <b>VII</b> |
| <b>BAB I .....</b>                                                                                                                          | <b>1</b>   |
| <b>PENDAHULUAN .....</b>                                                                                                                    | <b>1</b>   |
| 1.1. Latar Belakang .....                                                                                                                   | 1          |
| 1.2. Tujuan .....                                                                                                                           | 2          |
| 1.3. Sasaran .....                                                                                                                          | 3          |
| 1.4. Manfaat .....                                                                                                                          | 3          |
| 1.5. Ruang Lingkup .....                                                                                                                    | 3          |
| <b>BAB II .....</b>                                                                                                                         | <b>4</b>   |
| <b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                                                                                                                | <b>4</b>   |
| 2.1 Definisi Kualitas dan Kepuasan Pelanggan.....                                                                                           | 4          |
| 2.2 Dimensi Kepuasan dalam Pelayanan/Jasa .....                                                                                             | 4          |
| 2.3 Pedoman Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat menurut Peraturan Menteri<br>Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi ..... | 5          |
| 2.3.1 Ruang Lingkup SKM.....                                                                                                                | 6          |
| 2.3.2 Pelaksanaan SKM.....                                                                                                                  | 7          |
| 2.3.3 Teknik Survey .....                                                                                                                   | 7          |
| 2.3.4 Teknik Sampling.....                                                                                                                  | 8          |
| 2.3.5 Uji Validitas dan Uji Reabilitas Kuisioner .....                                                                                      | 9          |
| 2.3.6 Pengolahan Data Statistik dan Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat.....                                                             | 13         |
| 2.4 Perhitungan Indeks Loyalitas Kustomer dengan <i>Net Promoter Score</i> (NPS) .....                                                      | 17         |
| <b>BAB III .....</b>                                                                                                                        | <b>19</b>  |
| <b>METODE PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>                                                                                  | <b>19</b>  |
| 3.1. Review terhadap instrumen survey yang sudah ada .....                                                                                  | 19         |
| 3.2. Pelaksanaan Survey dan Pengumpulan data .....                                                                                          | 20         |
| 3.3. Perhitungan dan Analisa data survey .....                                                                                              | 20         |
| 3.4. Pelaporan Hasil Survey.....                                                                                                            | 21         |
| 3.5. Pelaporan Rekomendasi Tindak Lanjut.....                                                                                               | 21         |
| <b>BAB IV .....</b>                                                                                                                         | <b>23</b>  |

|                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT.....</b>                    | <b>23</b> |
| <b>4.1. Hasil Review Instrumen Survey .....</b>                 | <b>23</b> |
| <b>4.2. Hasil Pelaksanaan Survey dan Pengumpulan Data .....</b> | <b>23</b> |
| <b>4.3. Hasil Perhitungan dan Analisa data survey .....</b>     | <b>24</b> |
| 4.4.1. Responden Calon Taruna .....                             | 24        |
| 4.4.2. Responden Taruna .....                                   | 28        |
| 4.4.3. Responden Siswa Diklat.....                              | 36        |
| 4.4.4. Responden Pegawai .....                                  | 42        |
| 4.4.5. Responden Orang Tua/Wali .....                           | 46        |
| 4.4.6. Responden Pengguna Lulusan .....                         | 50        |
| 4.4.7. Responden Mitra Kerja .....                              | 55        |
| 4.4.8. Responden Tenaga Kependidikan .....                      | 59        |
| 4.4.9. Responden Dosen.....                                     | 63        |
| <b>BAB V .....</b>                                              | <b>72</b> |
| <b>KESIMPULAN .....</b>                                         | <b>72</b> |
| <b>5.1. Kesimpulan .....</b>                                    | <b>72</b> |
| <b>5.2. Rekomendasi .....</b>                                   | <b>73</b> |

## Daftar Gambar

|                                                                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1 Dimensi Kepuasan di Bidang Jasa.....                                                                    | 5  |
| Gambar 2 Teknik Sampling.....                                                                                    | 8  |
| Gambar 2.b Rumus Alpha Cronbach.....                                                                             | 12 |
| Gambar 3 Perbandingan Hasil Survey Indeks Kepuasan Calon Taruna th 2020-2023 .....                               | 27 |
| Gambar 4 Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Calon Taruna th 2020-2023 .....                                    | 27 |
| Gambar 5 Grafik Perbandingan GAP antar unsur Penilaian Responden Taruna.....                                     | 29 |
| Gambar 6 Perbandingan Indeks Kepuasan Taruna Tahun 2020 - 2023 .....                                             | 33 |
| Gambar 7 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Responden Taruna Tahun 2020-2023.....                 | 33 |
| Gambar 8 Perbandingan Indeks Kepuasan Taruna Tahun 2020-2023 .....                                               | 40 |
| Gambar 9 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Siswa Diklat Tahun 2020-2023 .....                    | 40 |
| Gambar 10 Perbandingan Indeks Kepuasan Karyawan tahun 2020–2023 .....                                            | 45 |
| Gambar 11 Perbandingan Tingkat Kepuasan Karyawan Tahun 2020-2023 .....                                           | 45 |
| Gambar 12 Perbandingan Indeks Kepuasan Orang Tua Taruna tahun 2020- 2023 .....                                   | 49 |
| Gambar 13 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Orang Tua/Wali Taruna tahun 2020-2023 .....          | 49 |
| Gambar 14 Perbandingan Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan th 2020-2023 .....                                       | 53 |
| Gambar 15 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Pengguna Lulusan Tahun 2020-2023.....                | 53 |
| Gambar 16 Perbandingan Hasil Survey Kepuasan Mitra Kerja Tahun 2020 -2023 .....                                  | 57 |
| Gambar 17 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Mitra Kerja th 2020-2023 .....                       | 58 |
| Gambar 18 Perbandingan Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan antara tahun 2021 dan 2023 ..                         | 62 |
| Gambar 19 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Tenaga Kependidikan antara tahun 2021 dan 2023 ..... | 62 |
| Gambar 20 Perbandingan Indeks Kepuasan Dosen antara tahun 2021 dan 2023 .....                                    | 69 |
| Gambar 21 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Dosen antara tahun 2021 dan 2023 .....               | 69 |

## Daftar Tabel

|                                                                                         |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1 Skala Linkert Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan .....                        | 15 |
| Tabel 2 Konversi Nilai SKM .....                                                        | 16 |
| Tabel 3 Jumlah Calon Responden Suvey .....                                              | 19 |
| Tabel 4 Jumlah Responden yang didapat pada saat survey .....                            | 23 |
| Tabel 5 Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan dan GAP Responden Calon Taruna.....           | 24 |
| Tabel 6 Prosentase Responden Calon Taruna Dalam Memilih Presepsi Tingkat Kepuasan ..... | 26 |
| Tabel 7 Indeks Kepuasan Calon Taruna dalam bentuk konversi .....                        | 26 |
| Tabel 8 Perhitungan Indeks Kepuasan dan GAP Responden Taruna .....                      | 28 |
| Tabel 9 Indeks Kepuasan Taruna dikelompokkan dalam 9 Unsur .....                        | 31 |
| Tabel 10 Prosentase Responden Taruna Dalam Memilih Presepsi Tingkat Kepuasan .....      | 32 |
| Tabel 11 Indeks Kepuasan Taruna dalam bentuk konversi .....                             | 33 |
| Tabel 12 Tingkat Loyalitas Responden Taruna Tahun 2022 .....                            | 34 |
| Tabel 13 Tingkat Loyalitas Responden Taruna tahun 2023 .....                            | 34 |
| Tabel 14 Perhitungan Indeks Kepuasan dan GAP Responden Siswa Diklat .....               | 36 |
| Tabel 15 Indeks Kepuasan Siswa Diklat dikelompokkan dalam 9 unsur.....                  | 38 |
| Tabel 16 Prosentase Responden Siswa Diklat menurut Tingkat Kepuasannya .....            | 39 |
| Tabel 17 Indeks Kepuasan Siswa Diklat dalam berbagai konversi .....                     | 40 |
| Tabel 18 Tingkat Loyalitas Siswa Diklat Tahun 2022 .....                                | 41 |
| Tabel 19 Tingkat Loyalitas Siswa Diklat Tahun 2023 .....                                | 41 |
| Tabel 20 Perhitungan Indeks Kepuasan dan GAP Responden Pegawai.....                     | 42 |
| Tabel 21 Indeks Kepuasan Pegawai disusun dalam 9 unsur .....                            | 43 |
| Tabel 22 Prosentase Responden Pegawai menurut tingkat kepuasan .....                    | 44 |
| Tabel 23 Indeks Kepuasan Pegawai dalam beberapa konversi.....                           | 44 |
| Tabel 24 Indeks Kepuasan Orang Tua Taruna .....                                         | 46 |
| Tabel 25 Indeks Kepuasan Orang Tua Taruna disusun dalam 9 Unsur .....                   | 47 |
| Tabel 26 Prosentase Jumlah Responden berdasarkan tingkat kepuasan.....                  | 48 |

|                                                                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 27 Indeks Kepuasan Orang Tua Taruna dalam berbagai Konversi .....                                          | 48 |
| Tabel 28 Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan Politeknik Penerbangan Surabaya .....                                  | 50 |
| Tabel 29 Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan disusun dalam 9 unsur .....                                            | 51 |
| Tabel 30 Prosentase Responden Pengguna Lulusan Politeknik Penerbangan berdasarkan tingkat kepuasan .....         | 51 |
| Tabel 31 Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan berdasarkan Nama Mitra Kerja dalam berbagai konversi Nilai.....        | 52 |
| Tabel 32 Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan berdasarkan Prodi Asal Lulusan dalam berbagai konversi Nilai.....      | 53 |
| Tabel 33 Indeks Kepuasan Mitra Kerja .....                                                                       | 55 |
| Tabel 34 Indeks Kepuasan Mitra Kerja disusun dalam 9 Unsur .....                                                 | 56 |
| Tabel 35 Prosentase Responden Mitra Kerja menurut Tingkat Kepuasannya .....                                      | 56 |
| Tabel 36 Indeks Kepuasan Mitra Kerja dalam berbagai konversi .....                                               | 57 |
| Tabel 37 Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan.....                                                                | 59 |
| Tabel 38 Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan disusun dalam 9 unsur .....                                         | 60 |
| Tabel 39 Prosentasi Jumlah Responden Tenaga Kependidikan menurut tingkat Kepuasannya .....                       | 61 |
| Tabel 40 Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan dalam berbagai konversi.....                                        | 61 |
| Tabel 41 Indeks Kepuasan Dosen dan Instruktur terhadap Politeknik Penerbangan .....                              | 63 |
| Tabel 42 Indeks Kepuasan Dosen dalam terhadap Lembaga P3M.....                                                   | 64 |
| Tabel 43 Indeks Kepuasan Dosen disusun dalam 9 unsur .....                                                       | 66 |
| Tabel 44 Prosentase Responden Dosen terhadap Tingkat Kepuasannya .....                                           | 67 |
| Tabel 45 Konversi Indeks Kepuasan Dosen menurut Kriteria Dosen .....                                             | 68 |
| Tabel 46 Konversi Indeks Kepuasan Dosen berdasarkan program Studi .....                                          | 68 |
| Tabel 47 Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Politeknik Penerbangan th 2023 berdasarkan Unsur Penilaian..... | 72 |
| Tabel 48 Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Politeknik Penerbangan th 2023 berdasarkan Jenis Responden..... | 72 |

## DAFTAR LAMPIRAN

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

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

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

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

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

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

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran bahwa paradigma pelayanan publik telah berubah adalah adanya keberanian institusi pemerintah untuk melakukan

evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan riset atau penelitian tentang kinerja layanan publik di lingkungannya. Riset tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada umumnya masih jarang dilakukan oleh pemerintah daerah, sehingga takaran untuk mengetahui sejauh mana efektivitas berbagai pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna juga belum diketahui.

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

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

## **1.2. Tujuan**

Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap :

- 1) Pelayanan pendidikan yang telah diberikan kepada taruna dan siswa diklat dan secara tidak langsung kepada orang tua taruna
- 2) Pelayanan dalam hal kerja sama dengan mitra kerja.
- 3) Hasil pelayanan pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya kepada instansi atau personal yang menggunakan lulusan Politeknik Penerbangan Surabaya
- 4) Kepuasan pegawai di lingkungan Politeknik Penerbangan Surabaya
- 5) Kepuasan layanan seleksi calon taruna kepada calon taruna yang melaksanakan test di

Politeknik Penerbangan Surabaya

- 6) Kepuasan dosen, Instruktur dan tenaga kependidikan di lingkungan Politeknik Penerbangan Surabaya

### **1.3. Sasaran**

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

### **1.4. Manfaat**

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

### **1.5. Ruang Lingkup**

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

- 1) Mereview Instrument yang ada
- 2) Pelaksanaan Survey dan pengumpulan data
- 3) Perhitungan dan analisa data survey.
- 4) Laporan survey indeks kepuasan masyarakat.
- 5) Laporan Rekomendasi Tindak lanjut

## BAB II

# TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Definisi Kualitas dan Kepuasan Pelanggan

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

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

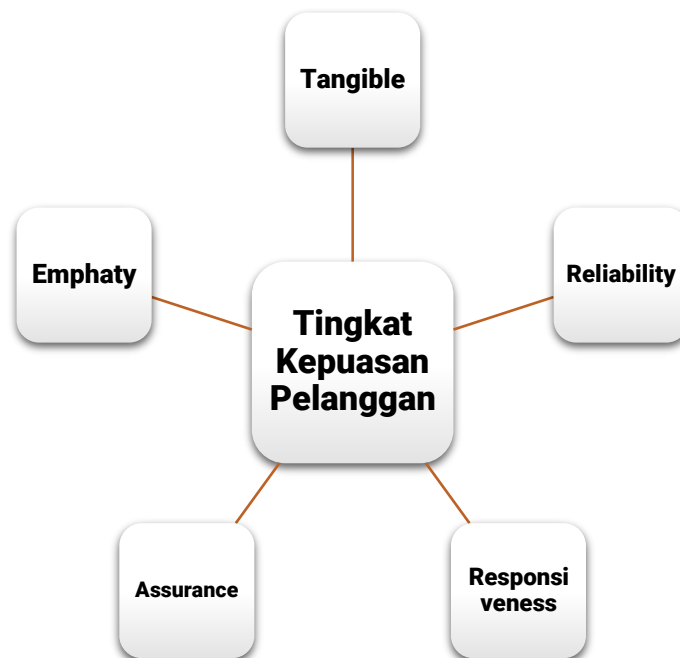
### 2.2 Dimensi Kepuasan dalam Pelayanan/Jasa

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

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

yang jelas.

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



Gambar 1 Dimensi Kepuasan di Bidang Jasa

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

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

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

### **2.3.1 Ruang Lingkup SKM**

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

- 1) Persyaratan

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

- 2) Prosedur

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

- 3) Waktu pelayanan

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

- 4) Biaya/Tarif

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

- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

- 6) Kompetensi Pelaksana

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

- 7) Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

- 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9) Sarana dan Prasarana

Segala sesuatu yang dapat dipakai untuk mencapai maksud dan tujuan

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

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

### 2.3.2 Pelaksanaan SKM

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

- 1) Menyusun instrumen survei;
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- 3) Menentukan responden;
- 4) Melaksanakan survei;
- 5) Mengolah hasil survei;
- 6) Menyajikan dan melaporkan hasil.

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

### 2.3.3 Teknik Survey

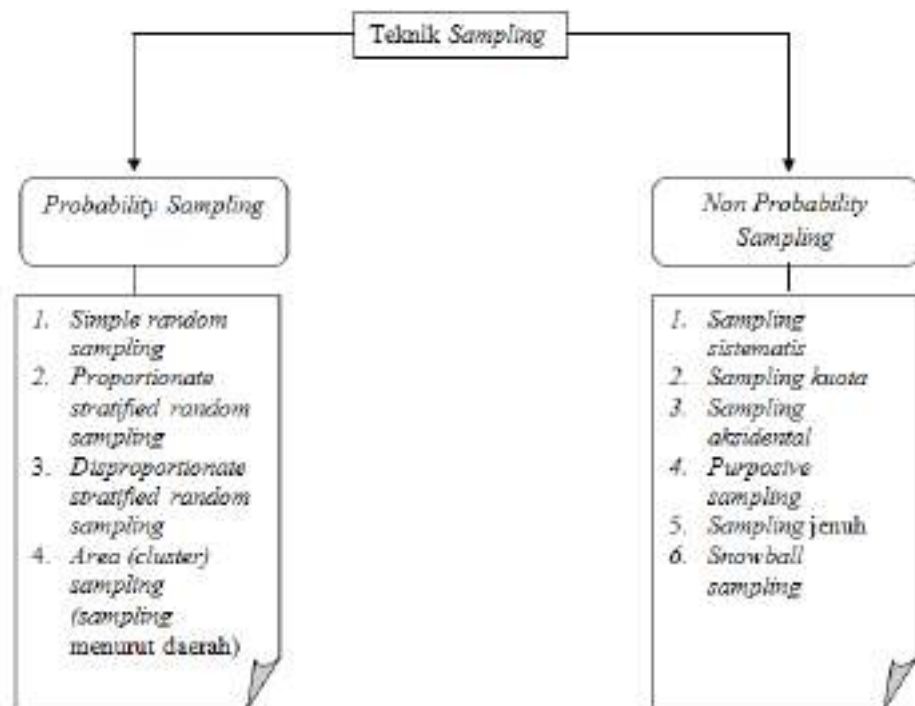
Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

- 1) Kuesioner dengan wawancara tatap muka;

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

#### 2.3.4 Teknik Sampling

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



Gambar 2 Teknik Sampling

Dari gambar di atas terlihat bahwa teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu *Probability Sampling* dan *Nonprobability Sampling*. *Probability Sampling* meliputi: *simple random sampling*, *Proportionate Stratified Random*

*Sampling, Disproportionate Stratified Random Sampling, dan area (cluster) sampling (sampling menurut daerah). Nonprobability Sampling meliputi: sampling sistematis, sampling kuota, sampling aksidental, purposive sampling, sampling jenuh, dan snowball sampling.*

### **2.3.5 Uji Validitas dan Uji Reabilitas Kuisisioner**

#### **2.3.5.1 Uji Validitas**

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

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

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

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

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

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

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

#### 2.3.5.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata *reliability*. Pengertian dari *reliability* (reliabilitas) adalah 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 mengungkapkan informasi yang sebenarnya di lapangan. Ghazali (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 ditunjukan oleh suatu angka yang disebut nilai koefisien reliabilitas. Reliabilitas yang tinggi ditunjukan 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 :

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

Gambar 3.b Rumus Alpha Cronbach

Keterangan :

$r_{11}$  = reliabilitas yang dicari

$n$  = Jumlah item pertanyaan yang di uji

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

$\sigma_t^2$  = varians total

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

Jika  $\alpha > 0.90$  maka reliabilitas sempurna. Jika  $\alpha$  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.

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

#### 2.3.6.1 Statistik Deskriptif

Statistika deskriptif adalah metode-metode yang berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian suatu gugus data sehingga memberikan informasi yang berguna.<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, dan besaran-besaran lain di majalah dan koran-koran. Dengan Statistika deskriptif, kumpulan data yang diperoleh akan tersaji dengan ringkas dan rapi serta dapat memberikan informasi inti dari kumpulan data yang ada. Informasi yang dapat diperoleh dari statistika deskriptif ini antara lain ukuran pemusatan data, ukuran penyebaran data, serta kecenderungan suatu gugus data.

#### 2.3.6.2 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

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

##### a) Analisis inferensia melalui uji t

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

---

<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

sampel/kelompok berbeda secara nyata (*significant*) dari nilai tengah data sampel/sub-sampel/kelompok lain dalam variabel yang sama

b) Pengukuran dengan Indeks

Indeks kepuasan pelanggan adalah sebuah angka yang menyatakan seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan akan jasa atau produk tertentu. Indeks kepuasan pelanggan yang biasa digunakan adalah metode *CSI* (*Customer Satisfaction Index*), metode *Fishbein*, dan metode *Fishbein Extended*

c) Pengukuran dengan Grafik

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

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

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

1. Mengukur tingkat kepentingan (Harapan) pelanggan dan tingkat kepuasan (Persepsi) pelanggan terhadap setiap atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan menggunakan skala. Skala yang biasa dipergunakan adalah skala *Likert*.
2. Melakukan perhitungan rata-rata skor kepentingan (harapan) dan rata-rata skor kepuasan (persepsi) masing-masing atribut.

3. *Importance Weighting factor* diperoleh dari skor masing-masing atribut dibagi total kepentingan seluruh atribut.
4. *Weighted Score* diperoleh dari perkalian *importance weighting factor* dengan skor kepuasan masing-masing atribut.
5. *Weighted Average* diperoleh dari penjumlahan *Weighted Score* seluruh atribut.
6. *Customer Satisfaction Index (CSI)* diperoleh dari pembagian *Weighted Average* dengan skala maksimum yang dipergunakan, dalam hal ini skala 4.

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

Tabel 1 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 .

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

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

Tabel 2 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 skor 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 SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

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

### 3.1. Review terhadap instrumen survey yang sudah ada

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

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

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

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

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

- b. Perhitungan jumlah responden

Jumlah responden yang diharapkan dari survei ini adalah sebagai berikut:

*Tabel 3 Jumlah Calon Responden Suvey*

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

### 3.2. Pelaksanaan Survey dan Pengumpulan data

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

### 3.3. Perhitungan dan Analisa data survey

#### a) Analisa data diskriptif

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

#### b) Perhitungan indeks Kepuasan

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

Berdasarkan hal tersebut maka perhitungan indeks kepuasan menggunakan rumus :

#### Perhitungan Indeks

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

#### c) Perhitungan Loyalitas Kustomer dengan NPS

Perhitungan Loyalitas dengan metode NPS maka menghitung jumlah responden yang:

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

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

### 3.4. Pelaporan Hasil Survey.

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

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

### 3.5. Pelaporan Rekomendasi Tindak Lanjut.

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

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

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

## BAB IV

### HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

#### 4.1. Hasil Review Instrumen Survey

Hasil dari review kuisioner didalam survey ini dapat dilihat di lampiran

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

- a) Kuisioner untuk Responden Calon Taruna No F-SPM-05-01 Revisi 4 dengan tautan <https://forms.gle/JvAuAsAYEwEoofRH6>
- b) Kuisioner untuk Responden Taruna No F-SPM-05-02 Revisi 7 dengan tautan <https://forms.gle/CY3LYrLk56Kss7oX8>
- c) Kuisioner untuk Responden Siswa Diklat No F-SPM-05-03 Revisi 3
- d) Kuisioner untuk Responden Pegawai No F-SPM-05-04 Revisi 3
- e) Kuisioner untuk Responden Orang Tua/Wali No F-SPM-05-05 Revisi 4 dengan tautan <https://forms.gle/71UK3L41YgjjqP8JA>
- f) Kuisioner untuk Responden Pengguna Lulusan No F-SPM-05-06 Revisi 6 dengan tautan <https://forms.gle/XRw4x3njh9H2uHJm9>
- g) Kuisioner untuk Responden Mitra Kerja No F-SPM-05-07 Revisi 3 dengan tautan <https://forms.gle/7qwqDJRTuX5WtCNx5>
- h) Kuisioner untuk Responden Tenaga Kependidikan No F-SPM-05-08 Revisi 0
- i) Kuisioner untuk Responden Dosen No F-SPM-05-09 Revisi 0 dengan tautan <https://forms.gle/XGjwEiKdpcF5rUm27>

#### 4.2. Hasil Pelaksanaan Survey dan Pengumpulan Data

*Tabel 4. Jumlah Responden yang didapat pada saat survey*

| No                                        | Uraian                                  | Jenis Responden |             |                |              |         |                  |              |         |         |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------|-------------|----------------|--------------|---------|------------------|--------------|---------|---------|
|                                           |                                         | Taruna          | Mitra Kerja | Orang Tua/Wali | Siswa Diklat | Pegawai | Pengguna Lulusan | Calon Taruna | Tendik  | Dosen   |
| 1                                         | Data Calon Responden                    | 662             | 50          | 662            | 145          | 210     | 259              | 362          | 124     | 154     |
| 2                                         | Data Calon Responden Tidak Valid        | 22              | 2           | 58             | 0            | 0       | 15               | 0            | 0       | 0       |
| 3                                         | Calon Responden yang dihubungi/valid    | 640             | 48          | 604            | 145          | 288     | 259              | 360          | 124     | 154     |
| 3                                         | Jumlah Responden yang mengisi kuisioner | 534             | 10          | 172            | 62           | 288     | 83               | 360          | 94      | 88      |
| Prosentase terhadap Calon Responden Valid |                                         | 83%             | 21%         | 28%            | 43%          | 100%    | 32%              | 100%         | 76%     | 57%     |
| Confident Interval                        |                                         | 95%             | 95%         | 95%            | 95%          | 95%     | 95%              | 95%          | 95%     | 95%     |
| Margin of Error                           |                                         | 2%              | 10%         | 9%             | 2%           | 0,5%    | 8%               | 1%           | 7%      | 8%      |
| Metode Survey                             |                                         | online          | online      | online         | online       |         | online           |              |         | online  |
|                                           |                                         | offline         |             |                | offline      | offline | offline          | offline      | offline | offline |

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

1. Nomor telepon atau nomor *whatsapp* tidak valid (no tidak aktif/nomor tidak valid)
2. Data tertulis ganda
3. Calon Responden tidak mengisi kuisioner

### 4.3. Hasil Perhitungan dan Analisa data survey

#### 4.4.1. Responden Calon Taruna

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

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

Tabel 5. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan dan GAP Responden Calon Taruna

| 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>89.91%</b>        | <b>93.39%</b>       | <b>96.27%</b>   | <b>-3.48%</b> |
| 1        | Kemudahan akses informasi tentang Politeknik Penerbangan Surabaya | 3.60                       | 3.74                      | 90.09%               | 93.42%              | 96.43%          | -3.33%        |
| 2        | Kejelasan informasi persyaratan pendaftaran                       | 3.67                       | 3.76                      | 91.67%               | 94.12%              | 97.39%          | -2.46%        |
| 3        | Kejelasan spesifikasi program studi                               | 3.52                       | 3.71                      | 87.98%               | 92.63%              | 94.98%          | -4.65%        |
| <b>B</b> | <b>PROSEDUR</b>                                                   |                            |                           | <b>92.81%</b>        | <b>94.30%</b>       | <b>98.42%</b>   | <b>-1.49%</b> |
| 1        | Kejelasan alur proses seleksi penerimaan calon Taruna             | 3.71                       | 3.77                      | 92.81%               | 94.30%              | 98.42%          | -1.49%        |
| <b>C</b> | <b>WAKTU</b>                                                      |                            |                           | <b>94.52%</b>        | <b>94.43%</b>       | <b>100.09%</b>  | <b>0.09%</b>  |
| 1        | Kejelasan jadwal pelaksanaan seleksi                              | 3.77                       | 3.79                      | 94.30%               | 94.74%              | 99.54%          | -0.44%        |
| 2        | Kesesuaian jadwal pelaksanaan seleksi                             | 3.79                       | 3.76                      | 94.74%               | 94.12%              | 100.65%         | 0.61%         |
| <b>D</b> | <b>BIAYA</b>                                                      |                            |                           | <b>87.11%</b>        | <b>91.36%</b>       | <b>95.34%</b>   | <b>-4.25%</b> |
| 1        | Kejelasan pembiayaan seleksi                                      | 3.53                       | 3.68                      | 88.16%               | 92.02%              | 95.81%          | -3.86%        |
| 2        | Kewajaran biaya seleksi                                           | 3.44                       | 3.63                      | 86.05%               | 90.70%              | 94.87%          | -4.65%        |
| <b>E</b> | <b>PRODUK</b>                                                     |                            |                           | <b>90.44%</b>        | <b>94.30%</b>       | <b>95.91%</b>   | <b>-3.86%</b> |
| 1        | Transparansi hasil seleksi                                        | 3.62                       | 3.77                      | 90.44%               | 94.30%              | 95.91%          | -3.86%        |
| <b>F</b> | <b>KOMPETENSI PELAKSANA</b>                                       |                            |                           | <b>92.63%</b>        | <b>95.00%</b>       | <b>97.51%</b>   | <b>-2.37%</b> |
| 1        | Kompetensi petugas/pelaksana dalam proses seleksi                 | 3.71                       | 3.80                      | 92.63%               | 95.00%              | 97.51%          | -2.37%        |
| <b>G</b> | <b>PERILAKU PELAKSANA</b>                                         |                            |                           | <b>91.89%</b>        | <b>94.34%</b>       | <b>97.40%</b>   | <b>-2.46%</b> |
| 1        | Sikap dan perilaku pelaksana/petugas                              | 3.67                       | 3.77                      | 91.75%               | 94.21%              | 97.39%          | -2.46%        |
| 2        | Perlakuan adil dari pelaksana/petugas                             | 3.68                       | 3.78                      | 92.02%               | 94.47%              | 97.40%          | -2.46%        |
| <b>H</b> | <b>PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN</b>                             |                            |                           | <b>90.44%</b>        | <b>93.38%</b>       | <b>96.85%</b>   | <b>-3.08%</b> |
| 1        | Ketersediaan tempat untuk memberikan saran/keluhan                | 3.60                       | 3.72                      | 90.09%               | 92.89%              | 96.98%          | -2.81%        |
| 2        | Kecepatan tanggapan atas saran/keluhan                            | 3.63                       | 3.75                      | 90.79%               | 93.86%              | 96.73%          | -3.07%        |
| <b>I</b> | <b>SARANA DAN PRASARANA</b>                                       |                            |                           | <b>90.84%</b>        | <b>94.16%</b>       | <b>96.46%</b>   | <b>-3.32%</b> |
| 1        | Kemudahan, keleluasaan dan keamanan PARKIR kendaraan              | 3.51                       | 3.72                      | 87.72%               | 93.07%              | 94.25%          | -5.35%        |
| 2        | Kondisi fasilitas. Sarana dan prasarana                           | 3.72                       | 3.76                      | 93.07%               | 93.95%              | 99.07%          | -0.88%        |
| 3        | Kebersihan lingkungan                                             | 3.75                       | 3.82                      | 93.86%               | 95.53%              | 98.26%          | -1.67%        |
| 4        | Ketersediaan dan kebersihan toilet pengunjung                     | 3.48                       | 3.75                      | 87.02%               | 93.68%              | 92.88%          | -6.67%        |
| 5        | Kemudahan akses menuju ke Politeknik Penerbangan Surabaya         | 3.70                       | 3.78                      | 92.54%               | 94.56%              | 97.87%          | -2.02%        |
|          | <b>Rata-rata</b>                                                  | <b>3.64</b>                | <b>3.75</b>               | <b>91.18%</b>        | <b>93.85%</b>       | <b>97.14%</b>   | <b>-2.69%</b> |

