



POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG



SURVEI KEPUASAN TARUNA/I
SEMESTER GASAL
T.A 2021/2022

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan YME karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Taruna/i Politeknik Penerbangan Palembang untuk Taruna/i di Tahun Ajaran 2021/2022 ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Laporan ini merupakan pengukuran Indeks Kepuasan Taruna/i di Politeknik Penerbangan Palembang, yang berisikan data dan informasi tentang tingkat kepuasan taruna/i terhadap pelayanan Politeknik Penerbangan Palembang yang diberikan oleh Politeknik Penerbangan Palembang terhitung Tahun Ajaran 2021/2022.

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

Palembang, 7 April 2022

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	1
BAB I PENDAHULUAN.....	3
BAB II METODOLOGI	10
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	19
BAB IV PENUTUP	36

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Jadwal Pelaksanaan survei.....	10
Tabel 2.2. Pertanyaan Dalam survei	12
Tabel 2.3. Responden Program Studi Taruna/i Angkatan I	14
Tabel 2.4. Skala Penilaian	15
Tabel 3.1. Hasil Survei sebelum UTS.....	19
Tabel 3.2. Hasil Survei sebelum UAS	25
Tabel 3.3. Pengelolaan nilai survei sebelum UTS.....	31
Tabel 3.4. Pengelolaan nilai survei sebelum UAS	33
Tabel 3.5. Nilai survei perkriteria sebelum UTS.....	34
Tabel 3.6. Nilai survei perkriteria sebelum UAS	35
Tabel 4.1. Nilai survei sebelum UTS	36
Tabel 4.2. Tindak Lanjut survei sebelum UTS	36
Tabel 4.1. Nilai survei sebelum UTS	37
Tabel 4.2. Tindak Lanjut survei sebelum UTS	37

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1. Sebelum UTS.....	22
Grafik 3.2. Sebelum UAS	28

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 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 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 Taruna/i terhadap pelayanan kepada taruna/i merupakan suatu cara yang dapat digunakan untuk menjadi tolak ukur dan alarm bagi Politeknik Penerbangan Palembang dalam menjaga kualitas pelayanan. Pada era keterbukaan saat ini, survei membantu adanya komunikasi dua arah antara pengguna layanan

dan Politeknik Penerbangan Palembang. Melalui survei, 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 Taruna/i dimaksudkan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat tentang kualitas pelayanan kepada taruna/i yang telah diberikan oleh Politeknik Penerbangan Palembang.
2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Taruna/i bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Politeknik Penerbangan Palembang, baik oleh taruna/i 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 Taruna/i ini adalah Pelayanan terhadap Taruna/i.

D. Target dan Sasaran

Adapun target dan sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Taruna/i pada Politeknik Penerbangan Palembang adalah:

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

BAB IV : Penutup

BAB II

METODOLOGI

A. Metode Penelitian

Survey Kepuasan Taruna/i 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 Survey Kepuasan Taruna/i terhadap pengguna layanan kepada taruna/i 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

Survei kepuasan Taruna/i Politeknik Penerbangan Palembang dilaksanakan pada T.A 2021/2022, dengan jadwal pelaksanaan dan penyusunan laporan sebagai berikut:

Tabel 2.1 Jadwal Pelaksanaan survei Tahun 2021/2022

NO	KEGIATAN	OKT	NOV	DES	JAN	FEB	MAR
1	Persiapan						
2	Pelaksanaan Pengumpulan Data						
3	Pengolahan Data						
4	Penyusunan dan Pelaksana Hasil						

C. Tim Pelaksana

Tim pelaksana survei kepuasan Taruna/i terdiri dari pengarah, penanggungjawab, ketua dan anggota yang merangkap sebagai surveyor, dengan susunan sebagai berikut:

1. Pengarah : I Gusti Agung Ayu Mas Oka
2. Ketua : Virma Septiyani
3. Sekretaris : Minulya Eska Nugraha
4. Anggota/Surveyor : Yulius Bhanu Wijaya
5. Anggota/Surveyor : Denni Apriansyah

D. Instrumen Survei

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Taruna/i Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menyatakan bahwa unsur dari survei kepuasan Taruna/i 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
Perilaku Pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

7. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjut.
8. Sarana dan Prasarana, adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana 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 terhadap Taruna/i. Kuisisioner yang disusun dalam 9 (Sembilan) kriteria unsur Survei Kepuasan Taruna/i yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.2. Pertanyaan Dalam Survei

Kriteria 2
1. Pemimpin (kaprodi) menjalankan layanan dengan transparan, adil, akuntabel, bertanggung jawab dan terbuka?
2. Pemimpin (kaprodi) bersedia mambantu dan ramah dalam pelayanan administrasi dan tidak sulit ditemui?
3. Pemimpin (kaprodi) dapat menyelesaikan persoalan yang pernah anda temui secara cepat, tepat dan memuaskan anda?
4. Dukungan kaprodi terhadap kegiatan (organisasi) kemahasiswaan dan terhadap penyelesaian studi Taruna/i?
Kriteria 3
1. Informasi Pelaksanaan dan Dukungan dari pengelola terhadap Kegiatan Lomba di Bidang Ketrunaan baik bidang akademik dan non akademik
2. Bimbingan dan Pengarahan terhadap kegiatan organisasi ketrunaan
3. Apresiasi/ Reward terhadap taruna/i Berprestasi
4. Layanan pengembangan minat dan bakat yang digunakan taruna/i
5. Layanan bimbingan dan konseling untuk Taruna/i
6. Kepuasan layanan kesehatan Taruna/i
7. Layanan informasi pengembangan dan pembinaan karier untuk taruna/i dengan penuh perhatian
8. Layanan dan informasi lowongan pekerjaan bagi calon lulusan
Kriteria 4
1. Jumlah rasio dosen dan tendik ?
2. Kompetensi Dosen yang mengajar atau membimbing mahasiswa
3. Dosen yang ramah, emphy, rensponsive, datang tepat waktu, dan mudah ditemui
4. Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi ketrunaan
Kriteria 5
1. Keadaan ruang perkuliahan/kelas yang digunakan Taruna/i
2. Keadaan ruang laboratorium dan peralatannya yang menunjang proses belajar taruna/i

3. Koleksi dan kemudahan akses perpustakaan untuk memperoleh sumber belajar taruna/i
4. Fasilitas ibadah yang tersedia untuk digunakan taruna/i
5. Fasilitas Olahraga yang digunakan taruna/i
6. Fasilitas Kantin yang digunakan taruna/i
7. Fasilitas Klinik yang digunakan taruna/i
8. Fasilitas Toilet yang digunakan taruna/i
9. Tersedia dan berfungsi baik fasilitas jalan dan akses transportasi
10. Fasilitas Internet yang dimanfaatkan untuk kegiatan taruna/i
11. Kepuasan terhadap fasilitas Organisasi taruna/i
12. Ketersediaan informasi akademik (website, media sosial, dan poster)
13. Kepuasan taruna/i terhadap kebersihan kelas/kampus
14. Kepuasan taruna/i terhadap keamanan kampus
15. Besaran uang kuliah dan pengurusan administrasi keuangan
16. Akses dan peluang beasiswa
Kriteria 6
1. Kurikulum pendidikan yang diterima
2. Kejelasan rencana pembelajaran/kontrak perkuliahan
3. Pelaksanaan dan waktu proses belajar mengajar yang diterima taruna/i secara efektif oleh dosen
4. Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada taruna/i
5. Sistem penilaian dan evaluasi (UAS/UTS) yang diberikan kepada taruna/i
6. Kebaruan materi perkuliahan yang digunakan dosen dari sumber belajar yang up to date
7. Pengembangan kemampuan taruna/i yang mendukung Keterampilan Abad 21
8. Suasana akademik yang mendukung pengembangan kompetensi taruna/i
9. Pengembangan soft skill mahasiswa melalui berbagai kegiatan ekstrakurikuler dan intrakurikuler
10. Layanan bimbingan tugas akhir
11. Kepedulian pengelola / dosen dalam memahami kepentingan dan kesulitan taruna/i
11. Kepedulian pengelola / dosen dalam memahami kepentingan dan kesulitan taruna/i
Kriteria 7
1. Tersedianya roadmap penelitian dosen untuk taruna/i sesuai bidang ilmu atau keahlian
2. Keterlibatan dan keaktifan taruna/i dalam penelitian dosen
Kriteria 8
1. Tersedianya roadmap pegabdian dosen untuk taruna/i sesuai bidang ilmu atau keahlian
2. Keterlibatan dan keaktifan taruna/i dalam kegiatan pengabdian dosen
Kriteria 9
1. Bimbingan dan layanan mengikuti orasi ilmiah/ Hki/Paten
2. Bimbingan untuk persiapan uji kompetensi taruna/i

Jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik s.d 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**

E. Populasi dan Sampel

Responden adalah Taruna/i Politeknik Penerbangan Palembang sejak T.A 2020/2021, dengan jumlah sebanyak 212 pada semester I pelaksanaan akhir survei pada tahun 2021/2022 jumlah responden sebanyak 212 (dua ratus dua belas) orang. Oleh karena itu jumlah populasi dalam survei menggunakan populasi yang ada. Berikut daftar nama Program Studi di Politeknik Penerbangan Palembang.

