



POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG



**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN PENELITI DAN PELAKSANA
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
T.A 2020**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Politeknik Penerbangan Palembang untuk pelaksanaan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Laporan ini merupakan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Politeknik Penerbangan Palembang, yang berisikan data dan informasi tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat yang diberikan oleh Politeknik Penerbangan Palembang Tahun 2020.

Demikian laporan ini disampaikan untuk dapat dijadikan bahan evaluasi dan masukan dalam rangka menyusun upaya perbaikan terhadap peningkatan pelayanan terhadap dosen peneliti dan pelaksana PkM di Politeknik Penerbangan Palembang. Kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan laporan ini, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Palembang, 4 Oktober 2021

DIREKTUR
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG



Ditandatangani secara elektronik
I GUSTI AGUNG AYU MAS OKA, S.E.,
S.Si.T., M.T.

NIP. 19780510 199803 2 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Maksud dan Tujuan	2
C. Dasar Hukum.....	2
D. Sistematika Penulisan	3
BAB II METODOLOGI	4
A. Metode Penelitian.....	4
B. Tempat dan Waktu Pelaksanaan.....	4
C. Tim Pelaksana	5
D. Instrumen Survei.....	5
E. Populasi dan Sampel.....	8
F. Teknik Pengumpulan Data	9
G. Teknik Pengolahan Data	9
H. Uji Validitas	10
I. Uji Reliabilitas	11
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	14
A. Hasil Penelitian dan PKM.....	14
B. Analisa Hasil Penelitian dan PKM	21
C. Pengujian Kualitas Data	22
BAB IV PENUTUP	27

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Jadwal Pelaksanaan SKM.....	4
Tabel 2. 2. Pertanyaan Dalam SKM Penelitian	6
Tabel 2. 3. Pertanyaan Dalam SKM PKM	7
Tabel 2. 4. Kinerja Unit Pelayanan.....	10
Tabel 3. 1. Hasil Survei Penelitian	14
Tabel 3. 2. Pengolahan Nilai SKM Penelitian.....	16
Tabel 3. 3. Hasil Survei PKM.....	17
Tabel 3. 4. Pengolahan Nilai SKM PKM	19
Tabel 3. 5. Tabel Uji Validitas Penelitian	22
Tabel 3. 6. Perbandingan R hitung dan R Tabel	23
Tabel 3. 7. Hasil Uji Reliabilitas Penelitian.....	24
Tabel 3. 8. Perbandingan R hitung dan R Tabel	25
Tabel 3. 9. Hasil Uji Reliabilitas PKM.....	26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1. Hasil Survei SKM Penelitian.....	16
Gambar 3. 2. Grafik Pengolahan Data SKM Penelitian.....	17
Gambar 3. 3. Hasil Survei PKM	19
Gambar 3. 4. Grafik Pengolahan Data SKM PKM.....	20

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintahan dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintahan. Dewasa ini bukan hanya pelayanan pemerintahan yang mendapatkan sorotan oleh masyarakat, namun segala jenis pelayanan publik baik milik pemerintahan maupun swasta. Berbagai upaya dilakukan oleh pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah tersebut mengamanatkan kepada seluruh instansi pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap segala jenis layanan yang disediakan, yang digunakan sebagai tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintahan kepada masyarakat.

Oleh karena itu, Politeknik Penerbangan Palembang memandang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan PusPPM Politeknik Penerbangan Palembang merupakan suatu cara yang dapat digunakan untuk menjadi tolak ukur dan alarm bagi Politeknik Penerbangan Palembang dalam menjaga kualitas pelayanan PusPPM. Pada era keterbukaan saat ini, IKM membantu adanya

komunikasi dua arah antara pengguna layanan dan Politeknik Penerbangan Palembang. Melalui IKM, para pengguna layanan secara langsung dapat menyampaikan harapan terhadap Politeknik Penerbangan Palembang, dan dapat menjadi masukan bagi Politeknik Penerbangan Palembang. Hal ini semata bertujuan untuk peningkatan mutu pelayanan sehingga Politeknik Penerbangan Palembang dapat memberikan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan harapan pemerintah khususnya serta masyarakat pengguna layanan pada umumnya, dan mewujudkan visi dan misinya.

B. Maksud dan Tujuan

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat dosen tentang kualitas pelayanan PusPPM yang telah diberikan oleh Politeknik Penerbangan Palembang.
2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja PusPPM Politeknik Penerbangan Palembang, baik oleh dosen luar maupun dosen tetap yang melakukan penelitian dan PkM sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

C. Dasar Hukum

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Palembang;
5. Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 237 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Pada Politeknik Penerbangan Palembang.

D. Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

BAB II : Metodologi

BAB III : Hasil dan Pembahasan

BAB IV : Penutup

BAB II

METODOLOGI

A. Metode Penelitian

SKM dilaksanakan menggunakan pendekatan metode penelitian kualitatif, dengan menggunakan pengukuran skala likert. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert, dimana skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memiliki salah satu dari pilihan yang tersedia.

Pelaksanaan SKM terhadap dosen pengguna layanan PusPPM Politeknik Penerbangan Palembang dilaksanakan mencakup langkah-langkah menyusun instrumen survei, menentukan besaran dan teknik penarikan sampel, menentukan responden, melaksanakan survei, mengolah hasil survei, menyajikan dan melaporkan hasil survei.

B. Tempat dan Waktu Pelaksanaan

SKM terhadap layanan PusPPM Politeknik Penerbangan Palembang dilaksanakan untuk pengguna layanan tahun 2020, dengan jadwal pelaksanaan dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

Tabel 2. 1. Jadwal Pelaksanaan SKM

NO	KEGIATAN	BULAN			
		JUL	AGT	SEP	OKT
1	Persiapan				
2	Pengumpulan Data				
3	Pengolahan Data dan Penyusunan Laporan				

C. Tim Pelaksana

Tim pelaksana SKM terdiri dari pengarah, penanggungjawab, ketua dan anggota yang merangkap sebagai surveior, dengan susunan sebagai berikut:

1. Pengarah : I Gusti Agung Ayu Mas Oka
2. Penanggungjawab : Rinto Astutik
3. Ketua : Virma Septiyani
4. Sekretaris : Minulya Eska Nugraha
5. Anggota/Surveior : Fitri Masito
6. Anggota/Surveior : Yeti Komalasari
7. Anggota/Surveior : Nadia Vianny

D. Instrumen Survei

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menyatakan bahwa unsur dari survei kepuasan masyarakat meliputi:

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian, Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya telah ditetapkan.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana, adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak, dan prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak.

