



PT. Cakra Manunggal Pratama

Management Consulting and Information Technology Solution

LAPORAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Politeknik Penerbangan Palembang

Tahun 2021

Oleh
PT Cakra Manunggal Pratama

GD. Koperasi Sejati Mulia Jl. Raya Ragunan No. B1 Jati Padang – Pasar Minggu
Jakarta 12540 – Telp/Fax : 021-7917-0008



PT. Cakra Manunggal Pratama

Management Consulting and Information Technology Solution

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan YME karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Politeknik Penerbangan Palembang untuk taruna/i dan peserta diklat di tahun 2021 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 taruna/i dan peserta diklat terhadap pelayanan Politeknik Penerbangan Palembang yang diberikan oleh Politeknik Penerbangan Palembang terhitung mulai bulan Januari s.d. Desember Tahun 2021.

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

Palembang, 24 Desember 2021

DIREKTUR
PT CAKRA MANUNGGA PRATAMA

RABINDRA SOEKARSONO



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Maksud dan Tujuan.....	2
C. Ruang Lingkup.....	2
D. Target dan Sasaran.....	3
E. Dasar Hukum	3
F. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II.....	5
METODOLOGI	5
1. Metode Penelitian	5
2. Tempat dan Waktu Pelaksanaan	5
3. Instrumen Survei.....	6
4. Populasi dan Sampel	9
5. Teknik Pengumpulan Data.....	9
6. Teknik Pengolahan Data.....	9
BAB III	11
GAMBARAN UMUM	11
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG	11
A. Gambaran Umum	11
B. Visi dan Misi.....	13
BAB IV	16
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	16
A. Hasil Penelitian.....	16



PT. Cakra Manunggal Pratama

Management Consulting and Information Technology Solution

B. Karakteristik Responden.....	17
C. Karakteristik Jawaban terhadap pertanyaan	18
D. Pareto Unsur Pelayanan.....	18
E. Prioritas Perbaikan.....	19
BAB V.....	21
KESIMPULAN DAN SARAN.....	21
A. Kesimpulan.....	21
B. Saran.....	22
Lampiran Dokumentasi	23



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik oleh aparatur 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 aparatur pemerintah. Dewasa ini bukan hanya pelayanan pemerintah yang mendapatkan sorotan oleh masyarakat, namun segala jenis pelayanan publik baik milik pemerintahan maupun swasta. Berbagai upaya dilakukan oleh pemerintah 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 pemerintah 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 aparatur pemerintah kepada masyarakat.



Oleh karena itu, Politeknik Penerbangan Palembang memandang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan kepada taruna/i dan peserta diklat merupakan suatu cara yang dapat digunakan untuk menjadi tolok ukur dan alarm bagi Politeknik Penerbangan Palembang dalam menjaga kualitas pelayanan. 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 misi nya.

B. Maksud dan Tujuan

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat tentang kualitas pelayanan kepada taruna/i dan peserta diklat yang telah diberikan oleh Politeknik Penerbangan Palembang.
2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Politeknik Penerbangan Palembang, baik oleh taruna/i dan peserta diklat terkait pelayanan yang diberikan oleh Politeknik Penerbangan Palembang dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah Pelayanan terhadap Taruna/i dan Peserta Diklat



D. Target dan Sasaran

Adapun target dan sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Politeknik Penerbangan Palembang adalah:

1. Mendorong partisipasi taruna/i dan peserta diklat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong Politeknik Penerbangan Palembang untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap taruna/i dan peserta diklat
3. Mendorong Politeknik Penerbangan Palembang menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan terhadap taruna/i dan peserta diklat
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan taruna/i dan peserta diklat terhadap pelayanan Politeknik Penerbangan Palembang

E. 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;



PT. Cakra Manunggal Pratama

Management Consulting and Information Technology Solution

5. Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 237 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Pada Politeknik Penerbangan Palembang.

F. Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

BAB II : Metodologi

BAB III : Gambaran Umum

BAB IV : Hasil dan Pembahasan

BAB V : Kesimpulan dan Saran



BAB II

METODOLOGI

1. 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 pengguna layanan kepada taruna/i dan peserta diklat 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.

2. Tempat dan Waktu Pelaksanaan

SKM terhadap layanan kepada taruna/i dan peserta diklat Politeknik Penerbangan Palembang dilaksanakan untuk pengguna layanan periode bulan Januari s.d. Desember Tahun 2021, dengan jadwal pelaksanaan dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

Tabel 2.1. Jadwal Pelaksanaan SKM

No	Kegiatan	Waktu	Orang	Mandays
1	Persiapan Survey	2 hari	3	6 Mandays
2	Pengumpulan Data / Survei SKM	5 hari	2	10 Mandays
3	Pengolahan Data	5 Hari	2	10 Mandays
4	Presentasi Pelaporan	1 Hari	2	2 Mandays



3. 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.
10. Protokol Kesehatan, sesuai dengan keadaan yang sedang pandemi, sarana protokol kesehatan perlu dilakukan di lingkungan pembelajaran.



Selanjutnya disusunlah pertanyaan (kuisisioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuisisioner yang disusun mencerminkan 10 (Sepuluh) unsur SKM yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.2. Pertanyaan Dalam SKM

NO	UNSUR SKM	PERTANYAAN
1	Persyaratan	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan berupa Pendidikan dan Pelatihan Ketrunaan saat ini di Politeknik Penerbangan Palembang?
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang prosedur /SOP layanan Pendidikan dan Pelatihan di Politeknik Penerbangan Palembang apakah mudah dipahami?
3	Waktu Penyelesaian	Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan kami di Politeknik Penerbangan Palembang?
4	Biaya/Tarif	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kewajaran biaya Pendidikan dan Pelatihan Politeknik Penerbangan Palembang?
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kesesuaian produk pelayanan Pendidikan dan Pelatihan antara yang tercantum dalam standar pelayanan Pendidikan dan Pelatihan Politeknik Penerbangan Palembang dengan hasil yang diberikan?
6	Kompetensi	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang



NO	UNSUR SKM	PERTANYAAN
	Pelaksana	kemampuan petugas kami dalam memberikan pelayanan Pendidikan dan Pelatihan?
7	Perilaku Pelaksana	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang perilaku keramahan dan kesopanan petugas kami dalam memberikan pelayanan?
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang penanganan pengaduan, pemberian saran dan masukan terhadap penggunaan layanan?
9	Sarana dan Prasarana	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Sdr/i mengenai kondisi sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan Pendidikan dan Pelatihan di Politeknik Penerbangan Palembang?
10	Protokol Kesehatan	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i mengenai penyediaan Prasarana protokol kesehatan dalam hal ini kamar mandi dan wastafel di Lingkungan Politeknik Penerbangan Palembang?

