KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG

Jl. Adi Sucipto No.3012
Sukarami, Palembang 30155
Telp. : (0711) 410930
Fax. : (0711) 420385
Email : poltekbang.plg@dephub.go.id
Website: www.poltekbangplg.ac.id

KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG

Nomor: SK. 121/Poltekbang.Plg-2021

TENTANG

PEDOMAN SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG

==========

DIREKTUR POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG

Menimbang :

a. Bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan mutu layanan secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap layanan melalui survei kepuasan pengguna layanan;
b. Bahwa dalam rangka memberikan panduan yang jelas terhadap pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan, perlu ditetapkan pedoman survei kepuasan pengguna layanan Politeknik Penerbangan Palembang.

Mengingat :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
7. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Palembang.
8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
9. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi.

10. Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 237 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Pada Politeknik Penerbangan Palembang.
11. Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 3 Tahun 2019 tentang Instrumen Akreditasi Perguruan Tinggi.
12. Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 5 Tahun 2019 tentang Instrumen Akreditasi Program Studi.

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN : KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG TENTANG PEDOMAN SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG.

PERTAMA : Menetapkan Pedoman Survei Kepuasan Pengguna Layanan sebagaimana terlampir dalam surat keputusan ini sebagai acuan dalam pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan di Politeknik Penerbangan Palembang.

KEDUA : Satuan Penjaminan Mutu Politeknik Penerbangan Palembang mengkoordinir seluruh kegiatan survei kepuasan pengguna layanan yang meliputi persiapan, pelaksanaan, pelaporan dan publikasi.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Palembang- Sumsel
Pada Tanggal: 14 September 2021

DIREKTUR
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG

Ditandatangani secara elektronik
I GUSTI AGUNG AYU MAS OKA, S.E., S.SI.T., M.T.
NIP. 197805101998032 001

Balai Sertifikasi Elektronik
Surat ini ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) sehingga tidak diperlukan tanda tangan dan stempel basah.

Satuan Penjaminan Mutu Internal
SPMI
Politeknik Penerbangan Palembang

POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG

PEDOMAN
SURVEI KEPUASAN PENGUNA LAYANAN

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena Politeknik Penerbangan Palembang (Poltekbang Palembang) telah berhasil menyelesaikan penyusunan Pedoman Survei Kepuasan Pengguna Layanan ini dengan baik.

Politeknik Penerbangan Palembang memandang survei kepuasan pengguna layanan merupakan suatu cara yang dapat digunakan untuk menjadi tolok ukur dan alarm bagi Politeknik Penerbangan Palembang dalam menjaga kualitas pelayanannya. Melalui survei kepuasan pengguna layanan, para pengguna layanan secara langsung dapat menyampaikan harapan terhadap Politeknik Penerbangan Palembang, dan dapat menjadi masukan bagi Politeknik Penerbangan Palembang. Hal ini semata dilakukan bertujuan untuk peningkatan mutu pelayanan Politeknik Penerbangan Palembang.

Pedoman Survei Kepuasan Pengguna Layanan Politeknik Penerbangan Palembang disusun dengan tujuan untuk memberikan panduan yang jelas dan terarah terhadap pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan, sehingga pelaksananaan survei kepuasan pengguna layanan dilaksanakan secara berkala, menggunakan instrumen yang valid dan andal, dianalisis dan digunakan untuk pengambilan keputusan, ditindaklanjuti untuk perbaikan dan peningkatan mutu secara berkelanjutan, dipublikasikan dan mudah diakses oleh pemangku kepentingan.

Palembang, 14 September 2021
Direktur Politeknik Penerbangan Palembang

ttd

I Gusti Agung Ayu Mas Oka, MT
NIP. 19780510199803 2001

DAFTAR ISI

Kata Pengantar ii
Daftar Isi iii
Daftar Lampiran iv
BAB I. PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Dasar Hukum 3
C. Tujuan 4
BAB II. LANDASAN TEORI 5
A. Kepuasan Pelanggan 5
B. Kualitas Pelayanan 8
BAB III. METODE SURVEI 11
A. Metode Penelitian 11
B. Periode Survei 11
C. Penetapan Tim Pelaksana 13
D. Penetapan Instrumen 13
E. Penetapan Responden 15
F. Penetapan Lokasi dan Waktu Pelaksanaan 16
G. Teknik Pengumpulan Data 16
H. Teknik Pengolahan Data 17
I. Pengujian Kualitas Data 18
BAB IV. PELAPORAN, PUBLIKASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT 24
A. Laporan Hasil Survei 24
B. Publikasi Hasil Survei 24
C. Rencana Tindak Lanjut 24
DAFTAR PUSTAKA 26
LAMPIRAN 27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1a. Kuesioner Kepuasan Taruna 27
Lampiran 1b. Kuesioner Kepuasan Taruna (MonEv Pembelajaran 32
Lampiran 2. Kuesioner Kepuasan Dosen 35
Lampiran 3. Kuesioner Kepuasan Tenaga Kependidikan 38
Lampiran 4. Kuesioner Kepuasan Lulusan dan Tracer Study 41
Lampiran 5. Kuesioner Kepuasan Penguna Layanan (Peserta Pelatihan) 50
Lampiran 6. Kuesioner Kepuasan Pengguna Layanan (Sewa Aset) 53
Lampiran 7. Kuesioner Kepuasan Mitra Kerjasama 54
Lampiran 8. Kuesioner Kepuasan Peneliti 56
Lampiran 9. Kuesioner Kepuasan Mitra Kegiatan Penelitian 58
Lampiran 10. Kuesioner Kepuasan Pelaksana PKM 60
Lampiran 11. Kuesioner Kepuasan Mitra Kegiatan PKM 62
Lampiran 12. Kuesioner Kepuasan Pengguna Lulusan 64

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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. Berbagai upaya dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya dengan ditetapkannya Undang-Undang Republik Indonesia 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, serta Peratuan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia 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 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.