Selanjutnya disusunlah pertanyaan (kuisisioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan penerima layanan. Kuisisioner disusun menggunakan 9 unsur SKM di atas. Pertanyaan terbagi menjadi 2 bagian yaitu pertanyaan pilihan ganda dan pertanyaan terbuka untuk mengetahui masukan dan saran dari para peneliti dan tim pelaksana PKM. Pertanyaan dalam SKM penelitian dapat dilihat dari tabel 2.2, yang terdiri dari 15 (lima belas) pertanyaan.

Tabel 2. 2. Pertanyaan Dalam SKM Penelitian

NO	PERTANYAAN
1	Pusat PPM memiliki pedoman pelaksanaan penelitian
2	Persyaratan yang harus dilengkapi peneliti sudah sesuai dengan layanan yang diperoleh
3	Pusat PPM memberikan layanan sesuai dengan pedoman yang sudah ditetapkan
4	Review proposal dilakukan oleh ahli terkait dan sesuai pedoman yang sudah ditetapkan
5	Kontrak kerja penelitian dipatuhi secara konsisten
6	Pusat PPM menyampaikan informasi terkait penelitian dalam bahasa yang dapat difahami peneliti
7	Pusat PPM menyediakan pelayanan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan
8	Pusat PPM memiliki reviewer proposal yang memberikan perhatian terhadap peneliti, memberikan saran dan pandangan terkait penelitian

9	Pusat PPM memiliki kompetensi dalam mengelola hibah penelitian
10	Pusat PPM mendampingi peneliti dalam hal publikasi hasil penelitian
11	Pusat PPM bersikap ramah, sopan, dan sigap dalam melayani peneliti
12	Pusat PPM segera mengambil tindakan untuk setiap permasalahan yang terjadi dalam mengelola penelitian
13	Pusat PPM siap menjawab pertanyaan dosen terkait penelitian
14	Pusat PPM memiliki ruangan yang nyaman dalam proses pelayanan dan presentasi
15	Layanan Pusat PPM mudah diakses baik langsung maupun melalui media daring (online)

Kemudian untuk PKM memiliki 14 (empat belas) pertanyaan yaitu sebagai berikut:

Tabel 2. 3.Pertanyaan Dalam SKM PKM

NO	PERTANYAAN
1	Pusat PPM memiliki pedoman pelaksanaan PKM
2	Persyaratan yang harus dilengkapi pelaksana PKM sudah sesuai dengan layanan yang diperoleh
3	Pusat PPM memberikan layanan sesuai dengan pedoman yang sudah ditetapkan
4	Review proposal dilakukan oleh ahli terkait dan sesuai pedoman yang sudah ditetapkan
5	Kontrak kerja PKM dipatuhi secara konsisten
6	Pusat PPM menyampaikan informasi terkait PKM dalam bahasa yang dapat difahami pelaksana PKM
7	Pusat PPM menyediakan pelayanan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan
8	Pusat PPM memiliki kompetensi dalam mengelola hibah PKM

9	Pusat PPM mendampingi pelaksana PKM dalam hal publikasi hasil kegiatan PKM
10	Pusat PPM bersikap ramah, sopan, dan sigap dalam melayani pelaksana PKM
11	Pusat PPM segera mengambil tindakan untuk setiap permasalahan yang terjadi dalam mengelola PKM
12	Pusat PPM siap menjawab pertanyaan dosen terkait PKM
13	Pusat PPM memiliki ruangan yang nyaman dalam proses pelayanan dan presentasi
14	Layanan Pusat PPM mudah diakses baik langsung maupun melalui media daring (online)

Jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numberik (angka) sebagai berikut :

- Angka 1 adalah nilai persepsi **tidak setuju**
- Angka 2 adalah nilai persepsi **kurang setuju**
- Angka 3 adalah nilai persepsi **setuju**
- Angka 4 adalah nilai persepsi **sangat setuju**

E. Populasi dan Sampel

Responden untuk penelitian adalah dosen yang menjadi ketua peneliti di lingkungan Politeknik Penerbangan Palembang tahun 2020, dengan jumlah sebanyak 11 (sebelas) orang. Sedangkan untuk responden PKM adalah dosen ber-NIDN di lingkungan Politeknik Penerbangan Palembang tahun 2020 sebanyak 20 (dua puluh) orang, karena seluruh dosen terlibat dalam kegiatan PKM. Oleh karena jumlah populasi tidak banyak, jumlah responden dalam survei ini menggunakan populasi yang ada.

F. Teknik Pengumpulan Data

Kegiatan pengumpulan data dilakukan dengan melibatkan Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Politeknik Penerbangan Palembang yang mendorong para dosen Politeknik Penerbangan Palembang untuk mengisi kuisioner yang telah disusun. Pengumpulan data kepada responden dilakukan melalui media online yaitu *google form* dengan link: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc9hS5vzh8rb7UjegM7smuEvZYJ_3lpaSZHGxT7gTov29QULw/viewform untuk penelitian dan <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSftQh9qy4sd3v7wtMytM0MAAywD61356nqxhOvrVH2LBwnkOA/viewform> untuk PkM. Untuk mendapatkan data yang akurat dan obyektif maka 16 (Enam Belas) unsur SKM tersebut harus dijawab melalui link yang telah ditentukan.