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 baik**
- Angka 2 adalah nilai persepsi **kurang baik**
- Angka 3 adalah nilai persepsi **baik**
- Angka 4 adalah nilai persepsi **sangat baik**



4. Populasi dan Sampel

Responden adalah pengguna taruna/i dan peserta diklat Politeknik Penerbangan Palembang sejak Bulan Januari s.d. Desember Tahun 2021, dengan jumlah populasi sebanyak 220 (dua ratus dua puluh) orang. Teknik penentuan sampel 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 menggunakan tabel sampel *Krejcie and Morgan*. Dan berdasarkan tabel tersebut ditetapkan jumlah sampel adalah sebanyak 190 (seratus sembilan puluh) orang.

5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data kepada responden dilakukan melalui media online yaitu *google form* dengan link: <https://forms.gle/nzTeuqFXd6yCXjg4A> Untuk mendapatkan data yang akurat dan obyektif maka 10 (Sepuluh) unsur SKM tersebut harus dijawab melalui link yang telah ditentukan.

6. 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:

$$\text{Nilai Penimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$



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 :

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

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

Tabel 2.3. 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



BAB III

GAMBARAN UMUM

POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG

A. Gambaran Umum

Sejak tahun 1989 Pendidikan dan Latihan Penerbangan Wilayah Penerbangan II Palembang, dibawah supervisi Pusdiklat Perhubungan Udara menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan yang bersifat jangka pendek (short course), seperti Diklat Aviation Security dan Pendidikan Dasar Teknik Radio. Pendidikan dan Latihan Penerbangan Wilayah Penerbangan II ini yang menjadi cikal-bakal dari Balai Diklat Penerbangan Palembang, yaitu satu diantara 5 (lima) Balai Diklat Penerbangan di seluruh Indonesia yang tersebar di wilayah Medan, Palembang, Surabaya, Makassar, dan Jayapura yang eksistensinya telah ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM. 22 Tahun 1989.

Pada bulan Oktober tahun 2002, struktur organisasi dan tata kerja Balai Diklat Penerbangan Palembang mengalami perubahan, berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM. 78 tahun 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pendidikan dan Pelatihan Penerbangan, di mana dalam keputusan tersebut mengatur tentang 2 (dua) Balai Diklat Penerbangan yang berlokasi di Palembang dan Jayapura. Keputusan ini dicabut oleh Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 18 tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pendidikan dan Pelatihan Penerbangan, yang mengatur tentang 3 (tiga) Balai Pendidikan dan Pelatihan Penerbangan (BP3) berlokasi di Palembang, Jayapura dan Curug. Selanjutnya Peraturan ini dicabut oleh Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 61 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pendidikan dan Pelatihan Penerbangan Palembang.



PT. Cakra Manunggal Pratama

Management Consulting and Information Technology Solution

BP3 Palembang pada tahun 2019 telah beralih kelembagaan menjadi Politeknik Penerbangan (Poltekbang) Palembang sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Palembang dengan 3 (tiga) program studi yaitu Program Studi Diploma III Penyelamatan dan Pemadam Kebakaran Penerbangan (PPKP), Program Studi Diploma III Manajemen Bandar Udara (MBU) dan Program Studi Diploma IV Teknologi Rekayasa Bandar Udara (TRBU).

Sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) di lingkungan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan, Poltekbang Palembang secara administratif dibina oleh Sekretariat Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Perhubungan, sedangkan secara teknis operasional dibina oleh Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan Udara (PPSDMPU).

Poltekbang Palembang telah mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2008 sejak tahun 2014, dan telah diperbaharui menjadi ISO 9001:2015 dari British Standard Institute sebagai Standar Internasional baru untuk sistem manajemen mutu lembaga penyedia pendidikan dan pelatihan personel penerbangan, dan juga telah menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU) sejak tahun 2016 dan telah diperbaharui berdasarkan peraturan Kementerian Keuangan RI Nomor : 49/KMK.05/2021 tanggal 3 Februari 2021.

Selain itu Poltekbang Palembang telah mendapatkan sertifikasi pendidikan dan pelatihan penerbangan dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara diantaranya Civil Aviation Safety Regulations seperti CASR 139 (Airport Personnels) Tahun 2015, CASR 142 (Flight Attendant & Flight Operation Officer) Tahun 2016 , CASR 143 (Air Traffic Services Training) Tahun 2016.



PT. Cakra Manunggal Pratama

Management Consulting and Information Technology Solution

Slogan Politeknik Penerbangan Palembang adalah “The best Airmen are trained here”

B. Visi dan Misi

Visi

Visi Politeknik Penerbangan Palembang sesuai statuta adalah **“Pada Tahun 2035 Menjadi Lembaga Pendidikan Vokasi di Bidang Penerbangan Yang Menghasilkan Lulusan Yang Kompeten, Prima, Profesional dan Beretika Sesuai Standar Nasional dan Internasional”**.

Rumusan visi tersebut mencerminkan indikator lulusan yang ingin dihasilkan yaitu sebagai berikut:

Kompeten

Memiliki arti bahwa lulusan Politeknik Penerbangan Palembang memiliki pengetahuan dan ketrampilan di bidang penerbangan sesuai dengan capaian pembelajaran lulusan yang dinyatakan dalam bentuk ijazah dan sertifikat kompetensi.

Prima

Memiliki arti bahwa lulusan Politeknik Penerbangan Palembang memiliki kondisi kesehatan dan fisik yang baik. Menjadi calon taruna di Politeknik Penerbangan Palembang tentunya harus melalui tahapan seleksi diantaranya Seleksi Kompetensi Dasar (SKD) untuk jalur pola pembibitan, Test Potensi Akademik (TPA) untuk jalur Mandiri, Psikotes, Kesehatan, Kesampataan dan Wawancara sampai dinyatakan lulus tahap akhir seleksi (Pantukhir). Selanjutnya saat di asrama, taruna dilatih fisik secara berkala dan pada setiap



akhir semester taruna mengikuti tes kesamapataan. Hal ini dilakukan untuk menjaga kondisi kesehatan dan fisik taruna tetap prima.

Profesional

Memiliki arti bahwa lulusan Politeknik Penerbangan Palembang memiliki kecakapan dalam bidang keahliannya yang dinyatakan dalam bentuk lisensi. Seluruh lulusan selain mendapatkan ijazah dan sertifikat kompetensi, akan mendapatkan lisensi yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, dimana untuk mendapatkannya lulusan harus mengikuti serangkaian uji kecakapan.

Beretika

Memiliki arti bahwa lulusan Politeknik Penerbangan Palembang memiliki etika sesuai dengan norma-norma yang diatur dalam Pedoman Tata Tertib Taruna. Selama menjalani kehidupan asrama, pengasuh taruna akan mengawasi aktifitas taruna, dan memberikan penghargaan terhadap prestasi di bidang akademis dan non akademis, serta sanksi terhadap pelanggaran. Pelanggaran yang dilakukan taruna diklasifikasikan ke dalam ringan, sedang dan berat, dan akan dijatuhkan sanksi sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan. Sanksi terberat adalah taruna dapat dikeluarkan (drop out) dari pendidikan. Penilaian penghargaan dan sanksi ini akan dirangkum setiap akhir semester menjadi penilaian kondite, hal ini dilakukan untuk menghasilkan lulusan yang beretika.