Tabel 2.3. Responden Program Studi Taruna/i

No	Program Studi	Total Responden
1.	Manajemen Bandar Udara	94
2.	Penyelematan dan Pemadam Kebakaran Penerbangan	49
3.	Teknik Rekayasa Bandar Udara	69

F. Teknik Pengumpulan Data

Kegiatan pengumpulan data dilakukan dengan melibatkan Program Studi untuk mengisi kuisioner yang telah disusun. Pengumpulan data kepada responden dilakukan melalui media online yaitu *google form* Untuk mendapatkan data yang akurat dan obyektif maka 9 (Sembilan) Kriteria Survei tersebut dilakukan dengan tepat.

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 survei 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 menentukan pendekatan rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk tara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

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

Tabel 2.4 Skala Penilaian

Nilai	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Sangat Tidak Setuju
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Setuju
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Setuju
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Setuju

H. Uji Validitas

Validitas adalah pernyataan sampai sejauh mana data yang ditampung 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:

- a. 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.
- b. 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.
- c. 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:

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

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel X dan

YN = 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 reliabilitas 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

$\sum \delta^{2T}$ = jumlah varian butir

$\sum \delta^2 b$ = 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 reliabilitas 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

Pengumpulan data dilakukan mulai selama T.A 2021/2022 melalui *google form* dan dikirimkan Satuan Penjaminan Mutu di Politeknik Penerbangan Palembang. semester I pada tahun 2021/2022 responden yang mengisi survei atau sekitar 100%. Dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 3.1. Hasil Survei sebelum UTS

No.	Pertanyaan	Jawaban			
Unsur	Kriteria 2	SS	S	KS	TS
Kuisisioner	1. Pemimpin (kaprodi) menjalankan layanan dengan transparan, adil, akuntabel, bertanggung jawab dan terbuka?	163	47	2	0
	2. Pemimpin (kaprodi) bersedia mambantu dan ramah dalam pelayanan administrasi dan tidak sulit ditemui?	169	43	0	0
	3. Pemimpin (kaprodi) dapat menyelesaikan persoalan yang pernah anda temui secara cepat, tepat dan memuaskan anda?	151	61	0	0
	4. Dukungan kaprodi terhadap kegiatan (organisasi) kemahasiswaan dan terhadap penyelesaian studi Taruna/i?	157	55	0	0
Unsur	Kriteria 3				
Kuisisioner	1. Informasi Pelaksanaan dan Dukungan dari pengelola terhadap Kegiatan Lomba di Bidang Ketarunaan baik bidang akademik dan non akademik	153	58	1	0
	2. Bimbingan dan Pengarahan terhadap kegiatan organisasi ketarunaan	151	59	2	0
	3. Apresiasi/ Reward terhadap taruna/i Berprestasi	148	62	2	0
	4. Layanan pengembangan minta dan bakat yang digunakan taruna/i	140	72	0	0
	5. Layanan bimbingan dan	142	70	0	0

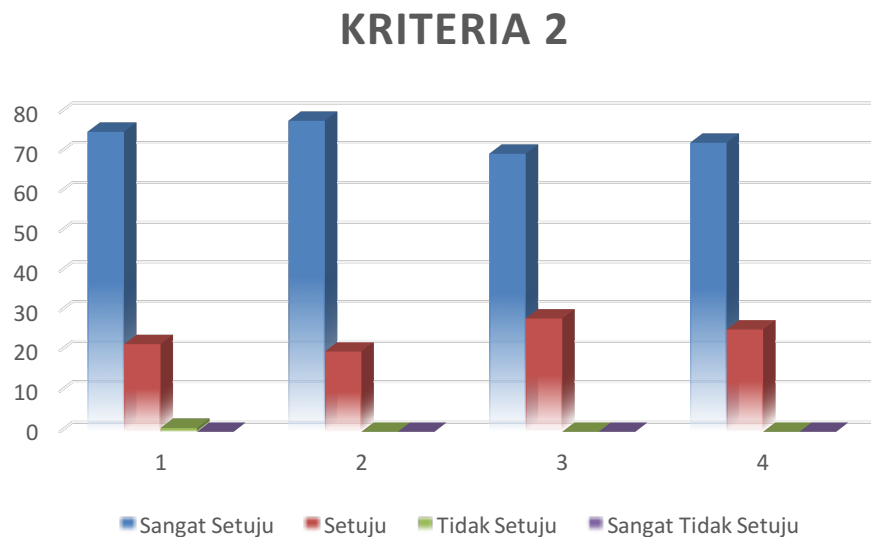
	konseling untuk Taruna/i				
	6. Kepuasan layanan kesehatan Taruna/i	150	60	2	0
	7. Layanan informasi pengembangan dan pembinaan karier untuk taruna/i dengan penuh perhatian	147	65	0	0
	8. Layanan dan informasi lowongan pekerjaan bagi calon lulusan	157	55	0	0
Unsur	Kriteria 4				
Kuisisioner	1. Jumlah rasio dosen dan tendik ?	143	69	0	0
	2. Kompetensi Dosen yang mengajar atau membimbing mahasiswa	148	64	0	0
	3. Dosen yang ramah, emphy, responsive, datang tepat waktu, dan mudah ditemui	149	63	0	0
	4. Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi ketarunaan	148	64	0	0
Unsur	Kriteria 5				
Kuisisioner	1. Keadaan ruang perkuliahan/kelas yang digunakan Taruna/i	157	55	0	0
	2. Keadaan ruang laboratorium dan peralatannya yang menunjang proses belajar taruna/i	152	60	0	0
	3. Koleksi dan kemudahan akses perpustakaan untuk memperoleh sumber belajar taruna/i	145	67	0	0
	4. Fasilitas Ibadah yang tersedia untuk digunakan taruna/i	146	66	0	0
	5. Fasilitas Olahraga yang digunakan taruna/i	162	50	0	0
	6. Fasilitas Kantin yang digunakan taruna/i	150	62	0	0
	7. Fasilitas Klinik yang digunakan taruna/i	162	50	0	0
	8. Fasilitas Toilet yang digunakan taruna/i	161	51	0	0
	9. Tersedia dan berfungsi baik fasilitas jalan dan akses transportasi	142	70	0	0
	10. Fasilitas Internet yang dimanfaatkan untuk kegiatan	140	68	3	1

	taruna/i				
	11. Kepuasan terhadap fasilitas Organisasi taruna/i	144	64	3	1
	12. Ketersediaan informasi akademik (website, media sosial, dan poster)	138	72	1	1
	13. Kepuasan taruna/i terhadap kebersihan kelas/kampus	144	67	0	1
	14. Kepuasan taruna/i terhadap keamanan kampus	143	68	0	1
	15. Besaran uang kuliah dan pengelolaan administrasi keuangan	153	59	0	0
	16. Akses dan peluang beasiswa	154	58	0	0
Unsur	Kriteria 6				
Kuisisioner	1. Kurikulum pendidikan yang diterima	153	59	0	0
	2. Kejelasan rencana pembelajaran/kontrak perkuliahan	149	63	0	0
	3. Pelaksanaan dan waktu proses belajar mengajar yang diterima taruna/i secara efektif oleh dosen	148	60	3	1
	4. Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada taruna/i	145	63	3	1
	5. Sistem penilaian dan evaluasi (UAS/UTS) yang diberikan kepada taruna/i	135	75	1	1
	6. Kebaruan materi perkuliahan yang digunakan dosen dari sumber belajar yang up to date	134	77	0	1
	7. Pengembangan kemampuan taruna/i yang mendukung Keterampilan Abad 21	144	67	0	1
	8. Suasana akademik yang mendukung pengembangan kompetensi taruna/i	151	61	0	0
	9. Pengembangan soft skill mahasiswa melalui berbagai kegiatan ekstrakurikuler dan intrakurikuler	162	50	0	0
	10. Layanan bimbingan tugas akhir	160	52	0	0
	11. Kepedulian pengelola / dosen dalam memahami kepentingan dan kesulitan taruna/i	143	69	0	0
	12. Kepedulian pengelola / dosen	138	70	3	1

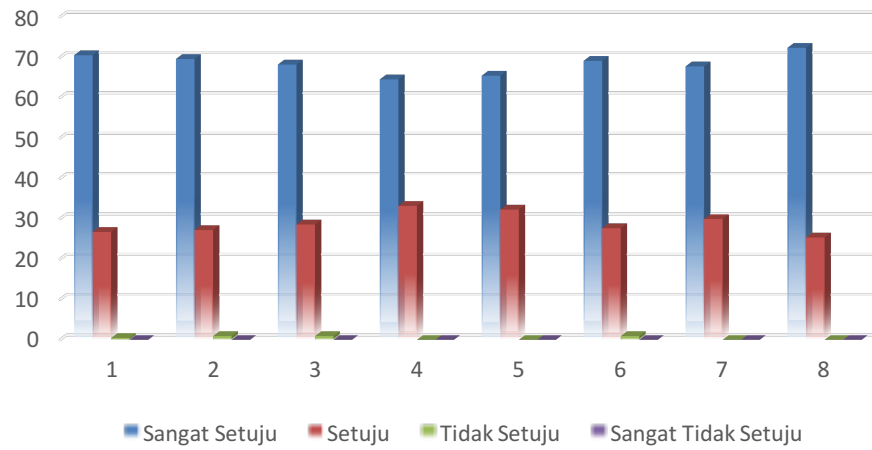
	dalam memahami kepentingan dan kesulitan taruna/i				
Unsur	Kriteria 7				
Kuisisioner	1. Tersedianya roadmap penelitian dosen untuk taruna/i sesuai bidang ilmu atau keahlian	133	75	3	1
	2. Keterlibatan dan keaktifan taruna/i dalam penelitian dosen	146	64	1	1
Unsur	Kriteria 8				
Kuisisioner	1. Tersedianya roadmap pegabdian dosen untuk taruna/i sesuai bidang ilmu atau keahlian	132	79	0	1
	2. Keterlibatan dan keaktifan taruna/i dalam kegiatan pengabdian dosen	134	77	0	1
Unsur	Kriteria 9				
Kuisisioner	1. Bimbingan dan layanan mengikuti orasi ilmiah/ Hki/Paten	132	79	0	1
	2. Bimbingan untuk persiapan uji kompetensi taruna/i	131	80	0	1