Politeknik Penerbangan Palembang merupakan instansi pemerintah yang menyelenggaran pendidikan tinggi dan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik. Sebagai instansi pemerintah yang menyelenggarakan pendidikan tinggi maka penyelenggaran dan pengelolaannya mengikuti

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 yang mengamanahkan bahwa Pendidikan Tinggi bertujuan: a) berkembangnya potensi mahasiswa agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan berakhlak mulia, sehat berilmu, cakap, kreatif, mandiri, kompeten, dan berbudaya untuk kepentingan bangsa; b) dihasilkan lulusan yang menguasai cabang Ilmu Pengetahuan dan/atau Teknologi untuk memenuhi kepentingan nasional dan peningkatan daya saing bangsa; c) dihasilkan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi melalui Penelitian yang memperhatikan dan menerapkan nilai Humaniora agar bermanfaat bagi kemajuan bangsa, serta kemajuan peradaban dan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa; dan d) terwujudnya Pengabdian kepada Masyarakat berbasis penalaran dan karya Penelitian yang bermanfaat dalam memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Untuk menjalankan amanah Undang-Undang tersebut diatas, telah ditetapkan pula berbagai peraturan terkait pendidikan tinggi salah satunya Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN-Dikti), yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020. Dalam rangka menjamin suatu pendidikan tinggi telah melampaui SN-Dikti, maka ditetapkanlah Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi yang diatur dalam Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2016, yang mengamahkan bahwa Sistem Penjaminan Mutu Internal dilaksanakan dengan menggunakan siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP). Evaluasi dilakukan melalui audit mutu internal, dan dapat dilakukan melalui survei kepuasan pengguna layanan.

Oleh karena itu, Politeknik Penerbangan Palembang memandang survei kepuasan pengguna layanan merupakan suatu cara yang dapat digunakan untuk menjadi tolok ukur dan alarm bagi Politeknik Penerbangan Palembang dalam menjaga kualitas pelayanannya. Pada era keterbukaan saat ini, survei kepuasan membantu adanya komunikasi dua arah antara pengguna layanan dan Politeknik Penerbangan Palembang. Melalui survei kepuasan pengguna layanan,

para pengguna layanan secara langsung dapat menyampaikan harapan terhadap Politeknik Penerbangan Palembang, dan dapat menjadi masukan bagi Politeknik Penerbangan Palembang. Hal ini semata dilakukan bertujuan untuk peningkatan mutu pelayanan Politeknik Penerbangan Palembang. Dalam rangka memberikan panduan yang jelas dan terarah tentang pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan, maka Politeknik Penerbangan Palembang menyusun Pedoman Survei Kepuasan Pengguna Layanan. Dengan adanya pedoman ini, diharapkan pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan di Politeknik Penerbangan Palembang dilaksanakan secara berkala, menggunakan instrumen yang valid dan andal, dianalisis dan digunakan untuk pengambilan keputusan, ditindaklanjuti untuk perbaikan dan peningkatan mutu secara berkelanjutan, dipublikasikan dan mudah diakses oleh pemangku kepentingan.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
7. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Palembang.

8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
9. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi.
10. Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 237 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Pada Politeknik Penerbangan Palembang.
11. Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 3 Tahun 2019 tentang Instrumen Akreditasi Perguruan Tinggi.
12. Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 5 Tahun 2019 tentang Instrumen Akreditasi Program Studi.

C. Tujuan

Pedoman Survei Kepuasan Pengguna Layanan Politeknik Penerbangan Palembang disusun dengan tujuan untuk memberikan panduan yang jelas dan terarah terhadap pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan, sehingga pelaksananaan survei kepuasan pengguna layanan dilaksanakan secara berkala, menggunakan instrumen yang valid dan andal, dianalisis dan digunakan untuk pengambilan keputusan, ditindaklanjuti untuk perbaikan dan peningkatan mutu secara berkelanjutan, dipublikasikan dan mudah diakses oleh pemangku kepentingan.

BAB II
LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Pelanggan

Pembeli akan puas setelah pembelian bergantung pada kinerja penawaran sehubungan dengan harapan pembeli. Secara umum kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. (Kotler, 1997). Kepuasan pelayanan diartikan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Tjiptono & Chandra, 2005).

Alat-alat untuk mengukur kepuasan pelanggan diantaranya sistem keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan, belanja siluman, serta analisa kehilangan pelanggan (Kotler, 1997), yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Sistem Keluhan dan Saran.

   Sebuah perusahaan yang berfokus pada pelanggan mempermudah pelanggannya untuk memberikan saran dan keluhan, dengan menyediakan formulir bagi tamu untuk melaporkan hal-hal yang disukai/tidak disukai, atau menempatkan kotak saran di koridor, atau menyediakan kartu komentar untuk pelanggan. Arus informasi ini menyediakan banyak gagasan yang baik bagi perusahaan dan memungkinkan perusahaan bertindak lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.

2. Survei kepuasan pelanggan

   Perusahan-perusahan yang responsif memperoleh ukuran kepuasan pelanggan secara langsung dengan melakukan survei berkala, dengan mengirimkan daftar pertanyaan atau menelpon pelanggan-pelanggan terakhir sebagai sampel acak dan menanyakan apakah pelanggan amat puas, puas, biasa saja, kurang puas atau amat tidak puas. Selain mengumpulkan informasi tentang kepuasan pelanggan, survei ini juga berguna untuk

mengajukan pertanyaan tambahan untuk mengukur keinginan pelanggan untuk membeli kembali.

3. Belanja Siluman

   Perusahan dapat membayar orang-orang untuk bertindak sebagai pembeli potensial untuk melaporkan temuan-temuan mereka tentang kekuatan dan kelemahan yang mereka alami dalam membeli produk perusahaan dan produk pesaing. Para pembelanja siluman ini bahkan dapat menyampaikan masalah tertentu untuk menguji apakah staf penjualan perusahaan menangani situasi dengan baik.