PT. Cakra Manunggal Pratama

Management Consulting and Information Technology Solution

Standar Nasional

Manajemen Politeknik Penerbangan Palembang berkomitmen penuh agar semua program studi yang ada mendapatkan akreditasi dari Badan Akreditasi Nasional-Perguruan Tinggi (BAN-PT).

Standar Internasional

Memiliki arti bahwa program studi dan pendidikan dan pelatihan teknis penerbangan yang diselenggarakan oleh Politeknik Penerbangan Palembang mendapatkan akreditasi Internasional.

Misi

Misi Politeknik Penerbangan Palembang adalah :

1. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan yang profesional dan memenuhi standar Internasional;
2. Mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan penyelenggaraan penelitian yang inovatif;
3. Menyelenggarakan pengabdian masyarakat yang tepat guna dalam rangka memajukan kesejahteraan masyarakat dan mencerdaskan kehidupan bangsa;
4. Menjalinkan kerjasama yang produktif dan berkelanjutan dengan lembaga pendidikan, pemerintah, dan dunia usaha ditingkat Nasional dan Internasional
5. Menyelenggarakan tata kelola yang good governance, efektif, efisien dan akuntabel.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Dari seluruh hasil pengolahan data yang dilakukan secara keseluruhan Politeknik Penerbangan Palembang mendapat jumlah nilai SKM sebagai berikut:

Nilai Interval Total	3,741
Nilai Konversi SKM (x25) Total	93,513
Huruf Mutu	A
Hasil Kinerja	Sangat Baik

Rata-rata Pelayanan Per Unsur = Total 10 unsur masing-masing pelayanan

10 unsur

$$= 935,13 : 10 = 93,513$$

Dari data tabel tersebut diatas jika diterjemahkan pada masing masing unsur pelayanan akan didapat nilai sebagai berikut:

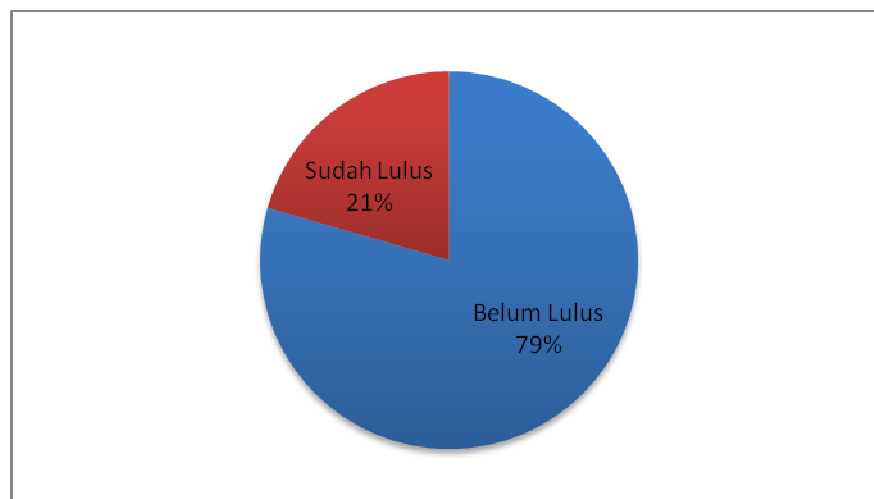
No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	3,75	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,72	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,97	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,53	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,74	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,77	Sangat Baik



No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata Unsur	Keterangan
7	Perilaku Pelaksana	3,79	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,73	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,70	Sangat Baik
10	Protokol Kesehatan	3,69	Sangat Baik

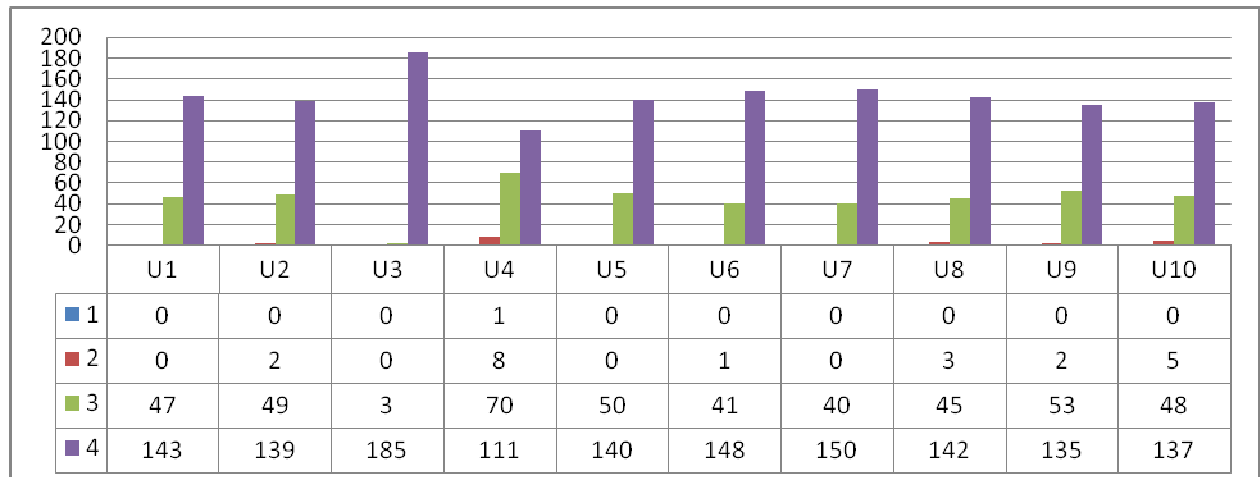
B. Karakteristik Responden

Status Responden	Jumlah	%
Belum Lulus	151	67%
Sudah Lulus	39	17%
Total	190	100%





C. Karakteristik Jawaban terhadap pertanyaan



D. Pareto Unsur Pelayanan

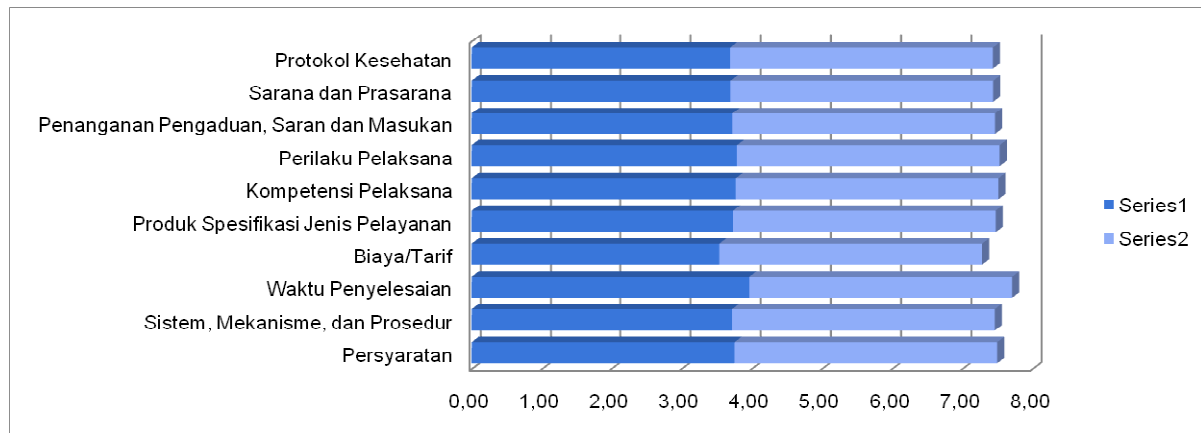
Dilihat dari pareto ini terlibat apresiasi kepuasan taruna/i terhadap rata-rata nilai unsur adalah rata-rata 3,74. Namun ada 5 yang dibawah rata-rata harapan kepuasan meskipun tidak terlalu signifikan, khususnya yang berkaitan dengan:

1. U2, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.
2. U4, Biaya/Tarif
3. U8, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
4. U9, Sarana dan Prasarana
5. U10, Protokol Kesehatan



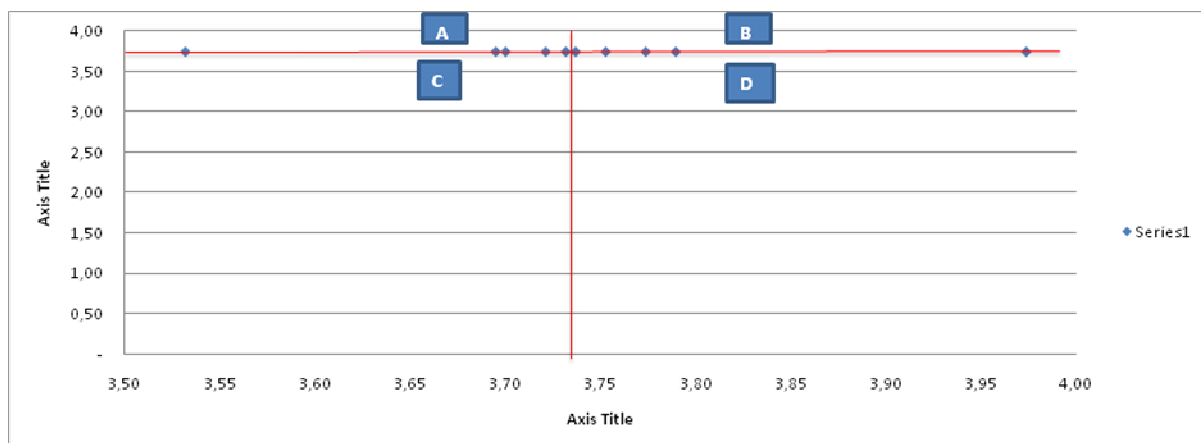
PT. Cakra Manunggal Pratama

Management Consulting and Information Technology Solution



Dari pareto persepsi diatas terlihat bahwa Biaya/ tarif mendapatkan nilai rendah, namun masih dalam kategori sangat baik.

E. Prioritas Perbaikan



Jika dilihat dari grafik kartesius diatas dan merujuk pada tabel di bawah ini:

Area	Kategori Perbaikan
A	Prioritas Utama
B	Perlu Dipertahankan
C	Prioritas Rendah
D	Berlebihan



Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata kategori adalah semua perlu dipertahankan berdasarkan ekspektasi kepentingan dan hasil kepuasan pelanggan. Namun ada 5 unsur yang perlu perhatian dan menjadi prioritas perbaikan yaitu:

1. U2, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.
2. U4, Biaya/Tarif
3. U8, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
4. U9, Sarana dan Prasarana
5. U10, Protokol Kesehatan

No	Unsur Pelayanan	Kategori
1	Persyaratan	Perlu Dipertahankan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Prioritas Utama
3	Waktu Penyelesaian	Perlu Dipertahankan
4	Biaya/Tarif	Prioritas Utama
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Perlu Dipertahankan
6	Kompetensi Pelaksana	Perlu Dipertahankan
7	Perilaku Pelaksana	Perlu Dipertahankan
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Prioritas Utama
9	Sarana dan Prasarana	Prioritas Utama
10	Protokol Kesehatan	Prioritas Utama



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari kegiatan SKM yang dilaksanakan di Politeknik Penerbangan Palembang pada tahun 2021 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam kategori "Sangat Baik" dengan nilai SKM 3,741, nilai konversi sebesar 93,513 dan Nilai Mutu "A".
2. Terdapat 5 unsur pelayanan yang perlu diperhatikan untuk diperbaiki
 - Sistem, mekanisme, dan prosedur,
 - Biaya/tarif,
 - Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
 - Sarana dan Prasarana
 - Protokol Kesehatan
3. Hal-hal berkesan yang disukai oleh taruna/I dan peserta diklat dari Politeknik Penerbangan Palembang adalah:

No	Kesan	Banyak Respon
1	Fasilitas yang disediakan sangat mendukung	5
2	Tenaga Pengajar profesional dan menyenangkan	7
3	Pelayanan sudah cukup baik	10
4	Materi yang diberikan sesuai	8
5	Bangga dan senang dapat belajar di Politeknik Penerbangan Palembang	25



B. Saran

Untuk meningkatkan pelayanan di Politeknik Penerbangan Palembang beberapa saran diberikan oleh responden:

1. Peningkatan fasilitas pendukung kegiatan seperti peningkatan fasilitas olahraga untuk memfasilitasi minat non akademik taruna/i, dan ruang komputer agar taruna/i bisa mengeksplor kemampuan dan minat.
2. Perbaikan fasilitas di barak, terutama bagian kamar mandi.
3. Penambahan ekstrakurikuler khususnya bidang kerohanian.
4. Lebih diperketatnya protokol kesehatan dalam Politeknik seperti social distancing yang lebih diterapkan dan pengisian sabun berkala di wastafel yang tersedia.
5. Responden berharap peningkatan pelayanan dan dapat mempertahankan yang sudah baik.