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

- a) Rata-rata tingkat kepuasan adalah 91,18%
- b) Rata-rata tingkat harapan adalah 93,85%
- c) Rata-rata Indeks kepuasan adalah 97,14%
- d) Peluang perbaikan pada unsur penilaian
  - a. Sarana dan prasarana : fasilitas parkir dan toilet
  - b. Kewajaran biaya seleksi
  - c. Kejelasan biaya Seleksi
  - d. Kejelasan spesifikasi program studi
  - e. Transparasi hasil seleksi
  - f. Kemudahan akses informasi tentang Politeknik Penerbangan Surabaya
- b) Prosentase Responden berdasarkan tingkat kepuasan**

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

Tabel 6. Prosentase Responden Calon Taruna Dalam Memilih Presepsi Tingkat Kepuasan

| NO       | UNSUR PENILAIAN                                                   | Prosentase Responden (Kepuasan) |             |            |             | Total       |
|----------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------|------------|-------------|-------------|
|          |                                                                   | Tidak Puas                      | Kurang Puas | Puas       | Sangat Puas |             |
| <b>A</b> | <b>PERSYARATAN</b>                                                | 0%                              | 2%          | 37%        | 62%         | 100%        |
| 1        | Kemudahan akses informasi tentang Politeknik Penerbangan Surabaya | 0%                              | 2%          | 36%        | 62%         |             |
| 2        | Kejelasan informasi persyaratan pendaftaran                       | 0%                              | 1%          | 32%        | 67%         |             |
| 3        | Kejelasan spesifikasi program studi                               | 0%                              | 3%          | 42%        | 55%         |             |
| <b>B</b> | <b>PROSEDUR</b>                                                   | 0%                              | 1%          | 27%        | 72%         | 100%        |
| 1        | Kejelasan alur proses seleksi penerimaan calon Taruna             | 0%                              | 1%          | 27%        | 72%         |             |
| <b>C</b> | <b>WAKTU</b>                                                      | 0%                              | 0%          | 21%        | 78%         | 100%        |
| 1        | Kejelasan jadwal pelaksanaan seleksi                              | 0%                              | 0%          | 22%        | 78%         |             |
| 2        | Kesesuaian jadwal pelaksanaan seleksi                             | 0%                              | 0%          | 20%        | 79%         |             |
| <b>D</b> | <b>BIAYA</b>                                                      | 0%                              | 4%          | 42%        | 54%         | 100%        |
| 1        | Kejelasan pembiayaan seleksi                                      | 0%                              | 4%          | 38%        | 58%         |             |
| 2        | Kewajaran biaya seleksi                                           | 0%                              | 5%          | 46%        | 49%         |             |
| <b>E</b> | <b>PRODUK</b>                                                     | 1%                              | 4%          | 29%        | 67%         | 100%        |
| 1        | Transparansi hasil seleksi                                        | 1%                              | 4%          | 29%        | 67%         |             |
| <b>F</b> | <b>KOMPETENSI PELAKSANA</b>                                       | 0%                              | 1%          | 27%        | 72%         | 100%        |
| 1        | Kompetensi petugas/pelaksana dalam proses seleksi                 | 0%                              | 1%          | 27%        | 72%         |             |
| <b>G</b> | <b>PERILAKU PELAKSANA</b>                                         | 0%                              | 2%          | 28%        | 70%         | 100%        |
| 1        | Sikap dan perilaku pelaksana/petugas                              | 0%                              | 2%          | 28%        | 70%         |             |
| 2        | Perlakuan adil dari pelaksana/petugas                             | 0%                              | 2%          | 28%        | 70%         |             |
| <b>H</b> | <b>PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN</b>                             | 0%                              | 3%          | 32%        | 65%         | 100%        |
| 1        | Ketersediaan tempat untuk memberikan saran/keluhan                | 0%                              | 3%          | 33%        | 64%         |             |
| 2        | Kecepatan tanggapan atas saran/keluhan                            | 0%                              | 3%          | 31%        | 66%         |             |
| <b>I</b> | <b>SARANA DAN PRASARANA</b>                                       | 0%                              | 3%          | 29%        | 68%         | 100%        |
| 1        | Kemudahan, keleluasaan dan keamanan PARKIR kendaraan              | 1%                              | 5%          | 36%        | 58%         |             |
| 2        | Kondisi fasilitas Sarana dan prasarana                            | 0%                              | 1%          | 26%        | 73%         |             |
| 3        | Kebersihan lingkungan                                             | 0%                              | 1%          | 22%        | 77%         |             |
| 4        | Ketersediaan dan kebersihan toilet pengunjung                     | 1%                              | 7%          | 34%        | 58%         |             |
| 5        | Kemudahan akses menuju ke Politeknik Penerbangan Surabaya         | 0%                              | 2%          | 26%        | 72%         |             |
|          | <b>Rata-rata</b>                                                  | <b>0%</b>                       | <b>2%</b>   | <b>30%</b> | <b>67%</b>  | <b>100%</b> |

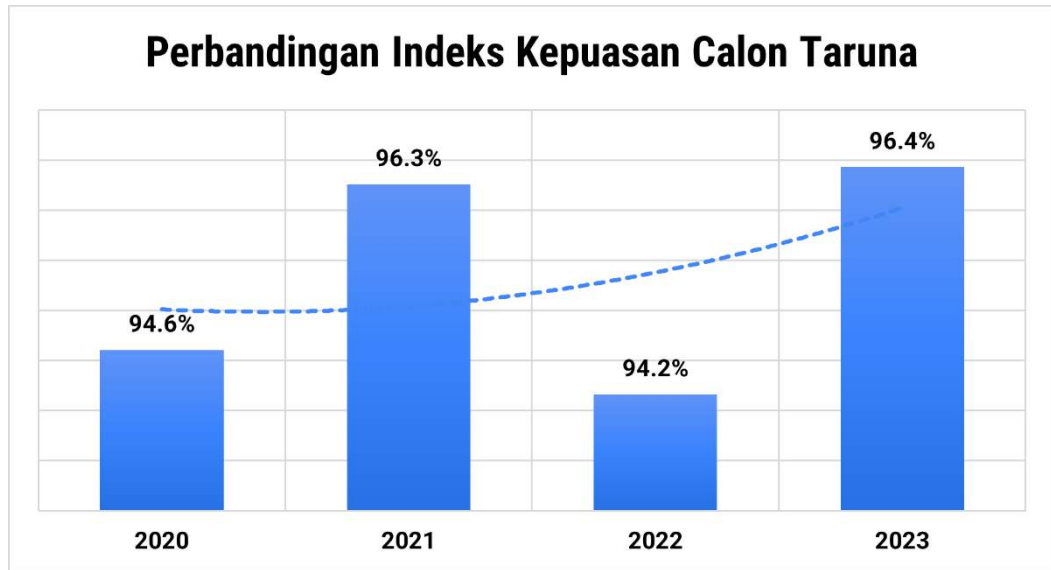
## c) Indeks Kepuasan dalam beberapa Konversi Nilai

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

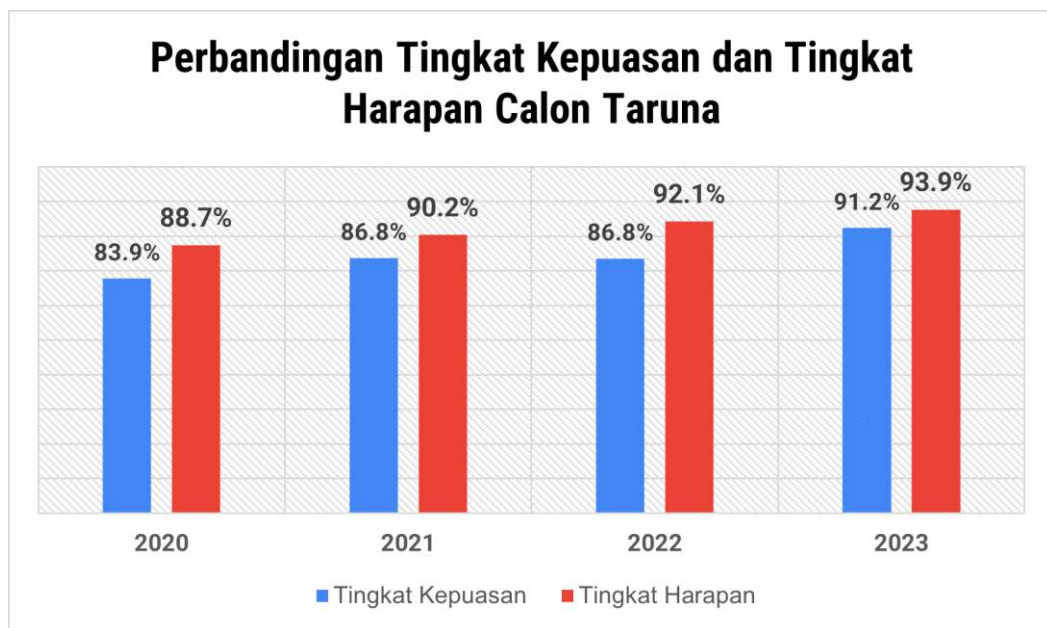
Tabel 7. Indeks Kepuasan Calon Taruna dalam bentuk konversi

| No | JENIS RESPONDEN                               | Jumlah Responden | Tingkat Kepuasan | Tingkat Harapan | Indeks Kepuasan |             |                |                    |
|----|-----------------------------------------------|------------------|------------------|-----------------|-----------------|-------------|----------------|--------------------|
|    |                                               |                  |                  |                 | Satuan %        | Skala 4     | Konversi Huruf | Kategori           |
| 1  | CALON TARUNA                                  | 285              | 3,54             | 3,75            | 97,14%          | 3,89        | A              | Sangat Baik        |
|    |                                               |                  |                  |                 |                 |             |                |                    |
|    | <b>Indeks Kepuasan Responden Calon Taruna</b> |                  |                  |                 | <b>97,14%</b>   | <b>3,89</b> | <b>A</b>       | <b>Sangat Baik</b> |

## d) Perbandingan hasil survey tahun 2020 -2023 adalah sebagai berikut :



Gambar 4 Perbandingan Hasil Survey Indeks Kepuasan Calon Taruna th 2020-2023



Gambar 5 Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Calon Taruna th 2020-2023

Dari Gambar 3 dan 4 di atas dapat dilihat bahwa Indeks Kepuasan responden Calon Taruna mengalami kenaikan pada tahun 2023 dibanding tahun-tahun sebelumnya dikarenakan ada peningkatan tingkat harapannya dari tahun sebelumnya.

#### e) Rangkuman Kritik dan Saran

Rangkuman dari kritik dan saran responden Calon Taruna adalah sebagai berikut:

1. Fasilitas dan layanan tes kesehatan perlu ditingkatkan

2. Fasilitas dan layanan informasi – helpdesk perlu ditingkatkan
3. Jumlah toilet dan kebersihan toilet perlu ditingkatkan

#### 4.4.2. Responden Taruna

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

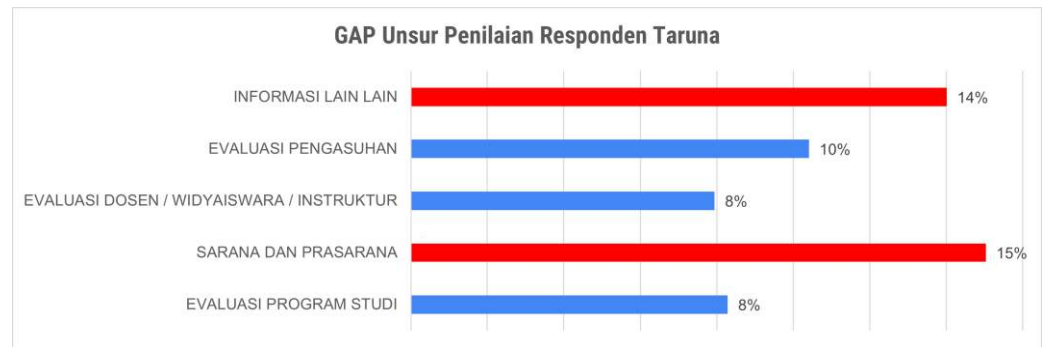
Berikut tabel dibawah ini adalah rekapitulasi hasil perhitungan tingkat kepuasan, tingkat harapan, indeks kepuasan dan GAP pada responden taruna.

Tabel 8. Perhitungan Indeks Kepuasan dan GAP Responden Taruna

| NO               | INSUR 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>3.34</b>                | <b>3.67</b>               | <b>83.53%</b>        | <b>91.81%</b>       | <b>90.99%</b>   | <b>-8.29%</b>  |
| 1                | Kegiatan Program studi menambah pengetahuan               | 3.32                       | 3.66                      | 82.91%               | 92.31%              | 86.82%          | -9.40%         |
| 2                | Kegiatan Program studi menambah keterampilan              | 3.33                       | 3.66                      | 83.33%               | 92.26%              | 86.32%          | -8.93%         |
| 3                | Kegiatan Program studi menambah softskill                 | 3.35                       | 3.75                      | 83.68%               | 93.16%              | 86.82%          | -4.49%         |
| 4                | Kegiatan Program studi meningkatkan daya guna             | 3.31                       | 3.63                      | 82.74%               | 90.60%              | 91.24%          | -7.54%         |
| 5                | Lebih siap sebagai tenaga profesional                     | 3.37                       | 3.70                      | 84.19%               | 92.60%              | 90.92%          | -8.41%         |
| 6                | Rasio jumlah peserta didik dan kapasitas kelas            | 3.37                       | 3.56                      | 84.32%               | 89.87%              | 93.82%          | -5.50%         |
| 7                | Standar kompetensi yang ditetapkan                        | 3.37                       | 3.66                      | 84.29%               | 91.54%              | 82.88%          | -7.25%         |
| <b>B</b>         | <b>SARANA DAN PRASARANA</b>                               | <b>3.09</b>                | <b>3.69</b>               | <b>77.31%</b>        | <b>92.36%</b>       | <b>83.71%</b>   | <b>-15.04%</b> |
| 1                | Fasilitas Kelas                                           | 3.11                       | 3.66                      | 77.76%               | 92.35%              | 84.28%          | -14.59%        |
| 2                | Ruang Praktek dan Alat Praktek                            | 3.19                       | 3.70                      | 78.82%               | 94.04%              | 84.88%          | -14.22%        |
| 3                | Kemudahan penggunaan ruang praktek dan alat praktek       | 3.25                       | 3.72                      | 81.33%               | 93.05%              | 87.41%          | -11.71%        |
| 4                | Pelayanan Makanan, kesehatan dan administrasi akademik    | 2.94                       | 3.66                      | 73.60%               | 92.35%              | 76.64%          | -18.76%        |
| 5                | Kondisi dan kelengkapan tempat olahraga                   | 3.12                       | 3.63                      | 78.00%               | 90.67%              | 86.03%          | -12.67%        |
| 6                | Kondisi tempat ibadah                                     | 3.45                       | 3.78                      | 86.14%               | 94.42%              | 91.23%          | -8.28%         |
| 7                | Kondisi dan kelengkapan fasilitas asrama                  | 2.88                       | 3.66                      | 72.00%               | 92.35%              | 77.96%          | -20.35%        |
| 8                | Kecepatan respon terhadap permintaan perbaikan            | 2.54                       | 3.70                      | 63.44%               | 92.59%              | 66.51%          | -29.15%        |
| 9                | Kondisi dan kelengkapan perpustakaan                      | 3.34                       | 3.66                      | 83.43%               | 91.89%              | 80.78%          | -8.46%         |
| 10               | Kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kamar           | 3.01                       | 3.63                      | 75.37%               | 90.85%              | 82.96%          | -15.48%        |
| 11               | Kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kamar mandi     | 2.88                       | 3.66                      | 72.09%               | 92.01%              | 76.35%          | -19.92%        |
| 12               | Ketersediaan buku atau alat perputakaan                   | 3.34                       | 3.66                      | 83.48%               | 91.54%              | 81.28%          | -8.05%         |
| 13               | Kebersihan lingkungan                                     | 3.14                       | 3.70                      | 78.62%               | 92.51%              | 84.98%          | -13.90%        |
| <b>C</b>         | <b>EVALUASI DOSEN / WIDYAIKWARA / INSTRUKTUR</b>          | <b>3.43</b>                | <b>3.74</b>               | <b>85.67%</b>        | <b>93.61%</b>       | <b>91.52%</b>   | <b>-7.94%</b>  |
| 1                | Pengasaan materi                                          | 3.53                       | 3.81                      | 88.25%               | 95.31%              | 92.58%          | -7.06%         |
| 2                | Kreatifitas                                               | 3.41                       | 3.75                      | 85.35%               | 93.81%              | 86.98%          | -8.46%         |
| 3                | Kemampuan berkomunikasi                                   | 3.43                       | 3.77                      | 85.81%               | 94.28%              | 81.02%          | -8.46%         |
| 4                | Kediplomasi                                               | 3.42                       | 3.74                      | 85.58%               | 93.62%              | 91.41%          | -8.04%         |
| 5                | Kesesuaian materi dengan kurikulum dan silabi             | 3.40                       | 3.72                      | 84.99%               | 93.01%              | 91.38%          | -8.02%         |
| 6                | Kesesuaian metode evaluasi                                | 3.32                       | 3.71                      | 83.10%               | 92.73%              | 89.61%          | -9.63%         |
| 7                | Pemberian motivasi                                        | 3.42                       | 3.74                      | 85.39%               | 93.48%              | 81.35%          | -8.09%         |
| 8                | Pencapaian tujuan pembelajaran                            | 3.40                       | 3.74                      | 85.09%               | 93.56%              | 90.91%          | -8.51%         |
| 9                | Sarana belajar yang kondusif                              | 3.41                       | 3.74                      | 85.13%               | 93.61%              | 86.94%          | -8.48%         |
| 10               | Performansi (penampilan/ kerapian)                        | 3.52                       | 3.71                      | 88.04%               | 92.70%              | 94.97%          | -4.66%         |
| <b>D</b>         | <b>EVALUASI PENGASUHAN</b>                                | <b>3.30</b>                | <b>3.72</b>               | <b>82.61%</b>        | <b>93.03%</b>       | <b>88.80%</b>   | <b>-10.42%</b> |
| 1                | Kehidupan asrama sebagai bentuk pelatihan                 | 3.37                       | 3.75                      | 84.21%               | 93.80%              | 86.78%          | -9.59%         |
| 2                | Kegiatan ekstrakurikuler menunjang peningkatan kemampuan  | 3.39                       | 3.73                      | 83.96%               | 93.23%              | 90.01%          | -9.27%         |
| 3                | Rasio jumlah peserta didik dengan jumlah pendamping       | 3.26                       | 3.66                      | 81.58%               | 91.96%              | 86.64%          | -10.40%        |
| 4                | Performansi pendamping                                    | 3.44                       | 3.71                      | 85.88%               | 92.72%              | 92.63%          | -6.83%         |
| 5                | Kemampuan berkomunikasi pendamping                        | 3.40                       | 3.74                      | 85.03%               | 93.61%              | 86.83%          | -8.58%         |
| 6                | Kejelasan tata tertib dan peraturan di asrama             | 3.17                       | 3.71                      | 78.19%               | 92.70%              | 85.37%          | -13.57%        |
| 7                | Konsistensi pelaksanaan peraturan dan tata tertib         | 3.14                       | 3.73                      | 78.43%               | 93.11%              | 84.24%          | -14.67%        |
| <b>E</b>         | <b>INFORMASI LAIN LAIN</b>                                | <b>3.16</b>                | <b>3.72</b>               | <b>78.94%</b>        | <b>92.97%</b>       | <b>84.88%</b>   | <b>-14.02%</b> |
| 1                | Image Taruna tentang Politeknik penerbangan               | 3.36                       | 3.77                      | 83.93%               | 94.35%              | 86.91%          | -10.42%        |
| 2                | Image orang yang dikenal taruna tentang politeknik penerb | 3.37                       | 3.74                      | 84.93%               | 93.61%              | 86.81%          | -9.28%         |
| 3                | Ketersediaan informasi dan media untuk penyampaian kelu   | 3.13                       | 3.71                      | 78.24%               | 92.75%              | 84.36%          | -14.51%        |
| 4                | tidak lanjut penanganan keluhan dan saran                 | 2.95                       | 3.66                      | 73.64%               | 92.11%              | 76.65%          | -18.47%        |
| 5                | ketepatan waktu pelayanan yang diberikan                  | 2.88                       | 3.68                      | 74.58%               | 92.01%              | 81.05%          | -17.43%        |
| <b>Rata Rata</b> |                                                           | <b>3.26</b>                | <b>3.71</b>               | <b>81.43%</b>        | <b>92.74%</b>       | <b>87.80%</b>   | <b>-11.31%</b> |

Berdasarkan hasil survey, menurut persepsi responden taruna sbb:

- 1) Rata-rata tingkat kepuasan adalah 81.43%
- 2) Rata-rata tingkat harapan adalah 92.74%
- 3) Rata-rata Indeks kepuasan adalah 87.80%
- 4) Peluang Perbaikan pada unsur :



Gambar 6 Grafik Perbandingan GAP antar unsur Penilaian Responden Taruna

- a. Sarana dan Prasarana : Unsur penilaian ini memiliki GAP tertinggi yaitu 15%, hal ini menunjukkan ada perbedaan yang **sangat signifikan** antara tingkat kepuasan dan tingkat harapan taruna. Di dalam unsur Sarana dan Prasaran ini yang memerlukan perhatian lebih adalah pada unsur:
  - i. Kecepatan respon terhadap permintaan perbaikan
  - ii. Kondisi dan kelengkapan fasilitas asrama
  - iii. Kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kamar mandi dan toilet
  - iv. Pelayanan Makanan, kesehatan dan administrasi akademik
- b. Informasi lain-lain, unsur ini memiliki GAP tertinggi setelah sarana dan prasarana sebesar 14.2% 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 10.42%, diharapkan ada perbaikan pada unsur :
  - i. Konsistensi pelaksanaan peraturan dan tata tertib

- ii. Kejelasan tata tertib dan peraturan asrama
  - iii. Rasio jumlah peserta didik dan pendamping yang dirasa kurang
- d. Evaluasi Program Studi : secara rata-rata dengan GAP adalah 8.29%, unsur ini memerlukan upaya perbaikan dan *improvement* ke depan terutama terkait kegiatan program studi untuk menambah pengetahuan, ketrampilan dan *softskill*
- e. Evaluasi Dosen/Widyaiswara/Instruktur: dengan rata-rata GAP sebesar 7.94%, diharapkan ada peningkatan pelayanan pada unsur ini

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

Tabel 9. Indeks Kepuasan Taruna dikelompokkan dalam 9 Unsur

| NO       | UNSUR PENILAIAN                                                | TINGKAT KEPUASAN (%) | TINGKAT HARAPAN (%) | INDEKS KEPUASAN |
|----------|----------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------|-----------------|
| <b>1</b> | <b>PERSYARATAN</b>                                             | <b>79.88%</b>        | <b>93.08%</b>       | <b>85.83%</b>   |
| 1        | Kemudahan penggunaan ruang praktek dan alat praktek            | 81.33%               | 93.05%              | 87.41%          |
| 2        | konsistensi pelaksanaan peraturan dan tabib                    | 78.43%               | 93.11%              | 84.24%          |
| <b>2</b> | <b>PROSEDUR</b>                                                | <b>79.19%</b>        | <b>92.76%</b>       | <b>85.37%</b>   |
| 3        | kejelasan tata tertib dan peraturan di asrama                  | 79.19%               | 92.76%              | 85.37%          |
| <b>3</b> | <b>WAKTU LAYANAN</b>                                           | <b>74.58%</b>        | <b>92.01%</b>       | <b>81.05%</b>   |
| 4        | ketepatan waktu pelayanan yang diberikan                       | 74.58%               | 92.01%              | 81.05%          |
| <b>4</b> | <b>BIAYA</b>                                                   | -                    | -                   | -               |
| <b>5</b> | <b>PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN</b>                        | <b>84.05%</b>        | <b>92.84%</b>       | <b>90.53%</b>   |
| 5        | Kegiatan Program studi menambah pengetahuan                    | 82.91%               | 92.31%              | 89.02%          |
| 6        | Kegiatan Program studi menambah keterampilan                   | 83.33%               | 92.26%              | 90.32%          |
| 7        | Kegiatan Program studi menambah softskill                      | 83.68%               | 93.16%              | 89.02%          |
| 8        | Kegiatan Program studi meningkatkan dayaguna                   | 82.74%               | 90.68%              | 91.24%          |
| 9        | Lebih siap sebagai tenaga profesional                          | 84.19%               | 92.60%              | 90.92%          |
| 10       | Standart Kompetensi yang ditetapkan                            | 84.29%               | 91.54%              | 92.08%          |
| 11       | kesesuaian buku buku di perpustakaan                           | 83.49%               | 91.54%              | 91.20%          |
| 12       | kesesuaian materi dengan kurikulum dan silabi                  | 84.99%               | 93.01%              | 91.38%          |
| 13       | kesesuaian metode evaluasi                                     | 83.10%               | 92.73%              | 89.61%          |
| 14       | pemberian motivasi                                             | 85.39%               | 93.48%              | 91.35%          |
| 15       | pencapaian tujuan pembelajaran                                 | 85.06%               | 93.56%              | 90.91%          |
| 16       | Suasana belajar yang kondusif                                  | 85.13%               | 93.61%              | 90.94%          |
| 17       | kehidupan asrama sebagai bentuk pelatihan                      | 84.21%               | 93.80%              | 89.78%          |
| 18       | kegiatan ekstrakurikuler menunjang peningkatan kemampuan       | 83.96%               | 93.23%              | 90.05%          |
| 19       | image Taruna tentang Politeknik penerbangan                    | 83.93%               | 94.35%              | 88.95%          |
| 20       | image orang yang dikenal taruna tentang politeknik penerbangan | 84.33%               | 93.61%              | 90.09%          |
| <b>6</b> | <b>KOMPETENSI PELAKSANA</b>                                    | <b>86.06%</b>        | <b>93.94%</b>       | <b>91.61%</b>   |
| 21       | penguasaan materi                                              | 88.25%               | 95.31%              | 92.59%          |
| 22       | kreatifitas                                                    | 85.35%               | 93.81%              | 90.98%          |
| 23       | kemampuan berkomunikasi                                        | 85.81%               | 94.28%              | 91.02%          |
| 24       | performance pendamping                                         | 85.88%               | 92.72%              | 92.63%          |
| 25       | kemampuan berkomunikasi pendamping                             | 85.03%               | 93.61%              | 90.83%          |
| <b>7</b> | <b>PERILAKU PELAKSANA</b>                                      | <b>86.81%</b>        | <b>93.16%</b>       | <b>93.19%</b>   |
| 26       | kedisiplinan                                                   | 85.58%               | 93.62%              | 91.41%          |
| 27       | performance (penampilan/ kerapian)                             | 88.04%               | 92.70%              | 94.97%          |
| <b>8</b> | <b>PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN</b>                          | <b>71.77%</b>        | <b>92.48%</b>       | <b>77.61%</b>   |
| 28       | kecepatan respon terhadap permintaan perbaikan                 | 63.44%               | 92.59%              | 68.51%          |
| 29       | ketersediaan informasi dan media untuk penyampaian keluhan     | 78.24%               | 92.75%              | 84.36%          |
| 30       | tindak lanjut penanganan keluhan dan saran                     | 73.64%               | 92.11%              | 79.95%          |
| <b>9</b> | <b>SARANA DAN PRASARANA</b>                                    | <b>78.56%</b>        | <b>92.11%</b>       | <b>85.30%</b>   |
| 31       | Rasio jumlah peserta didik dan kapasitas kelas                 | 84.32%               | 89.87%              | 93.82%          |
| 32       | Fasilitas Kelas                                                | 77.76%               | 92.35%              | 84.20%          |
| 33       | Ruang Praktek dan Alat Praktek                                 | 79.82%               | 94.04%              | 84.88%          |
| 34       | Pelayanan Makanan, kesehatan dan administrasi akademik         | 73.60%               | 92.35%              | 79.69%          |
| 35       | kondisi dan kelengkapan tempat olahraga                        | 78.00%               | 90.67%              | 86.03%          |
| 36       | kondisi tempat ibadah                                          | 86.14%               | 94.42%              | 91.23%          |
| 37       | kondisi dan kelengkapan fasilitas asrama                       | 72.00%               | 92.35%              | 77.96%          |
| 38       | kondisi dan kelengkapan perpustakaan                           | 83.43%               | 91.89%              | 90.79%          |
| 39       | kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kantin               | 75.37%               | 90.85%              | 82.96%          |
| 40       | kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kamar mandi          | 72.09%               | 92.01%              | 78.35%          |
| 41       | kebersihan lingkungan                                          | 78.62%               | 92.51%              | 84.98%          |
| 42       | rasio jumlah peserta didik dengan jumlah pendamping            | 81.58%               | 91.98%              | 88.69%          |
|          | <b>Rata-rata</b>                                               | <b>81.43%</b>        | <b>92.74%</b>       | <b>87.80%</b>   |