G. Teknik Pengolahan Data

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai yang dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan SKM terhadap unsur-unsur yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Penimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

SKM Unit Pelayanan × 25

Selanjutnya berdasarkan pengolahan data di atas, dapat ditentukan kinerja unit pelayanan berdasarkan tabel berikut:

Tabel 2. 4. Kinerja Unit Pelayanan

NILAI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Baik

H. Uji Validitas

Validitas adalah pernyataan sampai sejauh mana data yang ditampilkan pada suatu kuesioner dapat mengukur apa yang ingin diukur. Validnya sebuah instrumen dapat diketahui dengan melakukan pengujian secara internal dan eksternal. Pengukuran validitas sebuah instrumen dapat dilakukan dengan menggunakan metode berikut:

- Validitas Butir: sebuah instrumen memiliki validitas tinggi, apabila butir-butir yang membentuk instrumen tersebut tidak menyimpang dari fungsi instrumen tersebut. Validitas butir dilakukan dengan didahului oleh sebuah asumsi bahwa instrumen dikatakan valid, bila setiap butir membentuk instrumen tersebut sudah valid.
- Validitas Faktor: sebuah instrumen memiliki validitas tinggi, apabila faktor-faktor yang merupakan bagian dari instrumen tersebut tidak menyimpang dari fungsi instrumen tersebut. Validitas faktor dilakukan dengan didahului oleh sebuah asumsi bahwa instrumen dikatakan valid, bila setiap faktor yang membentuk instrumen tersebut sudah valid. Analisis faktor dapat dilakukan

bila antara faktor yang satu dengan faktor lain tidak terdapat kesamaan, kesinambungan, atau tumpang tindih (kekhususan faktor). Hal ini dapat diuji dengan mengkorelasikan skor-skor yang ada dalam instrumen yaitu dengan mengkorelasikan jumlah skor satu faktor dengan jumlah skor pada faktor lainnya.

Uji validitas butir dan validitas faktor dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor butir atau skor faktor dengan total skor. Rumus korelasi yang digunakan adalah Product Moment dari Pearson yaitu sebagai berikut (Dewi, 2018):

$$r_{XY} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel X dan Y

N = jumlah responden

$\sum X$ = jumlah skor butir soal

$\sum Y$ = jumlah skor total soal

$\sum X^2$ = jumlah skor kuadrat butir soal

$\sum Y^2$ = jumlah skor total kuadrat butir soal

I. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat ketepatan ketelitian atau keakuratan sebuah instrumen. Jadi reliabilitas menunjukkan apakah instrumen tersebut secara konsisten memberikan hasil ukuran yang sama tentang suatu yang diukur pada waktu yang berlainan. Reliabilitas suatu instrumen diketahui dengan melakukan pengujian secara eksternal ataupun internal. Secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan *test-retest (stability)*, *equivalent*, dan gabungan keduanya. Secara internal pengujian dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu.

Uji realibilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Ada beberapa metode pengujian reliabilitas diantaranya metode tes ulang, formula Flanagan, Cronbach's Alpha, metode formula KR (Kuder-Richardson)-20, KR-21 dan metode Anova Hoyt. Metode yang sering digunakan adalah metode Cronbach's Alpha.

- a. Reliabilitas Skala: untuk mengukur reliabilitas skala (misal skala likert) atau kuesioner dapat dipergunakan rumus Cronbach's Alpha sebagai berikut:

$$r_{tt} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \delta_b^2}{\sum \delta_t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{tt} = koefisien reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan yang sah

$\sum \delta_b^2$ = jumlah varian butir

$\sum \delta_t^2$ = varian skor total

- b. Reliabilitas Tes: untuk mengukur reliabilitas tes menggunakan rumus KR-20, karena skor tes bersifat dikotomi yaitu untuk jawaban benar diberi skor 1 dan jawaban salah diberi skor 0. Adapun rumus KR-20 adalah sebagai berikut:

$$r_{tt} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[\frac{v_t - \sum pq}{v_t} \right]$$

Keterangan:

r_{tt} = koefisien reliabilitas tes

k = banyaknya butir soal yang sah

v_t = varian total

p = proporsi subyek yang menjawab soal dengan benar

q = proporsi subyek yang menjawab soal dengan salah

$\sum pq$ = jumlah hasil perkalian antara p dan q

Kategori koefisien realibilitas adalah sebagai berikut:

$0,80 < r < 1,00$: reliabilitas sangat tinggi

$0,60 < r < 0,80$: reliabilitas tinggi

$0,40 < r < 0,60$: reliabilitas sedang

$0,20 < r < 0,40$: reliabilitas rendah

$-1,00 < r < 0,20$: reliabilitas sangat rendah (tidak reliabel)

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian dan PKM

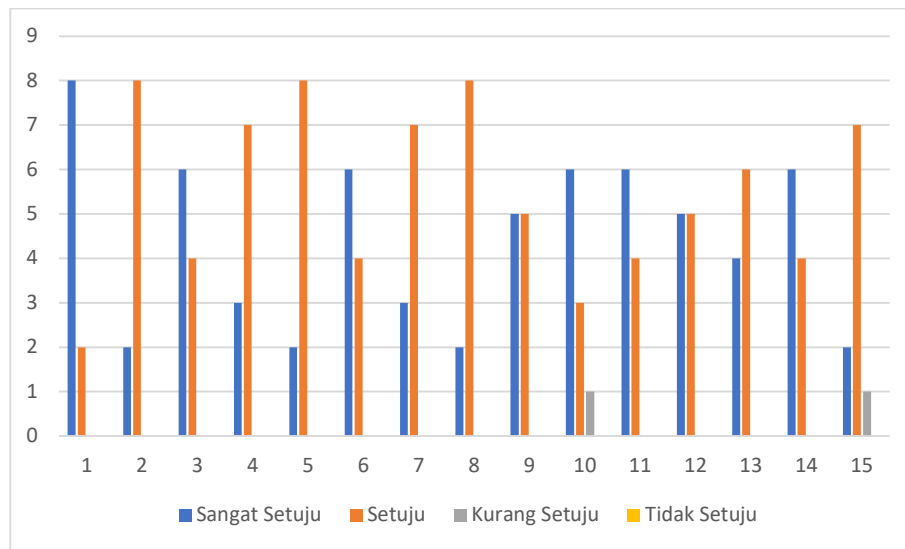
Pengumpulan data untuk penelitian dilakukan mulai tanggal 5 Juli s.d.18 September 2021 melalui google form dan dikirimkan ke nomor kontak para dosen Politeknik Penerbangan Palembang. Dari 11 orang responden penelitian hanya sebanyak 10 orang responden yang mengisi survei atau sekitar 90,9%. Dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 3. 1. Hasil Survei Penelitian