Berikut Dilampirkan Grafik dari semester I sebelum dilaksanakannya UTS pada Taruna tahun 2022 dengan Jumlah 212, sebagai berikut:

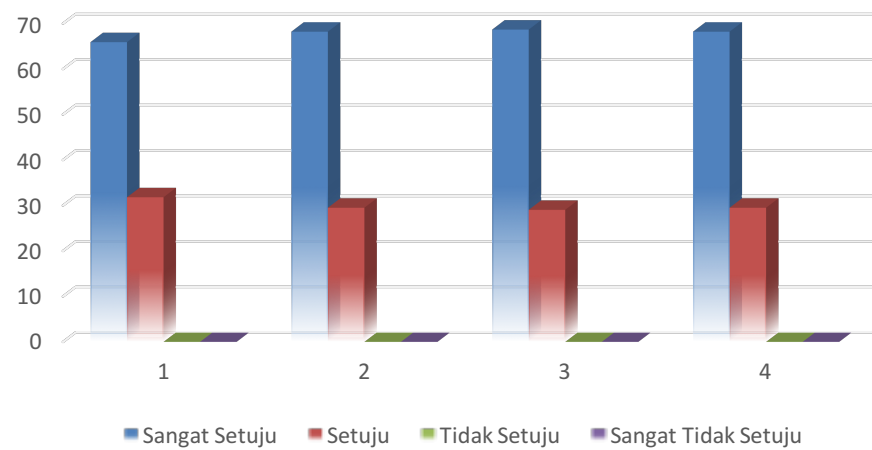
Grafik 3.1 sebelum UTS



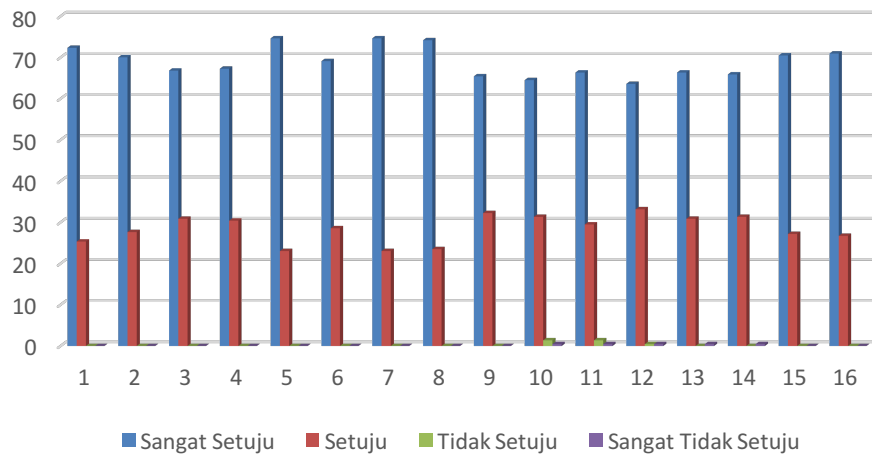
KRITERIA 3



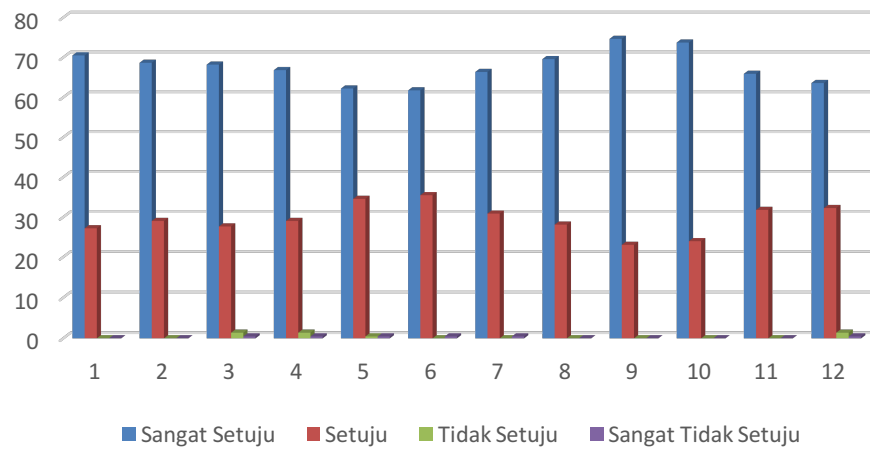
KRITERIA 4



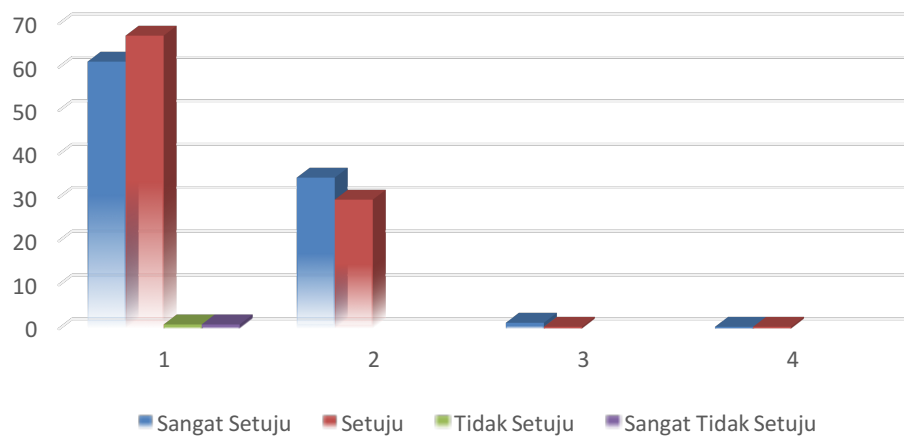
KRITERIA 5



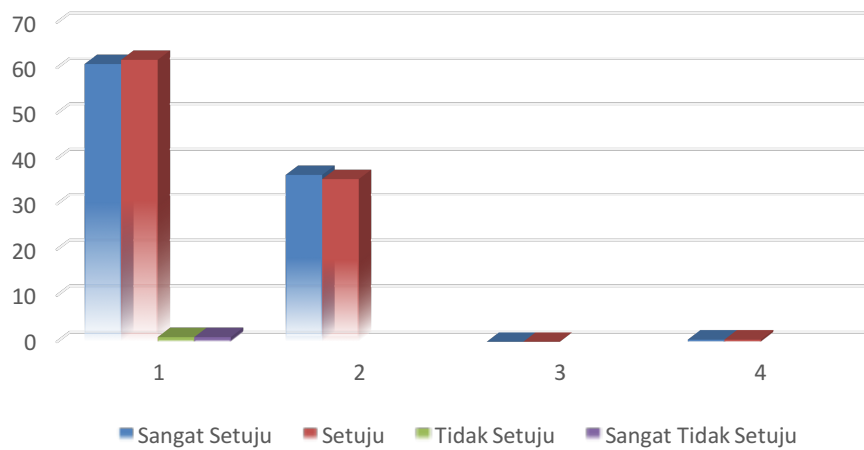
KRITERIA 6



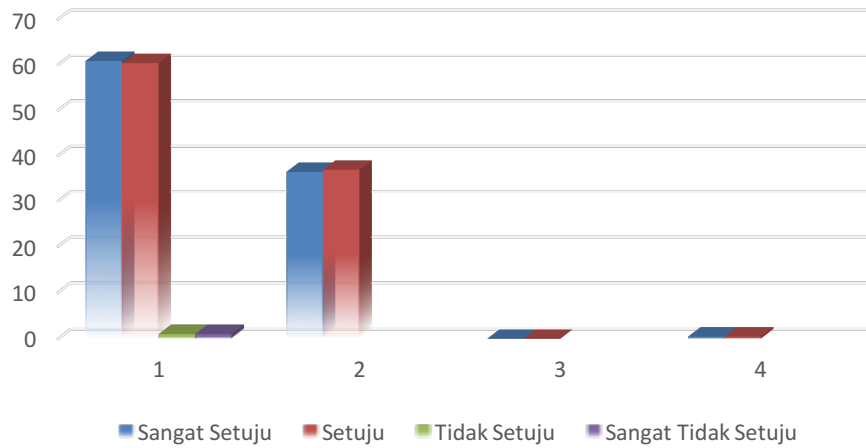
KRITERIA 7



KRITERIA 8



KRITERIA 9



Tabel 3.2. Hasil Survei sebelum UAS

No.	Pertanyaan	Jawaban			
Unsur	Kriteria 2	SS	S	KS	TS
Kuisisioner	1. Pemimpin (kaprodi) menjalankan layanan dengan transparan, adil, akuntabel, bertanggung jawab dan terbuka?	166	46	0	0
	2. Pemimpin (kaprodi) bersedia mambantu dan ramah dalam pelayanan administrasi dan tidak sulit ditemui?	170	42	0	0
	3. Pemimpin (kaprodi) dapat menyelesaikan persoalan yang pernah anda temui secara cepat, tepat dan memuaskan anda?	154	58	0	0
	4. Dukungan kaprodi terhadap kegiatan (organisasi) kemahasiswaan dan terhadap penyelesaian studi Taruna/i?	160	52	0	0
Unsur	Kriteria 3				
Kuisisioner	1. Informasi Pelaksanaan dan Dukungan dari pengelola terhadap Kegiatan Lomba di Bidang Ketarunaan baik bidang akademik dan non akademik	153	58	1	0
	2. Bimbingan dan Pengarahan terhadap kegiatan organisasi ketarunaan	151	59	2	0
	3. Apresiasi/ Reward terhadap	149	61	2	0