c) Prosentase Responden berdasarkan tingkat Kepuasan

Tabel 10. Prosentase Responden Taruna Dalam Memilih Presepsi Tingkat Kepuasan

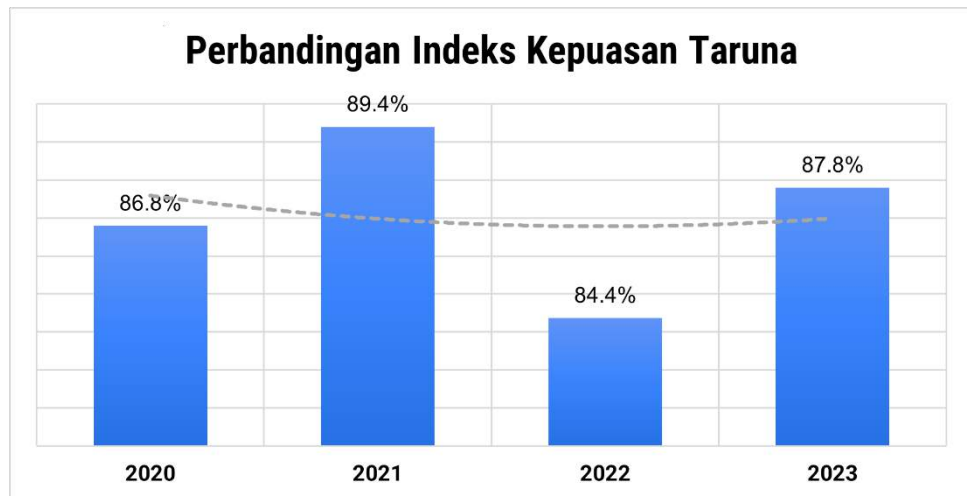
| No               | Unsur Penilaian                                                | Prosentase Responden (Kepuasan) |             |            |             | Total       |
|------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------|------------|-------------|-------------|
|                  |                                                                | Tidak Puas                      | Kurang Puas | Puas       | Sangat Puas |             |
| <b>A</b>         | <b>EVALUASI PROGRAM STUDI</b>                                  | <b>0%</b>                       | <b>4%</b>   | <b>57%</b> | <b>39%</b>  | <b>100%</b> |
| 1                | Kegiatan Program studi menambah pengetahuan                    | 0%                              | 2%          | 64%        | 34%         |             |
| 2                | Kegiatan Program studi menambah keterampilan                   | 0%                              | 4%          | 59%        | 37%         |             |
| 3                | Kegiatan Program studi menambah softskill                      | 0%                              | 4%          | 57%        | 39%         |             |
| 4                | Kegiatan Program studi meningkatkan dayaguna                   | 0%                              | 5%          | 60%        | 36%         |             |
| 5                | Lebih siap sebagai tenaga profesional                          | 0%                              | 5%          | 53%        | 42%         |             |
| 6                | Rasio jumlah peserta didik dan kapasitas kelas                 | 0%                              | 5%          | 52%        | 43%         |             |
| 7                | Standart Kompetensi yang ditetapkan                            | 0%                              | 4%          | 55%        | 41%         |             |
| <b>B</b>         | <b>SARANA DAN PRASARANA</b>                                    | <b>2%</b>                       | <b>15%</b>  | <b>55%</b> | <b>28%</b>  | <b>100%</b> |
| 1                | Fasilitas Kelas                                                | 1%                              | 14%         | 57%        | 28%         |             |
| 2                | Ruang Praktek dan Alat Praktek                                 | 0%                              | 14%         | 57%        | 29%         |             |
| 3                | Kemudahan penggunaan ruang praktek dan alat praktek            | 0%                              | 8%          | 58%        | 34%         |             |
| 4                | Pelayanan Makanan, kesehatan dan administrasi akademik         | 3%                              | 20%         | 57%        | 20%         |             |
| 5                | kondisi dan kelengkapan tempat olahraga                        | 1%                              | 13%         | 60%        | 26%         |             |
| 6                | kondisi tempat ibadah                                          | 2%                              | 5%          | 40%        | 53%         |             |
| 7                | kondisi dan kelengkapan fasilitas asrama                       | 3%                              | 25%         | 52%        | 20%         |             |
| 8                | kecepatan respon terhadap permintaan perbaikan                 | 13%                             | 34%         | 39%        | 14%         |             |
| 9                | kondisi dan kelengkapan perpustakaan                           | 0%                              | 3%          | 60%        | 37%         |             |
| 10               | kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kantin               | 2%                              | 17%         | 60%        | 22%         |             |
| 11               | kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kamar mandi dan toi  | 4%                              | 23%         | 54%        | 19%         |             |
| 12               | kesesuaian buku buku di perpustakaan                           | 0%                              | 4%          | 58%        | 38%         |             |
| 13               | kebersihan lingkungan                                          | 2%                              | 11%         | 59%        | 28%         |             |
| <b>C</b>         | <b>EVALUASI DOSEN / WIDYAIKWARA / INSTRUKTUR</b>               | <b>0%</b>                       | <b>3%</b>   | <b>52%</b> | <b>46%</b>  | <b>100%</b> |
| 1                | penguasaan materi                                              | 0%                              | 1%          | 45%        | 54%         |             |
| 2                | keaktifitas                                                    | 0%                              | 2%          | 54%        | 44%         |             |
| 3                | kemampuan berkomunikasi                                        | 0%                              | 2%          | 52%        | 46%         |             |
| 4                | kedisiplinan                                                   | 0%                              | 3%          | 52%        | 45%         |             |
| 5                | kesesuaian materi dengan kurikulum dan silabi                  | 0%                              | 4%          | 52%        | 44%         |             |
| 6                | kesesuaian metode evaluasi                                     | 0%                              | 4%          | 58%        | 37%         |             |
| 7                | pemberian motivasi                                             | 0%                              | 4%          | 50%        | 46%         |             |
| 8                | pencapaian tujuan pembelajaran                                 | 0%                              | 2%          | 54%        | 43%         |             |
| 9                | suasa belajar yang kondusif                                    | 0%                              | 2%          | 54%        | 43%         |             |
| 10               | performance (penampilan/ kerapian)                             | 0%                              | 1%          | 45%        | 53%         |             |
| <b>D</b>         | <b>EVALUASI PENGASUHAN</b>                                     | <b>1%</b>                       | <b>7%</b>   | <b>53%</b> | <b>39%</b>  | <b>100%</b> |
| 1                | kehidupan asrama sebagai bentuk pelatihan                      | 0%                              | 3%          | 56%        | 40%         |             |
| 2                | kegiatan ekstrakurikuler menunjang peningkatan kemampuan       | 0%                              | 6%          | 52%        | 42%         |             |
| 3                | rasio jumlah peserta didik dengan jumlah pendamping            | 1%                              | 8%          | 54%        | 37%         |             |
| 4                | performance pendamping                                         | 0%                              | 2%          | 51%        | 46%         |             |
| 5                | kemampuan berkomunikasi pendamping                             | 0%                              | 4%          | 52%        | 44%         |             |
| 6                | Kejelasan tata tertib dan peraturan di asrama                  | 1%                              | 15%         | 51%        | 33%         |             |
| 7                | Konsistensi pelaksanaan peraturan dan tatib                    | 2%                              | 11%         | 56%        | 30%         |             |
| <b>E</b>         | <b>INFORMASI LAIN LAIN</b>                                     | <b>2%</b>                       | <b>13%</b>  | <b>53%</b> | <b>32%</b>  | <b>100%</b> |
| 1                | image Taruna tentang Politeknik penerbangan                    | 0%                              | 5%          | 53%        | 42%         |             |
| 2                | image orang yang dikenal taruna tentang politeknik penerbangan | 0%                              | 5%          | 51%        | 43%         |             |
| 3                | ketersediaan informasi dan media untuk penyampaian keluhan d   | 2%                              | 14%         | 54%        | 30%         |             |
| 4                | tindak lanjut penanganan keluhan dan saran                     | 3%                              | 23%         | 50%        | 24%         |             |
| 5                | ketepatan waktu pelayanan yang diberikan                       | 3%                              | 19%         | 56%        | 22%         |             |
| <b>Rata Rata</b> |                                                                | <b>1%</b>                       | <b>9%</b>   | <b>54%</b> | <b>36%</b>  | <b>100%</b> |

d) Indeks Kepuasan dalam beberapa Konversi Nilai

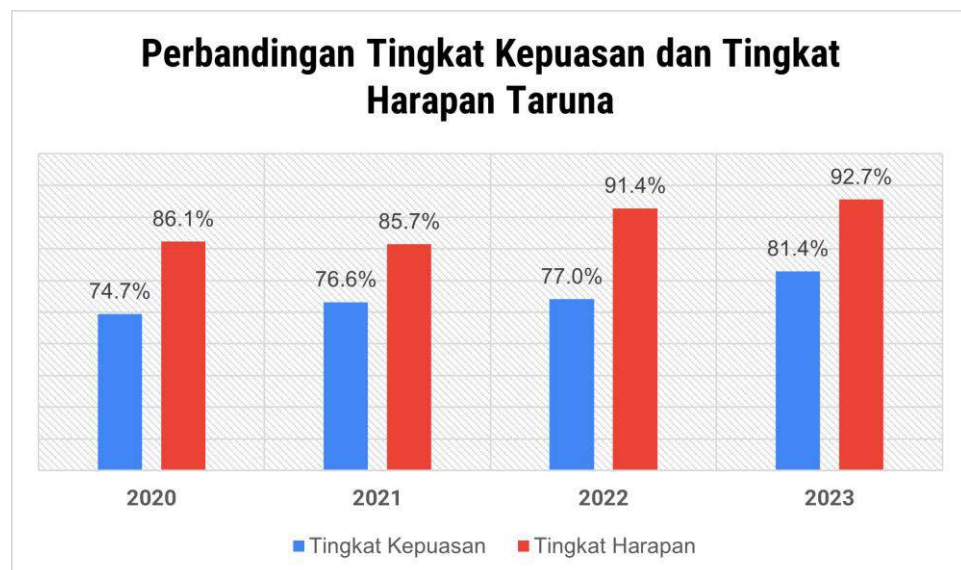
| No                               | PROGRAM STUDI                | Jumlah Responden | Tingkat Kepuasan | Tingkat Kepentingan | Indeks Kepuasan |         |                |             |
|----------------------------------|------------------------------|------------------|------------------|---------------------|-----------------|---------|----------------|-------------|
|                                  |                              |                  |                  |                     | Satuan %        | Skala 4 | Konversi Huruf | Kategori    |
| 1                                | Lalu Lintas Utara            | 20               | 3,14             | 3,58                | 87,70%          | 3,51    | B              | Baik        |
| 2                                | Komunikasi Penerbangan       | 24               | 3,27             | 3,76                | 86,85%          | 3,47    | B              | Baik        |
| 3                                | Manajemen Transportasi Udara | 198              | 3,35             | 3,72                | 90,17%          | 3,61    | A              | Sangat Baik |
| 4                                | Teknik Listrik Bandar Udara  | 24               | 3,09             | 3,63                | 85,36%          | 3,41    | B              | Baik        |
| 5                                | Teknik Navigasi Udara        | 91               | 3,21             | 3,73                | 85,97%          | 3,44    | B              | Baik        |
| 6                                | Teknik Bangunan dan Landasan | 69               | 3,18             | 3,69                | 86,18%          | 3,45    | B              | Baik        |
| 7                                | Teknik Pesawat Udara         | 108              | 3,23             | 3,72                | 86,79%          | 3,47    | B              | Baik        |
| Indeks Kepuasan Responden Taruna |                              |                  |                  |                     | 87,80%          | 3,51    | B              | Baik        |

Tabel 11. Indeks Kepuasan Taruna dalam bentuk konversi

e) Perbandingan Hasil Survey



Gambar 7 Perbandingan Indeks Kepuasan Taruna Tahun 2020 - 2023



Gambar 8 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Responden Taruna Tahun 2020-2023

Dari gambar 6 dan gambar 7 di atas dapat disimpulkan adanya kenaikan Indeks Kepuasan Taruna di tahun 2023. Hal ini disebabkan tingkat kepuasan Taruna

meningkat cukup signifikan dibandingkan tahun 2022 meskipun tingkat harapan Taruna di tahun 2023 ini juga meningkat.

f) Tingkat Loyalitas

Dengan menggunakan metode NPS didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 12. Tingkat Loyalitas Responden Taruna Tahun 2022

| Category         | Interval Score | Jumlah     | Prosentase | NPS        |
|------------------|----------------|------------|------------|------------|
| <b>Detractor</b> | <b>&lt;=6</b>  | <b>50</b>  | <b>9%</b>  |            |
| <b>Passive</b>   | <b>7-8</b>     | <b>345</b> | <b>59%</b> |            |
| <b>Promotore</b> | <b>9-10</b>    | <b>191</b> | <b>33%</b> |            |
| <b>Total</b>     |                | <b>586</b> |            | <b>24%</b> |

Tabel 13. Tingkat Loyalitas Responden Taruna tahun 2023

| Category         | Interval Score | Jumlah     | Prosentase | NPS        |
|------------------|----------------|------------|------------|------------|
| <b>Detractor</b> | <b>&lt;=6</b>  | <b>34</b>  | <b>7%</b>  |            |
| <b>Passive</b>   | <b>7-8</b>     | <b>304</b> | <b>59%</b> |            |
| <b>Promotore</b> | <b>9-10</b>    | <b>173</b> | <b>34%</b> |            |
| <b>Total</b>     |                | <b>511</b> |            | <b>27%</b> |

- i. Hasil Perhitungan NPS pada table 13 di atas didapatkan :
  - 7 % taruna masuk kategori *detractor* yang berarti mereka tidak puas dan mempunyai penilaian negative saat menjalani pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya,
  - 59 % taruna masuk kategori *passive*, artinya taruna cukup puas menjalani Pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya namun tidak tertarik/takut untuk merekomendasikan ke orang lain.
  - 34% taruna masuk kategori *promotore*, artinya mereka puas untuk menjalani Pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya dan mereka berpeluang besar untuk merekomendasikan ke orang lain.
  - NPS Responden taruna tahun 2022 adalah 24%
- ii. Tahun 2023 ini nilai NPS mengalami kenaikan pada dibanding tahun 2022 dengan kenaikan sebesar 3% (tabel12).

g) Rangkuman Kritik dan Saran

Hasil Rangkuman dari kritik dan saran Taruna adalah sebagai berikut:

1. Kecepatan respon dan tindak lanjut terhadap keluhan taruna terkait kerusakan fasilitas yang dirasakan terlalu lama
2. Peningkatan kualitas sarana dan prasarana di asrama (toilet, AC, dinding kamar mandi, air mandi, air minum, tempat jemuran, dll)
3. Kelayakan permakanan : variasi menu makanan, kebersihan makanan, tempat makan dan ruang makan
4. Ketidakjelasan /tidak sinkron antara jadwal kepengasuhan dan prodi serta kompetensi dosen yang sering dirasa kurang update
5. Kurikulum atau materi pengajaran perlu dievaluasi terkait kesesuaian dengan dunia kerja nantinya

#### 4.4.3. Responden Siswa Diklat

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

Tabel 14 Perhitungan Indeks Kepuasan dan GAP Responden Siswa Diklat

| NO                                                                   | URAIAN PENILAIAN                                                               | TINGKAT KEPUASAN (skala 4) | TINGKAT HARAPAN (skala 4) | TINGKAT KEPUASAN (%) | TINGKAT HARAPAN (%) | INDEKS KEPUASAN | GAP           |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------|----------------------|---------------------|-----------------|---------------|
| <b>A. EVALUASI PROGRAM PENGELOLAAN DIKLAT</b>                        |                                                                                |                            |                           | <b>87,99%</b>        | <b>88,92%</b>       | <b>98,99%</b>   | <b>-8,93%</b> |
| 1                                                                    | Kegiatan Program studi menambah pengetahuan                                    | 3,53                       | 3,58                      | 90,73%               | 89,52%              | 101,35%         | 1,21%         |
| 2                                                                    | Kegiatan Program studi menambah keterampilan                                   | 3,48                       | 3,55                      | 87,10%               | 88,71%              | 98,18%          | -1,61%        |
| 3                                                                    | Kegiatan Program studi menambah softskill                                      | 3,56                       | 3,52                      | 89,11%               | 87,90%              | 101,38%         | 1,21%         |
| 4                                                                    | Kegiatan Program studi meningkatkan daya guna                                  | 3,51                       | 3,57                      | 87,70%               | 89,34%              | 98,17%          | -1,64%        |
| 5                                                                    | Lebih siap sebagai tenaga profesional                                          | 3,50                       | 3,56                      | 87,50%               | 89,11%              | 98,19%          | -1,61%        |
| 6                                                                    | Rasio jumlah peserta didik dan kapasitas kelas                                 | 3,37                       | 3,43                      | 84,27%               | 85,86%              | 98,39%          | -1,38%        |
| 7                                                                    | Standar Kompetensi yang ditetapkan                                             | 3,58                       | 3,69                      | 89,52%               | 92,21%              | 97,08%          | -2,70%        |
| <b>B. SARANA &amp; PRASARANA (offline dan blended)</b>               |                                                                                |                            |                           | <b>84,04%</b>        | <b>89,93%</b>       | <b>96,68%</b>   | <b>-2,89%</b> |
| 1                                                                    | Fasilitas Kelas Yang Ada                                                       | 3,36                       | 3,48                      | 82,30%               | 87,86%              | 94,60%          | -4,71%        |
| 2                                                                    | Keadaan Ruangan Dan Alat Praktek                                               | 3,41                       | 3,49                      | 85,25%               | 87,30%              | 97,65%          | -2,05%        |
| 3                                                                    | Kemudahan Penggunaan Ruang Dan Alat Praktek                                    | 3,44                       | 3,47                      | 86,07%               | 86,67%              | 99,31%          | -0,60%        |
| 4                                                                    | Pelayanan Makanan, Kesehatan, Dan Administrasi Akademik                        | 3,62                       | 3,61                      | 90,42%               | 90,16%              | 100,28%         | 0,25%         |
| 5                                                                    | Kondisi & Kelengkapan Tempat Latihan Olahraga                                  | 3,28                       | 3,41                      | 81,97%               | 85,25%              | 96,15%          | -3,28%        |
| 6                                                                    | Kondisi Tempat Tidur                                                           | 3,39                       | 3,52                      | 84,84%               | 88,11%              | 96,28%          | -3,28%        |
| 7                                                                    | Kondisi Dan Kelengkapan Fasilitas Asrama 1                                     | 3,33                       | 3,44                      | 83,20%               | 86,67%              | 96,67%          | -2,87%        |
| 8                                                                    | Kesepatan Respon Terhadap Permintaan Perbaikan Apabila Ada Kerusakan Fasilitas | 3,33                       | 3,46                      | 80,83%               | 86,48%              | 93,48%          | -5,64%        |
| 9                                                                    | Kondisi & Kelengkapan Perpustakaan                                             | 3,46                       | 3,55                      | 86,40%               | 88,75%              | 97,44%          | -2,27%        |
| 10                                                                   | Kondisi, Kebersihan & Kelengkapan Sarana Kantin                                | 3,39                       | 3,49                      | 84,84%               | 87,30%              | 97,18%          | -2,46%        |
| 11                                                                   | Kondisi, Kebersihan & Kelengkapan Sarana Kamar Mandi & Toilet                  | 3,16                       | 3,41                      | 79,10%               | 85,25%              | 92,79%          | -6,15%        |
| 12                                                                   | Kesesuaian Buku - Buku Di Perpustakaan                                         | 3,33                       | 3,41                      | 83,20%               | 85,25%              | 97,60%          | -2,05%        |
| 13                                                                   | Kebersihan Lingkungan                                                          | 3,36                       | 3,46                      | 84,02%               | 86,48%              | 97,16%          | -2,46%        |
| <b>SARANA &amp; PRASARANA (online dan blended)</b>                   |                                                                                |                            |                           | <b>84,84%</b>        | <b>85,93%</b>       | <b>98,76%</b>   | <b>-1,09%</b> |
| 14                                                                   | Fasilitas Aplikasi Pembelajaran Online                                         | 3,39                       | 3,34                      | 84,82%               | 83,48%              | 101,60%         | 1,34%         |
| 15                                                                   | Informasi Link Pembelajaran Online Pada Pelatihan                              | 3,38                       | 3,47                      | 84,55%               | 86,82%              | 97,38%          | -2,27%        |
| 16                                                                   | Kemudahan Penggunaan Aplikasi Pembelajaran Online                              | 3,36                       | 3,47                      | 84,09%               | 86,82%              | 96,86%          | -2,73%        |
| 17                                                                   | Pelayanan Jam Iktirahat, Jam Mulai Dan Berakhirnya Pembelajaran                | 3,44                       | 3,42                      | 85,91%               | 85,45%              | 100,53%         | 0,45%         |
| 18                                                                   | Pelayanan Jika Perangkat Peserta Saat Online Terjadi Gangguan Teknis           | 3,39                       | 3,48                      | 84,82%               | 87,05%              | 97,44%          | -2,23%        |
| 19                                                                   |                                                                                |                            |                           |                      |                     |                 |               |
| <b>C. EVALUASI DOSEN/INSTRUKTUR/WIDYASWARA</b>                       |                                                                                |                            |                           | <b>88,39%</b>        | <b>90,12%</b>       | <b>98,09%</b>   | <b>-1,73%</b> |
| 1                                                                    | Penggunaan Materi                                                              | 3,53                       | 3,60                      | 88,31%               | 89,92%              | 98,21%          | -1,61%        |
| 2                                                                    | Kreatifitas                                                                    | 3,52                       | 3,60                      | 87,50%               | 89,92%              | 97,76%          | -2,02%        |
| 3                                                                    | Kemampuan Berkomunikasi                                                        | 3,58                       | 3,63                      | 89,52%               | 90,73%              | 98,67%          | -1,21%        |
| 4                                                                    | Kedisiplinan                                                                   | 3,56                       | 3,63                      | 89,11%               | 90,73%              | 98,22%          | -1,61%        |
| 5                                                                    | Kesesuaian Materi Dengan Kurikulum Dan Slahit                                  | 3,56                       | 3,63                      | 89,11%               | 90,73%              | 98,22%          | -1,61%        |
| 6                                                                    | Kesesuaian Metode Evaluasi                                                     | 3,52                       | 3,53                      | 87,50%               | 88,31%              | 99,54%          | -0,40%        |
| 7                                                                    | Pemberian Motivasi                                                             | 3,55                       | 3,60                      | 88,71%               | 89,92%              | 98,65%          | -1,21%        |
| 8                                                                    | Pencapaian Tujuan Pembelajaran                                                 | 3,47                       | 3,61                      | 86,69%               | 90,32%              | 95,98%          | -3,63%        |
| 9                                                                    | Suasana Belajar Yang Kondusif                                                  | 3,55                       | 3,69                      | 88,71%               | 92,34%              | 96,07%          | -3,63%        |
| 10                                                                   | Performance (Penampilan/ Kersipian)                                            | 3,52                       | 3,53                      | 87,50%               | 88,31%              | 99,54%          | -0,40%        |
| <b>D. EVALUASI PENDAMPING SISWA/PENGASUHAN (offline dan blended)</b> |                                                                                |                            |                           | <b>85,04%</b>        | <b>87,53%</b>       | <b>98,19%</b>   | <b>-1,59%</b> |
| 1                                                                    | Kegiatan Kehidupan Di Asrama Sebagai Bentuk Pelatihan                          | 3,38                       | 3,52                      | 84,40%               | 87,93%              | 96,08%          | -3,45%        |
| 2                                                                    | Kegiatan Ekstrakurikuler Menunjang Peningkatan Kemampuan                       | 3,46                       | 3,45                      | 86,40%               | 86,21%              | 100,23%         | 0,20%         |
| 3                                                                    | Kesesuaian Antara Jumlah Peserta Didik (Siswa) Dengan Jumlah Pendamping        | 3,47                       | 3,52                      | 86,64%               | 87,93%              | 98,53%          | -1,29%        |
| 4                                                                    | Performance Pendamping/Pengasuh                                                | 3,43                       | 3,53                      | 85,78%               | 88,16%              | 97,30%          | -2,38%        |
| 5                                                                    | Kemampuan Komunikasi / Motivasi Pendamping Siswa/Pengasuh                      | 3,43                       | 3,54                      | 85,71%               | 88,60%              | 96,75%          | -2,88%        |
| 6                                                                    | Kajelasan Tata Tertib & Penaturan                                              | 3,47                       | 3,51                      | 86,84%               | 87,72%              | 99,00%          | -0,88%        |
| 7                                                                    | Konsistensi Terhadap Pelaksanaan Tata Tertib, Pemberian Sanksi                 | 3,43                       | 3,45                      | 85,71%               | 86,16%              | 99,48%          | -0,45%        |
| <b>E. INFORMASI LAIN LAIN</b>                                        |                                                                                |                            |                           | <b>88,15%</b>        | <b>89,19%</b>       | <b>98,83%</b>   | <b>-1,05%</b> |
| 1                                                                    | Image siswa tentang Politeknik penerbangan                                     | 3,60                       | 3,63                      | 89,62%               | 90,73%              | 99,11%          | -0,81%        |
| 2                                                                    | Image orang yang dikenal siswa tentang politeknik penerbangan                  | 3,56                       | 3,53                      | 89,11%               | 88,31%              | 100,91%         | 0,81%         |
| 3                                                                    | ketersediaan informasi dan media untuk penyampaian keluhan dan saran           | 3,44                       | 3,53                      | 85,89%               | 88,71%              | 96,82%          | -2,82%        |
| 4                                                                    | indak lanjut penanganan keluhan dan saran                                      | 3,47                       | 3,58                      | 86,69%               | 89,52%              | 96,85%          | -2,82%        |
| 5                                                                    | ketepatan waktu pelayanan yang diberikan                                       | 3,56                       | 3,55                      | 89,11%               | 88,71%              | 100,45%         | 0,40%         |
|                                                                      | Rata Rata                                                                      |                            |                           | <b>86,36%</b>        | <b>88,13%</b>       | <b>97,99%</b>   | <b>-1,77%</b> |

Berdasarkan hasil survey, menurut persepsi siswa diklat adalah sbb:

1. Rata-rata tingkat kepuasan adalah 86,36%
2. Rata-rata tingkat harapan adalah 88,13%
3. Rata-rata Indeks kepuasan adalah 97,99%

- 
4. Peluang Perbaikan pada aspek penilaian:
    - a. Sarana dan prasarana meliputi ;
      - i. Kondisi kebersihan dan kecukupan sarana kamar mandi toilet
      - ii. Fasilitas kelas yang ada
      - iii. Tempat ibadah
      - iv. Fasilitas praktek
    - b. Penanganan keluhan terasa lambat
    - c. Materi pembelajaran perlu ditingkatkan dan beberapa instruktur yang kurang dalam kemampuan menjelaskan materi sehingga sulit diserap oleh peserta diklat
-