4. Analisa Kehilangan Pelanggan

   Perusahaan-perusahaan menghubungi para pelanggan yang berhenti membeli atau berganti pemasok untuk mempelajari sebabnya. Perusahaan penting memperhatikan tingkat kehilangan pelanggan, dimana jika meningkat, jelas menunjukan bahwa perusahaan gagal memuaskan pelanggannya.

Pengukuran kepuasan pelanggan khusus untuk pelayanan publik di Indonesia telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 yang 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 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 ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
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.

Berdasarkan Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 5 Tahun 2019, lampiran 3, mensyaratkan adanya pengukuran kepuasan pengguna dalam penyusunan laporan evalusi diri program studi, yang meliputi:

1. Kepuasan para pemangku kepentingan yang mencakup: mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna dan mitra terhadap layanan manajemen (C.2.8.)
2. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan (C.3.8.).
3. Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM (C.4.8.).
4. Kepuasan *civitas academica* terhadap layanan pengelolaan keuangan maupun sarana dan prasarana (C.5.8.).
5. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan (C.6.8.).
6. Kepuasan peneliti dan mitra kegiatan penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian (C.7.8.).
7. Kepuasan pelaksana PKM dan mitra kegiatan PKM terhadap layanan dan proses PKM (C.8.8.).
8. Kepuasan pengguna lulusan dan mitra kerja terhadap kinerja lulusan (C.9.5.).

Berdasarkan Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 5 Tahun 2019, lampiran 3, menyatakan bahwan pengukuran kepuasan pengguna dilakukan dengan persyaratan sebagai berikut:

1. Menggunakan instrumen yang sahih, andal, mudah digunakan.
2. Dilaksanakan secara berkala, serta datanya terekam secara komprehensif.
3. Dianalisis dengan metode tepat serta bermanfaat untuk pengambilan keputusan.
4. Hasilnya dipublikasikan dan mudah diakses oleh pemangku kepentingan.
5. Hasil pengukuran kepuasan ditindaklanjuti untuk perbaikan dan peningkatan mutu secara berkala dan tersistem.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, menyatakan prinsip yang digunakan dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat adalah:

1. Transparan, hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Partisipatif, dalam melaksanakan survei masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terlait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. Akuntabel, hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. Berkesinambungan, survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. Keadilan, pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. Netralitas, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

B. Kualitas Pelayanan

Kebanyakan pelanggan tidak lagi bersedia menerima atau mentoleransi kinerja kualitas yang biasa saja. Jika perusahaan ingin bertahan dalam

persaingan, apalagi memperoleh laba, mereka tidak punya pilihan lain kecuali menjalankan *Total Quality Management* (TQM), yang dapat diartikan sebagai pendekatan organisasi secara menyeluruh untuk meningkatkan kualitas semua proses, produk, dan pelayanan organisasi yang berkesinambungan (Kotler, 1997).

Kualitas merupakan jaminan terbaik kita atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terkuat kita dalam menghadapi persaingan asing, dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng. Definisi kualitas dari *American Society for Quality Control*, yang telah dipakai di seluruh dunia adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat (Kotler, 1997). Kualitas juga diartikan sebagai konsistensi perbaikan karakteristik suatu produk atau peningkatan layanan jasa dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan (Vincent, 2006).

Berdasarkan Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 5 Tahun 2019, lampiran 6, mensyaratkan pelaksanaan penilaian tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan dengan menggunakan 5 aspek yaitu *relialibilty*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*. Hal ini sejalan dengan kualitas pelayanan berdasarkan ISO 9000 dapat diukur dari 5 dimensi utama (Rothery, 1993) yaitu:

1. *Tangible.* (Berwujud atau terbukti nyata) yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* (Jaminan) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain: komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

5. *Emphathy* (Empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Tiga prinsip utama dalam memberikan kualitas layanan di Perguruan Tinggi menurut konsep Total Quality Manajemen TQM (Amin, 2017) yaitu:

1. Adanya kebersamaan tujuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perguruan tinggi secara kerkelanjutan khususnya kepada *civitas academica* (mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik) agar *civitas academica* merasa nyaman berada di dalam kampus dan memberikan pelayanan yang baik pula kepada yang lain.
2. Perbaikan dan peningkatan sistem pengajaran dan pelayanan secara berkelanjutan. Misalnya ketersediaan buku referensi bagi mahasiswa tidak hanya tersimpan di perpustakaan, akan tetapi tersedia juga akses online oleh mahasiswa sehingga mahasiswa dapat mengakses *e-Book* yang bersesuai dengan mata kuliahnya. Begitupula dengan sistem yang tersedia bagi dosen untuk mempermudah dosen melakukan evaluasi terhadap hasil belajar mahasiswa.
3. Melaksanakan perubahan di dalam perguruan tinggi dengan cara melibatkan masyarakat, baik masyarakat di dalam kampus (*civitas academica*) maupun masyarakat di luar kampus misalnya *stakeholder* atau mungkin melibatkan alumni-alumni, yang dimasudkan agar perguruan tinggi dapat menghasilkan lulusan yang dapat diserap oleh lapangan pekerjaan di masyarakat, baik masyarakat lokal, masyarakat secara nasional maupun internasional.

BAB III
METODE SURVEI

A. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam survei kepuasan pengguna layanan ini menggunakan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan *skala likert*, yang merupakan suatu skala psikometrik paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert, yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono, 2018).

Tahapan yang dilakukan dalam pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menetapkan tim pelaksana.
2. Menyusun instrumen survei.
3. Menentukan responden.
4. Menetapkan lokasi dan waktu pelaksanaan survei.
5. Melaksanakan survei.
6. Mengolah hasil survei.
7. Menyajikan dan melaporkan hasil.