NO	PERTANYAAN	TINGKAT KEPUASAN			
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
1	Pusat PPM memiliki pedoman pelaksanaan penelitian	8	2	0	0
2	Persyaratan yang harus dilengkapi peneliti sudah sesuai dengan layanan yang diperoleh	2	8	0	0
3	Pusat PPM memberikan layanan sesuai dengan pedoman yang sudah ditetapkan	6	4	0	0
4	Review proposal dilakukan oleh ahli terkait dan sesuai pedoman yang sudah ditetapkan	3	7	0	0
5	Kontrak kerja penelitian dipatuhi secara konsisten	2	8	0	0
6	Pusat PPM menyampaikan informasi terkait penelitian dalam bahasa yang dapat difahami peneliti	6	4	0	0
7	Pusat PPM menyediakan pelayanan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan	3	7	0	0

8	Pusat PPM memiliki reviewer proposal yang memberikan perhatian terhadap peneliti, memberikan saran dan pandangan terkait penelitian	2	8	0	0
9	Pusat PPM memiliki kompetensi dalam mengelola hibah penelitian	5	5	0	0
10	Pusat PPM mendampingi peneliti dalam hal publikasi hasil penelitian	6	3	1	0
11	Pusat PPM bersikap ramah, sopan, dan sigap dalam melayani peneliti	6	4	0	0
12	Pusat PPM segera mengambil tindakan untuk setiap permasalahan yang terjadi dalam mengelola penelitian	5	5	0	0
13	Pusat PPM siap menjawab pertanyaan dosen terkait penelitian	4	6	0	0
14	Pusat PPM memiliki ruangan yang nyaman dalam proses pelayanan dan presentasi	6	4	0	0
15	Layanan Pusat PPM mudah diakses baik langsung maupun melalui media daring (online)	2	7	0	0

Hasil survei kepuasan peneliti terhadap pelayanan PusPPM Politeknik Penerbangan Palembang, jika disajikan dalam bentuk grafik dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3. 1. Hasil Survei SKM Penelitian

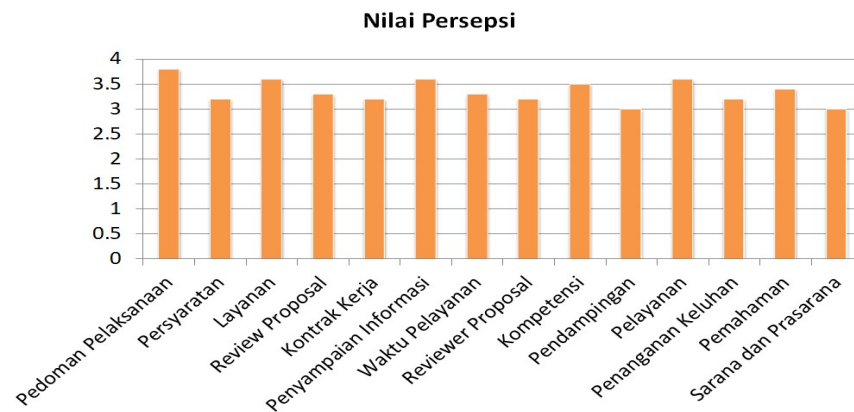
Berdasarkan hasil survei di atas dilakukan pengolahan data untuk mendapatkan nilai SKM sebagai berikut:

Tabel 3. 2. Pengolahan Nilai SKM Penelitian

UNSUR SKM	JAWABAN				NILAI PERSEPSI	SKM (Nilai Persepsi × 0,067)
	1	2	3	4		
1	8	2	0	0	3,8	0,25
2	2	8	0	0	3,2	0,21
3	6	4	0	0	3,6	0,24
4	3	7	0	0	3,3	0,22
5	2	8	0	0	3,2	0,21
6	6	4	0	0	3,6	0,24
7	3	7	0	0	3,3	0,22
8	2	8	0	0	3,2	0,21
9	5	5	0	0	3,5	0,23
10	6	3	1	0	3,0	0,20
11	6	4	0	0	3,6	0,24

12	5	5	0	0	3,2	0,21
13	4	6	0	0	3,4	0,22
14	6	4	0	0	3,0	0,20
15	2	7	0	0	3,1	0,20
Jumlah						3,35

Hasil pengolahan data nilai SKM peneliti layanan PusPPM, jika disajikan dalam bentuk grafik dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3. 2. Grafik Pengolahan Data SKM Penelitian

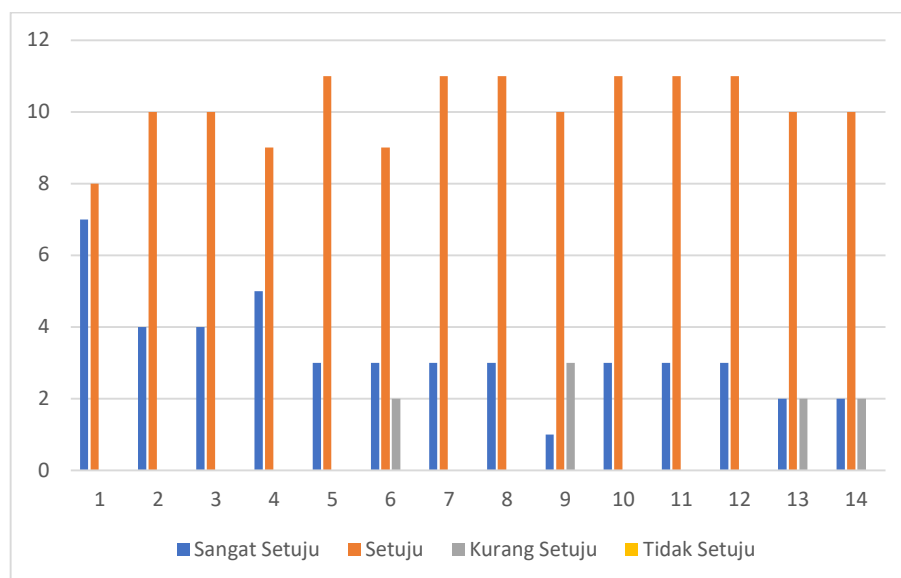
Sedangkan untuk PKM, dari 20 orang responden hanya sebanyak 15 orang responden yang mengisi survei atau sekitar 75%. Dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 3. 3. Hasil Survei PKM