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

Tabel 15. Indeks Kepuasan Siswa Diklat dikelompokkan 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>                                                           | 89.11%               | 88.71%              | 100.45%         |
| 1  | ketepatan waktu pelayanan yang diberikan                                       | 89.11%               | 88.71%              | 100.45%         |
| 4  | <b>BIAYA</b>                                                                   | -                    | -                   | -               |
| 5  | <b>PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN</b>                                        | 87.63%               | 88.68%              | 98.83%          |
| 2  | Kegiatan Program studi menambah pengetahuan                                    | 90.73%               | 89.52%              | 101.35%         |
| 3  | Kegiatan Program studi menambah keterampilan                                   | 87.10%               | 88.71%              | 98.18%          |
| 4  | Kegiatan Program studi menambah softskill                                      | 89.11%               | 87.90%              | 101.38%         |
| 5  | Kegiatan Program studi meningkatkan daya guna                                  | 87.70%               | 89.34%              | 98.17%          |
| 6  | Lebih siap sebagai tenaga profesional                                          | 87.50%               | 89.11%              | 98.19%          |
| 7  | Rasio jumlah peserta didik dan kapasitas kelas                                 | 84.27%               | 85.66%              | 98.39%          |
| 8  | Standart Kompetensi yang ditetapkan                                            | 89.52%               | 92.21%              | 97.08%          |
| 9  | Kesesuaian Materi Dengan Kurikulum Dan Silabi                                  | 89.11%               | 90.73%              | 98.22%          |
| 10 | Kesesuaian Metode Evaluasi                                                     | 87.90%               | 88.31%              | 99.54%          |
| 11 | Pencapaian Tujuan Pembelajaran                                                 | 86.69%               | 90.32%              | 95.98%          |
| 12 | Kegiatan Kehidupan Di Asrama Sebagai Bentuk Pelatihan                          | 94.48%               | 87.93%              | 96.08%          |
| 13 | Kegiatan Ektrakurikuler Menunjang Peningkatan Kemampuan                        | 86.40%               | 86.21%              | 100.23%         |
| 14 | Kejelasan Tata Tertib & Peraturan                                              | 85.84%               | 87.72%              | 98.00%          |
| 15 | Konsistensi Terhadap Pelaksanaan Tata Tertib, Pemberian Sanksi                 | 85.71%               | 86.16%              | 99.48%          |
| 16 | Image siswa tentang Politeknik penerbangan                                     | 89.92%               | 90.73%              | 99.11%          |
| 17 | Image orang yang dikenal siswa tentang politeknik penerbangan                  | 89.11%               | 88.31%              | 100.91%         |
| 6  | <b>KOMPETENSI PELAKSANA</b>                                                    | 88.14%               | 90.24%              | 97.68%          |
| 18 | Penguasaan Materi                                                              | 88.31%               | 89.92%              | 98.21%          |
| 19 | Kreatifitas                                                                    | 87.90%               | 89.92%              | 97.76%          |
| 20 | Kemampuan Berkomunikasi                                                        | 88.52%               | 90.73%              | 98.67%          |
| 21 | Pemberian Motivasi                                                             | 88.71%               | 89.92%              | 98.65%          |
| 22 | Suasa Belajar Yang Kondusif                                                    | 88.71%               | 92.34%              | 96.07%          |
| 23 | Kemampuan Komunikasi / Motivasi Pendamping Siswa/Pengasuh                      | 85.71%               | 88.60%              | 96.75%          |
| 7  | <b>PERILAKU PELAKSANA</b>                                                      | 87.60%               | 89.06%              | 98.35%          |
| 24 | Kedisiplinan                                                                   | 89.11%               | 90.73%              | 98.22%          |
| 25 | Performance (Penampilan/ Kerapian)                                             | 87.90%               | 88.31%              | 99.54%          |
| 26 | Performane Pendamping/Pengasuh                                                 | 85.78%               | 88.16%              | 97.30%          |
| 8  | <b>PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN</b>                                          | 86.29%               | 89.11%              | 96.83%          |
| 27 | ketersediaan informasi dan media untuk penyampaian keluhan dan saran           | 85.69%               | 88.71%              | 96.62%          |
| 28 | indak lanjut penanganan keluhan dan saran                                      | 86.69%               | 89.52%              | 96.85%          |
| 9  | <b>SARANA DAN PRASARANA</b>                                                    | 84.39%               | 86.72%              | 97.31%          |
| A  | <b>SARANA &amp; PRASARANA (offline dan blended)</b>                            |                      |                     |                 |
| 29 | Fasilitas Kelas Yang Ada                                                       | 82.38%               | 87.08%              | 94.60%          |
| 30 | Kedaaan Ruangan Dan Alat Praktek                                               | 85.25%               | 87.30%              | 97.65%          |
| 31 | Kemudahan Penggunaan Ruang Dan Alat Praktek                                    | 86.07%               | 86.67%              | 99.31%          |
| 32 | Pelayanan Makanan, Kesehatan, Dan Administrasi Akademik                        | 90.42%               | 90.16%              | 100.28%         |
| 33 | Kondisi & Kelengkapan Tempat Latihan Olahraga                                  | 81.97%               | 85.25%              | 96.15%          |
| 34 | Kondisi Tempat Ibadah                                                          | 84.84%               | 88.11%              | 96.28%          |
| 35 | Kondisi Dan Kelengkapan Fasilitas Asrama ?                                     | 83.20%               | 86.07%              | 96.67%          |
| 36 | Kecapaian Respon Terhadap Permintaan Perbaikan Apabila Ada Kerasakan Fasilitas | 80.83%               | 86.48%              | 93.48%          |
| 37 | Kondisi & Kelengkapan Perpustakaan                                             | 86.48%               | 88.75%              | 97.44%          |
| 38 | Kondisi, Kebersihan & Kelengkapan Sarana Kontin                                | 84.84%               | 87.30%              | 97.18%          |
| 39 | Kondisi, Kebersihan & Kecukupan Sarana Kamar Mandi & Toilet                    | 79.10%               | 85.25%              | 92.79%          |
| 40 | Kesesuaian Buku - Buku Di Perpustakaan                                         | 83.20%               | 85.25%              | 97.60%          |
| 41 | Kebersihan Lingkungan                                                          | 84.02%               | 86.48%              | 97.16%          |
| B  | <b>SARANA &amp; PRASARANA (online dan blended)</b>                             |                      |                     |                 |
| 42 | Fasilitas Aplikasi Pembelajaran Online                                         | 84.82%               | 83.48%              | 101.60%         |
| 43 | Informasi Link Pembelajaran Online Pada Pelatihan                              | 84.55%               | 86.82%              | 97.38%          |
| 44 | Kemudahan Penggunaan Aplikasi Pembelajaran Online                              | 84.09%               | 86.82%              | 96.86%          |
| 45 | Pelayanan Jam Isirahat, Jam Mulai Dan Berakhirnya Pembelajaran                 | 85.91%               | 85.45%              | 100.53%         |
| 46 | Pelayanan Jika Perangkat Peserta Saat Online Terjadi Gangguan Teknis           | 84.82%               | 87.05%              | 97.44%          |
| 47 | Kesesuaian Antara Jumlah Peserta Didik (Siswa) Dengan Jumlah Pendamping        | 85.64%               | 87.93%              | 98.53%          |
|    | <b>Rata-rata</b>                                                               | <b>86.36%</b>        | <b>88.13%</b>       | <b>97.99%</b>   |

## c) Prosentase Responden berdasarkan tingkat Kepuasan

Tabel 16. Prosentase Responden Siswa Diklat menurut Tingkat Kepuasannya

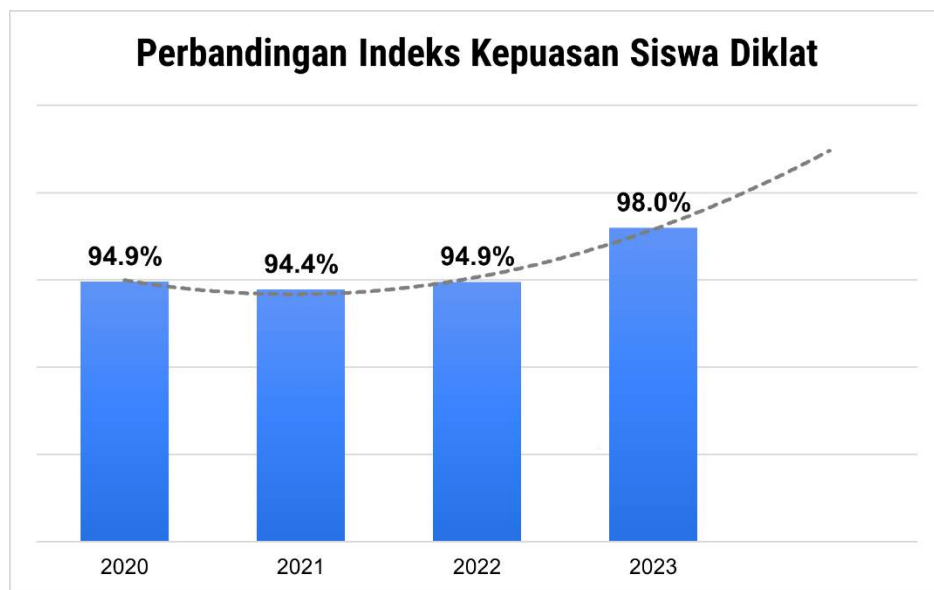
| No       | Unsur Penilaian                                                                | Prosentase Responden (Tingkat Kepuasan) |             |            |             | Total       |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------|------------|-------------|-------------|
|          |                                                                                | Tidak Puas                              | Kurang Puas | Puas       | Sangat Puas |             |
| <b>A</b> | <b>EVALUASI PROGRAM PENGELOLAAN DIKLAT</b>                                     | 0%                                      | 1%          | 44%        | 54%         | 100%        |
| 1        | Kegiatan Program studi menambah pengetahuan                                    | 0%                                      | 0%          | 37%        | 63%         | 100%        |
| 2        | Kegiatan Program studi menambah keterampilan                                   | 0%                                      | 2%          | 48%        | 50%         | 100%        |
| 3        | Kegiatan Program studi menambah softskill                                      | 2%                                      | 0%          | 39%        | 60%         | 100%        |
| 4        | Kegiatan Program studi meningkatkan daya guna                                  | 2%                                      | 0%          | 44%        | 54%         | 100%        |
| 5        | Lebih siap sebagai tenaga profesional                                          | 0%                                      | 0%          | 50%        | 50%         | 100%        |
| 6        | Rasio jumlah peserta didik dan kapasitas kelas                                 | 0%                                      | 5%          | 53%        | 42%         | 100%        |
| 7        | Standart Kompetensi yang ditetapkan                                            | 0%                                      | 2%          | 39%        | 60%         | 100%        |
| <b>B</b> | <b>SARANA &amp; PRASARANA (offline dan blended)</b>                            | 1%                                      | 3%          | 55%        | 41%         | 100%        |
| 1        | Fasilitas Kelas Yang Ada                                                       | 2%                                      | 5%          | 56%        | 38%         | 100%        |
| 2        | Kedudukan Ruangan Dan Alat Praktek                                             | 2%                                      | 2%          | 51%        | 46%         | 100%        |
| 3        | Kemudahan Penggunaan Ruang Dan Alat Praktek                                    | 2%                                      | 0%          | 51%        | 48%         | 100%        |
| 4        | Pelayanan Makanan, Kesehatan, Dan Administrasi Akademik                        | 2%                                      | 0%          | 33%        | 65%         | 100%        |
| 5        | Kondisi & Kelengkapan Tempat Latihan Olahraga                                  | 2%                                      | 5%          | 61%        | 34%         | 100%        |
| 6        | Kondisi Tempat Ibadah                                                          | 2%                                      | 2%          | 52%        | 44%         | 100%        |
| 7        | Kondisi Dan Kelengkapan Fasilitas Asrama 1                                     | 3%                                      | 2%          | 54%        | 41%         | 100%        |
| 8        | Kecapatan Respon Terhadap Permintaan Perbaikan Apabila Ada Kerusakan Fasilitas | 2%                                      | 3%          | 65%        | 30%         | 100%        |
| 9        | Kondisi & Kelengkapan Perpustakaan                                             | 0%                                      | 0%          | 54%        | 46%         | 100%        |
| 10       | Kondisi Kebersihan & Kelengkapan Sarana Kantin                                 | 0%                                      | 3%          | 54%        | 43%         | 100%        |
| 11       | Kondisi Kebersihan & Kecukupan Sarana Kamar Mandi & Toilet                     | 2%                                      | 6%          | 62%        | 28%         | 100%        |
| 12       | Kesesuaian Buku - Buku Di Perpustakaan                                         | 0%                                      | 3%          | 61%        | 36%         | 100%        |
| 13       | Kebersihan Lingkungan                                                          | 0%                                      | 3%          | 57%        | 39%         | 100%        |
| <b>C</b> | <b>SARANA &amp; PRASARANA (online dan blended)</b>                             | 1%                                      | 1%          | 55%        | 43%         | 100%        |
| 14       | Fasilitas Aplikasi Pembelajaran Online                                         | 2%                                      | 2%          | 52%        | 45%         | 100%        |
| 15       | Informasi Link Pembelajaran Online Pada Pelatihan                              | 2%                                      | 0%          | 56%        | 42%         | 100%        |
| 16       | Kemudahan Penggunaan Aplikasi Pembelajaran Online                              | 2%                                      | 0%          | 58%        | 40%         | 100%        |
| 17       | Pelayanan Jam Istirahat, Jam Mulai Dan Berakhirnya Pembelajaran                | 0%                                      | 0%          | 56%        | 44%         | 100%        |
| 18       | Pelayanan Jika Perangkat Peserta Saat Online Terjadi Gangguan Teknis           | 2%                                      | 2%          | 52%        | 45%         | 100%        |
| <b>D</b> | <b>EVALUASI DOSEN/INSTRUKTUR/WIDYAISSWARA</b>                                  | 0%                                      | 1%          | 43%        | 56%         | 100%        |
| 1        | Penguasaan Materi                                                              | 2%                                      | 0%          | 42%        | 56%         | 100%        |
| 2        | Kreatifitas                                                                    | 0%                                      | 5%          | 39%        | 58%         | 100%        |
| 3        | Kemampuan Berkomunikasi                                                        | 0%                                      | 0%          | 42%        | 58%         | 100%        |
| 4        | Kedisiplinan                                                                   | 0%                                      | 2%          | 40%        | 58%         | 100%        |
| 5        | Kesesuaian Materi Dengan Kurikulum Dan Silabi                                  | 0%                                      | 0%          | 44%        | 56%         | 100%        |
| 6        | Kesesuaian Metode Evaluasi                                                     | 0%                                      | 3%          | 42%        | 55%         | 100%        |
| 7        | Pemberian Motivasi                                                             | 2%                                      | 0%          | 40%        | 58%         | 100%        |
| 8        | Pencapaian Tujuan Pembelajaran                                                 | 2%                                      | 0%          | 48%        | 50%         | 100%        |
| 9        | Suasana Belajar Yang Kondusif                                                  | 0%                                      | 2%          | 42%        | 58%         | 100%        |
| 10       | Performance (Penampilan/ Kerapian)                                             | 0%                                      | 0%          | 48%        | 52%         | 100%        |
| <b>E</b> | <b>EVALUASI PENDAMPING SISWA/PENGASUH (offline dan blended)</b>                | 1%                                      | 1%          | 52%        | 46%         | 100%        |
| 1        | Kegiatan Kehidupan Di Asrama Sebagai Bentuk Pelatihan                          | 2%                                      | 0%          | 57%        | 41%         | 100%        |
| 2        | Kegiatan Ekstrakurikuler Menunjang Peningkatan Kemampuan                       | 2%                                      | 2%          | 46%        | 51%         | 100%        |
| 3        | Kesesuaian Antara Jumlah Peserta Didik (Siswa) Dengan Jumlah Pendamping        | 0%                                      | 0%          | 53%        | 47%         | 100%        |
| 4        | Performance Pendamping/Pengasuh                                                | 0%                                      | 2%          | 53%        | 45%         | 100%        |
| 5        | Kemampuan Komunikasi / Motivasi Pendamping Siswa/Pengasuh                      | 2%                                      | 2%          | 48%        | 48%         | 100%        |
| 6        | Kejelasan Tata Tertib & Peraturan                                              | 0%                                      | 0%          | 53%        | 47%         | 100%        |
| 7        | Konsistensi Terhadap Pelaksanaan Tata Tertib, Pemberian Sanksi                 | 0%                                      | 0%          | 57%        | 43%         | 100%        |
| <b>F</b> | <b>INFORMASI LAIN LAIN</b>                                                     | 0%                                      | 1%          | 46%        | 53%         | 100%        |
| 1        | image siswa tentang Politeknik penerbangan                                     | 0%                                      | 0%          | 40%        | 60%         | 100%        |
| 2        | image orang yang dikenal siswa tentang politeknik penerbangan                  | 0%                                      | 0%          | 44%        | 56%         | 100%        |
| 3        | ketersediaan informasi dan media untuk penyampaian keluhan dan saran           | 0%                                      | 0%          | 56%        | 44%         | 100%        |
| 4        | indak lanjut penanganan keluhan dan saran                                      | 0%                                      | 2%          | 50%        | 48%         | 100%        |
| 5        | ketepatan waktu pelayanan yang diberikan                                       | 0%                                      | 2%          | 40%        | 58%         | 100%        |
|          | <b>Rata Rata</b>                                                               | <b>1%</b>                               | <b>1%</b>   | <b>49%</b> | <b>49%</b>  | <b>100%</b> |

d) Indeks Kepuasan dalam beberapa Konversi Nilai

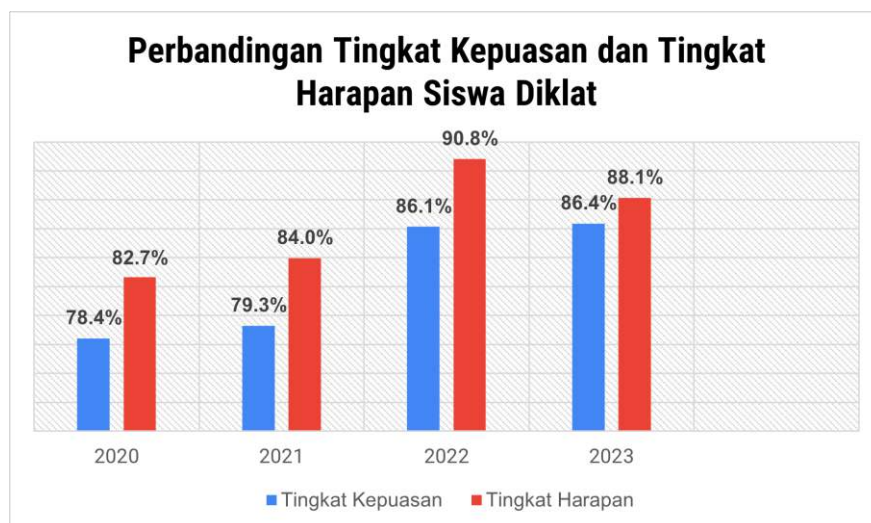
Tabel 17 Indeks Kepuasan Siswa Diklat dalam berbagai konversi

| No                                     | Judul Diklat                   | Jumlah Responden | Tingkat Kepuasan | Tingkat Harapan | Indeks Kepuasan |         |                |             |
|----------------------------------------|--------------------------------|------------------|------------------|-----------------|-----------------|---------|----------------|-------------|
|                                        |                                |                  |                  |                 | Satuan %        | Skala 4 | Konversi Huruf | Kategori    |
| 1                                      | ICAO training Instructor Cours | 5                | 3.74             | 3.82            | 97.98%          | 3.92    | A              | Sangat Baik |
| 2                                      | TIC                            | 7                | 3.71             | 3.82            | 96.98%          | 3.88    | A              | Sangat Baik |
| 3                                      | Basic Airport Operation        | 24               | 3.45             | 3.54            | 97.47%          | 3.90    | A              | Sangat Baik |
| 4                                      | Politeknik Surabaya            | 18               | 3.38             | 3.42            | 98.84%          | 3.95    | A              | Sangat Baik |
| 5                                      | Pemberdayaan Masyarakat        | 8                | 3.26             | 3.31            | 98.39%          | 3.94    | A              | Sangat Baik |
| Indeks Kepuasan Responden Siswa Diklat |                                |                  |                  |                 | 97.93%          | 3.92    | A              | Sangat Baik |

e) Perbandingan Hasil Survey



Gambar 9 Perbandingan Indeks Kepuasan Taruna Tahun 2020-2023



Gambar 10 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Siswa Diklat Tahun 2020-2023

Dari gambar 8 dan gambar 9 di atas dapat disimpulkan bahwa indeks kepuasan siswa diklat relative stabil, meskipun ada sedikit peningkatan tingkat kepuasan yang cukup signifikan di tahun 2023.

f) Tingkat Loyalitas

Tabel 18. Tingkat Loyalitas Siswa Diklat Tahun 2022

| Category  | Interval Score | Jumlah | Prosentase | NPS |
|-----------|----------------|--------|------------|-----|
| Detractor | $\leq 6$       | 0      | 0,0%       |     |
| Passive   | 7-8            | 16     | 59,3%      |     |
| Promotore | $9 \leq$       | 11     | 40,7%      |     |
| Total     |                | 27     |            | 41% |

Tabel 19. Tingkat Loyalitas Siswa Diklat Tahun 2023

| Category  | Interval Score | Jumlah | Prosentase | NPS |
|-----------|----------------|--------|------------|-----|
| Detractor | $\leq 6$       | 2      | 3,2%       |     |
| Passive   | 7-8            | 43     | 69,4%      |     |
| Promotore | $9 \leq$       | 11     | 17,7%      |     |
| Total     |                | 62     |            | 15% |

Dari hasil perhitungan tingkat loyalitas tahun 2023 dengan menggunakan metode NPS didapatkan sebagai berikut :

- i. 3.2% Siswa Diklat yang masuk kategori *detractor*
- ii. 69.5% siswa diklat masuk kategori *passive*, artinya taruna cukup puas menjalani Pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya namun tidak tertarik/takut untuk merekomendasikan ke orang lain.
- iii. 17.7% 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 = 15% 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 penurunan NPS signifikan dari tahun 2022 ke tahun 2023 sebesar 26%

**g) Rangkuman Kritik dan Saran**

Hasil Rangkuman kritik dan saran Siswa Diklat adalah sebagai berikut:

- i. Materi pembelajaran terlalu bertele-tele, perlu diperingkas supaya lebih bisa cepat dimengerti.
- ii. Waktu pengajaran sering terburu-buru, beberapa instruktur yang kurang dalam kemampuan menjelaskan materi sehingga sulit diserap oleh peserta diklat
- iii. Fasilitas pembelajaran perlu ditingkatkan, seperti sarana AC dan toilet.

**4.4.4. Responden Pegawai****a) Perhitungan Tingkat Kepuasan, Tingkat Harapan, Indeks Kepuasan dan GAP**

Tabel 20. Perhitungan Indeks Kepuasan dan GAP Responden Pegawai

| NO | UNSUR PENILAIAN                                                    | TINGKAT KEPUASAN | TINGKAT HARAPAN | TINGKAT KEPUASAN (%) | TINGKAT HARAPAN (%) | INDEKS KEPUASAN | GAP            |
|----|--------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------|----------------------|---------------------|-----------------|----------------|
| 1  | Kesesuaian Penugasan/Penugasan                                     | 3.09             | 3.50            | 77.18%               | 87.50%              | 88.11%          | -10.41%        |
| 2  | Kesesuaian lokasi dan kenyamanan dan Kompetensi Pegawai            | 3.03             | 3.53            | 75.78%               | 88.25%              | 85.87%          | -12.47%        |
| 3  | Penetapan Peraturan/Tata Tertib Pegawai/Tenaga Pengajar            | 3.06             | 3.52            | 76.57%               | 88.12%              | 86.84%          | -11.55%        |
| 4  | Penerapan Sanksi & Penghargaan Untuk Pegawai/Tenaga Pengajar       | 3.03             | 3.52            | 75.70%               | 87.90%              | 86.12%          | -12.20%        |
| 5  | Pemahaman Visi, Misi Dan Kebijakan Politeknik Penerbangan Surabaya | 3.04             | 3.52            | 76.05%               | 88.07%              | 86.35%          | -12.03%        |
| 6  | Keberadaan Forum Diskusi Pegawai - Manajemen                       | 2.94             | 3.49            | 73.43%               | 87.15%              | 84.26%          | -13.72%        |
| 7  | Ketersediaan Sarana Prasarana Beserta Kelengkapannya               | 2.92             | 3.58            | 72.91%               | 89.40%              | 81.55%          | -16.49%        |
| 8  | Kesempatan Melanjutkan Pendidikan Formal                           | 3.18             | 3.55            | 79.39%               | 88.69%              | 89.51%          | -9.31%         |
| 9  | Kesesuaian Beban Kerja Dengan Gaji/Tunjangan/Honorarium            | 2.84             | 3.58            | 70.90%               | 89.40%              | 78.41%          | -18.41%        |
| 10 | Image Masyarakat thd Politeknik Penerbangan Surabaya               | 3.08             | 3.56            | 76.52%               | 89.00%              | 86.43%          | -12.08%        |
|    | <b>Rata-rata</b>                                                   | <b>3.02</b>      | <b>3.53</b>     | <b>75.49%</b>        | <b>88.36%</b>       | <b>85.45%</b>   | <b>-12.87%</b> |

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

1. Rata-rata tingkat kepuasan adalah 75,49%
2. Rata-rata tingkat harapan adalah 88,36%
3. Rata-rata Indeks kepuasan adalah 85,45%
4. Peluang Perbaikan pada unsur :
  - i. Kesesuaian beban kerja dengan gaji/tunjangan/honorarium

- ii. Ketersediaan sarana prasarana beserta kelengkapannya
- iii. Keberadaan forum diskusi pegawai - manajemen
- iv. Kesesuaian tupoksi dan kewenangan dan kompetensi pegawai
- v. Penerapan sanksi dan penghargaan
- vi. Pemahaman visi, misi dan kebijakan Politeknik Penerbangan Surabaya

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

Tabel 21. Indeks Kepuasan Pegawai disusun dalam 9 unsur

| NO       | UNSUR PENILAIAN                                                    | TINGKAT KEPUASAAN (%) | TINGKAT HARAPAN (%) | INDEKS KEPUASAAN |
|----------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------|------------------|
| <b>1</b> | <b>PERSYARATAN</b>                                                 | <b>76.10%</b>         | <b>88.03%</b>       | <b>86.45%</b>    |
| 1        | Penetapan Peraturan/Tata Tertib Pegawai/Tenaga Pengajar            | 76.57%                | 88.12%              | 86.89%           |
| 2        | Penerapan Sanksi & Penghargaan Untuk Pegawai/Tenaga Pengajar       | 75.70%                | 87.90%              | 86.12%           |
| 3        | Pemahaman Visi, Misi Dan Kebijakan Politeknik Penerbangan Surabaya | 76.05%                | 88.07%              | 86.35%           |
| <b>2</b> | <b>PROSEDUR</b>                                                    | <b>77.18%</b>         | <b>87.59%</b>       | <b>88.11%</b>    |
| 4        | Kesesuaian Penempatan/Perugasan                                    | 77.18%                | 87.59%              | 88.11%           |
| <b>3</b> | <b>WAKTU LAYANAN</b>                                               | -                     | -                   | -                |
| <b>4</b> | <b>BIAYA</b>                                                       | -                     | -                   | -                |
| <b>5</b> | <b>PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN</b>                            | <b>75.77%</b>         | <b>89.03%</b>       | <b>85.11%</b>    |
| 5        | Kesempatan Melanjutkan Pendidikan Formal                           | 79.39%                | 88.69%              | 89.51%           |
| 6        | Kesesuaian Beban Kerja Dengan Gaji/Tunjangan/Honorarium            | 70.99%                | 89.40%              | 79.41%           |
| 7        | Image Masyarakat thd Politeknik Penerbangan Surabaya               | 76.92%                | 89.00%              | 86.43%           |
| <b>6</b> | <b>KOMPETENSI PELAKSANA</b>                                        | <b>75.78%</b>         | <b>88.25%</b>       | <b>85.87%</b>    |
| 8        | Kesesuaian tupoksi dan kewenangan dan Kompetensi Pegawai           | 75.78%                | 88.25%              | 85.87%           |
| <b>7</b> | <b>PERILAKU PELAKSANA</b>                                          | -                     | -                   | -                |
| <b>8</b> | <b>PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN</b>                              | <b>73.43%</b>         | <b>87.15%</b>       | <b>84.26%</b>    |
| 9        | Keberadaan Forum Diskusi Pegawai - Manajemen                       | 73.43%                | 87.15%              | 84.26%           |
| <b>9</b> | <b>SARANA DAN PRASARANA</b>                                        | <b>72.91%</b>         | <b>89.40%</b>       | <b>81.55%</b>    |
| 10       | Ketersediaan Sarana Prasarana Beserta Kelengkapannya               | 72.91%                | 89.40%              | 81.55%           |
|          | <b>Rata-rata</b>                                                   | <b>75.49%</b>         | <b>88.36%</b>       | <b>85.45%</b>    |

## c) Prosentase Responden berdasarkan tingkat Kepuasan

Tabel 22. 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                                    | 0%                                      | 12%         | 66%        | 22%         | 100%        |
| 2  | Kesesuaian tupoksi dan kewenangan dan Kompetensi Pegawai           | 1%                                      | 14%         | 67%        | 18%         | 100%        |
| 3  | Penetapan Peraturan/Tata Tertib Pegawai/Tenaga Pengajar            | 1%                                      | 10%         | 72%        | 17%         | 100%        |
| 4  | Penerapan Sangsi & Penghargaan Untuk Pegawai/Tenaga Pengajar       | 2%                                      | 19%         | 63%        | 15%         | 100%        |
| 5  | Pemahaman Visi, Misi Dan Kebijakan Politeknik Penerbangan Surabaya | 1%                                      | 11%         | 69%        | 18%         | 100%        |
| 6  | Keberadaan Forum Diskusi Pegawai Manajemen                         | 2%                                      | 18%         | 64%        | 16%         | 100%        |
| 7  | Ketersediaan Sarana Prasarana Beserta Kelengkapannya               | 3%                                      | 20%         | 58%        | 18%         | 100%        |
| 8  | Kesempatan Melanjutkan Pendidikan Formal                           | 1%                                      | 7%          | 65%        | 26%         | 99%         |
| 9  | Kesesuaian Beban Kerja Dengan Gaji/Tunjangan/Honorarium            | 4%                                      | 22%         | 61%        | 14%         | 100%        |
| 10 | Image Masyarakat thd Politeknik Penerbangan Surabaya               | 1%                                      | 10%         | 68%        | 20%         | 100%        |
|    | <b>Rata -rata</b>                                                  | <b>2%</b>                               | <b>14%</b>  | <b>65%</b> | <b>19%</b>  | <b>100%</b> |