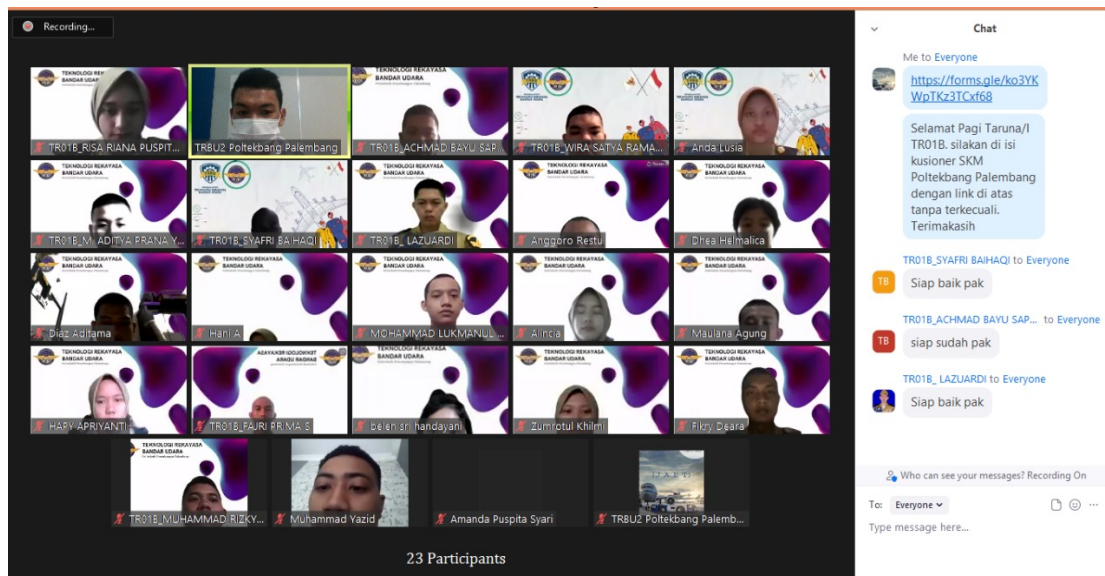
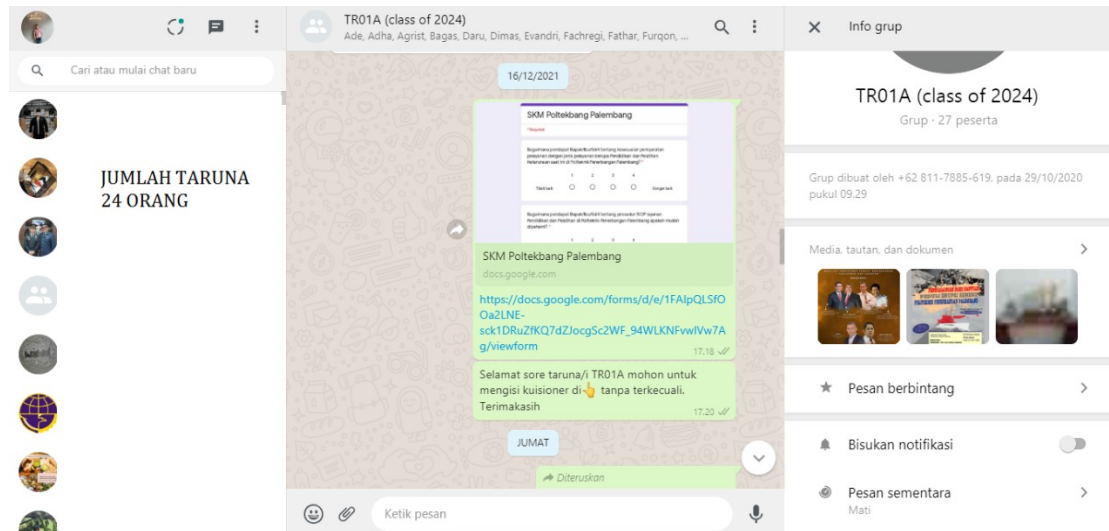
Sekian Laporan Survey Kepuasan Taruna/i dan peserta diklat pada pelayanan Politeknik Penerbangan Palembang, semoga dapat memberikan peningkatan terhadap pelayanan dari Politeknik Penerbangan Palembang.



PT. Cakra Manunggal Pratama

Management Consulting and Information Technology Solution

Lampiran Dokumentasi





PT. Cakra Manunggal Pratama

Management Consulting and Information Technology Solution

Zoom Meeting

Participants (26)

Find a participant

Tar.Berna Andhika Riyanto (Me) [M] [C] [S]

PPKP Poltekbang Palembang (Host) [M] [C] [S]

Tar. Alfredo Purwana Safutra [M] [C] [S]

Tar. Dwiki Yuda Septiadi [M] [C] [S]

Tar. Elsa Lestarian Belviando [M] [C] [S]

Tar. Gede Andhra Paradipita [M] [C] [S]

Invite Unmute Me

Chat

Tar.J KADEK FERRY DWI LAKS... to Everyone

<https://forms.gle/ko3YK Wp1Kz3TCxd68>

Who can see your messages?

To: Everyone [v]

Type message here...

Grid of 20 participants in military uniforms:

- PPKP Poltekban...
- Tar.Berna Andhika Riyanto
- Tar.Adiro Adnan
- Tar.Kadek Yuda Dyana Putra
- Tar. Gede Andhra Paradipita
- Tar. Elsa Lestarian Belviando
- Tar.Fajar Arif Satrio
- Tar.Jetreni Goklas Manunggal Pratama
- Tar. Alfredo Purwana Safutra
- Tar. Muli Akmal Firdaus Oktaria
- Tar. M Lazen Mulki Sandro
- Tar. M Fakhri Al Mandi
- Tar. Robert pandu wiratama putra
- Tar. Rio Ic Gnaga
- Tar. Muhammad Sanjaya
- Tar. Muhammad Ferry Romadhani
- Tar. Sandya Firman Vira Bahari
- Tar. Aniet Zuliano. Si
- Tar. Muhammad Riki Dafa
- Tar.J KADEK FERRY DWI LAKSANA
- Tar. Roi bafi saputra
- Tar. Dwiki Yuda Septiadi
- Tar. Dimas Prayoga Ginting
- Tar. ROBIYANTO AFGANI
- Tar. Gede Bayu Erlangga Hemakasa

Zoom Meeting

Grid of 20 participants in military uniforms:

- Tar. Novila Alshanda Putri
- MBU 02 BRAVO
- Tar. Jenov Roland Huwae
- Tar. Rizki Aditya Pratama Silu
- Tar. M Fadhil Alwan Aldion
- Tar. MUHAMMAD FACHRI S...
- Tar. Dea Febrizanti
- TAR. MUHAMMAD ILHAM...
- Tar. Muhammad Farid Anug...
- Tar. Afrianus Akbar
- Tar. Venny Oktarina Gultom
- Tar. Alsyah Piranti Amalia
- Tar. Zyco Revaldi Pratama
- Tar. Ade Avrila Silaen
- Tar. Emmiya Karmina Primsa
- Tar. GALIH BUDI NUGROHO
- Tar. Amalia Kartika Rahma...
- Tar. Iham Azhar Amrullah
- Tar. Suci Ramadhani
- Tar. Audrey Miranda Kurnia...
- Tar. Hay Pratiwi
- MALIK KHATAMI
- Tar. Cindy Noyola
- Tar. Ardi Bagja Maulana
- Tar. Afif Muflih

Activate Windows



PT. Cakra Manunggal Pratama

Management Consulting and Information Technology Solution

Zoom Meeting

Participants (25)

Find a participant

MO MBU 02 BRAVO (Host, me)

MALI KHATAMI

TA Tar. Ade Avrilla Silaen

Tar. Aff Muflih

Tar. Aisyah Piranti Amalia

Chat

Me to Everyone

M <https://forms.gle/ko3YK...>
Silahkan diisi Kuisionernya, terimakasih

Who can see your messages?

To: Everyone

Type message here...