NO	PERTANYAAN	TINGKAT KEPUASAN			
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
1	Pusat PPM memiliki pedoman pelaksanaan PKM	7	8	0	0
2	Persyaratan yang harus dilengkapi pelaksana PKM sudah sesuai dengan layanan yang diperoleh	4	10	0	0

3	Pusat PPM memberikan layanan sesuai dengan pedoman yang sudah ditetapkan	4	10	0	0
4	Review proposal dilakukan oleh ahli terkait dan sesuai pedoman yang sudah ditetapkan	5	9	0	0
5	Kontrak kerja PKM dipatuhi secara konsisten	3	11	0	0
6	Pusat PPM menyampaikan informasi terkait PKM dalam bahasa yang dapat difahami pelaksana PKM	3	9	2	0
7	Pusat PPM menyediakan pelayanan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan	3	11	0	0
8	Pusat PPM memiliki kompetensi dalam mengelola hibah PKM	3	11	0	0
9	Pusat PPM mendampingi pelaksana PKM dalam hal publikasi hasil kegiatan PKM	1	10	3	0
10	Pusat PPM bersikap ramah, sopan, dan sigap dalam melayani pelaksana PKM	3	11	0	0
11	Pusat PPM segera mengambil tindakan untuk setiap permasalahan yang terjadi dalam mengelola PKM	3	11	0	0
12	Pusat PPM siap menjawab pertanyaan dosen terkait PKM	3	11	0	0
13	Pusat PPM memiliki ruangan yang nyaman dalam proses pelayanan dan presentasi	2	10	2	0
14	Layanan Pusat PPM mudah diakses baik langsung maupun melalui media daring (online)	2	10	2	0

Hasil survei kepuasan PKM terhadap pelayanan PusPPM Politeknik Penerbangan Palembang, jika disajikan dalam bentuk grafik dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3.3. Hasil Survei PKM

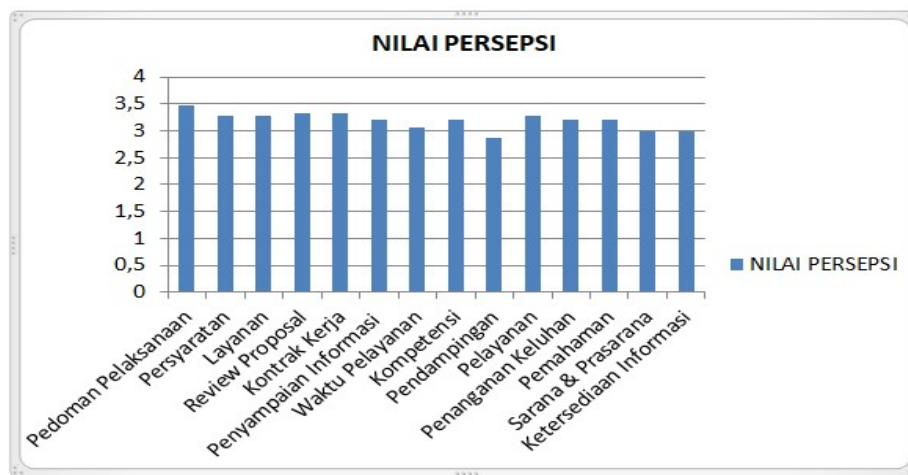
Berdasarkan hasil survei di atas dilakukan pengolahan data untuk mendapatkan nilai SKM sebagai berikut:

Tabel 3.4. Pengolahan Nilai SKM PKM

UNSUR SKM	JAWABAN				NILAI PERSEPSI	SKM (Nilai Persepsi × 0,071)
	1	2	3	4		
1	8	2	0	0	3,5	0,25
2	2	8	0	0	3,3	0,23
3	6	4	0	0	3,3	0,23
4	3	7	0	0	3,3	0,24
5	2	8	0	0	3,3	0,24
6	6	4	0	0	3,2	0,23
7	3	7	0	0	3,1	0,22
8	2	8	0	0	3,2	0,23
9	5	5	0	0	2,9	0,20
10	6	3	1	0	3,3	0,23
11	6	4	0	0	3,2	0,23

12	5	5	0	0	3,2	0,23
13	4	6	0	0	3,0	0,21
14	6	4	0	0	3,0	0,21
Jumlah						3,17

Hasil pengolahan data nilai SKM PKM layanan PusPPM, jika disajikan dalam bentuk grafik dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3. 4. Grafik Pengolahan Data SKM PKM

Survei juga dilakukan dengan memberikan pertanyaan terbuka, dalam rangka mendapatkan masukan dan saran secara langsung dari peneliti dan pelaksana PkM. Secara menyeluruh baik peneliti dan pelaksana PkM menyatakan layanan PusPPM sudah baik dan untuk terus ditingkatkan, namun ada hal-hal yang menjadi masukan lain, yaitu:

1. Penelitian

- a. PusPPM memiliki ruangan sendiri.
- b. Dukungan dari manajemen sehingga semua kegiatan yang direncanakan berjalan tepat waktu, berkaitan dengan pendanaan yang pencairannya sering terlambat.
- a. Perlu *couching clinic* untuk membantu dosen publikasi ke jurnal internasional bereputasi
- b. Peningkatan kompetensi dosen dalam penulisan karya ilmiah.

2. PkM

- a. Peningkatan dana PkM agar lebih merata.
- b. Kerjasama lebih diperbanyak lagi.
- c. Ruang PkM yang lebih baik dan representatif.
- d. Lebih tepat waktu dalam memberikan pelayanan.

B. Analisa Hasil Penelitian dan PKM

Berdasarkan pengolahan data di atas Hasil survei kepuasan peneliti terhadap pelayanan PusPPM Politeknik Penerbangan Palembang dapat dianalisa sebagai berikut:

1. Nilai IKM = 3,35.
2. Nilai IKM setelah dikonversi = $3,35 \times 25 = 83,75$.
3. Mutu pelayanan = A.
4. Kinerja unit pelayanan = Sangat Baik.
5. Nilai tertinggi adalah pada pertanyaan 1 (pedoman) dengan nilai 3,8.
6. Nilai Terendah adalah pertanyaan 10 (pendampingan peneliti) dan pertanyaan 14 (sarana dan prasarana) dengan nilai 3,0.