B. Periode Survei

Suvei kepuasan pengguna layanan dilaksanakan Politeknik Penerbangan Palembang secara periodik dengan jangka waktu (peroide) tertentu setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 tahun (tahunan), dengan ketentuan sebagai berikut:

Tabel 3.1. Periode Survei

NO	RESPONDEN	TUJUAN SURVEI	PERIODE
1	Taruna	Menilai kepuasan terhadap layanan manajemen	2 kali dalam 1 Semester
		Menilai kepuasan terhadap layanan ketarunaan	
		Menilai kepuasan terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana	
		Menilai kepuasan terhadap layanan proses pendidikan	
2	Dosen	Menilai kepuasan terhadap layanan manajemen	2 kali dalam 1 Semester
		Menilai kepuasan terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM	
		Menilai kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan maupun sarana dan prasarana	
3	Tenaga Kependidikan	Menilai kepuasan terhadap layanan manajemen	2 kali dalam 1 Semester
		Menilai kepuasan terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM	
		Menilai kepuasan terhadap layanan pengelolaan keuangan maupun sarana dan prasarana	
4	Lulusan	Menilai kepuasan terhadap layanan manajemen	1 tahun
5	Pengguna Layanan Lainnya (Peserta Pelatihan)	Menilai kepuasan terhadap layanan manajemen	1 tahun
		Menilai kepuasan terhadap layanan proses pendidikan	
		Menilai kepuasan terhadap layanan sarana dan prasarana	
6	Pengguna Layanan Lainnya (Sewa Aset dll)	Menilai kepuasan terhadap layanan manajemen	1 tahun
		Menilai kepuasan terhadap layanan sarana dan prasarana	
7	Mitra Kerjasama	Menilai kepuasan terhadap layanan manajemen	1 tahun
		Menilai kepuasan terhadap kerjasama yang dijalin	
8	Peneliti	Menilai kepuasan terhadap layanan dan pelaksanaan proses	1 tahun

		penelitian	
9	Mitra Kegiatan Penelitian	Menilai kepuasan terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian	1 tahun
10	Pelaksana PKM	Menilai kepuasan terhadap layanan dan pelaksanaan proses PKM	1 tahun
11	Mitra Kegiatan PKM	Menilai kepuasan terhadap layanan dan pelaksanaan proses PKM	1 tahun
12	Pengguna Lulusan	Menilai kepuasan terhadap kinerja lulusan	1 tahun

C. Penetapan Tim Pelaksana

Survei kepuasan pengguna layanan di Politeknik Penerbangan Palembang dilakukan dengan 2 metode pelaksanaan yaitu:

1. Swakelola

   Jika dilaksanakan secara swakelola maka tim pelaksana survei kepuasan pengguna terdiri dari

   a. Pengarah

   b. Pelaksana:

      1) Ketua

      2) Anggota sekaligus sebagai surveyor sebanyak-banyaknya 5 orang.

   c. Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang.

2. Surveyor Eksternal

   Jika dilaksanakan bekerjasama dengan lembaga lain, maka lembaga tersebut harus memiliki pengalaman dan kredibilitas di bidang penelitian atau survei. Selain itu perlu dilakukan perikatan perjanjian kerjasama antara Politeknik Penerbangan Palembang dengan lembaga tersebut. Lembaga lain ini dapat dilaksanakan oleh unit independen, yang terdiri dari BPS, Lembaga Perguruan Tinggi dan Lembaga Survei yang terpercaya.

D. Penetapan Instrumen

Dalam menyusun survei kepuasan pengguna layanan digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan

pengguna layanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis atau unit layanan. Contoh-contoh kuesioner dapat dilihat pada lampiran dan dapat diperbaharuai setiap saat disesuaikan dengan kebutuhan. Secara umum kuesioner ini terbagi dalam:

1. Bagian Pertama

   Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi Politeknik Penerbangan Palembang.

2. Bagian Kedua

   Pada bagian ini berisikan identitas responden antara lain: jenis kelamin, usia, Pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisa profil responden yang diperoleh.

3. Bagian Ketiga

   Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban pilihan ganda (pertanyaan tertutup), sedangkan pertanyaan tidak terstruktur berisikan jawaban bebas (pertanyaan terbuka) dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi secara bebas.

Jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik, baik, kurang baik atau 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**

Jawaban pertanyaan dan persepsi angkanya dapat diubah disesuaikan dengan kebutuhan. Misal menggunakan persepi angka 1 sampai dengan 5, di mana 5 = sangat baik, 4 = baik, 3 = netral, 2 = kurang baik, dan 1 = tidak baik.

E. Penetapan Responden

Teknik penentuan sampel dalam survei kepuasan pengguna layanan di Politeknik Penerbangan Palembang mengikuti metode yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 yaitu menggunakan tabel sampel *Krejcie and Morgan* berikut:

Tabel 3.2. Tabel Sampel *Krejcie and Morgan*

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Atau dapat menggunakan rumus:

$$S = \{\lambda^2. N. P. Q\}/\{d^2(N - 1) + \lambda^2. P. Q\}$$

Dimana:

S= Jumlah sampel

λ^2= Lamba (faktor pengali) dengan dk=1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

N = Populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

D = 0,0

F. Penetapan Lokasi dan Waktu Pelaksanaan

Lokasi pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan adalah di Politeknik Penerbangan Palembang atau di lokasi para pengguna layanan lainnya. Misal untuk pengguna lulusan survei lakukan di bandara-bandara tempat lulusan bekerja, dan dapat dilaksanakan secara virtual. Sedangkan untuk waktu pelaksanaan kegiatan survei kepuasan pengguna layanan dijelaskan dalam bentuk jadwal pelaksanaan seperti contoh berikut:

Tabel 3.3. Contoh Tabel Jadwal Pelaksanaan Survei

NO	KEGIATAN	BULAN						
		JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL
1	Persiapan							
2	Pengumpulan Data							
3	Pengolahan Data dan Penyusunan Laporan							

G. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada pengguna layanan terdahap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Dalam pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan, ada beberapa teknik pengumpulan data yang dapat digunakan, antara lain:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka.