Tar. Jenov Roland Huwae

Go to Settings to activate Windows.

Invite Mute All

Zoom Meeting

Participants (25)

Find a participant

Tar. Ilham Azhar Amrullah

Tar. Jenov Roland Huwae

Tar. M Fadhil Alwan Aldion

TAR. MUHAMMAD ILHAM RIZVI

Tar. Novila Alshanda Putri

Tar. Rizki Aditya Pratama Siregar

Tar. Venny Oktarina Gultom

Tar. Zycro Revaldi Pratama

Tar. Ade Avrilla Silaen

Tar. Emmiya Karmina Primsa

Tar. GALIH BUDI NUGROHO

Tar. Amalia Kartika Rahma...

Tar. Suci Ramadhani

Tar. Cindy Noyola

Tar. Hay Pratiwi

Tar. Audrey Miranda Kurnia...

Chat

Me to Everyone

M <https://forms.gle/ko3YK...>
Silahkan diisi Kuisionernya, terimakasih

Who can see your messages?

To: Everyone

Type message here...

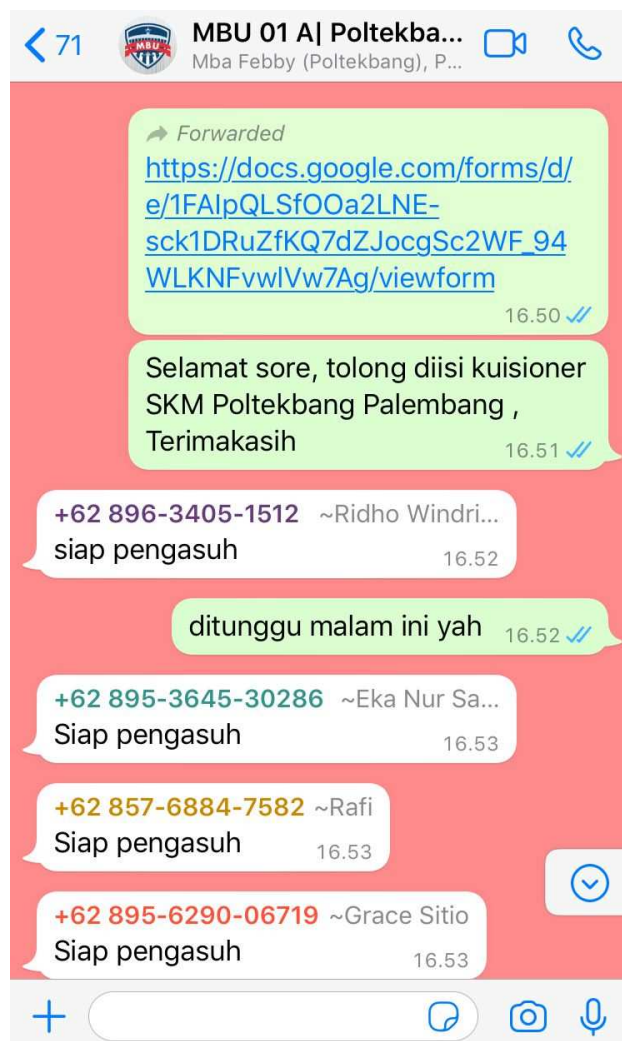
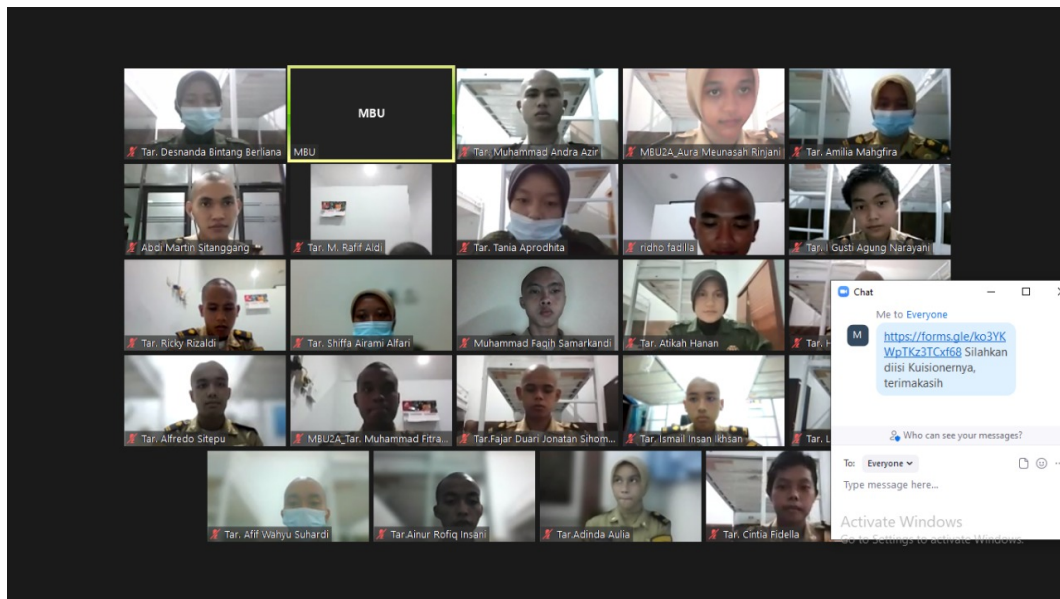
Go to Settings to activate Windows.

Mute All



PT. Cakra Manunggal Pratama

Management Consulting and Information Technology Solution





PT. Cakra Manunggal Pratama

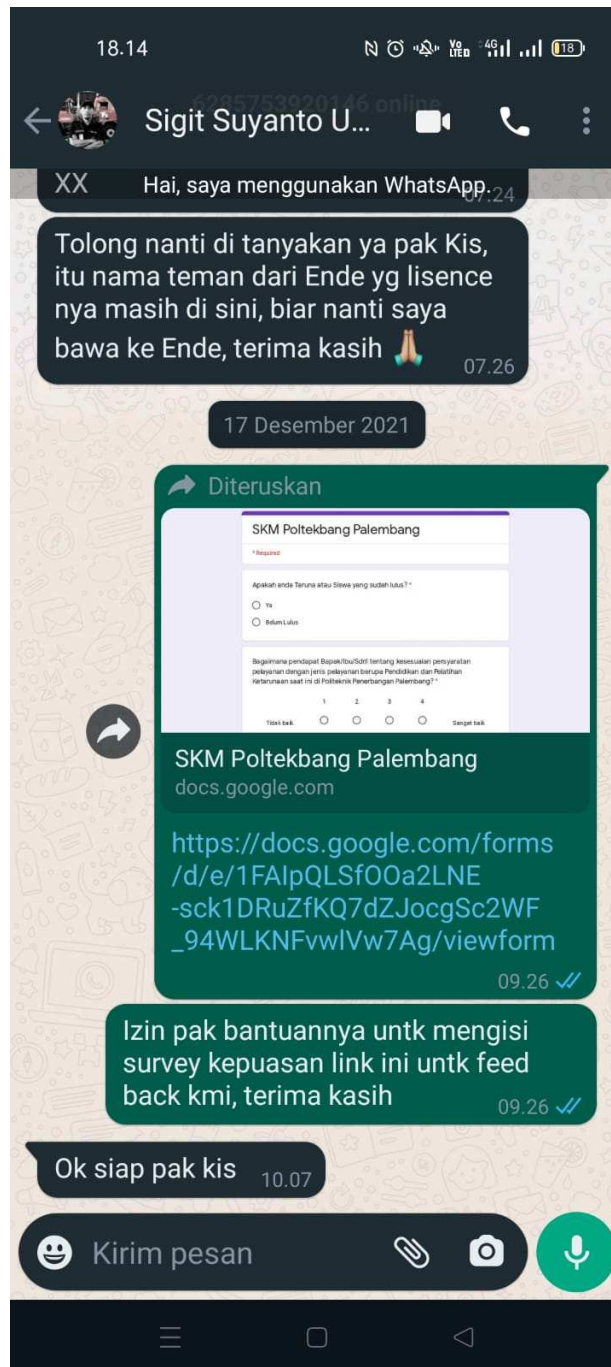
Management Consulting and Information Technology Solution