	taruna/i Berprestasi				
	4. Layanan pengembangan minat dan bakat yang digunakan taruna/i	141	71	0	0
	5. Layanan bimbingan dan konseling untuk Taruna/i	143	69	0	0
	6. Kepuasan layanan kesehatan Taruna/i	150	60	2	0
	7. Layanan informasi pengembangan dan pembinaan karier untuk taruna/i dengan penuh perhatian	148	64	0	0
	8. Layanan dan informasi lowongan pekerjaan bagi calon lulusan	158	54	0	0
Unsur	Kriteria 4				
Kuisisioner	1. Jumlah rasio dosen dan tendik ?	143	69	0	0
	2. Kompetensi Dosen yang mengajar atau membimbing mahasiswa	149	63	0	0
	3. Dosen yang ramah, emphy, rensponsive, datang tepat waktu, dan mudah ditemui	150	62	0	0
	4. Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi ketarunaan	149	63	0	0
Unsur	Kriteria 5				
Kuisisioner	1. Keadaan ruang perkuliahan/kelas yang digunakan Taruna/i	159	53	0	0
	2. Keadaan ruang laboratorium dan peralatannya yang menunjang proses belajar taruna/i	153	59	0	0
	3. Koleksi dan kemudahan akses perpustakaan untuk memperoleh sumber belajar taruna/i	145	67	0	0
	4. Fasilitas Ibadah yang tersedia untuk digunakan taruna/i	146	66	0	0
	5. Fasilitas Olahraga yang digunakan taruna/i	163	49	0	0
	6. Fasilitas Kantin yang digunakan taruna/i	151	61	0	0
	7. Fasilitas Klinik yang digunakan taruna/i	163	49	0	0
	8. Fasilitas Toilet yang digunakan taruna/i	161	51	0	0

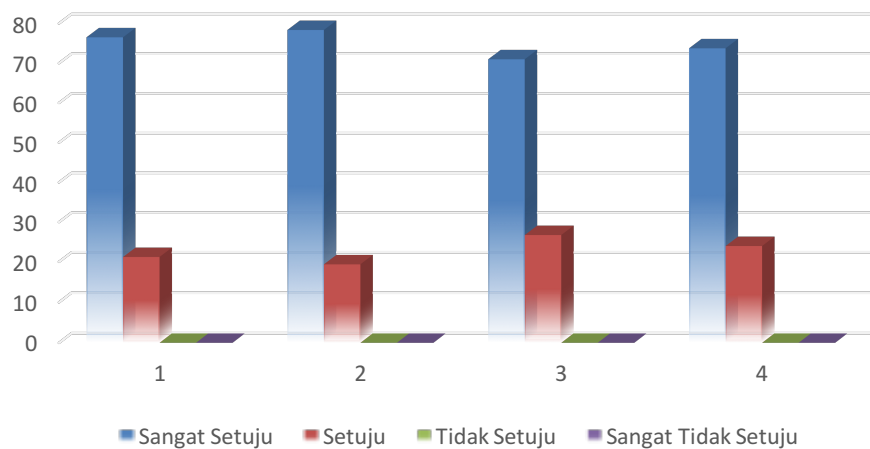
	9. Tersedia dan berfungsi baik fasilitas jalan dan akses transportasi	144	68	0	0
	10. Fasilitas Internet yang dimanfaatkan untuk kegiatan taruna/i	139	69	3	1
	11. Kepuasan terhadap fasilitas Organisasi taruna/i	145	63	3	1
	12. Ketersediaan informasi akademik (website, media sosial, dan poster)	138	72	1	1
	13. Kepuasan taruna/i terhadap kebersihan kelas/kampus	144	67	0	1
	14. Kepuasan taruna/i terhadap keamanan kampus	143	68	0	1
	15. Besaran uang kuliah dan pengelolaan administrasi keuangan	152	60	0	0
	16. Akses dan peluang beasiswa	154	58	0	0
Unsur	Kriteria 6				
Kuisisioner	1. Kurikulum pendidikan yang diterima	153	59	0	0
	2. Kejelasan rencana pembelajaran/kontrak perkuliahan	151	61	0	0
	3. Pelaksanaan dan waktu proses belajar mengajar yang diterima taruna/i secara efektif oleh dosen	149	59	3	1
	4. Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada taruna/i	146	62	3	1
	5. Sistem penilaian dan evaluasi (UAS/UTS) yang diberikan kepada taruna/i	137	73	1	1
	6. Kebaruan materi perkuliahan yang digunakan dosen dari sumber belajar yang up to date	134	77	0	1
	7. Pengembangan kemampuan taruna/i yang mendukung Keterampilan Abad 21	145	66	0	1
	8. Suasana akademik yang mendukung pengembangan kompetensi taruna/i	151	61	0	0
	9. Pengembangan soft skill mahasiswa melalui berbagai kegiatan ekstrakurikuler dan intrakurikuler	163	49	0	0
	10. Layanan bimbingan tugas	161	51	0	0

	akhir				
	11. Kepedulian pengelola / dosen dalam memahami kepentingan dan kesulitan taruna/i	144	68	0	0
	11. Kepedulian pengelola / dosen dalam memahami kepentingan dan kesulitan taruna/i	139	69	3	1
Unsur	Kriteria 7				
Kuisisioner	1. Tersedianya roadmap penelitian dosen untuk taruna/i sesuai bidang ilmu atau keahlian	136	72	3	1
	2. Keterlibatan dan keaktifan taruna/i dalam penelitian dosen	148	62	1	1
Unsur	Kriteria 8				
Kuisisioner	1. Tersedianya roadmap pegabdian dosen untuk taruna/i sesuai bidang ilmu atau keahlian	134	77	0	1
	2. Keterlibatan dan keaktifan taruna/i dalam kegiatan pengabdian dosen	136	75	0	1
Unsur	Kriteria 9				
Kuisisioner	1. Bimbingan dan layanan mengikuti orasi ilmiah/ Hki/Paten	135	76	0	1
	2. Bimbingan untuk persiapan uji kompetensi taruna/i	134	77	0	1

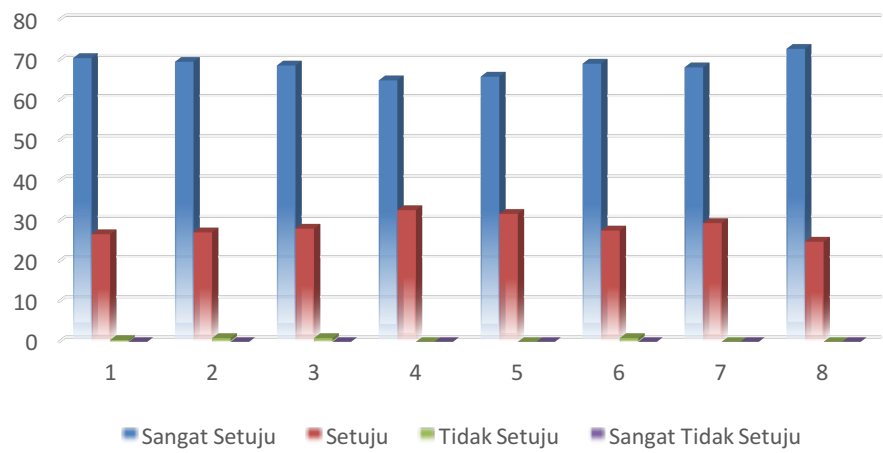
Berikut Dilampirkan Grafik dari semester I sebelum dilaksanakannya UAS pada Taruna dengan Jumlah 212, sebagai berikut:

Grafik 3.2 sebelum *UAS*

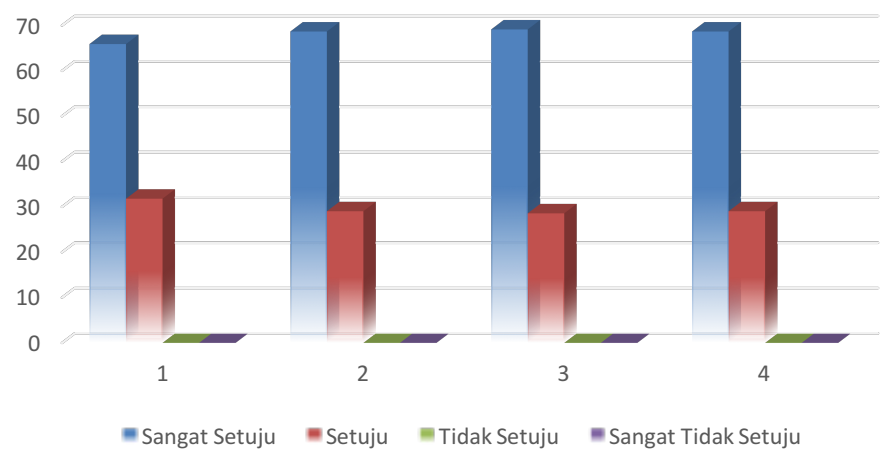
KRITERIA 2



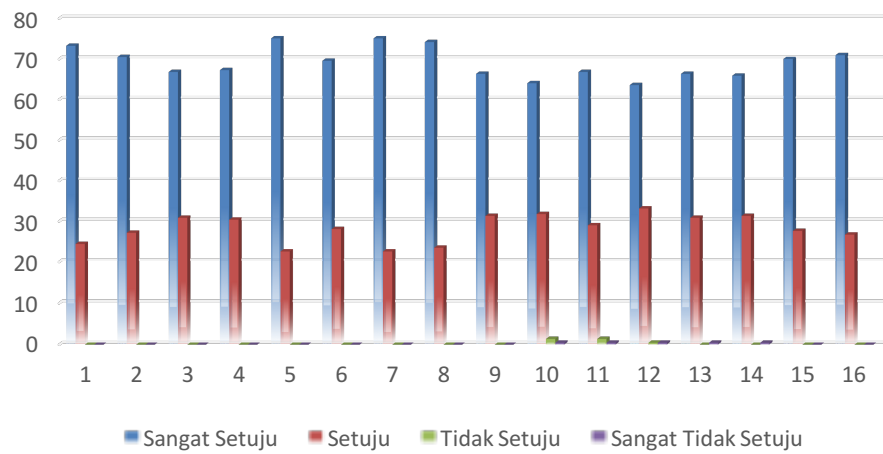
KRITERIA 3



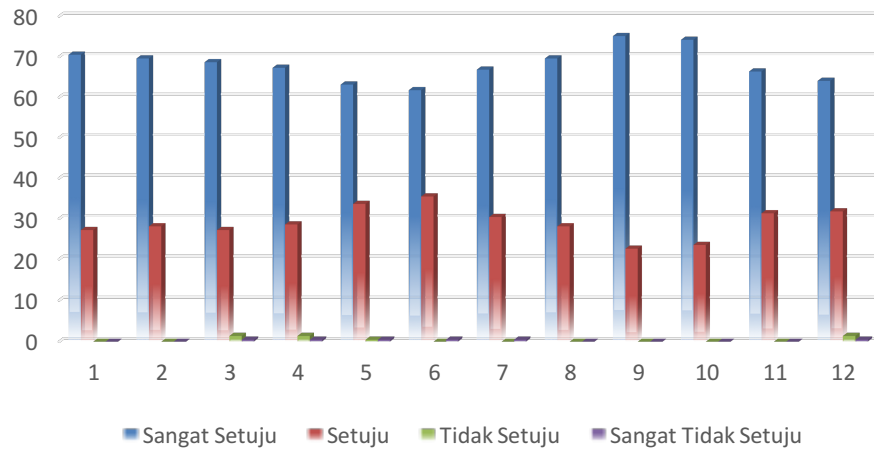
KRITERIA 4



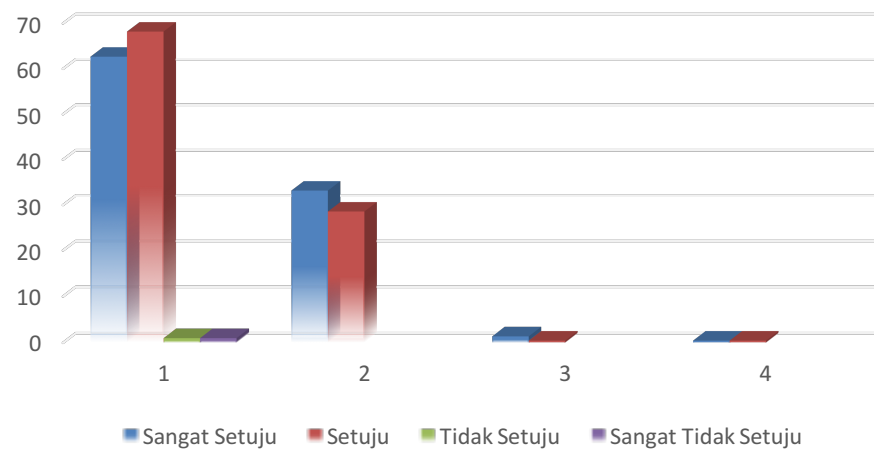
KRITERIA 5



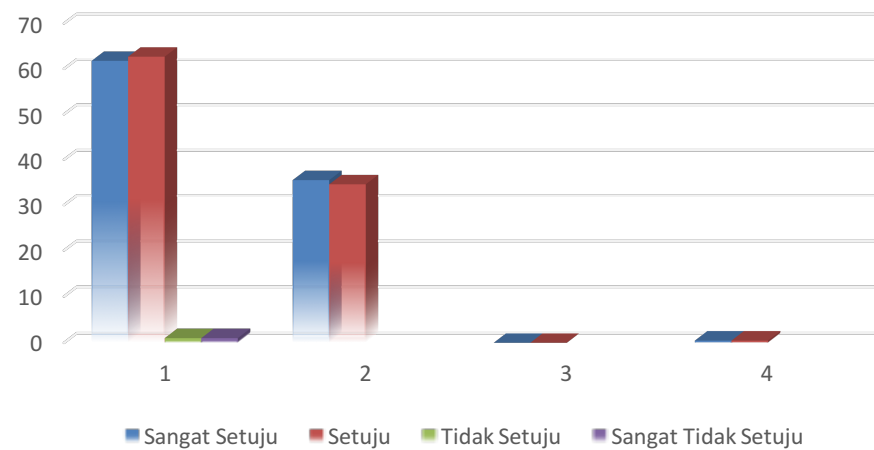
KRITERIA 6



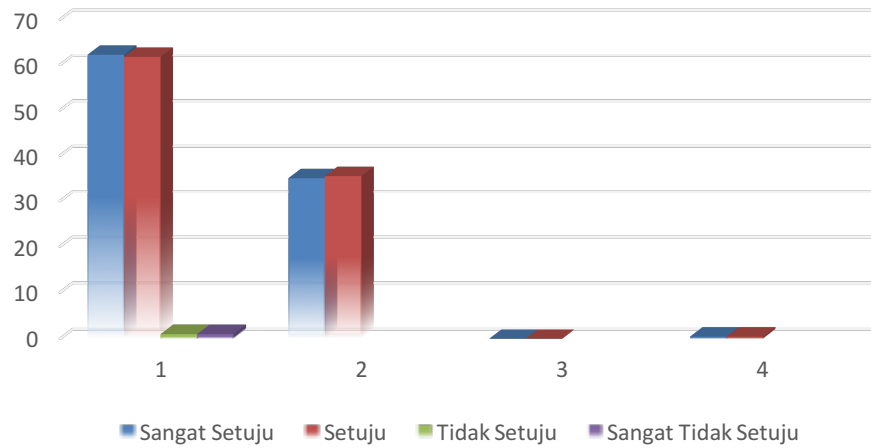
KRITERIA 7



KRITERIA 8



KRITERIA 9



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

Tabel 3.3. Pengolahan Nilai Survei Sebelum *UTS*

No.	Jawaban				Nilai Persepsi	SkM (Nilai Persepsi X Unsur)
Unsur	Kriteria 2					
Kuisisioner	163	47	2	0	3,67	0,92
	169	43	0	0	3,71	0,93
	151	61	0	0	3,63	0,91
	157	55	0	0	3,65	0,91
Unsur	Kriteria 3					
Kuisisioner	153	58	1	0	3,63	0,45
	151	59	2	0	3,62	0,45
	148	62	2	0	3,60	0,45
	140	72	0	0	3,58	0,45
	142	70	0	0	3,59	0,45
	150	60	2	0	3,61	0,45
	147	65	0	0	3,61	0,45
	157	55	0	0	3,65	0,46
Unsur	Kriteria 4					
Kuisisioner	143	69	0	0	3,59	0,90
	148	64	0	0	3,61	0,90
	149	63	0	0	3,62	0,90
	148	64	0	0	3,61	0,90
Unsur	Kriteria 5					

Kuisisioner	157	55	0	0	3,65	0,23
	152	60	0	0	3,63	0,23
	145	67	0	0	3,60	0,22
	146	66	0	0	3,60	0,23
	162	50	0	0	3,68	0,23
	150	62	0	0	3,62	0,23
	162	50	0	0	3,68	0,23
	161	51	0	0	3,67	0,23
	142	70	0	0	3,59	0,22
	140	68	3	1	3,55	0,22
	144	64	3	1	3,57	0,22
	138	72	1	1	3,55	0,22
	144	67	0	1	3,59	0,22
	143	68	0	1	3,58	0,22
	153	59	0	0	3,64	0,23
	154	58	0	0	3,64	0,23
Unsur	Kriteria 6					
Kuisisioner	153	59	0	0	3,64	0,30
	149	63	0	0	3,62	0,30
	148	60	3	1	3,59	0,30
	145	63	3	1	3,58	0,30
	135	75	1	1	3,54	0,29
	134	77	0	1	3,54	0,29
	144	67	0	1	3,59	0,30
	151	61	0	0	3,63	0,30
	162	50	0	0	3,68	0,31
	160	52	0	0	3,67	0,31
	143	69	0	0	3,59	0,30
	138	70	3	1	3,54	0,30
Unsur	Kriteria 7					
Kuisisioner	133	75	3	1	3,52	1,76
	146	64	1	1	3,59	1,79
Unsur	Kriteria 8					
Kuisisioner	132	79	0	1	3,53	1,76
	134	77	0	1	3,54	1,77
Unsur	Kriteria 9					
Kuisisioner	132	79	0	1	3,53	1,76
	131	80	0	1	3,53	1,76
TOTAL						89,74