2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan surat.
3. Kuesioner elektronik (*e-survei*).
4. Diskusi kelompok terfokus.
5. Wawancara tidak terstruktur melalui wawancara mendalam.

H. Teknik Pengolahan Data

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai yang dihitung menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan kepuasan pengguna layanan terhadap unsur-unsur yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Sebagai contoh apabila jumlah unsur pelayanan ada 9, maka nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memperoleh nilai indeks kepuasan pengguna layanan digunakan pendekatan rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

Sebagai contoh apabila terdapat 9 unsur pelayanan maka untuk menghitung nilai indek kepuasan pengguna layanan dapat dihitung dengan cara: (Rata-rata nilai unsur 1 x 0,11) + (Rata-rata nilai unsur 2 x 0,11) + Rata-rata nilai unsur 3 x 0,11) + (Rata-rata nilai unsur 4 x 0,11) + (Rata-rata nilai unsur 5 x 0,11) + (Rata-rata nilai unsur 6 x 0,11) + (Rata-rata nilai unsur 7 x 0,11) + (Rata-rata nilai unsur 8 x 0,11) + (Rata-rata nilai unsur 9 x 0,11).

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

Indeks Kepuasan × 25

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

Tabel 3.2. 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

I. Pengujian Kualitas Data

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2018). Realibilitas adalah tingkat ketepatan, ketelitian, atau keakuratan sebuah instrument. Dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel. Instrumen yang reliabel belum tentu valid, reliabilitas instrumen merupakan syarat untuk pengujian validitas instrumen (Agung & Yuesti, 2019).

1. 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 (Agung & Yuesti, 2019).

a. Validitas Internal

Validitas internal dicapai, apabila terdapat kesesuaian antara bagian-bagian instrumen dengan instrumen secara keseluruhan. Dengan kata lain sebuah instrumen dikatakan mempunyai validitas internal bila data yang dihasilkan merupakan fungsi dari rancangan dan instrumen yang digunakan. Misalnya instrumen tentang kepemimpinan akan menghasilkan data kepemimpinan, bukan motivasi. Validitas internal instrumen yang berupa tes harus memenuhi *construct validity* (validitas konstruksi) dan *content validity* (validitas isi). Sedangkan instrumen yang berupa non-tes yang digunakan untuk mengukur sikap cukup memenuhi validitas konstruksi.

b. Validitas Eksternal

Validitas eksternal instrumen dicapai bila hasil penelitian dapat diterapkan pada sampel yang lain, atau hasil penelitian dapat digeneralisasikan.

Pengukuran validitas sebuah instrumen dapat dilakukan dengan menggunakan metode berikut (Agung & Yuesti, 2019):

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. Prosedur kerjanya adalah sebagai berikut:

1) Tentukan skor butir dan skor total (jumlah skor seluruh butir).
2) Skor butir dianggap sebagai nilai X dan skor total dianggap sebagai nilai Y.
3) Tentukan indeks validitas setiap butir dengan mengkorelasikan skor setiap butir (X) dengan skor total (Y). Rumus korelasi dapat menggunakan korelasi *Product Moment* atau dengan menggunakan program SPSS.
4) Syarat minimum untuk dianggap setiap instrumen valid, bila nilai indeks validitasnya > 0,3.

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. Prosedur kerjanya sebagai berikut:

1) Tentukan jumlah skor tiap faktor dan jumlah skor total (jumlah skor seluruh faktor)
2) Jumlah skor tiap faktor menjadi nilai X dan jumlah skor total menjadi nilai Y.
3) Tentukan indeks validitas tiap faktor dengan mengkorelasikan skor tiap faktor (X) dengan skor total (Y). Rumus korelasi dapat menggunakan korelasi *Product Moment* atau dengan menggunakan program SPSS.
4) Syarat minimum untuk dianggap setiap instrumen valid, bila nilai indeks validitasnya > 0,3.

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

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

Keterangan:

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

N = jumlah responden

$\sum X$ = jumlah skor butir soal

$\sum Y$ = jumlah skor total soal

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

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

2. Uji Reabilitas

Reliabilitas adalah tingkat ketepatan ketelitian atau keakuratan sebuah instrumen. Jadi reliabilitas menunjukan apakah instrumen tersebut secara konsisten memberikan hasil ukuran yang sama tentang suatu yang diukur pada waktu yang berlainan. Realibilitas suatu instrumen diketahui dengan melakukan pengujian secara eksternal atapun internal (Agung & Yuesti, 2019). 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 (Sugiyono, 2018).

Pengujian reliabilitas sebuah instrument dapat dilakukan dengan beberapa metode (Usman & Akbar, 2003), yaitu:

a. Tes ulang tes

Suatu instrumen diujicobakan kepada kelompok A, kemudian dihitung skor-skornya. Setelah itu, dalam waktu selang tertentu, instrument yang sama diujicobakan lagi kepada kelompok A yang sama pula dan dihitung skor-skornya. Kedua skor yang dihitung tadi dikorelasikan. Jika koefisen korelasinya positif dan signifikan maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel.

b. Tes Paralel

Suatu instrumen diujicobakan kepada kelompok A, dan setelah itu instrument yang butir-butirnya hampir sama (ekuivalen) juga diujicobakan kepada kelompok yang sama (A). Masing-masing dihitung skornya. Selanjutnya kedua skor itu dikorelasikan. Jika koefisen

korelasinya positif dan signifikan maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel.

c. Tes Belah Dua

Suatu instrumen diujicobakan kepada kelompok tertentu kemudian dihitung skor-skornya. Skor-skor itu dipasangkan secara random sehingga terjadi dua kelompok besar. Untuk praktisnya soal nomor ganjil oleh responden A, soal nomor genap oleh kelompok B. Skor-skor dari kelompok A dan B dikorelasikan. Jika koefisen korelasinya positif dan signifikan maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel.

d. Tes Konsitensi Internal

Jika dalam tes belah dua didapatkan koefisien kosistensi dua kelompok, maka dalam tes konsistensi internal didapatkan koefisien konsitensi interitem. Instrumen ini diujicobakan kepada kelompok tertentu, kemudian dihitung skor-skornya dan akhirnya diuji konsistensi interitem-itemnya. Dapat menggunakan tig acara yaitu Kuder-Richardson KR-20, KR-21, atau Cronbach's Alpha.