PT. Cakra Manunggal Pratama

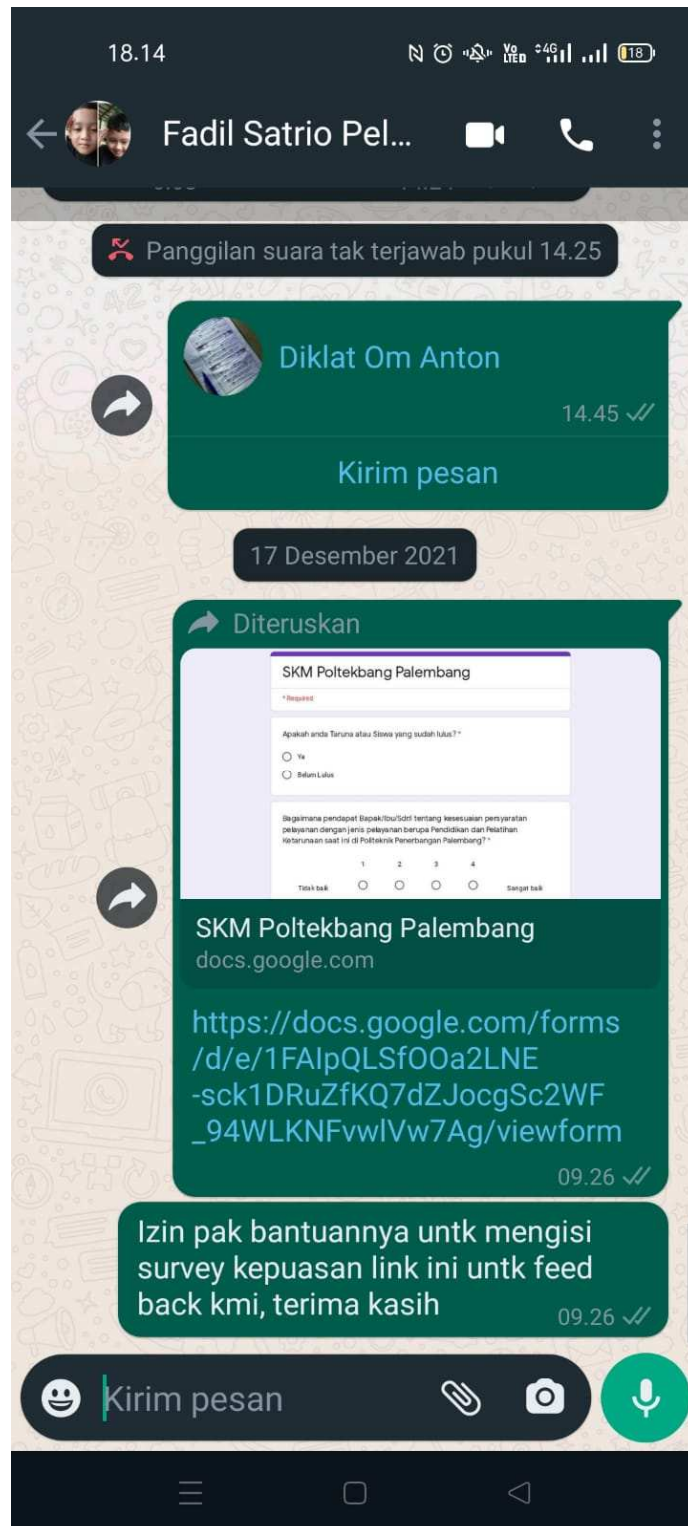
Management Consulting and Information Technology Solution





PT. Cakra Manunggal Pratama

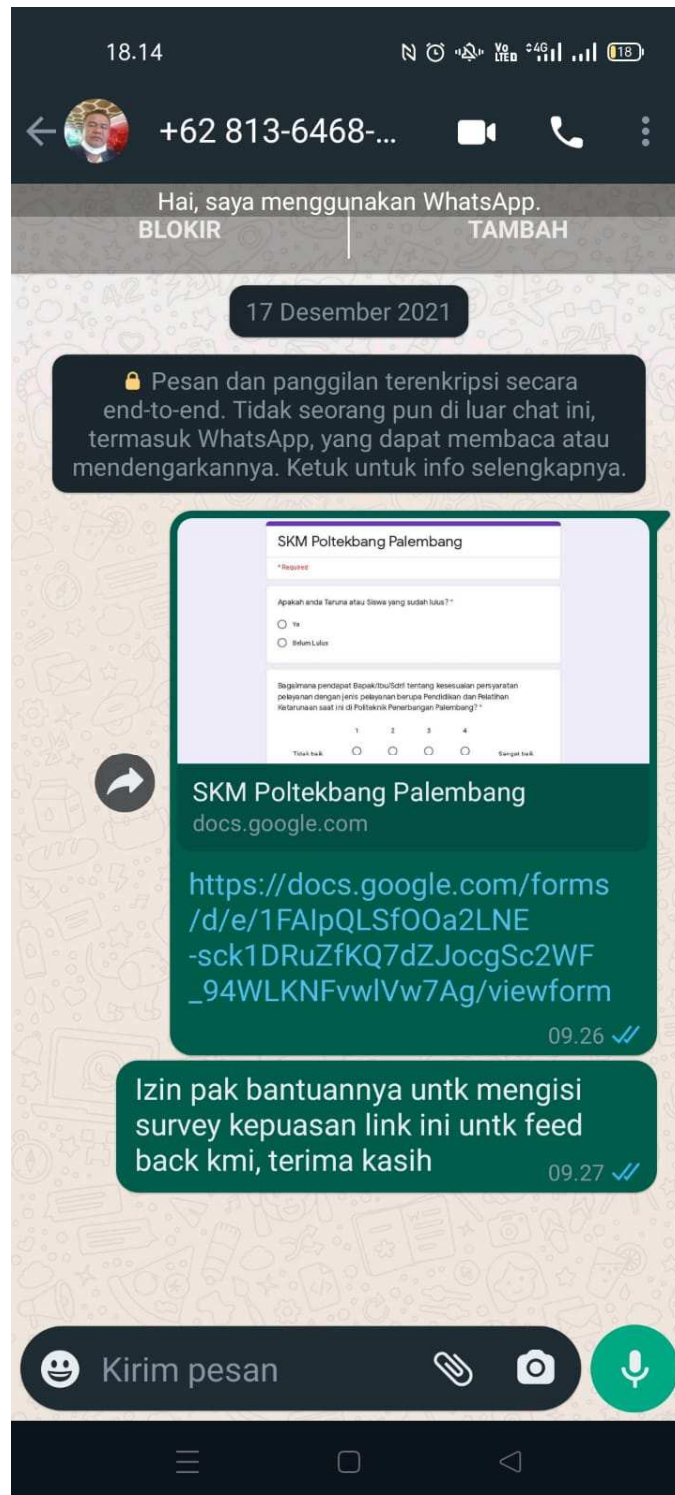
Management Consulting and Information Technology Solution