Tabel 3.4. Pengolahan Nilai Survei Sebelum *UAS*

No.	Jawaban				Nilai Persepsi	Skh (Nilai Persepsi X Unsur)
Unsur	Kriteria 2					
Kuisiomer	166	46	0	0	3,70	0,92
	170	42	0	0	3,71	0,93
	154	58	0	0	3,64	0,91
	160	52	0	0	3,67	0,92
Unsur	Kriteria 3					
Kuisiomer	153	58	1	0	3,63	0,45
	151	59	2	0	3,62	0,45
	149	61	2	0	3,61	0,45
	141	71	0	0	3,58	0,45
	143	69	0	0	3,59	0,45
	150	60	2	0	3,61	0,45
	148	64	0	0	3,61	0,45
	158	54	0	0	3,66	0,46
Unsur	Kriteria 4					
Kuisiomer	143	69	0	0	3,59	0,90
	149	63	0	0	3,62	0,90
	150	62	0	0	3,62	0,91
	149	63	0	0	3,62	0,90
Unsur	Kriteria 5					
Kuisiomer	159	53	0	0	3,66	0,23
	153	59	0	0	3,64	0,23
	145	67	0	0	3,60	0,22
	146	66	0	0	3,60	0,23
	163	49	0	0	3,68	0,23
	151	61	0	0	3,63	0,23
	163	49	0	0	3,68	0,23
	161	51	0	0	3,67	0,23
	144	68	0	0	3,59	0,22
	139	69	3	1	3,55	0,22
	145	63	3	1	3,58	0,22
	138	72	1	1	3,55	0,22
	144	67	0	1	3,59	0,22
	143	68	0	1	3,58	0,22
	152	60	0	0	3,63	0,23
	154	58	0	0	3,64	0,23
Unsur	Kriteria 6					
Kuisiomer	153	59	0	0	3,64	0,30
	151	61	0	0	3,63	0,30
	149	59	3	1	3,59	0,30
	146	62	3	1	3,58	0,30

	137	73	1	1	3,55	0,30
	134	77	0	1	3,54	0,29
	145	66	0	1	3,59	0,30
	151	61	0	0	3,63	0,30
	163	49	0	0	3,68	0,31
	161	51	0	0	3,67	0,31
	144	68	0	0	3,59	0,30
	139	69	3	1	3,55	0,30
Unsur	Kriteria 7					
Kuisisioner	136	72	3	1	3,53	1,77
	148	62	1	1	3,60	1,80
Unsur	Kriteria 8					
Kuisisioner	134	77	0	1	3,54	1,77
	136	75	0	1	3,55	1,77
Unsur	Kriteria 9					
Kuisisioner	135	76	0	1	3,54	1,77
	134	77	0	1	3,54	1,77
TOTAL						89,93

Survei juga dilakukan dengan memberikan pertanyaan terbuka, dalam rangka mendapatkan masukan dan saran secara langsung dari taruna/i. Hampir semua Responden menyatakan pelayanan yang diberikan Politeknik Penerbangan Palembang sudah baik dan untuk terus dipertahankan.

B. Analisa Hasil Penelitian

Berdasarkan pengolahan data di atas hasil survei kepuasan terhadap taruna/i di lingkungan Politeknik Penerbangan Palembang, dapat dianalisa sebagai berikut:

1. Nilai IKM masing-masing Kriteria

Tabel 3.5 Nilai survei Per kriteria sebelum *UTS*

No.	Unsur Kriteria	Nilai IKM	Nilai Tertimbang perunsur X 25
1.	Kriteria 2	3,67	91,65
2.	Kriteria 3	3,61	90,27
3.	Kriteria 4	3,60	90,20
4.	Kriteria 5	3,62	90,38
5.	Kriteria 6	3,60	89,98
6.	Kriteria 7	3,56	88,88
7.	Kriteria 8	3,53	88,36

8.	Kriteria 9	3,53	88,19
----	------------	------	-------

- Nilai survei semua kriteria setelah dikonversi = $\text{Kriteria} / 8 = 89,74$
- Mutu pelayanan = A.
- Kinerja unit pelayanan = Sangat Baik.
- Nilai tertinggi adalah pada unsur kriteria 2 yang diperoleh dengan standar pelayanan dengannilai 3,67.
- Nilai Terendah adalah unsur kriteria 8 dan kriteria 9 dengan nilai 3,53.

Secara menyeluruh hasil survei kepuasan terhadap taruna/i di Politeknik Penerbangan Palembang sangat baik.

Tabel 3.6 Nilai survei Perkriteria Semester I sebelum *UAS*

No.	Unsur Kriteria	Nilai IKM	Nilai Tertimbang perunsur X 25
1.	Kriteria 2	3,68	91,99
2.	Kriteria 3	3,61	90,35
3.	Kriteria 4	3,61	90,29
4.	Kriteria 5	3,62	90,43
5.	Kriteria 6	3,60	90,08
6.	Kriteria 7	3,57	89,17
7.	Kriteria 8	3,54	88,59
8.	Kriteria 9	3,54	88,54

- Nilai survei semua kriteria setelah dikonversi = $\text{Kriteria} / 8 = 89,93$
- Mutu pelayanan = A.
- Kinerja unit pelayanan = Sangat Baik.
- Nilai tertinggi adalah pada unsur kriteria 2 yang diperoleh dengan standar pelayanan dengan nilai 3,68.
- Nilai Terendah adalah unsur kriteria 9 dengan nilai 3,54.

Secara menyeluruh hasil survei kepuasan terhadap taruna/i di Politeknik Penerbangan Palembang sangat baik.

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan hasil pelaksanaan survei kepuasan terhadap Taruna/i di lingkungan Politeknik Penerbangan Palembang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik oleh Politeknik Penerbangan Palembang khususnya layanan kepuasan terhadap Taruna/i di lingkungan Politeknik Penerbangan Palembang pada tahun 2021/2022 secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik, dengan nilai survei adalah

Tabel 4.1. Nilai Survei Semester I sebelum UTS

No.	Unsur Kriteria	Nilai IKM	Nilai Tertimbang perunsur X 25
1.	Kriteria 2	3,67	91,65
2.	Kriteria 3	3,61	90,27
3.	Kriteria 4	3,60	90,20
4.	Kriteria 5	3,62	90,38
5.	Kriteria 6	3,60	89,98
6.	Kriteria 7	3,56	88,88
7.	Kriteria 8	3,53	88,36
8.	Kriteria 9	3,53	88,19

Tabel 4.2. Tindak Lanjut Survei Semester I sebelum UTS

No.	Unsur Kriteria	Tindak Lanjut
1.	Kriteria 2	Dalam kriteria ini diharapkan tetap ditingkatkan.
2.	Kriteria 3	Dalam Kriteria ini semua pelaksanaan layanan terhadap taruna harus ditingkatkan lagi.
3.	Kriteria 4	Dalam kriteria ini diharapkan Dosen tetap profesional terhadap taruna.
4.	Kriteria 5	Dalam kriteria ini fasilitas diharapkan tetap ditingkat lagi.
5.	Kriteria 6	Dalam kriteria ini diharapkan materi pembelajaran tetap ditingkat lagi.
6.	Kriteria 7	Dalam kriteria ini diharapkan Penelitian terhadap taruna lebih ditingkatkan.
7.	Kriteria 8	Dalam kriteria ini diharapkan Pengabdian Masyarakat lebih ditingkat kembali.

8.	Kriteria 9	Dalam kriteria ini diharapkan lebih meningkatkan Bimbingannya.
----	------------	--

Tabel 4.3. Nilai Survei sebelum UAS

No.	Unsur Kriteria	Nilai IKM	Nilai Tertimbang perunsur X 25
1.	Kriteria 2	3,68	91,99
2.	Kriteria 3	3,61	90,35
3.	Kriteria 4	3,61	90,29
4.	Kriteria 5	3,62	90,43
5.	Kriteria 6	3,60	90,08
6.	Kriteria 7	3,57	89,17
7.	Kriteria 8	3,54	88,59
8.	Kriteria 9	3,54	88,54

Tabel 4.4. Tindak Lanjut Survei sebelum UAS

No.	Unsur Kriteria	Tindak Lanjut
1.	Kriteria 2	Dalam kriteria ini agar layanan prodinya ditingkatkan lagi.
2.	Kriteria 3	Dalam Kriteria ini semua pelaksanaan layanan terhadap taruna harus ditingkatkan lagi.
3.	Kriteria 4	Dalam kriteria ini diharapkan Dosen tetap menjalankan kapasitasnya terhadap taruna.
4.	Kriteria 5	Dalam kriteria ini fasilitas diharapkan tetap ditingkat lagi atau bisa ditambahkan.
5.	Kriteria 6	Dalam kriteria ini diharapkan materi pembelajaran tetap ditingkat lagi.
6.	Kriteria 7	Dalam kriteria ini diharapkan Penelitian terhadap taruna dan dosen lebih ditingkatkan.
7.	Kriteria 8	Dalam kriteria ini diharapkan Pengabdian Masyarakat lebih dijalankan lagi.
8.	Kriteria 9	Dalam kriteria ini diharapkan lebih meningkatkan Bimbingannya terhadap kompetensi taruna.