Uji realibilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Ada beberapa metode pengujian reliabilitas diantaranya metode tes ulang, formula Flanagan, Cronbach's Alpha, metode formula KR (Kuder-Richardson)-20, KR-21 dan metode Anova Hoyt. Metode yang sering digunakan adalah metode Cronbach's Alpha (Dewi, 2018).

a. Reliabilitas Skala

Untuk mengukur reliabilitas skala (missal skala likert) atau kuesioner dapat dipergunakan rumus Cronbach's Alpha sebagai berikut:

$$r_{\mathrm{tt}} = [\frac{k}{k-1}]\,[1 - [\frac{\sum \delta_{\mathrm{b}}^2}{\sum \delta_{\mathrm{t}}^2}]]$$

Keterangan:

r_{tt} = koefisien reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan yang sahih

[illegible]2b = jumlah varian butir

[illegible]2b = 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:

$$r_{\mathrm{tt}} = [\frac{k}{k-1}]\,[\frac{v_{\mathrm{t}} - \sum pq}{v_{\mathrm{t}}}]$$

Keterangan:

r_{tt} = koefisien reliabilitas tes

k = banyaknya butir soal yang sahih

vt = varian total

p = proporsi subyek yang menjawab soal dengan benar

q = proporsi subyek yang menjawab soal dengan salah

[illegible]pq = jumlah hasil perkalian antara p dan q

Kategori koefisien realibilitas adalah sebagai berikut:

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

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

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

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

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

BAB IV
PELAPORAN, PUBLIKASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. Laporan Hasil Survei

Tim pelaksana wajib menyusun laporan hasil survei kepuasan pengguna layanan, dimana laporan ini merupakan salah satu media untuk meningkatkan kinerja pelayanan secara bertahap, konsisten dan berkesinambungan. Laporan hasil survei kepuasan pengguna layanan disusun mengikuti sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan, mencakup latar belakang, maksud dan tujuan, dasar hukum.

BAB II : Metodologi, menjelaskan metodologi yang digunakan dalam pengolahan data, yang meliputi tim pelaksana, penetapan instrumen, penetapan responden, lokasi dan waktu pelaksanaan, teknik pengumpulan data dan teknik pengolahan data.

BAB III : Hasil dan Pembahasan, berisikan data hasil survei dan analisanya, serta pengujian kualitas data dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

BAB IV : Penutup, berisikan kesimpulan dan saran.

B. Publikasi Hasil Survei

Hasil survei kepuasan pengguna layanan wajib diinformasikan kepada publik minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaaan online, atau media jejaring sosial lainnya. Publikasi juga dapat dilakukan dengan mempublikasikan laporan hasil survei kepuasan pengguna layanan di website Politeknik Penerbangan Palembang yaitu https://poltekbangplg.ac.id/.

C. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan laporan hasil survei kepuasan pengguna layanan, jajaran manajemen Politeknik Penerbangan Palembang wajib melaksanakan rapat tinjauan manajemen untuk menyusun rencana tindak lanjut. Rencana tindak

lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka Panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil survey dapat dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.1. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan
Survei Kepuasan Pengguna Layanan

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU				PENAGGUNGJAWAB

DAFTAR PUSTAKA

Agung, A. A., & Yuesti, A. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis Kuantitatif dan Kualitatif.* Badung-Bali: CV. Noah Aletheia.

Amin, S. (2017). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Perguruan Tinggi. *Jurnal Madinah Volume 7 Nomor 2*, 222-236.

Dewi, D. A. (2018, October 30). Modul Uji Validitas dan Reliabilitas.

Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: PT. Prenhallindo .

Rothery, B. (1993). *ISO 9000.* New York: Grower Press.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D).* Bandung: Penerbit ALFABETA.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Service, Quality and Satisfaction.* Yogyakarta: Penerbit Andi.

Usman, H., & Akbar, R. P. (2003). *Pengantar Statistik.* Jakarta: Bumi Angkasa.

Vincent. (2006). *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi: Balanced Scoredcard dengan Six Zigma untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintahan.* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

LAMPIRAN 1a

KUESIONER KEPUASAN TARUNA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG

Dalam rangka meningkatkan mutu layanan akademik dan non akademik Politeknik Penerbangan Palembang, kami mengadakan survei mengenai Tingkat Kepuasan Taruna. Berkaitan dengan hal itu maka kami mohon kepada para Taruna untuk mengisi dan menjawab pertanyaan dalam kuesioner. Masukan dan informasi yang jujur, benar dan akurat sangat diharapkan, agar informasi yang akan disajikan benar-benar dapat dipertanggungjawabkan dan berguna bagi peningkatan kualitas Politeknik Penerbangan Palembang. Data yang Saudara sampaikan melalui kuesioner ini akan dijaga kerahasiaannya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : ……
NIT : ……
Program Studi : ……
Angkatan : ……
Jenis Kelamin : ……
Umur : ……