Kemudian untuk pengolahan data atas survei kepuasan PKM terhadap pelayanan PusPPM Politeknik Penerbangan Palembang dapat dianalisa sebagai berikut:

1. Nilai IKM = 3,17.
2. Nilai IKM setelah dikonversi = $3,17 \times 25 = 79,25$.
3. Mutu pelayanan = B.
4. Kinerja unit pelayanan = Baik.
5. Nilai tertinggi adalah pada unsur 1 (pedoman) dengan nilai 3,5.
6. Nilai Terendah adalah pertanyaan 9 (pendampingan PKM) dengan nilai 2,9.

Secara menyeluruh hasil survei kepuasan peneliti dan PKM terhadap pelayanan PusPPM Politeknik Penerbangan Palembang sangat baik, namun untuk meningkatkan mutu layanan secara berkesinambungan ada hal-hal yang perlu ditindaklanjuti, yaitu sebagai berikut:

1. Berkoordinasi dengan Bagian KUK untuk peningkatan sarana dan prasarana PusPPM agar lebih baik lagi, khususnya ruangan yang lebih representatif.
2. Berkoordinasi dengan Bagian KUK dan PPK untuk meninjau SOP perencanaan anggaran dan realisasi anggaran, sehingga proses pencairan anggaran dapat terlaksana tepat waktu,
3. Melaksanakan kegiatan *coaching clinic*/bimtek untuk para dosen agar dapat meningkatkan kemampuan dalam penulisan karya ilmiah dan kiat-kiat tembus jurnal internasional.
4. Meningkatkan pelayanan PusPPM agar lebih baik lagi

C. Pengujian Kualitas Data

Pengujian kualitas data dilakukan menggunakan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan Aplikasi SPSS versi 16.0. Berikut hasil pengujian validitas untuk kuesioner survei kepuasan peneliti terhadap layanan PusPPM Politeknik Penerbangan Palembang, sebagaimana tabel berikut.

Tabel 3. 5. Tabel Uji Validitas Penelitian

Correlations																
	soal_1	soal_2	soal_3	soal_4	soal_5	soal_6	soal_7	soal_8	soal_9	soal_10	soal_11	soal_12	soal_13	soal_14	soal_15	VAR00001
soal_2																
Sig. (2-tailed)	.488		.242	.545	.288	.242	.010	.288	.141	1.000	.242	.141	.060	.779	.790	.122
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
soal_3																
Pearson Correlation	.102	.408	1	.535	.408	1.000	.535	.408	.816	.000	.583	.408	.867	.167	.531	.736
Sig. (2-tailed)	.779	.242		.111	.242	.000	.111	.242	.004	1.000	.077	.242	.035	.645	.116	.015
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
soal_4																
Pearson Correlation	.327	.218	.535	1	.764	.535	.524	.764	.665	.163	.535	.218	.358	.535	.889	.754
Sig. (2-tailed)	.356	.545	.111		.010	.111	.120	.010	.040	.653	.111	.545	.312	.111	.028	.012
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
soal_5																
Pearson Correlation	.250	.375	.408	.764	1	.408	.218	.375	.500	.000	.408	.500	.612	.408	.371	.627
Sig. (2-tailed)	.488	.288	.242	.010		.242	.545	.288	.141	1.000	.242	.141	.060	.242	.291	.062
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
soal_6																
Pearson Correlation	.102	.408	1.000	.535	.408	1	.535	.408	.816	.000	.583	.408	.867	.167	.531	.736
Sig. (2-tailed)	.779	.242	.000	.111	.242		.111	.242	.004	1.000	.077	.242	.035	.645	.116	.015
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
soal_7																
Pearson Correlation	.327	.764	.535	.524	.218	.535	1	.764	.665	.163	.535	.218	.358	.535	.889	.754
Sig. (2-tailed)	.356	.010	.111	.120	.545	.111		.010	.040	.653	.111	.545	.312	.111	.028	.012
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
soal_8																
Pearson Correlation	.250	.375	.408	.764	.375	.408	.764	1	.500	.000	.408	.500	.612	.408	.371	.627
Sig. (2-tailed)	.488	.288	.242	.010	.288	.242	.010		.141	1.000	.242	1.000	.779	.242	.291	.062
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
soal_9																
Pearson Correlation	.500	.500	.816	.653	.500	.816	.653	.500	1	.447	.816	.600	.816	.408	.557	.946
Sig. (2-tailed)	.141	.141	.004	.040	.141	.004	.040	.141		.195	.004	.007	.004	.242	.094	.000
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
soal_10																
Pearson Correlation	.745	.000	.000	.163	.000	.000	.163	.000	.447	1	.609	.447	.304	.304	.418	.491
Sig. (2-tailed)	.013	1.000	1.000	.653	1.000	1.000	.653	1.000	.195		.062	.195	.393	.393	.233	.163
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
soal_11																
Pearson Correlation	.612	.408	.583	.535	.408	.583	.535	.408	.816	.609	1	.816	.667	.583	.531	.907
Sig. (2-tailed)	.060	.242	.077	.111	.242	.077	.111	.242	.004	.062		.004	.035	.077	.116	.000
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
soal_12																
Pearson Correlation	.500	.500	.408	.218	.500	.408	.218	.500	.600	.447	.816	1	.816	.408	.557	.946
Sig. (2-tailed)	.141	.141	.242	.545	.141	.242	.545	.141	.007	.195	.004		.004	.242	.094	.000
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
soal_13																
Pearson Correlation	.408	.612	.667	.358	.612	.667	.358	.102	.816	.304	.667	.816	1	.250	.227	.772
Sig. (2-tailed)	.242	.060	.035	.312	.060	.035	.312	.779	.004	.393	.035	.004		.488	.527	.009
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
soal_14																
Pearson Correlation	.102	.408	.167	.535	.408	.167	.089	.408	.408	.304	.583	.408	.250	1	.531	.529
Sig. (2-tailed)	.779	.242	.645	.111	.242	.645	.807	.242	.242	.393	.077	.242	.488		.116	.115
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
soal_15																
Pearson Correlation	.090	.093	.531	.689	.371	.531	.284	.371	.557	.415	.531	.188	.227	.531	1	.834
Sig. (2-tailed)	.799	.799	.115	.028	.291	.115	.427	.291	.084	.233	.115	.408	.527	.115		.049

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Setiap item pertanyaan dinyatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$. Nilai r_{tabel} dengan nilai signifikansi 5% dan jumlah N (responden) sebanyak 10 Orang adalah 0,514 (gunakan tabel r untuk korelasi *product moment*). Nilai r_{hitung}

berdasarkan perhitungan *corrected item total correlation* pada tabel 3.5. Berikut disajikan perbandingan antara r_{hitung} dan r_{tabel} dari setiap item pertanyaan.