- a. setelah dikonversi penilaian sebelum uts atau belum uas menjadi (89,74),(89,93). Nilai survei ini berada pada interval 81,26 – 100, sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan pada taruna/i adalah Sangat Baik (A).
2. Pengujian kualitas data dilakukan terhadap kuesioner menggunakan uji validitas dan uji realibitas, dengan hasil valid dan reliable. Berikut lampirannya :

Pengujian Kualitas Data

Pengujian kualitas data dilakukan menggunakan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan Aplikasi SPSS versi 16.0 terhadap responden akhir atau penilaian akhir. Berikut hasil pengujian validitas untuk kuesioner survei kepuasan terhadap Taruna/i di lingkungan Politeknik Penerbangan Palembang.

Hasil Uji Validitas Kriteria 2

Correlations						
		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	TOTAL
VAR00001	Pearson Correlation	1	.830**	.757**	.792**	.920**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00002	Pearson Correlation	.830**	1	.732**	.736**	.896**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00003	Pearson Correlation	.757**	.732**	1	.856**	.918**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00004	Pearson Correlation	.792**	.736**	.856**	1	.927**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	217	217	217	217	217
TOTAL	Pearson Correlation	.920**	.896**	.918**	.927**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	217	217	217	217	217

Hasil Uji Validitas Kriteria 3

		Correlations								
		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	Total
VAR00001	Pearson Correlation	1	.693**	.675**	.695**	.799**	.663**	.758**	.607**	.841**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217
VAR00002	Pearson Correlation	.693**	1	.898**	.651**	.772**	.826**	.691**	.795**	.905**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217
VAR00003	Pearson Correlation	.675**	.898**	1	.632**	.794**	.848**	.673**	.755**	.898**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217
VAR00004	Pearson Correlation	.695**	.651**	.632**	1	.789**	.662**	.712**	.621**	.823**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217
VAR00005	Pearson Correlation	.799**	.772**	.794**	.789**	1	.762**	.774**	.683**	.911**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217
VAR00006	Pearson Correlation	.663**	.826**	.848**	.662**	.762**	1	.682**	.741**	.885**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217
VAR00007	Pearson Correlation	.758**	.691**	.673**	.712**	.774**	.682**	1	.867**	.876**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217
VAR00008	Pearson Correlation	.607**	.795**	.755**	.621**	.683**	.741**	.867**	1	.864**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217
Total	Pearson Correlation	.841**	.905**	.898**	.823**	.911**	.885**	.876**	.864**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217

Hasil Uji Validitas Kriteria 4

		Correlations				Total
		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	
VAR00001	Pearson Correlation	1	.915**	.904**	.850**	.963**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00002	Pearson Correlation	.915**	1	.899**	.843**	.959**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00003	Pearson Correlation	.904**	.899**	1	.854**	.959**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00004	Pearson Correlation	.850**	.843**	.854**	1	.930**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	217	217	217	217	217
Total	Pearson Correlation	.963**	.959**	.959**	.930**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	217	217	217	217	217

Hasil Uji Validitas Kriteria 5

		Correlations				
		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005
VAR00001	Pearson Correlation	1	.906 ^{***}	.827 ^{***}	.837 ^{***}	.873 ^{***}
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00002	Pearson Correlation	.906 ^{***}	1	.847 ^{***}	.834 ^{***}	.859 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00003	Pearson Correlation	.827 ^{***}	.847 ^{***}	1	.946 ^{***}	.760 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00004	Pearson Correlation	.837 ^{***}	.834 ^{***}	.946 ^{***}	1	.793 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00005	Pearson Correlation	.873 ^{***}	.859 ^{***}	.760 ^{***}	.793 ^{***}	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	217	217	217	217	217
VAR00006	Pearson Correlation	.742 ^{***}	.724 ^{***}	.825 ^{***}	.857 ^{***}	.815 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00007	Pearson Correlation	.873 ^{***}	.834 ^{***}	.713 ^{***}	.745 ^{***}	.921 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00008	Pearson Correlation	.823 ^{***}	.809 ^{***}	.712 ^{***}	.744 ^{***}	.922 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00009	Pearson Correlation	.657 ^{***}	.659 ^{***}	.753 ^{***}	.763 ^{***}	.752 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00010	Pearson Correlation	.702 ^{***}	.674 ^{***}	.745 ^{***}	.774 ^{***}	.668 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00011	Pearson Correlation	.762 ^{***}	.756 ^{***}	.640 ^{***}	.687 ^{***}	.728 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00012	Pearson Correlation	.753 ^{***}	.745 ^{***}	.798 ^{***}	.827 ^{***}	.719 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00013	Pearson Correlation	.819 ^{***}	.834 ^{***}	.691 ^{***}	.701 ^{***}	.760 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00014	Pearson Correlation	.811 ^{***}	.826 ^{***}	.683 ^{***}	.692 ^{***}	.752 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217

		Correlations				
		VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010
VAR00001	Pearson Correlation	.742 ^{***}	.873 ^{***}	.823 ^{***}	.657 ^{***}	.702 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00002	Pearson Correlation	.724 ^{***}	.834 ^{***}	.809 ^{***}	.659 ^{***}	.674 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00003	Pearson Correlation	.825 ^{***}	.713 ^{***}	.712 ^{***}	.753 ^{***}	.745 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00004	Pearson Correlation	.857 ^{***}	.745 ^{***}	.744 ^{***}	.763 ^{***}	.774 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00005	Pearson Correlation	.815 ^{***}	.921 ^{***}	.922 ^{***}	.752 ^{***}	.668 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00006	Pearson Correlation	1	.815 ^{***}	.814 ^{***}	.793 ^{***}	.769 ^{***}
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00007	Pearson Correlation	.815 ^{***}	1	.948 ^{***}	.704 ^{***}	.668 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00008	Pearson Correlation	.814 ^{***}	.948 ^{***}	1	.703 ^{***}	.644 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00009	Pearson Correlation	.793 ^{***}	.704 ^{***}	.703 ^{***}	1	.661 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00010	Pearson Correlation	.769 ^{***}	.668 ^{***}	.644 ^{***}	.661 ^{***}	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	217	217	217	217	217
VAR00011	Pearson Correlation	.658 ^{***}	.707 ^{***}	.683 ^{***}	.518 ^{***}	.870 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00012	Pearson Correlation	.802 ^{***}	.697 ^{***}	.651 ^{***}	.691 ^{***}	.942 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00013	Pearson Correlation	.647 ^{***}	.782 ^{***}	.735 ^{***}	.582 ^{***}	.849 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00014	Pearson Correlation	.660 ^{***}	.774 ^{***}	.727 ^{***}	.574 ^{***}	.823 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217

		Correlations				
		VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015
VAR00001	Pearson Correlation	.762 ^{***}	.753 ^{***}	.819 ^{***}	.811 ^{***}	.752 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00002	Pearson Correlation	.756 ^{***}	.745 ^{***}	.834 ^{***}	.826 ^{***}	.734 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00003	Pearson Correlation	.640 ^{***}	.798 ^{***}	.691 ^{***}	.683 ^{***}	.813 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00004	Pearson Correlation	.687 ^{***}	.827 ^{***}	.701 ^{***}	.692 ^{***}	.845 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00005	Pearson Correlation	.728 ^{***}	.719 ^{***}	.760 ^{***}	.752 ^{***}	.824 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00006	Pearson Correlation	.658 ^{***}	.802 ^{***}	.647 ^{***}	.660 ^{***}	.989 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00007	Pearson Correlation	.707 ^{***}	.697 ^{***}	.782 ^{***}	.774 ^{***}	.824 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00008	Pearson Correlation	.683 ^{***}	.651 ^{***}	.735 ^{***}	.727 ^{***}	.799 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00009	Pearson Correlation	.518 ^{***}	.691 ^{***}	.582 ^{***}	.574 ^{***}	.804 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00010	Pearson Correlation	.870 ^{***}	.942 ^{***}	.849 ^{***}	.823 ^{***}	.760 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00011	Pearson Correlation	1	.874 ^{***}	.914 ^{***}	.905 ^{***}	.669 ^{***}
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00012	Pearson Correlation	.874 ^{***}	1	.868 ^{***}	.876 ^{***}	.814 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00013	Pearson Correlation	.914 ^{***}	.868 ^{***}	1	.973 ^{***}	.657 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00014	Pearson Correlation	.905 ^{***}	.876 ^{***}	.972 ^{***}	1	.670 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	217	217	217	217	217

		Correlations	
		VAR00016	Total
VAR00001	Pearson Correlation	.772 ^{***}	.906 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001
	N	217	217
VAR00002	Pearson Correlation	.731 ^{***}	.897 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001
	N	217	217
VAR00003	Pearson Correlation	.814 ^{***}	.884 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001
	N	217	217
VAR00004	Pearson Correlation	.846 ^{***}	.907 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001
	N	217	217
VAR00005	Pearson Correlation	.819 ^{***}	.907 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001
	N	217	217
VAR00006	Pearson Correlation	.920 ^{***}	.900 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001
	N	217	217
VAR00007	Pearson Correlation	.894 ^{***}	.902 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001
	N	217	217
VAR00008	Pearson Correlation	.844 ^{***}	.878 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001
	N	217	217
VAR00009	Pearson Correlation	.804 ^{***}	.801 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001
	N	217	217
VAR00010	Pearson Correlation	.743 ^{***}	.875 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001
	N	217	217
VAR00011	Pearson Correlation	.609 ^{***}	.852 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001
	N	217	217
VAR00012	Pearson Correlation	.776 ^{***}	.912 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001
	N	217	217
VAR00013	Pearson Correlation	.678 ^{***}	.886 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001
	N	217	217
VAR00014	Pearson Correlation	.670 ^{***}	.881 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001
	N	217	217