NO	PERTANYAAN	TINGKAT KEPUASAN			
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
Layanan Manajemen					
1	Kaprodi memberikan layanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan				
2	Kaprodi menjalankan layanan dengan transparan, adil, akuntabel, bertanggung jawab dan terbuka				
3	Kaprodi dapat menyelesaikan persoalan yang pernah anda temui secara cepat, tepat dan memuaskan anda				
4	Kaprodi bersedia mambantu dan ramah dalam pelayanan administrasi dan tidak sulit ditemui				
5	Kaprodi memberikan dukungan terhadap kegiatan (organisasi) ketarunaan dan terhadap penyelesaian studi taruna				
Layanan Proses Pendidikan					
Keandalan (*reliability*)					
1	Kurikulum, jadwal perkuliahan, kalender akademik tersedia dan diinformasikan dengan jelas kepada taruna				
2	Pendidik dan tenaga kependidikan memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan sesuai dengan kebutuhan taruna				
Ketanggapan (*responsiveness*)					
1	Pendidik dan tenaga kependidikan menunjukkan				

	kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan baik				
2	Pendidik dan tenaga kependidikan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat				
Jaminan (*assurance*)					
1	Pendidik dan tenaga kependidikan melayani dengan ramah dan dapat dipercaya				
2	Taruna merasa aman dari tindakan diskriminatif, pelecehan dan subyektifitas para pendidik dan tenaga kependidikan				
Empati (*empathy*)					
1	Pendidik dan tenaga kependidikan memenuhi kebutuhan taruna dengan penuh perhatian				
2	Pendidik dan tenaga kependidikan mudah untuk ditemui dan dijangkau saat dibutuhkan				
Berwujud *(tangible)*					
1	Ruang kelas dan media pembelajaran tersedia, nyaman dan berfungsi dengan baik				
2	Media pembelajaran online (LMS, Zoom, dll) tersedia, berfungsi dengan baik dan mudah diakses				
3	Penampilan pendidik dan tenaga kependidikan rapi dan menarik				
Layanan Penalaran, Minat dan Bakat					
1	Politeknik Penerbangan Palembang menyediakan layanan penalaran, minat dan bakat sesuai standar yang ditetapkan				
2	Prosedur pelayanan kokurikuler/ekstrakurikuler/organisasi ketarunaan tersedia dan diinformasikan dengan baik				
3	Pengasuh/pelatih menunjukkan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat				
4	Pengasuh/pelatih melayani dengan ramah, dapat dipercaya dan penuh perhatian				
5	Sarana dan prasarana layanan penalaran, minat dan bakat tersedia, nyaman dan berfungsi baik				
Layanan Bimbingan dan Konseling					
1	Dosen pembimbing akademik/konselor memberikan layanan bimbingan dan konseling sesuai standar yang ditetapkan				
2	Dosen pembimbing akademik/konselor menunjukan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat				
3	Prosedur pelayanan bimbingan akademik dan konseling diinformasikan dengan baik				
4	Dosen pembimbing akademik/konselor melayani				

	dengan ramah dan dapat dipercaya				
5	Dosen pembimbing akademik/konselor memberikan layanan bimbingan akademik dan konseling dengan penuh perhatian				
Layanan Beasiswa					
1	Politeknik Penerbangan Palembang menyediakan layanan beasiswa sesuai standar yang ditetapkan				
2	Prosedur pelayanan beasiswa tersedia dan diinformasikan dengan baik				
3	Petugas pengelola beasiswa menunjukkan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat				
4	Petugas pengelola beasiswa melayani dengan ramah dan dapat dipercaya				
5	Petugas pengelola beasiswa memenuhi kebutuhan taruna dengan penuh perhatian				
Layanan Kesehatan					
1	Politeknik Penerbangan Palembang menyediakan layanan kesehatan sesuai standar yang ditetapkan				
2	Prosedur pelayanan kesehatan tersedia dan diinformasikan dengan baik				
3	Petugas kesehatan menunjukkan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat				
4	Petugas kesehatan melayani dengan ramah, dapat dipercaya dan penuh perhatian				
5	Sarana dan prasarana layanan kesehatan tersedia, nyaman dan berfungsi baik				
Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan					
1	Politeknik Penerbangan Palembang menyediakan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan sesuai standar yang ditetapkan				
2	Prosedur pelayanan bimbingan karir (studi lanjut, lowongan kerja atau magang) dan kewirausahaan tersedia dan diinformasikan dengan baik				
3	Petugas pengelola layanan menunjukkan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat				
4	Petugas pengelola melayani dengan ramah dan dapat dipercaya				
5	Petugas pengelola memenuhi kebutuhan taruna dengan penuh perhatian				
Layanan Perpustakaan					
1	Prosedur pelayanan perpustakaan tersedia dan diinformasikan dengan baik				
2	Petugas perpustakaan memberikan layanan				

	dengan tepat, sesuai kebutuhan taruna dan dapat diandalkan				
3	Petugas perpustakaan menunjukan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat				
4	Petugas perpustakaan melayani dengan ramah, dapat dipercaya dan penuh perhatian				
5	Prasarana (gedung, ruang baca) dan sarana (buku, buku elektronik dan repository) tersedia, nyaman dan berfungsi baik				
Layanan Laboratorium					
1	Politeknik Penerbangan Palembang menyediakan layanan laboratorium sesuai standar yang ditetapkan				
2	Prosedur penggunaan laboratorium tersedia dan diinformasikan dengan baik				
3	Petugas laboratorium menunjukkan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat				
4	Petugas laboratorium melayani dengan ramah, dapat dipercaya dan penuh perhatian				
5	Sarana dan prasarana laboratorium tersedia, nyaman dan berfungsi baik				
Layanan Asrama					
1	Politeknik Penerbangan Palembang menyediakan layanan asrama sesuai standar yang ditetapkan				
2	Prosedur pelayanan asrama tersedia dan diinformasikan dengan baik				
3	Petugas asrama menunjukkan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat				
4	Petugas asrama melayani dengan ramah, dapat dipercaya dan penuh perhatian				
5	Sarana dan Prasarana layanan asrama tersedia, nyaman dan berfungsi baik				
Layanan Keuangan					
1	Politeknik Penerbangan Palembang melaksanakan pengelolaan keuangan yang transparan, adil, akuntabel, bertanggung jawab dan terbuka				
2	Prosedur pembayaran uang kuliah tersedia dan diinformasikan dengan baik				
3	Petugas keuangan menunjukkan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat				
4	Petugas keuangan melayani dengan ramah dan dapat dipercaya				
5	Petugas keuangan memenuhi kebutuhan taruna				