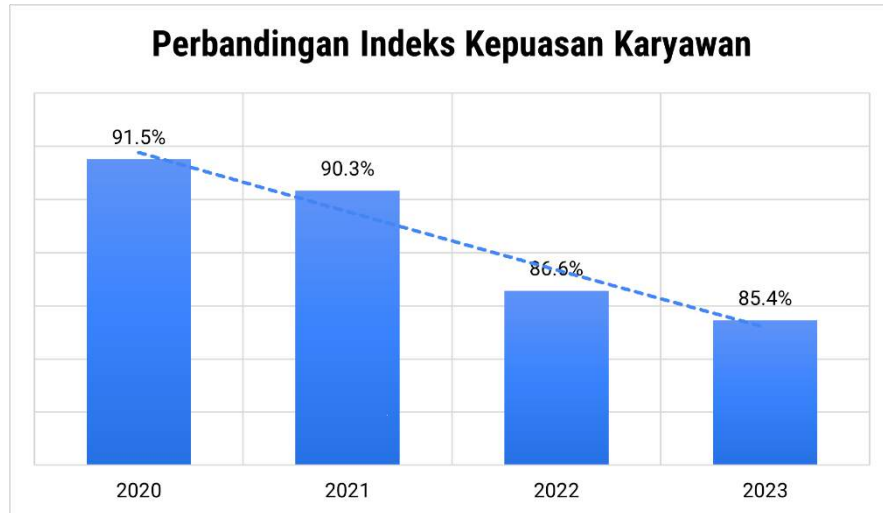
## d) Indeks Kepuasan dalam beberapa Konversi Nilai

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

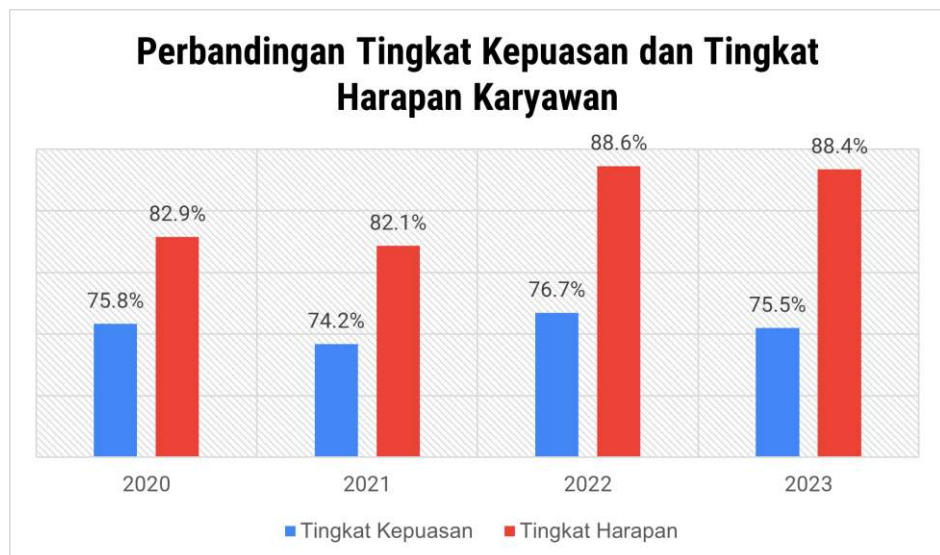
Tabel 23. Indeks Kepuasan Pegawai dalam beberapa konversi

| No | Jenis Responden                     | Jumlah Responden | Tingkat Kepuasan | Tingkat Harapan | Indeks Kepuasan |             |                |             |
|----|-------------------------------------|------------------|------------------|-----------------|-----------------|-------------|----------------|-------------|
|    |                                     |                  |                  |                 | Satuan %        | Skala 4     | Konversi Huruf | Kategori    |
| 1  | Aparatur Sipil Negara (ASN)         | 149              | 2.99             | 3.49            | 85.73%          | 3.43        | B              | Baik        |
| 2  | Non Aparatur Sipil Negara (Non ASN) | 138              | 3.06             | 3.57            | 85.55%          | 3.42        | B              | Baik        |
|    | <b>Indeks Kepuasan Pegawai</b>      |                  |                  |                 | <b>85.45%</b>   | <b>3.42</b> | <b>B</b>       | <b>Baik</b> |

## e) Perbandingan Hasil Survey



Gambar 11 Perbandingan Indeks Kepuasan Karyawan tahun 2020–2023



Gambar 12 Perbandingan Tingkat Kepuasan Karyawan Tahun 2020-2023

Dari gambar 10 dan gambar 11 di atas dapat disimpulkan selama 3 tahun terakhir terus terjadi penurunan indeks kepuasan karyawan.

Sedangkan dari tahun 2022 ke tahun 2023 tidak ada peningkatan, justru terjadi penurunan sekitar 1,2%. Hal ini disebabkan karena *gap* tingkat harapan dibanding tingkat kepuasan tahun ini tetap tinggi.

## f) Rangkuman Kritik dan Saran

Hasil Rangkuman kritik dan saran pegawai sebagai berikut:

1. Sering terjadi miss komunikasi antar unit termasuk antar karyawan dan manajemen dalam berbagai kebijakan dan operasional. Banyak kebijakan yang belum tersosialisasikan ke segenap karyawan
2. Sarana dan prasarana untuk melakukan pekerjaan yang tidak optimal seperti ruangan dan failitas pendukung lainnya. Jika ada kerusakan perbaikannya memakan waktu lama
3. Pembagian pekerjaan yang tidak terstruktur, beban kerja yang tidak sesuai, ang tumpang tindih *jobdesk*, perhatian terhadap pegawai shift kurang.
4. Perlakuan sanksi keterlambatan yang berbeda terkait pegawai dengan sistem *shift & non shift*
5. Perlu evaluasi kelayakan *take home pay* (gaji) minimum agar lebih sesuai dengan biaya hidup rata-rata di Surabaya
6. Membutuhkan kesempatan untuk pengembangan kualitas SDM

## 4.4.5. Responden Orang Tua/Wali

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

Tabel 24. Indeks Kepuasan Orang Tua Taruna

| NO | UNSUR PENILAIAN                                                      | TINGKAT KEPUASAN (skala 4) | TINGKAT HARAPAN (skala 4) | TINGKAT KEPUASAN (%) | TINGKAT HARAPAN (%) | INDEKS KEPUASAN | GAP           |
|----|----------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------|----------------------|---------------------|-----------------|---------------|
| 1  | Peningkatan Kompetensi (Pengetahuan, Keterampilan) Anak              | 3.45                       | 3.57                      | 86.30%               | 89.24%              | 96.74%          | -2.91%        |
| 2  | Perkembangan Sikap Perilaku / Akhlak Anak                            | 3.55                       | 3.64                      | 89.60%               | 90.99%              | 97.44%          | -2.33%        |
| 3  | Kedisiplinan (Pengaturan Waktu, Penyelesaian Tugas – Tugas) Anak     | 3.57                       | 3.67                      | 89.24%               | 91.86%              | 97.15%          | -2.62%        |
| 4  | Keterjangkauan Dan Kepastian Biaya Pendidikan                        | 3.12                       | 3.40                      | 78.05%               | 84.88%              | 91.95%          | -6.83%        |
| 5  | Efektifitas Program/Tata Tertib Di Politeknik Penerbangan Surabaya 1 | 3.35                       | 3.48                      | 83.72%               | 87.06%              | 96.16%          | -3.34%        |
| 6  | Transportasi Biaya – Biaya Pendidikan                                | 3.24                       | 3.44                      | 81.50%               | 86.05%              | 94.89%          | -5.05%        |
| 7  | Efektifitas Program Praktek Kerja                                    | 3.31                       | 3.53                      | 82.85%               | 88.31%              | 93.75%          | -5.52%        |
| 8  | Kajelasan Penerimaan Mengikuti Pendidikan                            | 3.38                       | 3.49                      | 84.50%               | 87.35%              | 96.84%          | -2.79%        |
| 9  | Ketersediaan Media Komunikasi Dari Pihak Sekolah                     | 3.16                       | 3.44                      | 79.07%               | 86.05%              | 91.89%          | -6.98%        |
| 10 | Kajelasan Spesifikasi Program Studi Yang Dipilih                     | 3.34                       | 3.51                      | 83.58%               | 87.65%              | 95.38%          | -4.07%        |
|    | <b>Rata-rata</b>                                                     | <b>3.35</b>                | <b>3.52</b>               | <b>83.71%</b>        | <b>87.95%</b>       | <b>95.14%</b>   | <b>-4.24%</b> |

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

1. Rata-rata tingkat kepuasan adalah 83,71%
2. Rata-rata tingkat harapan adalah 87,95%
3. Rata-rata Indeks kepuasan adalah 95,14%

## 4. Peluang Perbaikan pada unsur :

- i. Ketersediaan media komunikasi dari pihak Politeknik Penerbangan
- ii. Keterjangkauan dan kepastian biaya pendidikan
- iii. Transparansi biaya Pendidikan
- iv. Efektifitas Program Praktek Kerja

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

Tabel 25. Indeks Kepuasan Orang Tua Taruna disusun dalam 9 Unsur

| NO       | UNSUR PENILAIAN                                                    | TINGKAT<br>KEPUASAN<br>(%) | TINGKAT<br>HARAPAN<br>(%) | INDEKS<br>KEPUASAN |
|----------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------|--------------------|
| <b>1</b> | <b>PERSYARATAN</b>                                                 | <b>84.08%</b>              | <b>87.50%</b>             | <b>96.10%</b>      |
| 1        | Kejelasan Persyaratan Mengikuti Pendidikan                         | 84.59%                     | 87.35%                    | 96.84%             |
| 2        | Kejelasan Spesifikasi Program Studi Yang Dipilih                   | 83.58%                     | 87.65%                    | 95.36%             |
| <b>2</b> | <b>PROSEDUR</b>                                                    | -                          | -                         | -                  |
| <b>3</b> | <b>WAKTU LAYANAN</b>                                               | -                          | -                         | -                  |
| <b>4</b> | <b>BIAYA</b>                                                       | <b>79.51%</b>              | <b>85.47%</b>             | <b>93.02%</b>      |
| 3        | Keterjangkauan Dan Kepastian Biaya Pendidikan                      | 78.05%                     | 84.88%                    | 91.95%             |
| 4        | Transparansi Biaya – Biaya Pendidikan                              | 80.96%                     | 86.05%                    | 94.09%             |
| <b>5</b> | <b>PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN</b>                            | <b>86.16%</b>              | <b>89.51%</b>             | <b>96.25%</b>      |
| 5        | Peningkatan Kompetensi (Pengetahuan, Keterampilan) Anak            | 86.34%                     | 89.24%                    | 96.74%             |
| 6        | Perkembangan Sikap Perilaku /Akhlak Anak                           | 88.66%                     | 90.99%                    | 97.44%             |
| 7        | Kedisiplinan (Pengaturan Waktu, Pengerjaan Tugas – Tugas) Anak     | 89.24%                     | 91.86%                    | 97.15%             |
| 8        | Efektifitas Program/Tata Tertib Di Politeknik Penerbangan Surabaya | 83.72%                     | 87.06%                    | 96.16%             |
| 9        | Efektifitas Program Praktek Kerja                                  | 82.85%                     | 88.37%                    | 93.75%             |
| <b>6</b> | <b>KOMPETENSI PELAKSANA</b>                                        | -                          | -                         | -                  |
| <b>7</b> | <b>PERILAKU PELAKSANA</b>                                          | -                          | -                         | -                  |
| <b>8</b> | <b>PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN</b>                              | <b>79.07%</b>              | <b>86.05%</b>             | <b>91.89%</b>      |
| 10       | Ketersediaan Media Komunikasi Dari Pihak Sekolah                   | 79.07%                     | 86.05%                    | 91.89%             |
| <b>9</b> | <b>SARANA DAN PRASARANA</b>                                        | -                          | -                         | -                  |
|          |                                                                    |                            |                           |                    |
|          | <b>Rata-rata</b>                                                   | <b>83.71%</b>              | <b>87.95%</b>             | <b>95.14%</b>      |

c) Prosentase Responden berdasarkan tingkat Kepuasan

Tabel 26 Prosentase Jumlah Responden berdasarkan tingkat kepuasan

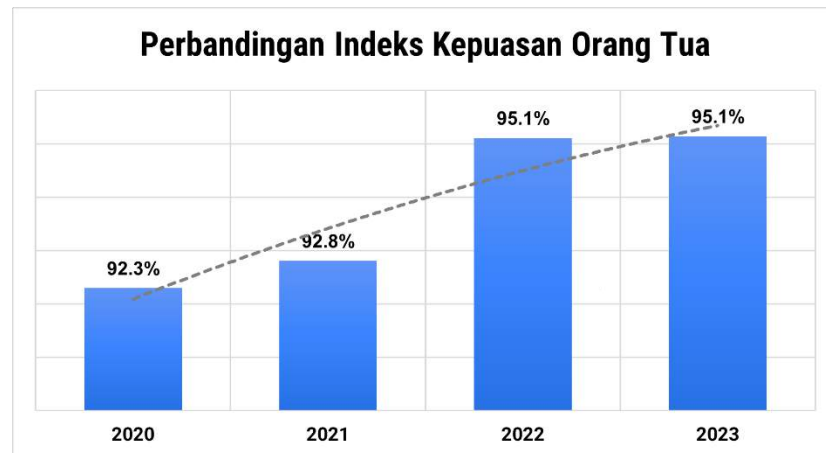
| No        | Unsur Penilaian                                                      | Prosentase Responden (Tingkat |                |      |                | Total |
|-----------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------|------|----------------|-------|
|           |                                                                      | Tidak<br>Puas                 | Kurang<br>Puas | Puas | Sangat<br>Puas |       |
| 1         | Peningkatan Kompetensi (Pengetahuan, Keterampilan) Anak              | 0%                            | 1%             | 52%  | 47%            | 100%  |
| 2         | Perkembangan Sikap Perilaku / Akhlak Anak                            | 0%                            | 2%             | 41%  | 57%            | 100%  |
| 3         | Kedisiplinan (Pengaturan Waktu, Pengerjaan Tugas - Tugas) Anak       | 0%                            | 2%             | 40%  | 59%            | 100%  |
| 4         | Keterjangkauan Dan Kepastian Biaya Pendidikan                        | 2%                            | 10%            | 62%  | 26%            | 100%  |
| 5         | Efektifitas Program/Tata Tertib Di Politeknik Penerbangan Surabaya ? | 0%                            | 2%             | 62%  | 37%            | 100%  |
| 6         | Transparansi Biaya - Biaya Pendidikan                                | 1%                            | 5%             | 63%  | 31%            | 100%  |
| 7         | Efektifitas Program Praktek Kerja                                    | 0%                            | 5%             | 59%  | 36%            | 100%  |
| 8         | Kejelasan Persyaratan Mengikuti Pendidikan                           | 0%                            | 1%             | 59%  | 40%            | 100%  |
| 9         | Ketersediaan Media Komunikasi Dari Pihak Sekolah                     | 1%                            | 10%            | 59%  | 29%            | 100%  |
| 10        | Kejelasan Spesifikasi Program Studi Yang Dipilih                     | 0%                            | 1%             | 62%  | 47%            | 100%  |
| Rata rata |                                                                      | 0%                            | 4%             | 55%  | 41%            | 100%  |

d) Indeks Kepuasan dalam beberapa Konversi Nilai

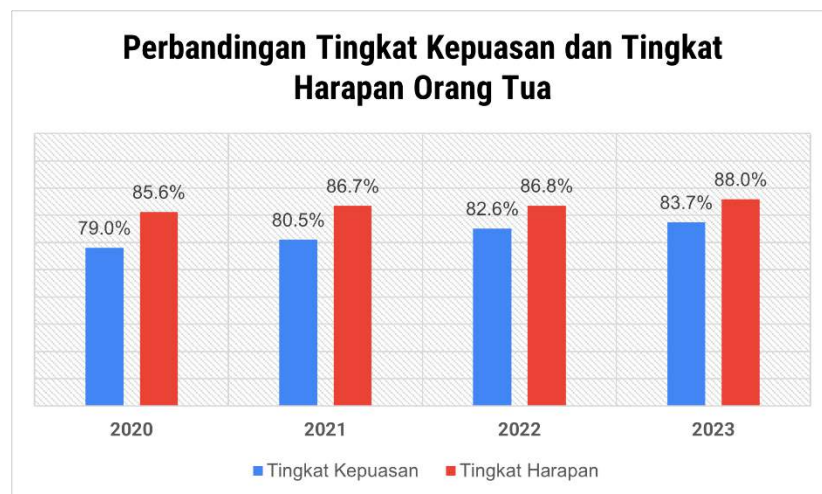
Tabel 27 Indeks Kepuasan Orang Tua Taruna dalam berbagai Konversi

| No                                              | Jenis Responden Orang Tua Taruna | Jumlah<br>Responden | Tingkat<br>Kepuasan | Tingkat<br>Harapan | Indeks Kepuasan |         |                   |             |
|-------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------|---------------------|--------------------|-----------------|---------|-------------------|-------------|
|                                                 |                                  |                     |                     |                    | Satuan %        | Skala 4 | Konversi<br>Nilai | Kategori    |
| 1                                               | Managemen Transportasi Udara     | 57                  | 3.43                | 3.63               | 94.53%          | 3.78    | A                 | Sangat Baik |
| 2                                               | Teknik Pesawat Udara             | 18                  | 3.34                | 3.44               | 97.10%          | 3.88    | A                 | Sangat Baik |
| 3                                               | Teknik Listrik Sandar Udara      | 13                  | 3.52                | 3.60               | 97.86%          | 3.91    | A                 | Sangat Baik |
| 4                                               | Teknik Bangunan dan Landasan     | 38                  | 3.27                | 3.41               | 95.82%          | 3.83    | A                 | Sangat Baik |
| 5                                               | Lalu Lintas Udara                | 9                   | 3.50                | 3.52               | 99.37%          | 3.97    | A                 | Sangat Baik |
| 6                                               | Komunikasi Penerbangan           | 9                   | 3.19                | 3.36               | 94.80%          | 3.79    | A                 | Sangat Baik |
| 7                                               | Teknik Navigasi Udara            | 28                  | 3.43                | 3.61               | 94.96%          | 3.80    | A                 | Sangat Baik |
| Indeks Kepuasan Responden Orang Tua/Wali Taruna |                                  |                     |                     |                    | 96.35%          | 3.85    | A                 | Sangat Baik |

e) Perbandingan Hasil Survey



Gambar 13 Perbandingan Indeks Kepuasan Orang Tua Taruna tahun 2020-2023



Gambar 14 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Orang Tua/Wali Taruna tahun 2020-2023

Dari gambar 12 dan gambar 13 di atas dapat disimpulkan meski indeks kepuasan orang tua taruna dari tahun 2023 dibanding tahun 2022 sama, namun ada kenaikan tingkat kepuasan dan tingkat harapan di tahun 2023 ini.

f) Rangkuman Kritik dan Saran

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

1. Kekhawatiran orang tua terhadap peluang kerja taruna/taruni
2. Fasilitas permakanan (gizi), fasilitas asrama dan keamanan asrama
3. Peningkatan komunikasi antara orang tua dan politeknik penerbangan
4. Tindakan senior taruna/taruni terhadap juniornya dinilai terlalu keras
5. Biaya pendidikan yang relative tinggi untuk jalur mandiri

#### 4.4.6. Responden Pengguna Lulusan

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

Tabel 28. 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>3.52</b>                | <b>3.60</b>               | <b>87.95%</b>        | <b>90.06%</b>       | <b>97.66%</b>   | <b>-2.11%</b> |
| 1        | Bersikap baik/sopan dalam berhubungan dengan rekan kerja | 3.57                       | 3.59                      | 89.16%               | 89.76%              | 99.33%          | -0.60%        |
| 2        | Mematuhi peraturan dan tata tertib dalam pekerjaan       | 3.47                       | 3.61                      | 86.75%               | 90.36%              | 96.00%          | -3.61%        |
| <b>B</b> | <b>KEAHLIAN DALAM BIDANG ILMU</b>                        | <b>3.40</b>                | <b>3.58</b>               | <b>85.24%</b>        | <b>89.36%</b>       | <b>95.39%</b>   | <b>-4.12%</b> |
| 1        | Kemampuan menguasai bidang ilmu yang dimiliki            | 3.46                       | 3.61                      | 86.45%               | 90.36%              | 95.67%          | -3.92%        |
| 2        | Kemampuan memecahkan masalah                             | 3.35                       | 3.55                      | 83.75%               | 88.06%              | 94.24%          | -5.12%        |
| 3        | Keterampilan dalam bekerja                               | 3.42                       | 3.53                      | 85.54%               | 88.06%              | 96.27%          | -3.31%        |
| <b>C</b> | <b>KEMAMPUAN BERBAHASA ASING</b>                         | <b>3.15</b>                | <b>3.35</b>               | <b>78.81%</b>        | <b>83.84%</b>       | <b>94.00%</b>   | <b>-5.03%</b> |
| 1        | Kemampuan berbicara dalam Bahasa Inggris                 | 3.12                       | 3.37                      | 76.05%               | 84.15%              | 92.75%          | -6.10%        |
| 2        | Kemampuan menulis dalam Bahasa Inggris                   | 3.18                       | 3.34                      | 79.57%               | 83.54%              | 95.26%          | -3.96%        |
| <b>D</b> | <b>PENGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI</b>                     | <b>3.53</b>                | <b>3.67</b>               | <b>88.25%</b>        | <b>91.87%</b>       | <b>96.07%</b>   | <b>-3.61%</b> |
| 1        | Kemampuan dalam mengoperasikan Komputer                  | 3.52                       | 3.65                      | 87.95%               | 91.27%              | 96.37%          | -3.31%        |
| 2        | Kemampuan dalam menguasai teknologi Internet             | 3.54                       | 3.70                      | 88.55%               | 92.47%              | 95.77%          | -3.92%        |
| <b>E</b> | <b>KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI</b>                           | <b>3.39</b>                | <b>3.61</b>               | <b>84.64%</b>        | <b>90.21%</b>       | <b>93.82%</b>   | <b>-5.57%</b> |
| 1        | Kemampuan mempresentasikan ide/laporan                   | 3.41                       | 3.61                      | 85.24%               | 90.36%              | 94.33%          | -5.12%        |
| 2        | Kemampuan menyusun / menulis laporan                     | 3.36                       | 3.60                      | 84.04%               | 90.06%              | 93.31%          | -6.02%        |
| <b>F</b> | <b>KERJASAMA TIM</b>                                     | <b>3.45</b>                | <b>3.63</b>               | <b>86.14%</b>        | <b>90.81%</b>       | <b>94.84%</b>   | <b>-4.67%</b> |
| 1        | Mampu bekerja sama dalam Tim                             | 3.54                       | 3.70                      | 88.55%               | 92.47%              | 95.77%          | -3.92%        |
| 2        | Mempunyai jiwa kepemimpinan                              | 3.35                       | 3.57                      | 83.75%               | 89.16%              | 93.92%          | -5.42%        |
| <b>G</b> | <b>PENGEMBANGAN DIRI</b>                                 | <b>3.42</b>                | <b>3.60</b>               | <b>85.39%</b>        | <b>89.91%</b>       | <b>94.98%</b>   | <b>-4.52%</b> |
| 1        | Berselamat dalam mempelajari hal yang baru               | 3.41                       | 3.61                      | 85.24%               | 90.36%              | 94.33%          | -5.12%        |
| 2        | Pro aktif dalam melakukan pekerjaan                      | 3.42                       | 3.58                      | 85.54%               | 89.46%              | 95.62%          | -3.92%        |
| 3        | Kreativitas / inovasi dalam bekerja                      | 3.36                       | 3.60                      | 84.04%               | 90.06%              | 93.31%          | -6.02%        |
| 4        | Berselamat / motivasi kerja                              | 3.40                       | 3.60                      | 84.94%               | 90.06%              | 94.31%          | -5.12%        |
|          | <b>Rata-rata</b>                                         | <b>3.41</b>                | <b>3.58</b>               | <b>85.20%</b>        | <b>89.44%</b>       | <b>95.25%</b>   | <b>-4.23%</b> |

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

1. Rata-rata tingkat kepuasan adalah 85,20%
2. Rata-rata tingkat harapan adalah 89,44%
3. Rata-rata Indeks kepuasan adalah 95,25%
4. Peluang Perbaikan pada unsur :
  - i. Kreatifitas dan inovasi dalam bekerja
  - ii. Kemampuan dalam berbahasa asing baik berbicara maupun menulis
  - iii. Kemampuan menyusun laporan
  - iv. Kemampuan mempresentasikan ide, laporan dan memecahkan masalah

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

Tabel 29. Indek 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  | KOMPETENSI PELAKSANA                                     | 84.75%               | 89.43%              | 94.75%          |
| 1  | Kemampuan menguasai bidang ilmu yang dimiliki            | 86.45%               | 90.36%              | 95.67%          |
| 2  | Kemampuan memecahkan masalah                             | 83.73%               | 88.86%              | 94.24%          |
| 3  | Keterampilan dalam bekerja                               | 85.54%               | 88.86%              | 96.27%          |
| 4  | Kemampuan berbicara dalam Bahasa Inggris                 | 78.05%               | 84.15%              | 92.73%          |
| 5  | Kemampuan menulis dalam Bahasa Inggris                   | 79.57%               | 83.54%              | 95.26%          |
| 6  | Kemampuan dalam mengoperasikan Komputer                  | 87.95%               | 91.27%              | 96.37%          |
| 7  | Kemampuan dalam menguasai teknologi Internet             | 88.55%               | 92.47%              | 95.77%          |
| 8  | Kemampuan mempresentasikan ide/ laporan                  | 85.24%               | 90.36%              | 94.33%          |
| 9  | Kemampuan menyusun / menulis laporan                     | 84.04%               | 90.06%              | 93.31%          |
| 10 | Mampu bekerja sama dalam Tim                             | 88.55%               | 92.47%              | 95.77%          |
| 11 | Mempunyai jiwa kepemimpinan                              | 83.73%               | 89.16%              | 93.92%          |
| 12 | Bersemangat dalam mempelajari hal yang baru              | 85.24%               | 90.36%              | 94.33%          |
| 13 | Pro aktif dalam melakukan pekerjaan                      | 85.54%               | 89.46%              | 95.62%          |
| 14 | Kreativitas / inovasi dalam bekerja                      | 84.04%               | 90.06%              | 93.31%          |
| 15 | Bersemangat / motivasi kerja                             | 84.94%               | 90.06%              | 94.31%          |
| 7  | PERILAKU PELAKSANA                                       | 87.95%               | 90.06%              | 97.66%          |
| 16 | Bersikap baik/sopan dalam berhubungan dengan rekan kerja | 89.16%               | 89.76%              | 99.33%          |
| 17 | Mematuhi peraturan dan tata tertib dalam pekerjaan       | 86.75%               | 90.36%              | 96.00%          |
| 8  | PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN                           | -                    | -                   | -               |
| 9  | SARANA DAN PRASARANA                                     | -                    | -                   | -               |
|    | Rata-rata                                                | 85.20%               | 89.44%              | 95.25%          |

c) Prosentase Responden berdasarkan tingkat Kepuasan

Tabel 30. Prosentase Responden Pengguna Lulusan Politeknik Penerbangan berdasarkan tingkat kepuasan

| No | Unsur Penilaian                                          | Prosentase Responden (Kepuasan) |             |      |             | Total |
|----|----------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------|------|-------------|-------|
|    |                                                          | Tidak Puas                      | Kurang Puas | Puas | Sangat Puas |       |
| A  | ETIKA                                                    | 0%                              | 1%          | 47%  | 52%         | 100%  |
| 1  | Bersikap baik/sopan dalam berhubungan dengan rekan kerja | 0%                              | 0%          | 43%  | 57%         |       |
| 2  | Mematuhi peraturan dan tata tertib dalam pekerjaan       | 0%                              | 1%          | 51%  | 48%         |       |
| B  | KEAHLIAN DALAM BIDANG ILMU                               | 0%                              | 1%          | 59%  | 40%         | 100%  |
| 1  | Kemampuan menguasai bidang ilmu yang dimiliki            | 0%                              | 0%          | 54%  | 46%         |       |
| 2  | Kemampuan memecahkan masalah                             | 0%                              | 1%          | 63%  | 36%         |       |
| 3  | Keterampilan dalam bekerja                               | 0%                              | 1%          | 55%  | 43%         |       |
| C  | KEMAMPUAN BERBAHASA ASING                                | 0%                              | 8%          | 67%  | 23%         | 99%   |
| 1  | Kemampuan berbicara dalam Bahasa Inggris                 | 0%                              | 8%          | 70%  | 20%         |       |
| 2  | Kemampuan menulis dalam Bahasa Inggris                   | 0%                              | 8%          | 64%  | 27%         |       |
| D  | PENGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI                            | 0%                              | 1%          | 46%  | 54%         | 100%  |
| 1  | Kemampuan dalam mengoperasikan Komputer                  | 0%                              | 0%          | 48%  | 52%         |       |
| 2  | Kemampuan dalam menguasai teknologi Internet             | 0%                              | 1%          | 43%  | 55%         |       |
| E  | KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI                                  | 0%                              | 3%          | 55%  | 42%         | 100%  |
| 1  | Kemampuan mempresentasikan ide/ laporan                  | 0%                              | 2%          | 54%  | 43%         |       |
| 2  | Kemampuan menyusun / menulis laporan                     | 0%                              | 4%          | 57%  | 40%         |       |
| F  | KERJASAMA TIM                                            | 0%                              | 2%          | 51%  | 47%         | 100%  |
| 1  | Mampu bekerja sama dalam Tim                             | 0%                              | 1%          | 43%  | 55%         |       |
| 2  | Mempunyai jiwa kepemimpinan                              | 0%                              | 4%          | 58%  | 39%         |       |
| G  | PENGEMBANGAN DIRI                                        | 0%                              | 2%          | 55%  | 42%         | 100%  |
| 1  | Bersemangat dalam mempelajari hal yang baru              | 0%                              | 2%          | 54%  | 43%         |       |
| 2  | Pro aktif dalam melakukan pekerjaan                      | 0%                              | 2%          | 53%  | 45%         |       |
| 3  | Kreativitas / inovasi dalam bekerja                      | 0%                              | 2%          | 59%  | 39%         |       |
| 4  | Bersemangat / motivasi kerja                             | 0%                              | 2%          | 55%  | 42%         |       |
|    | Rata-rata                                                | 0%                              | 3%          | 54%  | 43%         | 100%  |