Correlations						
		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005
VAR00015	Pearson Correlation	.752**	.734**	.813**	.845**	.824**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00016	Pearson Correlation	.772**	.731**	.814**	.846**	.819**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
Total	Pearson Correlation	.906**	.897**	.884**	.907**	.907**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217

Correlations						
		VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010
VAR00015	Pearson Correlation	.989**	.824**	.799**	.804**	.760**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00016	Pearson Correlation	.920**	.894**	.844**	.804**	.743**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
Total	Pearson Correlation	.900**	.902**	.878**	.801**	.875**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217

Correlations						
		VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015
VAR00015	Pearson Correlation	.667**	.814**	.657**	.670**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	217	217	217	217	217
VAR00016	Pearson Correlation	.609**	.776**	.678**	.670**	.930**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
Total	Pearson Correlation	.852**	.912**	.886**	.881**	.904**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217

Correlations			
		VAR00016	Total
VAR00015	Pearson Correlation	.930**	.904**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001
	N	217	217
VAR00016	Pearson Correlation	1	.900**
	Sig. (2-tailed)		<.001
	N	217	217
Total	Pearson Correlation	.900**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	
	N	217	217

Hasil Uji Validitas Kriteria 6

Correlations		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	Total
VAR00001	Pearson Correlation	1	.678 ^{**}	.608 ^{**}	.606 ^{**}	.737 ^{**}	.756 ^{**}	.654 ^{**}	.908 ^{**}	.659 ^{**}	.883 ^{**}	.615 ^{**}	.713 ^{**}	.865 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217
VAR00002	Pearson Correlation	.678 ^{**}	1	.628 ^{**}	.587 ^{**}	.577 ^{**}	.573 ^{**}	.655 ^{**}	.658 ^{**}	.766 ^{**}	.766 ^{**}	.881 ^{**}	.558 ^{**}	.780 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217
VAR00003	Pearson Correlation	.608 ^{**}	.628 ^{**}	1	.958 ^{**}	.867 ^{**}	.850 ^{**}	.921 ^{**}	.648 ^{**}	.734 ^{**}	.690 ^{**}	.567 ^{**}	.921 ^{**}	.901 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217
VAR00004	Pearson Correlation	.606 ^{**}	.587 ^{**}	.958 ^{**}	1	.858 ^{**}	.840 ^{**}	.913 ^{**}	.645 ^{**}	.713 ^{**}	.690 ^{**}	.525 ^{**}	.879 ^{**}	.884 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217
VAR00005	Pearson Correlation	.737 ^{**}	.577 ^{**}	.867 ^{**}	.858 ^{**}	1	.948 ^{**}	.869 ^{**}	.795 ^{**}	.691 ^{**}	.666 ^{**}	.684 ^{**}	.950 ^{**}	.923 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217
VAR00006	Pearson Correlation	.756 ^{**}	.573 ^{**}	.850 ^{**}	.840 ^{**}	.948 ^{**}	1	.905 ^{**}	.774 ^{**}	.711 ^{**}	.686 ^{**}	.680 ^{**}	.934 ^{**}	.924 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217
VAR00007	Pearson Correlation	.654 ^{**}	.655 ^{**}	.921 ^{**}	.913 ^{**}	.869 ^{**}	.905 ^{**}	1	.655 ^{**}	.789 ^{**}	.743 ^{**}	.590 ^{**}	.841 ^{**}	.911 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217

VAR00008	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217
	Pearson Correlation	.908**	.658**	.648**	.645**	.795**	.774**	.655**	1	.815**	.814**	.793**	.769**	.873**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
VAR00009	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217
	Pearson Correlation	.859**	.766**	.734**	.713**	.691**	.711**	.789**	.815**	1	.948**	.704**	.668**	.882**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
VAR00010	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217
	Pearson Correlation	.883**	.766**	.690**	.690**	.666**	.686**	.743**	.814**	.948**	1	.703**	.644**	.865**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
VAR00011	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217
	Pearson Correlation	.815**	.881**	.567**	.525**	.684**	.680**	.590**	.793**	.704**	.703**	1	.661**	.808**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
VAR00012	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217
	Pearson Correlation	.713**	.558**	.921**	.879**	.950**	.934**	.841**	.769**	.668**	.644**	.661**	1	.915**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
Total	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217
	Pearson Correlation	.865**	.780**	.901**	.884**	.923**	.924**	.911**	.873**	.882**	.865**	.808**	.915**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217

Hasil Uji Validitas Kriteria 7

Correlations				
		VAR00001	VAR00002	Total
VAR00001	Pearson Correlation	1	.873**	.970**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001
	N	217	217	217
VAR00002	Pearson Correlation	.873**	1	.965**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001
	N	217	217	217
Total	Pearson Correlation	.970**	.965**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	
	N	217	217	217

Hasil Uji Validitas Kriteria 8

Correlations				
		VAR00001	VAR00002	Total
VAR00001	Pearson Correlation	1	.982**	.996**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001
	N	217	217	217
VAR00002	Pearson Correlation	.982**	1	.996**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001
	N	217	217	217
Total	Pearson Correlation	.996**	.996**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	
	N	217	217	217

Hasil Uji Validitas Kriteria 9

Correlations				
		VAR00001	VAR00002	Total
VAR00001	Pearson Correlation	1	.814**	.952**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001
	N	217	217	217
VAR00002	Pearson Correlation	.814**	1	.952**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001
	N	217	217	217
Total	Pearson Correlation	.952**	.952**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	
	N	217	217	217

Setiap item pertanyaan dinyatakan valid apabila **rhitung** > **rtabel**. Nilai rtabel dengan nilai signifikansi 5% dan jumlah N (responden) sebanyak 217 Orang adalah 1,381 (gunakan tabel r untuk korelasi *product moment*). Nilai rhitung dari setiap item pertanyaan dinyatakan Valid atau diatas standar R tabel.

Berdasarkan data yang dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dalam kuesioner survei kepuasan terhadap layanan taruna/i di lingkungan Politeknik Penerbangan Palembang dinyatakan **VALID**. 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 dapat disimpulkan bahwa kuesioner survei kepuasan Taruna/i di lingkungan Politeknik Penerbangan Palembang dinyatakan reliable. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada table berikut.

Hasil Uji Reliabilitas Kriteria 2

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items			
.935	4			

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	11.2995	1.368	.858	.912
VAR00002	11.2811	1.425	.821	.924
VAR00003	11.3548	1.304	.846	.916
VAR00004	11.3272	1.323	.866	.909

Hasil Uji Reliabilitas Kriteria 3

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items			
.956	8			

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	25.9263	8.291	.791	.953
VAR00002	25.9401	8.020	.872	.948
VAR00003	25.9493	8.021	.863	.949
VAR00004	25.9770	8.291	.767	.955
VAR00005	25.9677	8.041	.881	.948
VAR00006	25.9447	8.071	.846	.950
VAR00007	25.9447	8.191	.837	.950
VAR00008	25.8986	8.342	.823	.951

Hasil Uji Reliabilitas Kriteria 4

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items			
.966	4			

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	11.1336	1.690	.932	.951
VAR00002	11.1060	1.725	.927	.952
VAR00003	11.1014	1.730	.927	.952
VAR00004	11.1060	1.771	.877	.967

Hasil Uji Reliabilitas Kriteria 5

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items			
.981	16			

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	55.5945	38.613	.894	.980
VAR00002	55.6221	38.495	.883	.980
VAR00003	55.6590	38.392	.867	.980
VAR00004	55.6544	38.274	.893	.980
VAR00005	55.5760	38.736	.895	.980
VAR00006	55.6313	38.428	.886	.980
VAR00007	55.5760	38.764	.889	.980
VAR00008	55.5853	38.836	.862	.980
VAR00009	55.6636	38.882	.773	.981
VAR00010	55.7097	37.679	.854	.980
VAR00011	55.6820	37.922	.828	.981
VAR00012	55.7051	37.626	.897	.980
VAR00013	55.6728	38.008	.868	.980
VAR00014	55.6774	38.025	.862	.980
VAR00015	55.6267	38.429	.891	.980
VAR00016	55.6175	38.506	.886	.980

Hasil Uji Reliabilitas Kriteria 6

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items			
.973	12			

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	40.6175	22.006	.840	.971
VAR00002	40.6267	22.355	.742	.973
VAR00003	40.6590	21.226	.879	.970
VAR00004	40.6728	21.277	.858	.970
VAR00005	40.7051	21.135	.906	.969
VAR00006	40.7143	21.187	.907	.969
VAR00007	40.6636	21.382	.892	.969
VAR00008	40.6267	21.929	.850	.970
VAR00009	40.5714	22.144	.862	.970
VAR00010	40.5806	22.171	.841	.971
VAR00011	40.6590	22.124	.772	.972
VAR00012	40.7051	21.033	.895	.969

Hasil Uji Reliabilitas Kriteria 7

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items			
.931	2			

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	3.6912	.251	.873	.
VAR00002	3.6267	.291	.873	.

Hasil Uji Reliabilitas Kriteria 8

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items			
.991	2			

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	3.6406	.259	.982	.
VAR00002	3.6313	.262	.982	.

Hasil Uji Reliabilitas Kriteria 9

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.897	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	3.6313	.262	.814	.
VAR00002	3.6359	.260	.814	.