PT. Cakra Manunggal Pratama

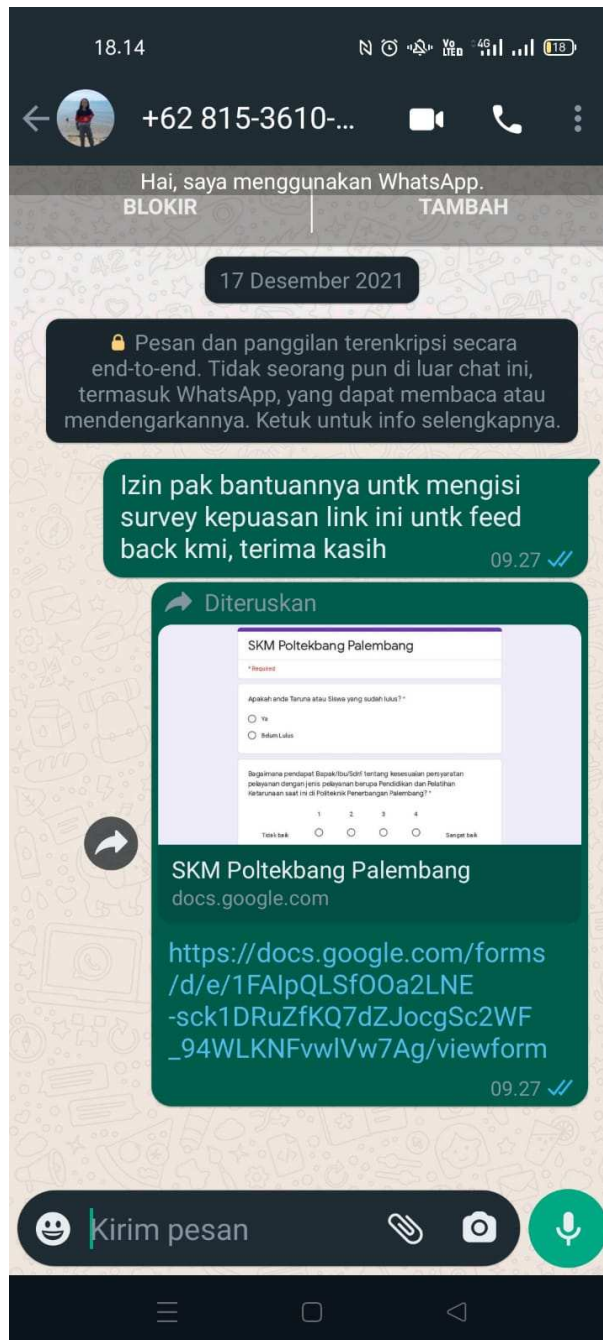
Management Consulting and Information Technology Solution





PT. Cakra Manunggal Pratama

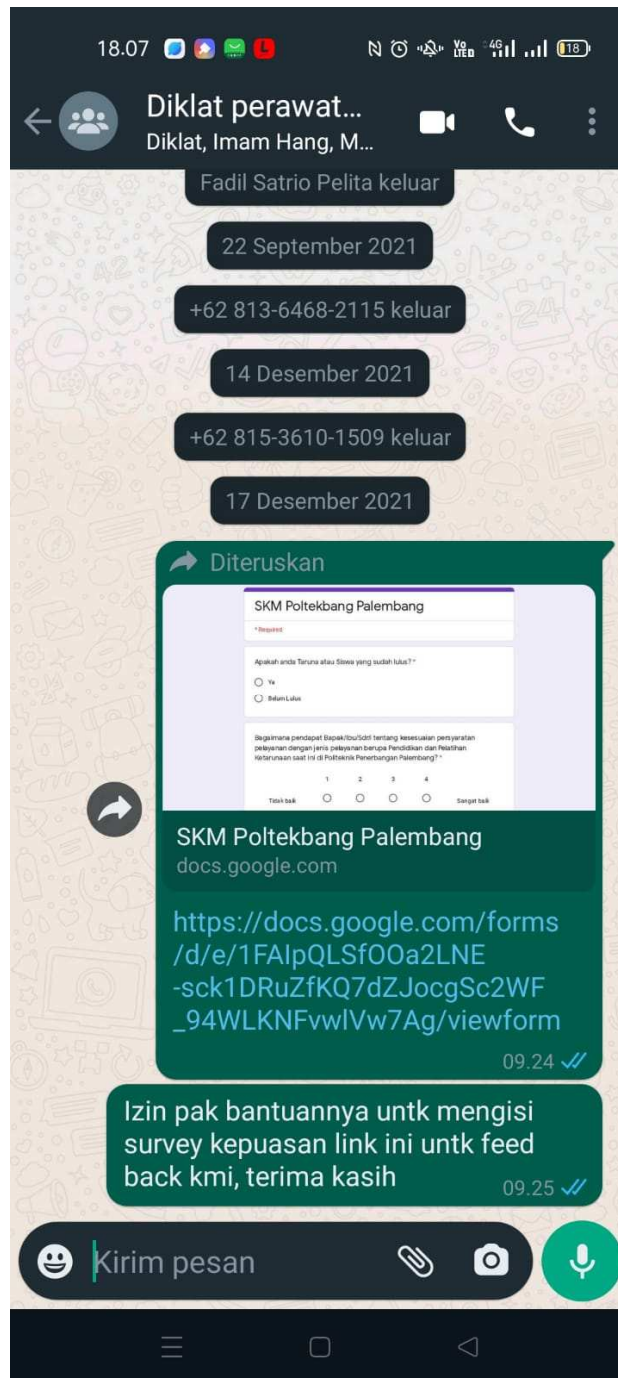
Management Consulting and Information Technology Solution





PT. Cakra Manunggal Pratama

Management Consulting and Information Technology Solution





PT. Cakra Manunggal Pratama

Management Consulting and Information Technology Solution