Tabel 3. 6. Perbandingan R hitung dan R Tabel

Pertanyaan	R hitung	R tabel	Kesimpulan
1	0,555	0,514	Valid
2	0,524	0,514	Valid
3	0,739	0,514	Valid
4	0,754	0,514	Valid
5	0,627	0,514	Valid
6	0,739	0,514	Valid
7	0,664	0,514	Valid
8	0,576	0,514	Valid
9	0,946	0,514	Valid
10	0,491	0,514	Tidak Valid
11	0,907	0,514	Valid
12	0,699	0,514	Valid
13	0,772	0,514	Tidak Valid
14	0,529	0,514	Valid
15	0,634	0,514	Valid

Berdasarkan tabel 3.6 dapat disimpulkan bahwa pertanyaan dalam kuesioner survei kepuasan peneliti terhadap layanan PusPPM Politeknik Penerbangan Palembang ada beberapa yang valid dan tidak valid. Hal ini dikarenakan jumlah responden yang sedikit dan kurangnya pemahaman responden pada pertanyaan kuisisioner. Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan perhitungan *Cronbach Alpha* pada aplikasi SPSS 16.0. Pengujian reliabilitas suatu *item* dinyatakan valid apabila nilai variabel $> 0,600$. Berdasarkan uji reliabilitas yang dilakukan, nilai *Cronbach Alpha* pada pengujian reliabilitas menunjukkan nilai 0,913, sehingga dapat disimpulkan bahwa

kuesioner survei kepuasan peneliti terhadap layanan PusPPM dinyatakan reliable. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 7. Hasil Uji Reliabilitas Penelitian

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha		N of Items		
		.913 15		

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
soal_1	47.60	24.044	.494	.911
soal_2	48.20	24.178	.461	.912
soal_3	47.80	22.622	.688	.904
soal_4	48.10	22.767	.709	.904
soal_5	48.20	23.733	.573	.909
soal_6	47.80	22.622	.688	.904
soal_7	48.10	23.211	.606	.907
soal_8	48.20	23.956	.517	.910
soal_9	47.90	21.433	.934	.895
soal_10	47.90	23.211	.375	.920
soal_11	47.80	21.733	.886	.897
soal_12	47.90	22.767	.641	.906
soal_13	48.00	22.444	.727	.903
soal_14	47.80	23.733	.450	.913
soal_15	48.30	22.900	.560	.909

Kemudian berikut hasil pengujian validitas untuk kuesioner survei kepuasan PKM terhadap layanan PusPPM Politeknik Penerbangan Palembang, sebagaimana tabel berikut.

Tabel 3.8. Hasil Uji Validitas PKM

		Correlations														VAR00001
		soal_1	soal_2	soal_3	soal_4	soal_5	soal_6	soal_7	soal_8	soal_9	soal_10	soal_11	soal_12	soal_13	soal_14	
soal_2	Sig. (2-tailed)	.009							.091	.262	.248	.291	.991	.291	.022	.001
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
soal_3	Pearson Correlation	.342	.318	1	.213	.533	.829	.719	.829	.463	.318	.075	.452	-.292	.292	.883
	Sig. (2-tailed)	.111	.248		.448	.041	.000	.003	.000	.082	.248	.789	.091	.291	.291	.005
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
soal_4	Pearson Correlation	.189	.533	.213	1	.400	.354	-.082	.000	.189	.213	.354	.000	.000	.548	.443
	Sig. (2-tailed)	.600	.041	.448		.140	.196	.771	1.000	.500	.448	.196	1.000	1.000	.035	.069
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
soal_5	Pearson Correlation	.766	.863	.533	.400	1	.354	.668	.707	.472	.533	.354	.354	.000	.548	.883
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.041	.140		.196	.008	.003	.075	.041	.196	.196	1.000	.035	.000
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
soal_8	Pearson Correlation	.200	.452	.829	.354	.354	1	.323	.583	.468	.675	.187	.383	-.845	.323	.877
	Sig. (2-tailed)	.474	.091	.000	.196	.196		.045	.022	.079	.789	.553	.022	.009	.241	.024
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
soal_7	Pearson Correlation	.590	.468	.719	-.082	.668	.523	1	.814	.730	.468	.232	.523	-.225	.450	.788
	Sig. (2-tailed)	.021	.088	.003	.771	.008	.045		.000	.002	.088	.404	.045	.420	.092	.001
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
soal_8	Pearson Correlation	.535	.452	.829	.300	.707	.583	.814	1	.468	.452	.187	.583	-.323	.323	.742
	Sig. (2-tailed)	.040	.091	.000	1.000	.003	.022	.000		.079	.091	.553	.022	.241	.241	.002
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
soal_9	Pearson Correlation	.518	.483	.483	.189	.472	.488	.730	.488	1	.463	.488	.488	-.250	.518	.736
	Sig. (2-tailed)	.048	.082	.082	.300	.075	.079	.002	.079		.082	.079	.079	.352	.048	.002
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
soal_10	Pearson Correlation	.845	.318	.318	.213	.533	.075	.458	.452	.463	1	.829	.452	.292	.292	.721
	Sig. (2-tailed)	.009	.248	.248	.448	.041	.788	.088	.091	.082		.000	.291	.291	.291	.002
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
soal_11	Pearson Correlation	.535	.452	.075	.354	.354	.167	.232	.167	.468	.829	1	.583	.000	.323	.518
	Sig. (2-tailed)	.040	.091	.789	.196	.196	.553	.404	.583	.079	.000		.022	1.000	.241	.014
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
soal_12	Pearson Correlation	.535	.452	.452	.300	.354	.583	.523	.583	.468	.452	.583	1	-.845	.323	.618
	Sig. (2-tailed)	.040	.091	.091	1.000	.196	.022	.045	.022	.079	.091	.022		.009	.241	.014
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
soal_13	Pearson Correlation	.000	-.292	-.292	.000	.000	-.845	-.225	-.323	-.250	.292	.000	-.845	1	-.250	-.180
	Sig. (2-tailed)	1.000	.291	.291	1.000	1.000	.009	.420	.241	.352	.291	1.000	.009		.369	.570
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
soal_14	Pearson Correlation	.259	.594	.292	.948	.948	.323	.450	.323	.518	.292	.323	.323	-.250	1	.638
	Sig. (2-tailed)	.352	.022	.291	.005	.035	.241	.062	.241	.048	.291	.241	.241	.369		.010
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
VAR00001	Pearson Correlation	.771	.758	.653	.443	.863	.577	.786	.742	.738	.721	.618	.618	-.180	.638	1