| No | Jenis Responden Pengguna Lulusan        | Jumlah Responden | Tingkat Kepuasan | Tingkat Harapan | Indeks Kepuasan |         |                |             |
|----|-----------------------------------------|------------------|------------------|-----------------|-----------------|---------|----------------|-------------|
|    |                                         |                  |                  |                 | Satuan %        | Skala 4 | Konversi Huruf | Kategori    |
| 1  | Poltekbang Surabaya                     | 27               | 3.55             | 3.73            | 95.21%          | 3.81    | A              | Sangat Baik |
| 2  | Kantor UPBU Juwata Tarakan              | 1                | 3.82             | 3.71            | 103.17%         | 4.13    | A              | Sangat Baik |
| 3  | Perum LPPNPI Cabang Makasar             | 1                | 2.88             | 3.65            | 79.03%          | 3.16    | A              | Sangat Baik |
| 4  | Perum LPPNPI Cabang Merauke             | 1                | 3.00             | 3.65            | 82.26%          | 3.29    | A              | Sangat Baik |
| 5  | AIRNAV INDONESIA CABANG PONTIANAK       | 1                | 2.65             | 4.00            | 66.18%          | 2.65    | A              | Sangat Baik |
| 6  | Perum LPPNPI Cabang Ambon               | 1                | 3.00             | 3.00            | 100.00%         | 4.00    | A              | Sangat Baik |
| 7  | Airnav cabang Pontianak                 | 1                | 4.00             | 4.00            | 100.00%         | 4.00    | A              | Sangat Baik |
| 8  | Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IX | 1                | 3.35             | 3.24            | 103.64%         | 4.15    | A              | Sangat Baik |
| 9  | Kantor Otoritas Bandara Wilayah IX      | 1                | 4.00             | 3.53            | 113.33%         | 4.53    | A              | Sangat Baik |
| 10 | Kantor Otban Wil. VIII Manado           | 1                | 3.47             | 3.76            | 92.19%          | 3.69    | A              | Sangat Baik |
| 11 | DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN INDRAMAYU   | 1                | 3.00             | 3.00            | 100.00%         | 4.00    | B              | Baik        |
| 12 | Bansara mutiara palu                    | 1                | 3.53             | 3.47            | 101.69%         | 4.07    | A              | Sangat Baik |
| 13 | UPBU MELAK                              | 2                | 2.94             | 3.74            | 78.74%          | 3.15    | A              | Sangat Baik |
| 14 | AirNav Manokwari                        | 1                | 4.00             | 4.00            | 100.00%         | 4.00    | A              | Sangat Baik |
| 15 | UPBU TRUNOJOYO                          | 1                | 3.12             | 3.29            | 94.64%          | 3.79    | A              | Sangat Baik |
| 16 | UPBU Kelas I Djalaluddin Gorontalo      | 1                | 3.88             | 3.88            | 100.00%         | 4.00    | A              | Sangat Baik |
| 17 | Airnav Indonesia Cabang Pembantu        | 1                | 3.47             | 4.00            | 86.76%          | 3.47    | A              | Sangat Baik |
| 18 | Perum LPPNPI                            | 1                | 3.94             | 4.00            | 98.53%          | 3.94    | A              | Sangat Baik |
| 19 | KANTOR UPBU TANJUNG API                 | 1                | 4.00             | 4.00            | 100.00%         | 4.00    | A              | Sangat Baik |
| 20 | AirNav Indonesia Cab. Palangka Raya     | 1                | 3.29             | 3.71            | 88.89%          | 3.56    | A              | Sangat Baik |
| 21 | Perum LPPNPI                            | 2                | 3.18             | 3.71            | 85.71%          | 3.43    | A              | Sangat Baik |
| 22 | Kantor UPBU Kelas III Tumbang Sari      | 2                | 3.12             | 3.00            | 103.92%         | 4.16    | A              | Sangat Baik |
| 23 | Airnav indonesia cabang kupang          | 1                | 3.47             | 3.41            | 101.72%         | 4.07    | A              | Sangat Baik |
| 24 | Airnav Indonesia                        | 2                | 3.65             | 3.74            | 97.64%          | 3.91    | A              | Sangat Baik |
| 25 | PT. Angkasa Pura I Cabang Bandara       | 1                | 3.65             | 3.53            | 103.33%         | 4.13    | A              | Sangat Baik |
| 26 | Airnav Kotabaru                         | 1                | 3.00             | 3.00            | 100.00%         | 4.00    | A              | Sangat Baik |
| 27 | Perum LPPNPI cabang MATSC               | 1                | 3.59             | 3.82            | 93.85%          | 3.75    | A              | Sangat Baik |
| 28 | Politeknik Penerbangan Surabaya         | 1                | 3.00             | 3.00            | 100.00%         | 4.00    | A              | Sangat Baik |
| 29 | Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IX | 1                | 3.00             | 3.41            | 87.93%          | 3.52    | A              | Sangat Baik |
| 30 | Perum LPPNPI Cabang Sentani             | 1                | 3.59             | 3.59            | 100.00%         | 4.00    | A              | Sangat Baik |
| 31 | Kantor UPBU Kelas III Moanamani         | 1                | 3.06             | 3.00            | 101.96%         | 4.08    | A              | Sangat Baik |
| 32 | Bandar Udara Stevanus Rumbewas -        | 1                | 3.47             | 3.71            | 93.65%          | 3.75    | A              | Sangat Baik |
| 33 | Perum LPPNPI (Airnav Indonesia)         | 1                | 3.71             | 3.71            | 100.00%         | 4.00    | A              | Sangat Baik |
| 34 | Upbu kelas III inanwatan                | 1                | 2.88             | 3.41            | 84.48%          | 3.38    | A              | Sangat Baik |
| 35 | Kantor UPBU Kelas III Tardamu Sabu      | 1                | 4.00             | 4.00            | 100.00%         | 4.00    | A              | Sangat Baik |
| 36 | Airnav Cabang Sorong                    | 1                | 2.53             | 3.59            | 70.49%          | 2.82    | A              | Sangat Baik |
| 37 | PT BCA                                  | 1                | 3.71             | 3.71            | 100.00%         | 4.00    | A              | Sangat Baik |
| 38 | UPBU KELAS III MELONGUANE               | 1                | 3.00             | 3.00            | 100.00%         | 4.00    | A              | Sangat Baik |
| 39 | UPBU Kokonao                            | 1                | 3.00             | 3.00            | 100.00%         | 4.00    | A              | Sangat Baik |
| 40 | PT Angkasa Pura I                       | 2                | 3.03             | 3.03            | 100.00%         | 4.00    | A              | Sangat Baik |
| 41 | KANTOR UPBU KELAS III PITU MORO         | 1                | 3.76             | 3.88            | 96.97%          | 3.88    | A              | Sangat Baik |
| 42 | UPBU Kelas III Kuabang                  | 1                | 3.00             | 3.00            | 100.00%         | 4.00    | A              | Sangat Baik |
| 43 | KANTOR UPBU JOHN BECKER KISAR           | 1                | 3.65             | 3.76            | 96.88%          | 3.88    | A              | Sangat Baik |
| 44 | UPBU Torea Fakfak                       | 1                | 3.29             | 3.88            | 84.85%          | 3.39    | A              | Sangat Baik |
| 45 | Kantor UPBU Kelas III Wahai             | 1                | 3.06             | 3.00            | 101.96%         | 4.08    | A              | Sangat Baik |
| 46 | UPBU Oesman Sadik Labuha                | 1                | 3.00             | 3.00            | 100.00%         | 4.00    | A              | Sangat Baik |
| 47 | Perum LPPNPI Cabang Semarang            | 1                | 3.65             | 3.82            | 95.38%          | 3.82    | A              | Sangat Baik |
| 48 | UPBU Lede Kalumbang Tambolaka           | 1                | 3.06             | 3.00            | 101.96%         | 4.08    | A              | Sangat Baik |
| 49 | KANTOR UPBU LASIKIN                     | 1                | 3.00             | 3.00            | 100.00%         | 4.00    | A              | Sangat Baik |
| 50 | Swasta                                  | 1                | 3.47             | 4.00            | 86.76%          | 3.47    | A              | Sangat Baik |
| 51 | Kementerian Perhubungan                 | 1                | 3.00             | 3.00            | 100.00%         | 4.00    | A              | Sangat Baik |
| 52 | AIRNAV INDONESIA CABANG DENPASAR        | 1                | 4.00             | 4.00            | 100.00%         | 4.00    | A              | Sangat Baik |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |
|    |                                         |                  |                  |                 |                 |         |                |             |

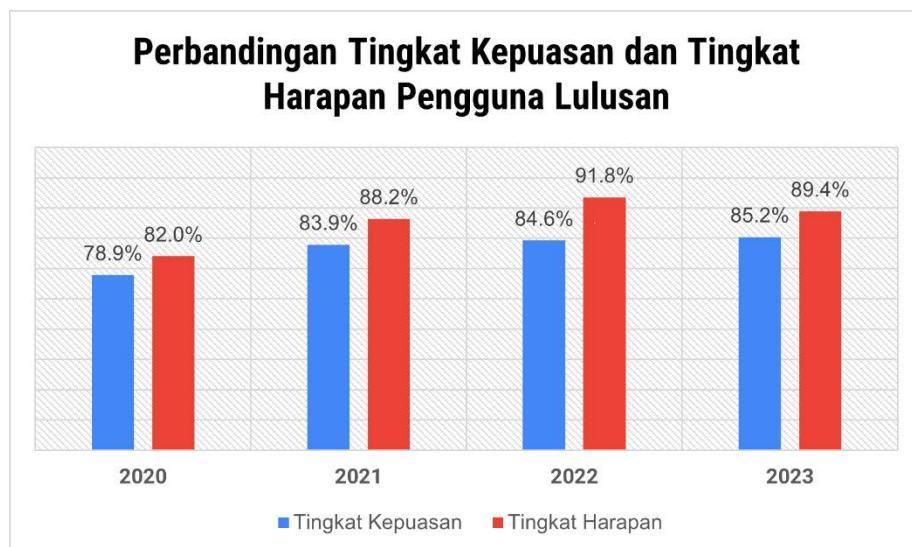
Tabel 32. Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan berdasarkan Prodi Asal Lulusan dalam berbagai konversi Nilai

| No                                         | Jenis Responden Asal Prodi Lulusan | Jumlah Responden | Tingkat Kepuasan | Tingkat Harapan | Indeks Kepuasan |         |                |             |
|--------------------------------------------|------------------------------------|------------------|------------------|-----------------|-----------------|---------|----------------|-------------|
|                                            |                                    |                  |                  |                 | Satuan %        | Skala 4 | Konversi Huruf | Kategori    |
| 1                                          | Lalu Lintas Udara                  | 7                | 3.48             | 3.94            | 88%             | 3.53    | A              | Sangat Baik |
| 2                                          | Komunikasi Penerbangan             | 6                | 3.72             | 4.00            | 93%             | 3.72    | B              | Baik        |
| 3                                          | Manajemen Transportasi Udara       | 5                | 3.45             | 3.53            | 98%             | 3.91    | A              | Sangat Baik |
| 4                                          | Teknik Listrik Bandar Udara        | 9                | 3.47             | 3.63            | 96%             | 3.82    | A              | Sangat Baik |
| 5                                          | Teknik Navigasi Udara              | 24               | 3.45             | 3.61            | 96%             | 3.83    | A              | Sangat Baik |
| 6                                          | Teknik Bangunan dan Landasan       | 24               | 3.25             | 3.40            | 96%             | 3.82    | A              | Sangat Baik |
| 7                                          | Teknik Pesawat Udara               | 8                | 3.33             | 3.38            | 99%             | 3.95    | A              | Sangat Baik |
| Indeks Kepuasan Responden Pengguna Lulusan |                                    |                  |                  |                 | 95.25%          | 3.76    | A              | Sangat Baik |

e) Perbandingan Hasil Survey



Gambar 15 Perbandingan Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan th 2020-2023



Gambar 16 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Pengguna Lulusan Tahun 2020-2023

Dari Gambar 14 dan 15 tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa ada kenaikan signifikan indeks kepuasan pengguna lulusan dibandingkan tahun sebelumnya.

Secara umum selama 4 tahun terakhir juga mengalami kenaikan tingkat kepuasan, mulai dari 78.9% pada tahun 2020 sampai pada nilai 85.2% pada tahun 2023 ini.

**f) Rangkuman Kritik dan Saran**

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

1. Pembelajaran bahasa asing terutama Bahasa Inggris perlu ditingkatkan
2. Softskill lemah terutama tentang kemampuan berkomunikasi dan berkolaborasi dengan team.
3. Pembelajaran aspek domain *affective* diperlu ditingkatkan. Perlu di tambahkan kemampuan inisiasi, keaktifan, inovasi dan kreatifitas
4. Kemampuan kapabilitas penguasaan teknologi informasi perlu diberikan lebih intensif, sehingga dapat mengikuti perkembangan di dunia kerja

#### 4.4.7. Responden Mitra Kerja

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

Tabel 33. Indeks Kepuasan Mitra Kerja

| NO       | UNSUR PENILAIAN                                                         | TINGKAT KEMUKAKAN (skala 4) | TINGKAT HARAPAN (skala 4) | TINGKAT KEMUKAKAN (%) | TINGKAT HARAPAN (%) | INDEKS KEMUKAKAN | GAP         |
|----------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------|-----------------------|---------------------|------------------|-------------|
| <b>A</b> | <b>PELAYANAN</b>                                                        |                             |                           |                       |                     |                  |             |
|          | Kemudahan Mendapatkan Informasi Tentang Politeknik Penerbangan Surabaya | 3.5                         | 3.5                       | 87.5%                 | 87.5%               | 100.0%           | 0.0%        |
|          | 2. Sistematisitas Kerjasama                                             | 3.7                         | 3.6                       | 92.5%                 | 90.0%               | 102.8%           | 2.5%        |
|          | 3. Luasnya kepada mitra kerja                                           | 3.7                         | 3.6                       | 92.5%                 | 90.0%               | 102.8%           | 2.5%        |
|          | 4. Ketepatan waktu layanan                                              | 3.7                         | 3.6                       | 92.5%                 | 90.0%               | 102.8%           | 2.5%        |
|          | 5. Respons terhadap pengaduan/saran                                     | 3.8                         | 3.6                       | 95.0%                 | 90.0%               | 105.6%           | 5.0%        |
|          | 6. Kelengkapan atribut                                                  | 3.6                         | 3.6                       | 90.0%                 | 90.0%               | 100.0%           | 0.0%        |
|          | 7. Kelengkapan alat/materi                                              | 3.5                         | 3.6                       | 87.5%                 | 90.0%               | 97.2%            | -2.5%       |
| <b>B</b> | <b>SARANA DAN PRASARANA</b>                                             |                             |                           |                       |                     |                  |             |
|          | 1. Kelengkapan Koneksi/Akron/Ruang Makan                                | 3.6                         | 3.6                       | 90.0%                 | 88.9%               | 101.3%           | 1.1%        |
|          | 2. Kelengkapan Laboratorium                                             | 3.6                         | 3.6                       | 90.0%                 | 88.9%               | 101.3%           | 1.1%        |
|          | 3. Ketersediaan Koneksi/Akron/Ruang Makan                               | 3.5                         | 3.5                       | 87.5%                 | 87.5%               | 100.0%           | 0.0%        |
|          | 4. Koneksi dan Kelengkapan Fasilitas/Tempat ibadah                      | 3.5                         | 3.5                       | 87.5%                 | 87.5%               | 100.0%           | 0.0%        |
| <b>C</b> | <b>INFORMASI LAINNYA</b>                                                |                             |                           |                       |                     |                  |             |
|          | 1. Biaya Diklat Bersama                                                 | 3.5                         | 3.5                       | 87.5%                 | 87.5%               | 100.0%           | 0.0%        |
|          | 2. Image Politeknik Penerbangan Surabaya                                | 3.5                         | 3.5                       | 87.5%                 | 87.5%               | 100.0%           | 0.0%        |
|          | <b>Rata-rata</b>                                                        |                             |                           | <b>89.8%</b>          | <b>88.9%</b>        | <b>101.0%</b>    | <b>1.2%</b> |

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

1. Rata-rata tingkat kepuasan adalah 89,8%
2. Rata-rata tingkat harapan adalah 88,9%
3. Rata-rata Indeks kepuasan adalah 101,0%

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

Tabel 34. Indeks Kepuasan Mitra Kerja disusun dalam 9 Unsur

| NO       | UNSUR PENILAIAN                                                         | TINGKAT KEPUASAN (%) | TINGKAT HARAPAN (%) | INDEKS KEPUASAAN |
|----------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------|------------------|
| <b>1</b> | <b>PERSYARATAN</b>                                                      | <b>87.5%</b>         | <b>87.5%</b>        | <b>100.0%</b>    |
| 1        | Kemudahan Mendapatkan Informasi Tentang Politeknik Penerbangan Surabaya | 87.5%                | 87.5%               | 100.0%           |
| <b>2</b> | <b>PROSEDURE</b>                                                        | <b>92.5%</b>         | <b>90.0%</b>        | <b>102.8%</b>    |
| 2        | Sistematika Kerjasama                                                   | 92.5%                | 90.0%               | 102.8%           |
| <b>3</b> | <b>WAKTU LAYANAN</b>                                                    | <b>92.5%</b>         | <b>90.0%</b>        | <b>102.8%</b>    |
| 3        | Ketepatan waktu layanan                                                 | 92.5%                | 90.0%               | 102.8%           |
| <b>4</b> | <b>BIAYA</b>                                                            | <b>87.5%</b>         | <b>87.5%</b>        | <b>100.0%</b>    |
| 4        | Biaya Dilat Bekerjasama                                                 | 87.5%                | 87.5%               | 100.0%           |
| <b>5</b> | <b>PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN</b>                                 | <b>87.5%</b>         | <b>87.5%</b>        | <b>100.0%</b>    |
| 5        | Image Politeknik Penerbangan Surabaya                                   | 87.5%                | 87.5%               | 100.0%           |
| <b>6</b> | <b>KOMPETENSI PELAKSANA</b>                                             | -                    | -                   | -                |
| <b>7</b> | <b>SIKAP</b>                                                            | <b>92.5%</b>         | <b>90.0%</b>        | <b>102.8%</b>    |
| 6        | Layanan kepada mitra kerja                                              | 92.5%                | 90.0%               | 102.8%           |
| <b>8</b> | <b>PENANGANAN PENGADUAN &amp; SARAN</b>                                 | <b>95.0%</b>         | <b>90.0%</b>        | <b>105.6%</b>    |
| 7        | Respon terhadap pengaduan/saran                                         | 95.0%                | 90.0%               | 105.6%           |
| <b>9</b> | <b>SARANA DAN PRASARANA</b>                                             | <b>88.8%</b>         | <b>88.8%</b>        | <b>100.0%</b>    |
| 8        | Kelengkapan alat/materi                                                 | 87.5%                | 90.0%               | 97.2%            |
| 9        | Kelengkapan atribut                                                     | 90.0%                | 90.0%               | 100.0%           |
| 10       | Kelengkapan Kelas/Asrama/Ruang Makan                                    | 90.0%                | 88.9%               | 101.3%           |
| 11       | Kelengkapan Laboratorium                                                | 90.0%                | 88.9%               | 101.3%           |
| 12       | Kebersihan Kelas/Asrama/Ruang Makan                                     | 87.5%                | 87.5%               | 100.0%           |
| 13       | Kondisi dan Kelengkapan Fas. OR/Tempat Ibadah                           | 87.5%                | 87.5%               | 100.0%           |
|          | <b>Rata-rata</b>                                                        | <b>90.2%</b>         | <b>88.9%</b>        | <b>101.0%</b>    |

c) Prosentase Responden berdasarkan tingkat Kepuasan

Tabel 35. Prosentase Responden Mitra Kerja menurut Tingkat Kepuasannya

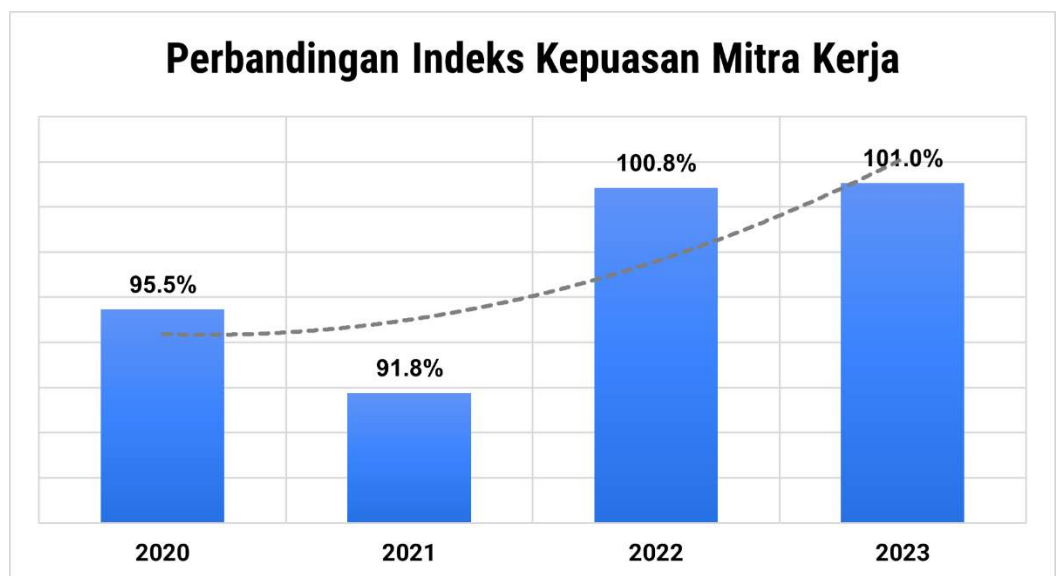
| No       | Unsur Penilaian                                                         | Prosentase Responden (Tingkat Kepuasan) |             |            |             | Total       |
|----------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------|------------|-------------|-------------|
|          |                                                                         | Tidak Puas                              | Kurang Puas | Puas       | Sangat Puas |             |
| <b>A</b> | <b>PELAYANAN</b>                                                        | 0%                                      | 0%          | 34%        | 66%         | 100%        |
| 1        | Kemudahan Mendapatkan Informasi Tentang Politeknik Penerbangan Surabaya | 0%                                      | 0%          | 50%        | 50%         | 100%        |
| 2        | Sistematika Kerjasama                                                   | 0%                                      | 0%          | 30%        | 70%         | 100%        |
| 3        | Layanan kepada mitra kerja                                              | 0%                                      | 0%          | 30%        | 70%         | 100%        |
| 4        | Ketepatan waktu layanan                                                 | 0%                                      | 0%          | 30%        | 70%         | 100%        |
| 5        | Respon terhadap pengaduan/saran                                         | 0%                                      | 0%          | 20%        | 80%         | 100%        |
| 6        | Kelengkapan atribut                                                     | 0%                                      | 0%          | 40%        | 60%         | 100%        |
| 7        | Kelengkapan alat/materi                                                 | 0%                                      | 0%          | 40%        | 60%         | 100%        |
| <b>B</b> | <b>SARANA DAN PRASARANA</b>                                             | 0%                                      | 0%          | 45%        | 55%         | 100%        |
| 1        | Kelengkapan Kelas/Asrama/Ruang Makan                                    | 0%                                      | 0%          | 40%        | 60%         | 100%        |
| 2        | Kelengkapan Laboratorium                                                | 0%                                      | 0%          | 40%        | 60%         | 100%        |
| 3        | Kebersihan Kelas/Asrama/Ruang Makan                                     | 0%                                      | 0%          | 50%        | 50%         | 100%        |
| 4        | Kondisi dan Kelengkapan Fas. OR/Tempat Ibadah                           | 0%                                      | 0%          | 50%        | 50%         | 100%        |
| <b>C</b> | <b>INFORMASI LAINNYA</b>                                                | 0%                                      | 0%          | 50%        | 50%         | 100%        |
| 1        | Biaya Dilat Bekerjasama                                                 | 0%                                      | 0%          | 50%        | 50%         | 100%        |
| 2        | Image Politeknik Penerbangan Surabaya                                   | 0%                                      | 0%          | 50%        | 50%         | 100%        |
|          | <b>Rata-rata</b>                                                        | <b>0%</b>                               | <b>0%</b>   | <b>43%</b> | <b>57%</b>  | <b>100%</b> |

## d) Indeks Kepuasan dalam beberapa Konversi Nilai

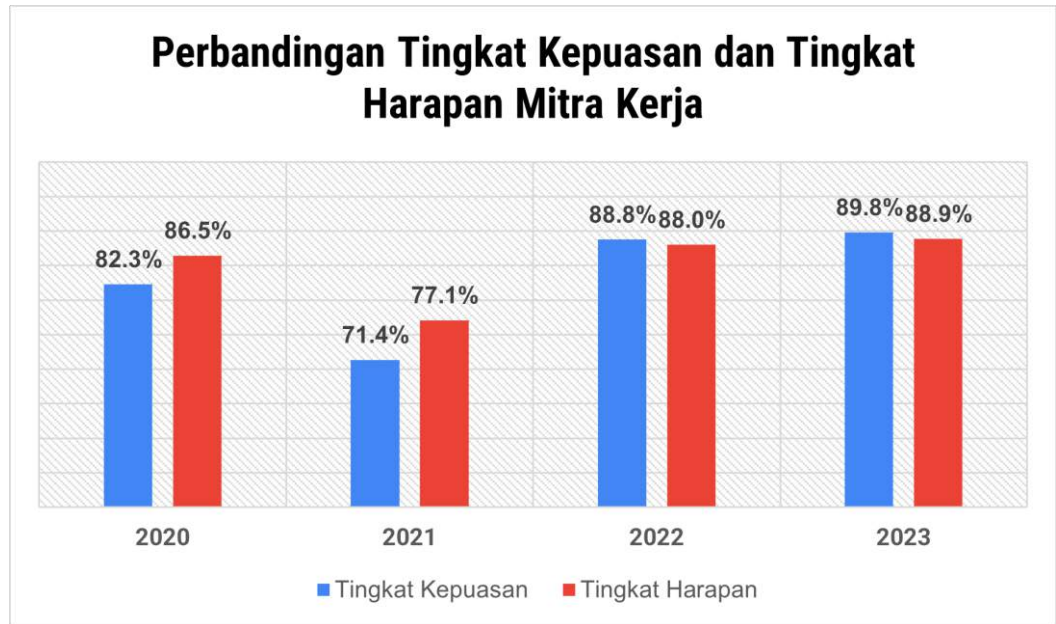
Tabel 36. Indeks Kepuasan Mitra Kerja dalam berbagai konversi

| No                                    | Nama Mitra Kerja                           | Jumlah Responden | Tingkat Kepuasan | Tingkat Harapan | Satisan % | Indeks Kepuasan |                |             |
|---------------------------------------|--------------------------------------------|------------------|------------------|-----------------|-----------|-----------------|----------------|-------------|
|                                       |                                            |                  |                  |                 |           | Skala 4         | Konversi Huruf | Kategori    |
| 1                                     | ICHANDRA HADINATA                          | 1                | 3.00             | 3.00            | 100%      | 4.00            | A              | Sangat Baik |
| 2                                     | SMK PEMERBANGAN AAS ADISUTJIPTO YOGYAKARTA | 1                | 4.00             | 4.00            | 100%      | 4.00            | A              | Sangat Baik |
| 3                                     | PT. EKA WIDYA ANUGERAH                     | 1                | 3.00             | 3.00            | 100%      | 4.00            | A              | Sangat Baik |
| 4                                     | PT. Prima Data Sejati                      | 1                | 3.38             | 4.00            | 85%       | 3.38            | A              | Sangat Baik |
| 5                                     | Ponektrans SDP Palembang                   | 1                | 3.54             | 3.00            | 118%      | 4.72            | A              | Sangat Baik |
| 6                                     | BRI Surabaya                               | 1                | 3.70             | 3.50            | 106%      | 4.23            | A              | Sangat Baik |
| 7                                     | Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kediri        | 1                | 4.00             | 4.00            | 100%      | 4.00            | A              | Sangat Baik |
| 8                                     | SMK Penerbangan Dharma Wirawan             | 1                | 3.62             | 3.92            | 92%       | 3.69            | A              | Sangat Baik |
| 9                                     | STTKD YOGYAKARTA                           | 1                | 3.33             | 3.25            | 103%      | 4.10            | A              | Sangat Baik |
| 10                                    | Politeknik Negeri Malang                   | 1                | 3.92             | 3.92            | 100%      | 4.00            | A              | Sangat Baik |
| Indeks Kepuasan Responden Mitra Kerja |                                            |                  |                  |                 | 100.30%   | 4.05            | A              | Sangat Baik |

## e) Perbandingan Hasil Survey



Gambar 17 Perbandingan Hasil Survey Kepuasan Mitra Kerja Tahun 2020 -2023



Gambar 18 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Mitra Kerja th 2020-2023

Dari gambar 16 dan gambar 17 tersebut di atas, didapatkan kesimpulan bahwa ada peningkatan Indeks Kepuasan Mitra kerja dari tahun sebelumnya. Secara umum kalau dilihat dari gambar 16 ada trend kenaikan Indeks Kepuasan.

**f) Rangkuman Kritik dan Saran**

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

1. Komunikasi dengan mitra untuk ditingkatkan lagi, sehingga semua aspek Kerjasama dapat berjalan dengan baik.
2. Informasi mengenai pelatihan dan sertifikasi tanpa sangat dinantikan oleh mitra kerja

#### 4.4.8. Responden Tenaga Kependidikan

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

Tabel 37. 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>73.27%</b>        | <b>88.87%</b>       | <b>82.46%</b>   | <b>-15.60%</b> |
| 1                                | Beban pekerjaan yang diterima seimbang dengan jumlah tenaga kependidikan                           | 2.86                       | 3.61                      | 71.54%               | 90.16%              | 79.95%          | -18.62%        |
| 2                                | Jenis pekerjaan sesuai dengan latar belakang pendidikan                                            | 3.04                       | 3.51                      | 76.06%               | 87.77%              | 86.67%          | -11.70%        |
| 3                                | Adanya kegiatan untuk meningkatkan kemampuan dalam bekerja                                         | 3.01                       | 3.57                      | 75.27%               | 89.36%              | 84.23%          | -14.10%        |
| 4                                | Sistem penilaian prestasi kerja sudah sesuai                                                       | 2.86                       | 3.34                      | 71.54%               | 88.56%              | 80.78%          | -17.02%        |
| 5                                | Sistem reward dapat menambah semangat kinerja                                                      | 2.79                       | 3.36                      | 69.68%               | 89.10%              | 78.21%          | -19.41%        |
| 6                                | Sistem penerapan punishment mencegah tindakan ketidaksi                                            | 3.02                       | 3.53                      | 75.53%               | 88.30%              | 85.54%          | -12.77%        |
| <b>B. GAJI DAN KESEJAHTERAAN</b> |                                                                                                    |                            |                           | <b>71.33%</b>        | <b>88.83%</b>       | <b>80.29%</b>   | <b>-17.50%</b> |
| 1                                | Sistem pemberian gaji sesuai dengan pendidikan yang dipersyaratkan                                 | 2.87                       | 3.54                      | 71.81%               | 88.56%              | 81.08%          | -16.76%        |
| 2                                | Sistem pemberian honor lembur sore/ malam sudah memadai                                            | 2.81                       | 3.53                      | 70.21%               | 88.30%              | 79.52%          | -18.09%        |
| 3                                | Sistem pemberian bonus dan tunjangan sudah memadai                                                 | 2.68                       | 3.54                      | 67.02%               | 88.56%              | 75.68%          | -21.54%        |
| 4                                | Tunjangan dan fasilitas kesehatan yang diberikan sudah memadai                                     | 3.00                       | 3.57                      | 75.00%               | 89.36%              | 83.93%          | -14.36%        |
| 5                                | Pemberian beasiswa Politeknik Surabaya bagi putra/i tenaga kependidikan sudah memadai              | 2.90                       | 3.57                      | 72.61%               | 89.36%              | 81.25%          | -16.76%        |
| <b>C. KONDISI KERJA</b>          |                                                                                                    |                            |                           | <b>73.99%</b>        | <b>87.66%</b>       | <b>84.38%</b>   | <b>-13.67%</b> |
| 1                                | Tempat kerja yang disediakan Politeknik Surabaya/ unit kerja sudah kondusif                        | 3.02                       | 3.56                      | 75.52%               | 89.10%              | 84.78%          | -13.56%        |
| 2                                | Fasilitas kerja yang disediakan Politeknik Surabaya/ unit kerja menunjang pekerjaan yang dilakukan | 2.88                       | 3.51                      | 72.07%               | 87.77%              | 82.12%          | -15.69%        |
| 3                                | Sudah ada prosedur pengajuan fasilitas tambahan berkaitan dengan pelaksanaan kerja                 | 2.93                       | 3.48                      | 73.14%               | 87.23%              | 83.94%          | -14.10%        |
| 4                                | Jam kerja dan fingerprint yang diterapkan menjadikan tenaga kependidikan ontime dalam bekerja      | 3.18                       | 3.55                      | 79.52%               | 88.83%              | 89.52%          | -9.31%         |
| 5                                | Kondisi kerja di unit kerja menimbulkan stress                                                     | 2.79                       | 3.41                      | 69.68%               | 85.37%              | 81.62%          | -15.69%        |
| <b>D. ATASAN</b>                 |                                                                                                    |                            |                           | <b>77.59%</b>        | <b>88.83%</b>       | <b>87.35%</b>   | <b>-11.24%</b> |
| 1                                | Pimpinan unit mengarahkan ruang lingkup pekerjaan dan hasil                                        | 3.13                       | 3.56                      | 78.19%               | 89.10%              | 87.76%          | -10.90%        |
| 2                                | Pimpinan unit mempunyai kepekaan dan kepedulian dalam menangani keluhan bawahan                    | 3.05                       | 3.60                      | 76.33%               | 89.89%              | 84.91%          | -13.56%        |
| 3                                | Pimpinan unit melibatkan bawahan dalam suatu pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan | 3.02                       | 3.48                      | 75.53%               | 86.97%              | 86.85%          | -11.44%        |
| 4                                | Pimpinan unit memberikan teladan yang baik                                                         | 3.21                       | 3.57                      | 80.32%               | 89.36%              | 89.88%          | -9.04%         |
| <b>Rata Rata</b>                 |                                                                                                    | <b>2.95</b>                | <b>3.54</b>               | <b>73.83%</b>        | <b>88.55%</b>       | <b>83.38%</b>   | <b>-14.72%</b> |

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

1. Rata-rata tingkat kepuasan adalah 73,83%
2. Rata-rata tingkat harapan adalah 88,55%
3. Rata-rata Indeks kepuasan adalah 83,38%
4. Peluang perbaikan diharapkan dilaksanakan pada setiap unsur penilaian dikarenakan rata-rata GAP cukup signifikan yaitu 14,72%. Secara prioritas, perbaikan dapat dilaksanakan pada unsur:
  - Sistem pemberian bonus (*reward*) dan tunjangan
  - Beban pekerjaan yang diterima seimbang dengan jumlah tenaga kependidikan

- Pemberian honor lembur
- Kesesuaian Sistem penggajian
- Pemberian beasiswa Poltekbang Surabaya bagi putra/i tenaga kependidikan sudah memadai

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

Tabel 38. Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan disusun dalam 9 unsur

| NO       | UNSUR PENILAIAN                                                                                    | TINGKAT KEPUASAN (%) | TINGKAT HARAPAN (%) | INDEKS KEPUASAN |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------|-----------------|
| <b>1</b> | <b>PERSYARATAN</b>                                                                                 | -                    | -                   | -               |
| <b>2</b> | <b>PROSEDURE</b>                                                                                   | <b>71.5%</b>         | <b>88.6%</b>        | <b>80.8%</b>    |
| 1        | Sistem penilaian prestasi kerja sudah sesuai                                                       | 71.54%               | 88.56%              | 80.78%          |
| <b>3</b> | <b>WAKTU LAYANAN</b>                                                                               | -                    | -                   | -               |
| <b>4</b> | <b>BIAYA</b>                                                                                       | -                    | -                   | -               |
| <b>5</b> | <b>PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN</b>                                                            | <b>75.3%</b>         | <b>89.0%</b>        | <b>84.6%</b>    |
| 2        | Beban pekerjaan yang diterima seimbang dengan jumlah tenaga kependidikan                           | 71.54%               | 90.16%              | 79.35%          |
| 3        | Jenis pekerjaan sesuai dengan latar belakang pendidikan                                            | 76.06%               | 87.77%              | 86.67%          |
| 4        | Pimpinan unit mengarahkan ruang lingkup pekerjaan dan hasil                                        | 78.19%               | 89.10%              | 87.76%          |
| <b>6</b> | <b>KOMPETENSI PELAKSANA</b>                                                                        | -                    | -                   | -               |
| <b>7</b> | <b>PERILAKU PELAKSANA</b>                                                                          | <b>77.4%</b>         | <b>88.7%</b>        | <b>87.2%</b>    |
| 5        | Pimpinan unit mempunyai kepekaan dan kepedulian dalam melayani                                     | 76.33%               | 89.89%              | 84.91%          |
| 6        | Pimpinan unit memberikan teladan yang baik                                                         | 80.32%               | 89.36%              | 89.88%          |
| 7        | Pimpinan unit melibatkan bawahan dalam suatu pengambilan keputusan                                 | 75.53%               | 86.97%              | 86.85%          |
| <b>8</b> | <b>PENANGANAN PENGADUAN &amp; SARAN</b>                                                            | -                    | -                   | -               |
| <b>9</b> | <b>SARANA DAN PRASARANA</b>                                                                        | <b>72.9%</b>         | <b>88.4%</b>        | <b>82.4%</b>    |
| 8        | Adanya kegiatan untuk meningkatkan kemampuan dalam bekerja                                         | 75.27%               | 89.36%              | 84.23%          |
| 9        | Sistem reward dapat menambah semangat kinerja                                                      | 69.68%               | 89.10%              | 78.21%          |
| 10       | Sistem penerapan punishment mencegah tindakan ketidakdisiplinan                                    | 75.53%               | 88.30%              | 85.54%          |
| 11       | Sistem pemberian gaji sesuai dengan pendidikan yang dipersyaratkan                                 | 71.81%               | 88.56%              | 81.08%          |
| 12       | Sistem pemberian honor lembur sore/ malam sudah memadai                                            | 70.21%               | 88.30%              | 79.52%          |
| 13       | Sistem pemberian bonus dan tunjangan sudah memadai                                                 | 67.02%               | 88.56%              | 75.68%          |
| 14       | Tunjangan dan fasilitas kesehatan yang diberikan sudah memadai                                     | 75.00%               | 89.36%              | 83.93%          |
| 15       | Pemberian beasiswa Poltekbang Surabaya bagi putra/i tenaga kependidikan sudah memadai              | 72.61%               | 89.36%              | 81.25%          |
| 16       | Tempat kerja yang disediakan Poltekbang Surabaya/ unit kerja sudah kondusif                        | 75.53%               | 89.10%              | 84.78%          |
| 17       | Fasilitas kerja yang disediakan Poltekbang Surabaya/ unit kerja menunjang pekerjaan yang dilakukan | 72.07%               | 87.77%              | 82.12%          |
| 18       | Sudah ada prosedur pengajuan fasilitas tambahan berkaitan dengan pelaksanaan kerja                 | 73.14%               | 87.23%              | 83.84%          |
| 19       | Jam kerja dan fingerprint yang diterapkan menjadikan tenaga kependidikan ontime dalam bekerja      | 79.52%               | 88.83%              | 89.52%          |
| 20       | Kondisi kerja di unit kerja menimbulkan stress                                                     | 69.68%               | 85.37%              | 81.62%          |
|          | <b>Rata-rata</b>                                                                                   | <b>73.83%</b>        | <b>88.55%</b>       | <b>83.38%</b>   |

## Prosentase Responden berdasarkan tingkat Kepuasan

Tabel 39. Prosentasi Jumlah Responden Tenaga Kependidikan menurut tingkat Kepuasannya

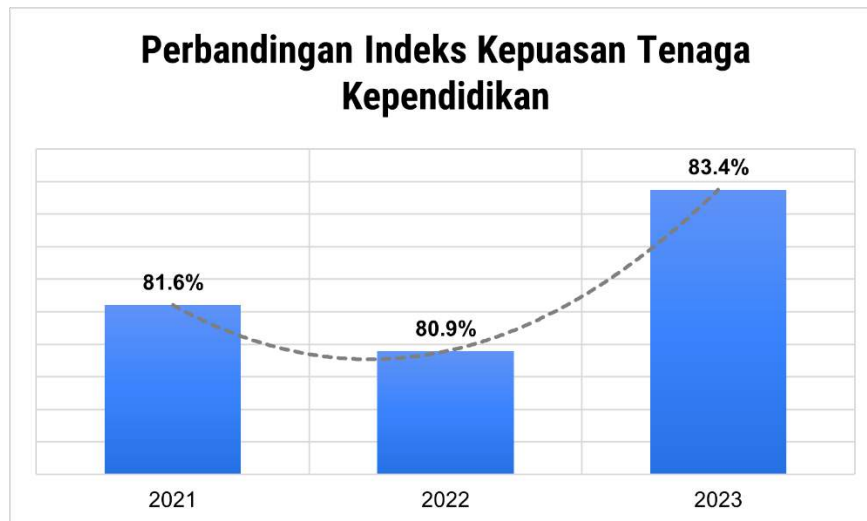
| No       | Unsur Penilaian                                                                                        | Prosentase Responden (Tingkat Kepuasan) |             |            |             | Total       |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------|------------|-------------|-------------|
|          |                                                                                                        | Tidak Puas                              | Kurang Puas | Puas       | Sangat Puas |             |
| <b>A</b> | <b>PEKERJAAN</b>                                                                                       | <b>1%</b>                               | <b>23%</b>  | <b>59%</b> | <b>18%</b>  | <b>100%</b> |
| 1        | Beban pekerjaan yang diterima seimbang dengan jumlah tenaga kependidikan                               | 1%                                      | 26%         | 60%        | 14%         | 100%        |
| 2        | Jenis pekerjaan sesuai dengan latar belakang pendidikan                                                | 3%                                      | 12%         | 63%        | 22%         | 100%        |
| 3        | Adanya kegiatan untuk meningkatkan kemampuan dalam bekerja                                             | 1%                                      | 21%         | 53%        | 24%         | 100%        |
| 4        | Sistem penilaian prestasi kerja sudah sesuai                                                           | 0%                                      | 27%         | 61%        | 13%         | 100%        |
| 5        | Sistem reward dapat menambah semangat kinerja                                                          | 1%                                      | 33%         | 52%        | 14%         | 100%        |
| 6        | Sistem penerapan punishment mencegah tindakan ketidakdisiplin                                          | 0%                                      | 17%         | 64%        | 19%         | 100%        |
| <b>B</b> | <b>GAJI DAN KESEJAHTERAAN</b>                                                                          | <b>3%</b>                               | <b>24%</b>  | <b>57%</b> | <b>16%</b>  | <b>100%</b> |
| 1        | Sistem pemberian gaji sesuai dengan pendidikan yang dipersyaratkan                                     | 2%                                      | 23%         | 60%        | 15%         | 100%        |
| 2        | Sistem pemberian honor lembur sore/ malam sudah memadai                                                | 4%                                      | 26%         | 56%        | 15%         | 100%        |
| 3        | Sistem pemberian bonus dan tunjangan sudah memadai                                                     | 6%                                      | 32%         | 49%        | 13%         | 100%        |
| 4        | Tunjangan dan fasilitas kesehatan yang diberikan sudah memadai                                         | 3%                                      | 15%         | 61%        | 21%         | 100%        |
| 5        | Pemberian beasiswa Politeknik Surabaya bagi putra/i tenaga kependidikan sudah memadai                  | 1%                                      | 22%         | 62%        | 15%         | 100%        |
| <b>C</b> | <b>KONDISI KERJA</b>                                                                                   | <b>2%</b>                               | <b>17%</b>  | <b>66%</b> | <b>16%</b>  | <b>100%</b> |
| 1        | Tempat kerja yang disediakan Politeknik Surabaya/ unit kerja sudah kondusif                            | 0%                                      | 16%         | 66%        | 18%         | 100%        |
| 2        | Fasilitas kerja yang disediakan Politeknik Surabaya/ unit kerja menunjang pekerjaan yang dilakukan     | 0%                                      | 23%         | 65%        | 12%         | 100%        |
| 3        | Sudah ada prosedur pengajuan fasilitas tambahan berkaitan dengan pelaksanaan kerja                     | 2%                                      | 19%         | 63%        | 16%         | 100%        |
| 4        | Jam kerja dan fingerprint yang diterapkan menjadikan tenaga kependidikan ontime dalam bekerja          | 1%                                      | 4%          | 70%        | 24%         | 100%        |
| 5        | Kondisi kerja di unit kerja menimbulkan stress                                                         | 5%                                      | 20%         | 65%        | 10%         | 100%        |
| <b>D</b> | <b>ATASAN</b>                                                                                          | <b>1%</b>                               | <b>8%</b>   | <b>70%</b> | <b>20%</b>  | <b>100%</b> |
| 1        | Pimpinan unit mengarahkan ruang lingkup pekerjaan dan hasil yang harus dicapai di akhir tahun anggaran | 0%                                      | 7%          | 72%        | 20%         | 100%        |
| 2        | Pimpinan unit mempunyai kepekaan dan kepedulian dalam menangani keluhan bawahan                        | 3%                                      | 10%         | 66%        | 21%         | 100%        |
| 3        | Pimpinan unit melibatkan bawahan dalam suatu pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan     | 1%                                      | 12%         | 71%        | 16%         | 100%        |
| 4        | Pimpinan unit memberikan teladan yang baik                                                             | 0%                                      | 3%          | 72%        | 24%         | 100%        |
|          | <b>Rata Rata</b>                                                                                       | <b>2%</b>                               | <b>18%</b>  | <b>63%</b> | <b>17%</b>  | <b>100%</b> |

## c) Indeks Kepuasan dalam beberapa Konversi Nilai

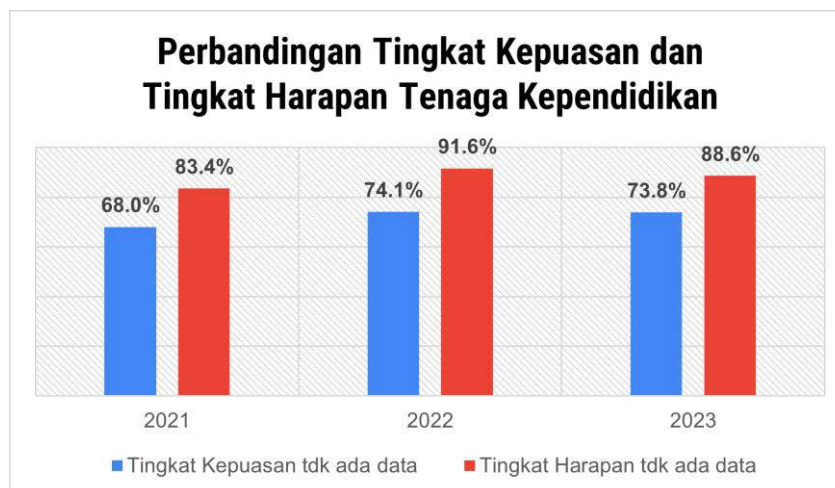
Tabel 40. Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan dalam berbagai konversi

| No                                                   | Jenis Responden     | Jumlah Responden | Tingkat Kepuasan | Tingkat Harapan | Indeks Kepuasan |             |                |             |
|------------------------------------------------------|---------------------|------------------|------------------|-----------------|-----------------|-------------|----------------|-------------|
|                                                      |                     |                  |                  |                 | Satuan %        | Skala 4     | Konversi Huruf | Kategori    |
| 1                                                    | Tenaga Kependidikan | 94               | 2.95             | 3.54            | 83.38%          | 3.34        | B              | Baik        |
| <b>Indeks Kepuasan Responden Tenaga Kependidikan</b> |                     |                  |                  |                 | <b>83.38%</b>   | <b>3.34</b> | <b>B</b>       | <b>Baik</b> |

## d) Perbandingan hasil survey



Gambar 19 Perbandingan Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan antara tahun 2021 dan 2023



Gambar 20 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Tenaga Kependidikan antara tahun 2021 dan 2023

Dari dua gambar diatas dapat diketahui bahwa ada tren kenaikan Indeks Kepuasan dari tahun 2021 sampai tahun 2023 ini. Namun yang perlu diperhatikan adalah meski terdapat kenaikan pada tahun ini, tapi secara umum tingkat kepuasan dan tingkat harapan justru menurun.

## e) Rangkuman Kritik dan Saran

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

1. Sarana dan prasarana unit kerja perlu ditingkatkan, banyak peralatan komputer, faslitas ATK, fasilitas ruangan seperti AC yang tidak memadai

2. Respon keluhan mengenai kerusakan fasilitas kerja hendaknya perlu ditingkatkan lagi
3. Manajemen komunikasi dan koordinasi perlu ditingkatkan lagi. Masing sering terjadi disinformasi antar unit, antar atasan dan bawahan, bahkan antar pegawai sendiri.
4. Sistem *reward* atau penghargaan agar bisa dievaluasi dari sisi sistem dan pelaksanaannya.
5. Dukungan terhadap alumni, terutama alumni jalu rmandiri untuk ditingkatkan melalui berbagai kerjasama dengan berbagai pihak, sedemikian hingga serapan alumni ke dunia kerja dapat lebih baik lagi.

#### 4.4.9. Responden Dosen

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

Tabel 41. Indeks Kepuasan Dosen dan Instruktur terhadap Politeknik Penerbangan

| NO       | UNSUR PEMILAIAN                                                              | TINGKAT KEPUASA<br>N (skala 4) | TINGKAT HARAPAN<br>(skala 4) | TINGKAT KEPUASA<br>N (%) | TINGKAT HARAPA<br>N (%) | INDEKS<br>KEPUASA<br>N | GAP            |
|----------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------|--------------------------|-------------------------|------------------------|----------------|
| <b>A</b> | <b>PEKERJAAN</b>                                                             |                                |                              | <b>80.02%</b>            | <b>89.99%</b>           | <b>88.93%</b>          | <b>-9.97%</b>  |
| 1        | Keseimbangan beban SKS dan waktu kerja                                       | 3.38                           | 3.59                         | 84.50%                   | 89.83%                  | 94.17%                 | 5.23%          |
| 2        | Pemerataan beban kerja                                                       | 3.17                           | 3.51                         | 79.36%                   | 87.79%                  | 90.40%                 | 8.43%          |
| 3        | Mengajar MK sesuai pendidikan, kompetensi dan keahlian                       | 3.47                           | 3.71                         | 86.63%                   | 92.73%                  | 93.42%                 | 6.10%          |
| 4        | Program peningkatan kompetensi pengajar                                      | 3.13                           | 3.60                         | 78.20%                   | 90.12%                  | 86.77%                 | -11.92%        |
| 5        | Sistem Penilaian Prestasi Kerja                                              | 3.10                           | 3.63                         | 77.62%                   | 90.70%                  | 85.58%                 | -13.08%        |
| 6        | Sistem Reward                                                                | 2.99                           | 3.63                         | 74.71%                   | 90.70%                  | 82.37%                 | -15.99%        |
| 7        | Sistem Penerapan Punishment                                                  | 3.16                           | 3.52                         | 79.07%                   | 88.08%                  | 89.77%                 | -9.01%         |
| <b>B</b> | <b>GAJI DAN KESEJAHTERAAN</b>                                                |                                |                              | <b>78.28%</b>            | <b>90.71%</b>           | <b>86.35%</b>          | <b>-12.42%</b> |
| 1        | Kesesuaian Gaji dan Tunjangan thd tingkat pendidikan, jabatan dan masa kerja | 3.08                           | 3.69                         | 77.06%                   | 92.35%                  | 83.44%                 | -15.29%        |
| 2        | Sistem remunerasi sesuai dengan beban kerja                                  | 3.11                           | 3.73                         | 77.68%                   | 93.15%                  | 83.39%                 | -15.48%        |
| 3        | Tunjangan dan fasilitas kesehatan                                            | 3.28                           | 3.54                         | 82.06%                   | 88.53%                  | 92.69%                 | 6.47%          |
| 4        | Ketersediaan beasiswa studi lanjut                                           | 3.21                           | 3.63                         | 80.25%                   | 90.74%                  | 88.44%                 | -10.49%        |
| 5        | Ketersediaan beasiswa bagi ga/pi dosen                                       | 2.98                           | 3.55                         | 74.36%                   | 88.75%                  | 83.80%                 | -14.38%        |
| <b>C</b> | <b>KONDISI KERJA</b>                                                         |                                |                              | <b>80.76%</b>            | <b>89.80%</b>           | <b>89.92%</b>          | <b>-9.05%</b>  |
| 1        | Fasilitas penunjang pekerjaan                                                | 3.16                           | 3.58                         | 79.07%                   | 89.53%                  | 88.31%                 | -10.47%        |
| 2        | Prosedur penambahan fasilitas terkait pekerjaan                              | 3.09                           | 3.55                         | 77.33%                   | 88.66%                  | 87.21%                 | -11.34%        |
| 3        | Ketetapan jam kerja dan insentif lembur                                      | 3.12                           | 3.60                         | 77.94%                   | 90.00%                  | 86.60%                 | -12.06%        |
| 4        | Lingkungan kerja yang kondusif                                               | 3.36                           | 3.58                         | 83.93%                   | 89.58%                  | 93.69%                 | 5.65%          |
| <b>D</b> | <b>ATASAN</b>                                                                |                                |                              | <b>83.72%</b>            | <b>90.06%</b>           | <b>92.98%</b>          | <b>-6.34%</b>  |
| 1        | Pimpinan memberikan pengarahan                                               | 3.30                           | 3.64                         | 82.56%                   | 90.99%                  | 90.73%                 | -8.43%         |
| 2        | Kepekaan dan kepedulian pimpinan thd keluhan                                 | 3.42                           | 3.58                         | 85.47%                   | 89.53%                  | 95.45%                 | 4.07%          |
| 3        | Pengambilan keputusan melibatkan dosen                                       | 3.26                           | 3.58                         | 81.40%                   | 89.53%                  | 90.81%                 | 8.14%          |
| 4        | Pimpinan memberikan motivasi                                                 | 3.35                           | 3.68                         | 83.72%                   | 91.57%                  | 91.43%                 | -7.85%         |
| 5        | Pimpinan memberikan teladan                                                  | 3.42                           | 3.55                         | 85.47%                   | 88.66%                  | 98.30%                 | 3.20%          |
| <b>E</b> | <b>TEAMWORK</b>                                                              |                                |                              | <b>85.00%</b>            | <b>88.90%</b>           | <b>95.62%</b>          | <b>-3.90%</b>  |
| 1        | Kemampuan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan                          | 3.30                           | 3.57                         | 82.56%                   | 89.24%                  | 92.51%                 | 6.69%          |
| 2        | Adanya teamwork                                                              | 3.47                           | 3.58                         | 86.63%                   | 89.53%                  | 96.75%                 | 2.91%          |
| 3        | Tanggung jawab rekan kerja                                                   | 3.42                           | 3.58                         | 85.47%                   | 88.95%                  | 96.08%                 | 3.49%          |
| 4        | Penyelesaian konflik                                                         | 3.41                           | 3.55                         | 85.17%                   | 88.66%                  | 96.07%                 | 3.49%          |
| 5        | Pemerataan tugas di unit kerja                                               | 3.41                           | 3.52                         | 85.17%                   | 88.08%                  | 96.70%                 | 2.91%          |
|          | <b>Rata Rata A-E</b>                                                         | <b>3.25</b>                    | <b>3.59</b>                  | <b>81.29%</b>            | <b>89.85%</b>           | <b>90.50%</b>          | <b>-8.56%</b>  |

Dari tabel 41 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Rata-rata tingkat kepuasan adalah 81.29%
2. Rata-rata tingkat harapan adalah 89.85%
3. Rata-rata indeks kepuasan adalah 90.50%
4. Prioritas peluang perbaikan pada unsur :
  - i. Sistem *reward*
  - ii. Sistem remunerasi sesuai dengan beban kerja
  - iii. Kesesuaian gaji dan tunjangan terhadap tingkat pendidikan, jabatan dan masa kerja
  - iv. Ketersediaan beasiswa bagi putra putri dosen
  - v. Sistem penilaian prestasi kerja
  - vi. Ketetapan jam kerja dan insentif lembur
  - vii. Program peningkatan kompetensi pengajar
  - viii. Ketetapan jam kerja dan intensif lembur