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Setiap item pertanyaan dinyatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$. Nilai r_{tabel} dengan nilai signifikansi 5% dan jumlah N (responden) sebanyak 15 Orang adalah 0,532 (gunakan tabel r untuk korelasi *product moment*). Nilai r_{hitung} berdasarkan perhitungan *corrected item total correlation* pada tabel 3.8. Berikut disajikan perbandingan antara r_{hitung} dan r_{tabel} dari setiap item pertanyaan.

Tabel 3. 8. Perbandingan R hitung dan R Tabel

Pertanyaan	R hitung	R tabel	Kesimpulan
1	0,771	0,532	Valid
2	0,758	0,532	Valid
3	0,683	0,532	Valid
4	0,443	0,532	Tidak Valid
5	0,863	0,532	Valid
6	0,577	0,532	Valid
7	0,786	0,532	Valid
8	0,742	0,532	Valid
9	0,738	0,532	Valid
10	0,721	0,514	Valid

11	0,618	0,514	Valid
12	0,618	0,514	Valid
13	-0,160	0,514	Tidak Valid
14	0,638	0,514	Valid

Berdasarkan tabel 3.9 dapat disimpulkan bahwa pertanyaan dalam kuesioner survei kepuasan PKM terhadap layanan PusPPM Politeknik Penerbangan Palembang ada beberapa yang valid dan tidak valid. Hal ini dikarenakan jumlah responden yang sedikit dan kurangnya pemahaman responden pada pertanyaan kuisisioner. Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan perhitungan *Cronbach Alpha* pada aplikasi SPSS 16.0. Pengujian reliabilitas suatu *item* dinyatakan valid apabila nilai variabel > 0,600. Berdasarkan uji reliabilitas yang dilakukan, nilai *Cronbach Alpha* pada pengujian reliabilitas menunjukkan nilai 0,877, sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner survei kepuasan peneliti terhadap layanan PusPPM dinyatakan reliable. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 9. Hasil Uji Reliabilitas PKM

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items			
.877	14			

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
soal_1	41.20	14.457	.713	.860
soal_2	41.40	14.829	.705	.861
soal_3	41.40	15.114	.618	.866
soal_4	41.33	15.952	.342	.879
soal_5	41.33	14.238	.828	.854
soal_6	41.47	15.695	.505	.871
soal_7	41.60	13.971	.721	.859
soal_8	41.47	15.124	.692	.863
soal_9	41.80	14.600	.673	.862
soal_10	41.40	14.971	.661	.863
soal_11	41.47	15.552	.551	.869
soal_12	41.47	15.552	.551	.869
soal_13	41.67	18.524	-.279	.910
soal_14	41.67	14.952	.553	.869

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan hasil pelaksanaan survei kepuasan peneliti dan pelaksana PKM terhadap layanan PusPPM Politeknik Penerbangan Palembang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan dosen oleh Politeknik Penerbangan Palembang khususnya layanan PusPPM pada tahun 2020 secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik, dengan nilai IKM 3,35 atau setelah dikonversi menjadi 83,75 untuk penelitian dan untuk PKM nilai IKM-nya adalah 3,17 atau setelah dikonversi menjadi 79,25. Nilai IKM untuk SKM penelitian berada pada interval 81,26 – 100 sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah Sangat Baik (A). Sedangkan nilai IKM untuk SKM PKM berada pada interval 62,51 - 81,25 sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah Baik (B).
2. Nilai tertinggi pada survei penelitian dan PKM adalah pada pertanyaan 1 (pedoman) dengan nilai 3,8 dan 3,5. Sedangkan nilai terendah untuk penelitian adalah pertanyaan 10 (pendampingan peneliti) dan unsur 14 (sarana dan prasarana) dengan nilai 3,0, dan nilai terendah untuk PKM adalah pertanyaan 9 (pendampingan PKM) dengan nilai 2,9.
3. Berdasarkan perhitungan IKM dan analisa terhadap masukan dan saran yang masuk, adapun rencana tindak lanjut untuk memperbaiki kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:
 - a. Berkoordinasi dengan Bagian KUK untuk peningkatan sarana dan prasarana PusPPM agar lebih baik lagi, khususnya ruangan yang lebih representatif.
 - b. Berkoordinasi dengan Bagian KUK dan PPK untuk meninjau SOP perencanaan anggaran dan realisasi anggaran, sehingga proses pencairan anggaran dapat terlaksana tepat waktu,
 - c. Melaksanakan kegiatan *coaching clinic*/bimtek untuk para dosen agar dapat meningkatkan kemampuan dalam penulisan karya ilmiah dan kiat-kiat tembus jurnal internasional.
 - d. Meningkatkan pelayanan PusPPM agar lebih baik lagi

4. Pengujian kualitas data dilakukan terhadap kuisioner menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas dengan hasil reliabel, namun tidak semua pertanyaan valid, yang mungkin disebabkan oleh sedikitnya jumlah responden dan kurang pahamiya responden terhadap pernyataan yang diberikan.