Tabel 42. Indeks Kepuasan Dosen dalam terhadap Lembaga P3M

| NO       | UNSUR PENILAIAN                                           | TINGKAT KEPUASAAN (skala 4) | TINGKAT HARAPAN (skala 4) | TINGKAT KEPUASAAN (%) | TINGKAT HARAPAN (%) | INDEKS KEPUASAAN | GAP           |
|----------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------|-----------------------|---------------------|------------------|---------------|
| <b>F</b> | <b>PETUGAS PENELITIAN P3M</b>                             |                             |                           | <b>83.11%</b>         | <b>91.89%</b>       | <b>90.46%</b>    | <b>-8.79%</b> |
| 1        | Sosialisasi pengajuan proposal penelitian                 | 3.35                        | 3.65                      | 83.73%                | 91.27%              | 91.74%           | -7.54%        |
| 2        | Kejelasan instrumen penelitian                            | 3.30                        | 3.68                      | 82.54%                | 92.06%              | 89.66%           | -9.52%        |
| 3        | Kesesuaian dana penelitian                                | 3.24                        | 3.71                      | 80.95%                | 92.86%              | 87.18%           | -11.90%       |
| 4        | Keramahan dan komunikasi petugas                          | 3.35                        | 3.63                      | 83.73%                | 90.87%              | 92.14%           | -7.14%        |
| 5        | Kecepatan dan ketepatan respon petugas                    | 3.40                        | 3.65                      | 84.92%                | 91.27%              | 93.04%           | -6.35%        |
| 6        | Kesesuaian timeline penelitian                            | 3.27                        | 3.73                      | 81.75%                | 93.25%              | 87.66%           | -11.51%       |
| 7        | Ketersediaan informasi dan obyektivitas                   | 3.37                        | 3.67                      | 84.13%                | 91.67%              | 91.77%           | -7.54%        |
| <b>G</b> | <b>MANAJEMEN PENGELOLAAN PENELITIAN</b>                   |                             |                           | <b>84.05%</b>         | <b>90.32%</b>       | <b>93.07%</b>    | <b>-6.27%</b> |
| 1        | Pengajuan Proposal Penelitian secara online               | 3.38                        | 3.70                      | 84.52%                | 92.46%              | 91.42%           | -7.94%        |
| 2        | Pengajuan artikel penelitian secara OJS                   | 3.35                        | 3.56                      | 83.73%                | 88.89%              | 94.20%           | -5.16%        |
| 3        | Mekanisme review artikel penelitian                       | 3.35                        | 3.62                      | 83.73%                | 90.48%              | 92.54%           | -6.75%        |
| 4        | Mekanisme verifikasi tema penelitian sesuai roadmap       | 3.30                        | 3.54                      | 82.54%                | 88.49%              | 93.27%           | -5.95%        |
| 5        | Mekanisme seminar hasil penelitian sesuai SOP             | 3.43                        | 3.65                      | 85.71%                | 91.27%              | 93.91%           | -5.56%        |
| <b>H</b> | <b>PETUGAS PENGABDIAN MASYARAKAT P3M</b>                  |                             |                           | <b>84.13%</b>         | <b>91.21%</b>       | <b>92.26%</b>    | <b>-7.09%</b> |
| 1        | Sosialisasi pengajuan proposal PM                         | 3.37                        | 3.68                      | 84.13%                | 92.06%              | 91.38%           | -7.94%        |
| 2        | Kejelasan instrumen PM                                    | 3.41                        | 3.67                      | 85.32%                | 91.67%              | 93.07%           | -6.35%        |
| 3        | Kesesuaian dana PM                                        | 3.21                        | 3.71                      | 80.16%                | 92.86%              | 86.32%           | -12.70%       |
| 4        | Keramahan dan komunikasi petugas                          | 3.44                        | 3.67                      | 86.11%                | 91.67%              | 93.94%           | -5.56%        |
| 5        | Kecepatan dan ketepatan respon petugas                    | 3.33                        | 3.62                      | 83.33%                | 90.48%              | 92.11%           | -7.14%        |
| 6        | Kesesuaian timeline PM                                    | 3.38                        | 3.54                      | 84.52%                | 88.49%              | 95.52%           | -3.97%        |
| 7        | Ketersediaan informasi dan obyektivitas petugas           | 3.41                        | 3.65                      | 85.32%                | 91.27%              | 93.48%           | -5.95%        |
| <b>I</b> | <b>MANAJEMEN PENGABDIAN MASYARAKAT</b>                    |                             |                           | <b>85.00%</b>         | <b>91.75%</b>       | <b>92.65%</b>    | <b>-6.75%</b> |
| 1        | Pengajuan Proposal PM secara online                       | 3.35                        | 3.59                      | 83.73%                | 89.68%              | 93.36%           | -5.95%        |
| 2        | Mekanisme kegiatan PM sesuai SOP                          | 3.38                        | 3.70                      | 84.52%                | 92.46%              | 91.42%           | -7.94%        |
| 3        | Hasil kegiatan PM dibuat dalam bentuk laporan dan artikel | 3.44                        | 3.68                      | 86.11%                | 92.06%              | 93.53%           | -5.95%        |
| 4        | Mekanisme verifikasi tema PM sesuai roadmap               | 3.38                        | 3.68                      | 84.52%                | 92.06%              | 91.81%           | -7.54%        |
| 5        | Mekanisme seminar hasil PM sesuai SOP                     | 3.44                        | 3.70                      | 86.11%                | 92.46%              | 93.13%           | -6.35%        |
|          | <b>Rata Rata F-I</b>                                      | <b>3.36</b>                 | <b>3.65</b>               | <b>83.99%</b>         | <b>91.34%</b>       | <b>91.98%</b>    | <b>-7.34%</b> |
|          | <b>Rata Rata Total A-I</b>                                | <b>3.31</b>                 | <b>3.62</b>               | <b>82.64%</b>         | <b>90.59%</b>       | <b>91.24%</b>    | <b>-7.95%</b> |

Tabel 42 di atas, Nilai Rata-rata F-I adalah hasil perhitungan survey kepuasan dosen tetap terhadap Lembaga P3M pada kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat. Dapat disimpulkan hal hal sebagai berikut:

1. Tingkat Kepuasan adalah 83,99%
2. Tingkat Harapan adalah 91,34%
3. Indeks Kepuasan adalah 91,98%
4. Peluang perbaikan pada unsur unsur sebagai berikut:
  - i. Kesesuaian dana pengabdian masyarakat
  - ii. Kesesuaian dana penelitian
  - iii. Kesesuaian timeline penelitian

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

Tabel 43. Indeks Kepuasan Dosen disusun dalam 9 unsur

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

c) Prosentase Responden berdasarkan tingkat Kepuasan

Tabel 44. Prosentase Responden Dosen terhadap Tingkat Kepuasannya

| No       | Unsur Penilaian                                                              | Prosentase Responden (Tingkat Kepuasan) |             |            |             | Total       |
|----------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------|------------|-------------|-------------|
|          |                                                                              | Tidak Puas                              | Kurang Puas | Puas       | Sangat Puas |             |
| <b>A</b> | <b>PEKERJAAN</b>                                                             | <b>2%</b>                               | <b>9%</b>   | <b>55%</b> | <b>34%</b>  | <b>100%</b> |
| 1        | Keseimbangan beban SKS dan waktu kerja                                       | 2%                                      | 2%          | 50%        | 45%         |             |
| 2        | Pemerataan beban kerja                                                       | 2%                                      | 8%          | 50%        | 30%         |             |
| 3        | Mengajar MK sesuai pendidikan, kompetensi dan keahlian                       | 1%                                      | 2%          | 45%        | 51%         |             |
| 4        | Program peningkatan kompetensi pengajar                                      | 2%                                      | 13%         | 55%        | 30%         |             |
| 5        | Sistem Penilaian Prestasi Kerja                                              | 3%                                      | 8%          | 63%        | 26%         |             |
| 6        | Sistem Reward                                                                | 5%                                      | 16%         | 55%        | 24%         |             |
| 7        | Sistem Penerapan Punishment                                                  | 1%                                      | 12%         | 57%        | 30%         |             |
| <b>B</b> | <b>GAJI DAN KESEJAHTERAAN</b>                                                | <b>5%</b>                               | <b>10%</b>  | <b>50%</b> | <b>32%</b>  | <b>97%</b>  |
| 1        | Kesesuaian Gaji dan Tunjangan thd tingkat pendidikan, jabatan dan masa kerja | 5%                                      | 9%          | 58%        | 27%         |             |
| 2        | Sistem remunerasi sesuai dengan beban kerja                                  | 7%                                      | 9%          | 48%        | 34%         |             |
| 3        | Tunjangan dan fasilitas kesehatan                                            | 1%                                      | 9%          | 49%        | 40%         |             |
| 4        | Ketersediaan beasiswa studi lanjut                                           | 3%                                      | 7%          | 50%        | 34%         |             |
| 5        | Ketersediaan beasiswa bagi pa/pi dosen                                       | 7%                                      | 14%         | 47%        | 26%         |             |
| <b>C</b> | <b>KONDISI KERJA</b>                                                         | <b>2%</b>                               | <b>8%</b>   | <b>58%</b> | <b>31%</b>  | <b>99%</b>  |
| 1        | Fasilitas penunjang pekerjaan                                                | 2%                                      | 9%          | 58%        | 30%         |             |
| 2        | Prosedur penambahan fasilitas terkait pekerjaan                              | 2%                                      | 12%         | 60%        | 26%         |             |
| 3        | Ketetapan jam kerja dan insentif lembur                                      | 3%                                      | 9%          | 58%        | 28%         |             |
| 4        | Lingkungan kerja yang kondusif                                               | 1%                                      | 1%          | 57%        | 38%         |             |
| <b>D</b> | <b>ATASAN</b>                                                                | <b>1%</b>                               | <b>4%</b>   | <b>54%</b> | <b>41%</b>  | <b>100%</b> |
| 1        | Pimpinan memberikan pengarsahan                                              | 1%                                      | 3%          | 59%        | 36%         |             |
| 2        | Kepekaan dan kepedulian pimpinan thd keluhan                                 | 1%                                      | 2%          | 50%        | 47%         |             |
| 3        | Pengambilan keputusan melibatkan dosen                                       | 1%                                      | 5%          | 62%        | 33%         |             |
| 4        | Pimpinan memberikan motivasi                                                 | 1%                                      | 5%          | 52%        | 42%         |             |
| 5        | Pimpinan memberikan teladan                                                  | 1%                                      | 3%          | 48%        | 48%         |             |
| <b>E</b> | <b>TEAMWORK</b>                                                              | <b>0%</b>                               | <b>3%</b>   | <b>54%</b> | <b>43%</b>  | <b>100%</b> |
| 1        | Kemampuan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan                          | 0%                                      | 3%          | 63%        | 34%         |             |
| 2        | Adanya teamwork                                                              | 0%                                      | 1%          | 51%        | 48%         |             |
| 3        | Tanggung jawab rekan kerja                                                   | 0%                                      | 2%          | 53%        | 44%         |             |
| 4        | Penyelesaian konflik                                                         | 0%                                      | 1%          | 57%        | 42%         |             |
| 5        | Pemerataan tugas di unit kerja                                               | 0%                                      | 6%          | 48%        | 47%         |             |
|          | <b>Rata - rata I-E</b>                                                       | <b>2%</b>                               | <b>6%</b>   | <b>53%</b> | <b>37%</b>  | <b>99%</b>  |

| F | PETUGAS PENELITIAN P3M                                    | 0%        | 6%        | 54%        | 39%        | 100%        |
|---|-----------------------------------------------------------|-----------|-----------|------------|------------|-------------|
| 1 | Sosialisasi pengajuan proposal penelitian                 | 0%        | 5%        | 56%        | 40%        |             |
| 2 | Kejelasan Instrumen penelitian                            | 0%        | 5%        | 60%        | 35%        |             |
| 3 | Kesesuaian dana penelitian                                | 2%        | 14%       | 43%        | 41%        |             |
| 4 | Keramahan dan komunikasi petugas                          | 0%        | 6%        | 52%        | 41%        |             |
| 5 | Kecepatan dan ketepatan respon petugas                    | 0%        | 5%        | 51%        | 44%        |             |
| 6 | Kesesuaian timeline penelitian                            | 0%        | 6%        | 60%        | 33%        |             |
| 7 | Keterbukaan informasi dan obyektivitas                    | 0%        | 3%        | 57%        | 40%        |             |
| G | MANAJEMEN PENGELOLAAN PENELITIAN                          | 0%        | 4%        | 56%        | 40%        | 100%        |
| 1 | Pengajuan Proposal Penelitian secara online               | 0%        | 5%        | 52%        | 43%        |             |
| 2 | Pengajuan artikel penelitian secara OJS                   | 0%        | 5%        | 56%        | 40%        |             |
| 3 | Mekanisme review artikel penelitian                       | 0%        | 6%        | 52%        | 41%        |             |
| 4 | Mekanisme verifikasi tema penelitian sesuai roadmap       | 0%        | 3%        | 63%        | 33%        |             |
| 5 | Mekanisme seminar hasil penelitian sesuai SOP             | 0%        | 0%        | 57%        | 43%        |             |
| H | PETUGAS PENGABDIAN MASYARAKAT P3M                         | 0%        | 7%        | 50%        | 43%        | 100%        |
| 1 | Sosialisasi pengajuan proposal PM                         | 0%        | 10%       | 44%        | 46%        |             |
| 2 | Kejelasan instrumen PM                                    | 0%        | 8%        | 43%        | 49%        |             |
| 3 | Kesesuaian dana PM                                        | 0%        | 13%       | 54%        | 33%        |             |
| 4 | Keramahan dan komunikasi petugas                          | 0%        | 5%        | 46%        | 49%        |             |
| 5 | Kecepatan dan ketepatan respon petugas                    | 0%        | 5%        | 57%        | 38%        |             |
| 6 | Kesesuaian timeline PM                                    | 0%        | 3%        | 56%        | 41%        |             |
| 7 | Keterbukaan informasi dan obyektivitas petugas            | 0%        | 3%        | 52%        | 44%        |             |
| I | MANAJEMEN PENGABDIAN MASYARAKAT                           | 0%        | 5%        | 50%        | 45%        | 100%        |
| 1 | Pengajuan Proposal PM secara online                       | 0%        | 6%        | 52%        | 41%        |             |
| 2 | Mekanisme kegiatan PM sesuai SOP                          | 0%        | 3%        | 56%        | 41%        |             |
| 3 | Hasil kegiatan PM dibuat dalam bentuk laporan dan artikel | 0%        | 5%        | 46%        | 49%        |             |
| 4 | Mekanisme verifikasi tema PM sesuai roadmap               | 0%        | 6%        | 49%        | 44%        |             |
| 5 | Mekanisme seminar hasil PM sesuai SOP                     | 0%        | 3%        | 49%        | 48%        |             |
|   | <b>Rata Rata F-I</b>                                      | <b>0%</b> | <b>5%</b> | <b>53%</b> | <b>42%</b> | <b>100%</b> |
|   | <b>Rata Rata A-I</b>                                      | <b>1%</b> | <b>6%</b> | <b>53%</b> | <b>40%</b> | <b>100%</b> |

d) Indeks Kepuasan dalam beberapa Konversi Nilai

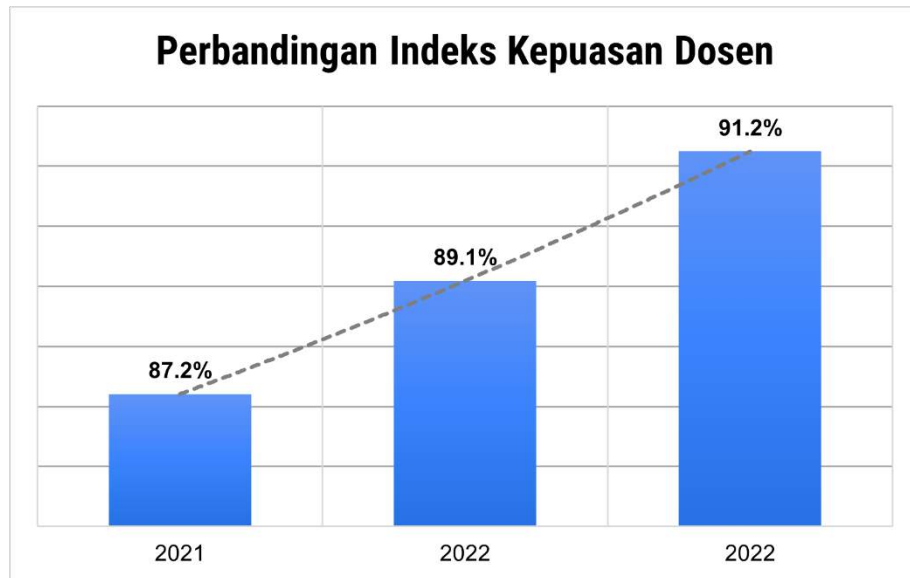
Tabel 45. Konversi Indeks Kepuasan Dosen menurut Kriteria Dosen

| No | Jenis Responden Dosen Berdasarkan Status                | Jumlah Responden | Tingkat Kepuasan | Tingkat Harapan | Indeks Kepuasan |             |                |             |
|----|---------------------------------------------------------|------------------|------------------|-----------------|-----------------|-------------|----------------|-------------|
|    |                                                         |                  |                  |                 | Satuan %        | Skala 4     | Konversi Huruf | Kategori    |
| 1  | Dosen Tidak Tetap                                       | 10               | 2,98             | 3,46            | 86,36%          | 3,45        | B              | Baik        |
| 2  | Dosen Tetap                                             | 63               | 3,30             | 3,61            | 91,33%          | 3,65        | A              | Sangat Baik |
| 3  | Instruktur                                              | 9                | 3,11             | 3,70            | 84,47%          | 3,38        | B              | Baik        |
| 4  | Dosen Tidak Tetap (Praktisi/Regulator/Dosen Luar)       | 4                | 3,24             | 3,54            | 91,53%          | 3,66        | A              | Sangat Baik |
|    | <b>Indeks Kepuasan Responden Dosen &amp; Instruktur</b> |                  |                  |                 | <b>88,42%</b>   | <b>3,54</b> | <b>B</b>       | <b>Baik</b> |

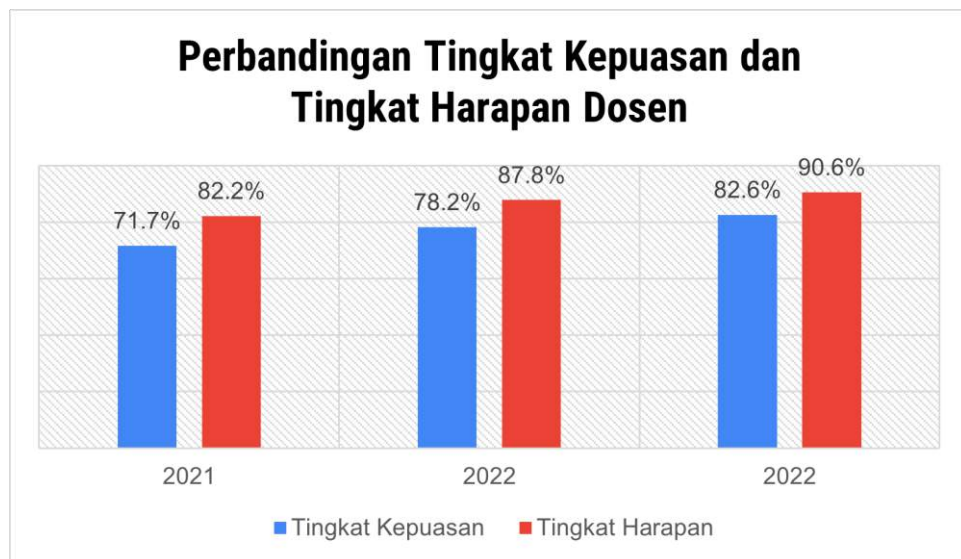
Tabel 46. Konversi Indeks Kepuasan Dosen berdasarkan program Studi

| No                                           | Jenis Responden berdasarkan Program Studi | Jumlah Responden | Tingkat Kepuasan | Tingkat Harapan | Indeks Kepuasan |         |                |             |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------|------------------|-----------------|-----------------|---------|----------------|-------------|
|                                              |                                           |                  |                  |                 | Satuan %        | Skala 4 | Konversi Huruf | Kategori    |
| 1                                            | Lalu Lintas Udara                         | 2                | 2,46             | 3,77            | 65,31%          | 2,61    | C              | Kurang      |
| 2                                            | Komunikasi Penerbangan                    | 4                | 2,78             | 3,43            | 81,09%          | 3,24    | B              | Baik        |
| 3                                            | Manajemen Transportasi Udara              | 34               | 3,55             | 3,59            | 98,69%          | 3,95    | A              | Sangat Baik |
| 4                                            | Teknik Listrik Bandar Udara               | 13               | 3,12             | 3,66            | 85,28%          | 3,41    | B              | Baik        |
| 5                                            | Teknik Navigasi Udara                     | 8                | 3,21             | 3,82            | 84,00%          | 3,36    | B              | Baik        |
| 6                                            | Teknik Bangunan dan Landasan              | 9                | 2,99             | 3,50            | 85,43%          | 3,42    | B              | Baik        |
| 7                                            | Teknik Pesawat Udara                      | 16               | 3,05             | 3,53            | 86,39%          | 3,46    | B              | Baik        |
| Indeks Kepuasan Responden Dosen & Instruktur |                                           |                  |                  |                 | 83,74%          | 3,35    | B              | Baik        |

e) Perbandingan hasil Survey



Gambar 21 Perbandingan Indeks Kepuasan Dosen antara tahun 2021 dan 2023



Gambar 22 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Dosen antara tahun 2021 dan 2023

**f) Rangkuman Kritik dan Saran**

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

**1. Fasilitas kerja perlu ditingkatkan :**

- i. Diperlukan fasilitas kerja yang disediakan lebih memadai untuk menunjang pekerjaan di unit terkait, termasuk komputer kerja yang saat ini banyak yang tidak berfungsi optimal
- ii. Ruang dosen perlu disesuaikan dengan standar akreditasi dan layak sebagai mana perguruan tinggi yang lain
- iii. Fasilitas laboratorium perlu disesuaikan perkembangan zaman dan kebutuhan penelitian dosen. Fasilitas sekarang sudah ketinggalan zaman dan lama tidak ada pengadaan alat penelitian baru.

**2. Peningkatan fasilitas dan system kesejahteraan Dosen dan Instruktur :**

- i. Perlu evaluasi sistem *reward* dan *punishment* sesuai kinerja dosen masih belum sesuai dan timpang. Dosen yang memiliki kinerja baik dengan yang masuk absen serta hanya mengajar saja memiliki pendapatan yang sama
- ii. Instrumen penilaian kinerja perlu adanya penyesuaian.

**3. Evaluasi sistem pendanaan penelitian dan pengabdian masyarakat :**

- i. Transparansi dana penelitian yang dibiayai Poltekbang
- ii. Pendanaan penelitian perlu ditambah sehingga output yang dihasilkan lebih berkualitas

**4. Evaluasi sistem peningkatan kompetensi dosen :**

- i. Keterbukaan dalam hal informasi diklat bagi dosen, pelatihan pelatihan. Kekompakan dan keadilan dalam melayani kebutuhannya, pengembangan karier dosen.
- ii. Perlu system untuk mendukung dan mendorong dosen untuk melakukan publikasi jurnal secara berkala
- iii. Melaksanakan Kerjasama dengan manufaktur atau dunia kerja lainnya untuk membuka wawasan lebih luas bagi dosen sekaligus taruna

**5. Evaluasi sistem manajemen :**

- i. Kekompakan Dosen perlu diperhatikan/ditingkatkan. Untuk 2023 kerja unit PPPM sangat lambat. SK penelitian dan PKM terlambat sampai Juli
- ii. Perlu ditingkatkan pelayanannya untuk menjadi semakin baik
- iii. Sebaiknya Prodi dan PPM bisa saling merespon lebih cepat jika terdapat hal yang harus dikonfirmasi. Prodi TLB harus lebih banyak koordinasi dengan Lab bahasa khususnya untuk pengajaran bahasa Inggris
- iv. Utamakan dosen tetap atau dosen dalam untuk plotting jam mengajar (SKS)
- v. Lebih memperhatikan tupoksi masing masing SDM
- vi. Diskusi atau sharing season dengan pihak manajemen secara berkala untuk evaluasi proses belajar mengajar, baik kendala maupun peningkatan proses belajar mengajar.

## BAB V

### KESIMPULAN

#### 5.1. Kesimpulan

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

Tabel 47. Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Politeknik Penerbangan th 2023 berdasarkan Unsur Penilaian

| NO                                                                    | UNSUR PENILAIAN                  | INDEKS KEPUASAN BERDASARKAN JENIS RESPONDEN |        |           |              |         |                 |             |                     |        | RATA-RATA |
|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------|--------|-----------|--------------|---------|-----------------|-------------|---------------------|--------|-----------|
|                                                                       |                                  | CALON TARUNA                                | TARUNA | ORANG TUA | SISWA DIKLAT | PEGAWAI | PENGUNA LULUSAN | MITRA KERJA | TENAGA KEPENDIDIKAN | DOSSEN |           |
| 1                                                                     | PERSYARATAN                      | 86.3%                                       | 85.8%  | 90.1%     | -            | 86.5%   | -               | 100.8%      | -                   | -      | 87.9%     |
| 2                                                                     | PROSEDUR                         | 88.4%                                       | 85.4%  | -         | -            | 88.1%   | -               | 102.8%      | 88.8%               | 90.1%  | 90.9%     |
| 3                                                                     | WAKTU LAYANAN                    | 100.3%                                      | 81.1%  | -         | 100.5%       | -       | -               | 102.8%      | -                   | 92.1%  | 95.2%     |
| 4                                                                     | BIAYA                            | 95.3%                                       | -      | 93.0%     | -            | -       | -               | 100.8%      | -                   | 86.8%  | 93.8%     |
| 5                                                                     | PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN | 85.9%                                       | 88.5%  | 96.7%     | 88.8%        | 85.1%   | -               | 100.8%      | 84.6%               | 90.8%  | 92.8%     |
| 6                                                                     | KOMPETENSI PELAKSANA             | 87.5%                                       | 91.6%  | -         | 87.7%        | 85.9%   | 94.7%           | -           | -                   | 90.9%  | 93.1%     |
| 7                                                                     | PERILAKU PELAKSANA               | 87.4%                                       | 93.2%  | -         | 88.4%        | 85.9%   | 97.7%           | 102.8%      | 87.2%               | 93.7%  | 94.5%     |
| 8                                                                     | PENANGANAN PENGADIAN DAN SARAN   | 88.8%                                       | 77.6%  | 91.9%     | -            | 96.8%   | 84.3%           | 102.2%      | -                   | 96.1%  | 92.2%     |
| 9                                                                     | SARANA DAN PRASARANA             | 96.3%                                       | 85.3%  | -         | 87.3%        | 81.6%   | -               | 100.8%      | 82.4%               | 91.0%  | 90.6%     |
| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA TAHUN 2023 |                                  |                                             |        |           |              |         |                 |             |                     |        | 92.9%     |

Tabel 48. Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Politeknik Penerbangan th 2023 berdasarkan Jenis Responden

| No | JENIS RESPONDEN     | Jumlah Responden | Indeks Kepuasan |         |                |             |
|----|---------------------|------------------|-----------------|---------|----------------|-------------|
|    |                     |                  | Satuan %        | Skala 4 | Konversi Huruf | Kategori    |
| 1  | Calon Taruna        | 285              | 96.43%          | 3.86    | A              | Sangat Baik |
| 2  | Taruna              | 534              | 87.8%           | 3.51    | B              | Baik        |
| 3  | Orang Tua/Wali      | 172              | 95.1%           | 3.81    | A              | Sangat Baik |
| 4  | Siswa Diklat        | 62               | 98.0%           | 3.92    | A              | Sangat Baik |
| 5  | Pegawai             | 287              | 85.4%           | 3.42    | B              | Baik        |
| 6  | Pengguna Lulusan    | 83               | 95.3%           | 3.81    | A              | Sangat Baik |
| 7  | Mitra Kerja         | 10               | 101.0%          | 4.04    | A              | Sangat Baik |
| 8  | Tenaga Kependidikan | 94               | 83.4%           | 3.34    | B              | Baik        |
| 9  | Dosen               | 86               | 91.2%           | 3.65    | A              | Sangat Baik |
|    |                     |                  | 92.9%           | 3.71    | A              | Sangat Baik |



Gambar 22 Perbandingan Rata Rata Indeks Kepuasan antara tahun 2020 sampai dengan 2023

- 1) Indeks Kepuasan Masyarakat Politeknik Penerbangan Surabaya tahun 2023 adalah 92,9% atau kategori "A" atau "SANGAT BAIK"
- 2) Indeks Kepuasan Masyarakat Politeknik Penerbangan Surabaya tahun 2023 mengalami peningkatan sebesar 1,7 % dari tahun 2022

## 5.2. Rekomendasi

- 1) Disarankan hasil analisis GAP digunakan sebagai dasar membuat prioritas peningkatan mutu pelayanan di Politeknik Penerbangan Surabaya
- 2) Meski ada kecenderungan tren kenaikan Indeks Kepuasan, dalam kurun waktu 4 tahun dilaksanakan survey ini, terdapat kecenderungan peningkatan tingkat harapan dari responden, maka kami menyarankan untuk melakukan percepatan perbaikan dari hasil GAP analisis dalam laporan ini agar dapat mengikuti tingkat harapan dari responden
- 3) Disarankan untuk memberikan **prioritas perbaikan lebih tinggi** terhadap hasil Analisa GAP pada responden yang bersifat lebih statis (antara lain: **Taruna, Pegawai/Karyawan dan Tenaga Pendidikan**) karena terjadi kejenuhan sebagai responden dan menjadi apatis saat dilakukan survey lagi pada periode selanjutnya
- 4) Hasil SKM ini dapat dijadikan sebagai dasar menyusun Program Improvement di Lingkungan Politeknik Penerbangan Surabaya, dimana program improvement ini dapat dikompetisikan dari masing masing bagian/unit kerja.
- 5) Perbaikan terhadap SISTEM DOKUMENTASI terutama dokumentasi data : Taruna, Orang Tua Taruna, Alumni, Karyawan (dosen, instruktur, tendik, dll) yang TERINTEGRASI dan VALID agar dapat digunakan sebagai resources dan basis data terpadu dalam pengembangan dan pengambilan keputusan ke depan