	dengan penuh perhatian				
Layanan Sarana dan Prasarana Lainnya					
1	Tempat ibadah tersedia, nyaman dan berfungsi baik				
2	Kantin tersedia, nyaman dan berfungsi dengan baik				
3	Fasilitas olahraga dan seni tersedia dan berfungsi dengan baik				
4	Fasilitas internet tersedia dan berfungsi dengan baik				
5	Fasilitas sistem informasi akademik (SIAKAD, website dll) tersedia dan berfungsi dengan baik				
6	Akses jalan dan lingkungan kampus bersih dan nyaman				
7	Fasilitas toilet tersedia dan berfungsi dengan baik				
8	Fasilitas cuci tangan dan protokol kesehatan lainnya tersedia dan berfungsi dengan baik				
9	Fasilitas air bersih tersedia dan berfungsi dengan baik				
10	Permakanan taruna dalam kondisi baik, bersih dan mencukupi standar gizi taruna				
Jumlah					

USULAN DAN SARAN

Berikan usulan/saran terhadap setiap layanan untuk perbaikan layanan ke depan: ……

LAMPIRAN 1b

KUESIONER KEPUASAN TARUNA
(MONITORING DAN EVALUASI PEMBELAJARAN)
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG

Dalam rangka meningkatkan mutu proses pembelajaran Politeknik Penerbangan Palembang, kami mengadakan survei mengenai Tingkat Kepuasan Taruna. Berkaitan dengan hal itu maka kami mohon kepada para Taruna untuk mengisi dan menjawab pertanyaan dalam kuesioner. Masukan dan informasi yang jujur, benar dan akurat sangat diharapkan, agar informasi yang akan disajikan benar-benar dapat dipertanggungjawabkan dan berguna bagi peningkatan kualitas Politeknik Penerbangan Palembang. Data yang Saudara sampaikan melalui kuesioner ini akan dijaga kerahasiaannya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : ……
NIT : ……
Program Studi : ……
Angkatan : ……
Jenis Kelamin : ……
Umur : ……

IDENTITAS DOSEN YANG DINILAI

Nama : ……
Mata Kuliah Yang Diampu : ……
Program Studi : ……
Semester : ……

NO	PERTANYAAN	TINGKAT KEPUASAN			
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
Kompetensi Pedagogik					
1	Dosen menyiapkan dan menyampaikan secara jelas dan rinci Rencana Pembelajaran Semester (RPS) dan Kontrak Pembelajaran ke taruna				
2	Dosen menyiapkan media dan teknologi pembelajaran, sumber belajar dan bahan belajar dan rujukan referensi				
3	Dosen memulai dan mengakhiri kelas sesuai dengan waktu yang dialokasikan baik kelas tatap muka atau daring				
4	Dosen mengajar materi dan waktu sesuai dengan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) dan Kontrak Pembelajaran				
5	Dosen menciptakan suasana kelas yang kondusif, menyenangkan dan menggairahkan taruna untuk belajar				
6	Dosen menerapkan metode *student centre learning*				

	(SCL) dan memberi kesempatan taruna untuk terlibat aktif dalam pembelajaran baik bertanya, berdiskusi dan memperbaharui setiap bahan kajian sesuai perkembangan mutakhir				
7	Dosen menggunakan dan/atau terampil menggunakan media dan teknologi multimedia dalam pembelajaran Tatap Muka dan terampil menggunakan Aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dalam pembelajaran Daring				
8	Dosen memberikan penilaian terhadap hasil ujian dan tugas secara objektif				
9	Materi, tugas, UTS, UAS sesuai dengan Rancangan Pembelajaran Semester (RPS) dan Kontrak Pembelajaran				
10	Dosen mengembalikan tugas disertai umpan balik yang kontrukstif terhadap tugas dan ujian yang diberikan baik dengan tatap muka atau virtual (daring)				
Kompetensi Profesional					
1	Dosen menguasai bidang ilmu dengan isu-isu mutakhir dalam bidang yang diajarkan				
2	Dosen menggunakan hasil-hasil penelitian dan pengabdian untuk meningkatkan kualitas pembelajaran				
3	Dosen mengembangkan bahan ajar dengan referensi dan isu-isu mutakhir dalam bidang yang diajarkan				
4	Dosen mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi terbaru untuk meningkatkan kualitas pembelajaran Daring				
Kompetensi Kepribadian					
1	Dosen patut menjadi contoh atau teladan dalam bersikap dan berperilaku				
2	Dosen menunjukkan integritas yang baik (satunya kata dan tindakan)				
3	Dosen Adil dan toleransi dalam memperlakukan keberagaman taruna				
4	Dosen mudah beradaptasi dengan setiap perubahan dan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi				
Kompetensi Sosial					
1	Dosen mengenal dengan baik taruna yang mengikuti perkuliahannya				
2	Dosen mudah ditemui taruna dalam urusan akademik				
3	Dosen mudah dihubungi via online				

4	Dosen mampu berkomunikasi lisan dan tulisan secara runtut dan jelas				
Jumlah					

USULAN DAN SARAN

Berikan usulan/saran kepada dosen untuk perbaikan proses pembelajaran ke depan: ……..

LAMPIRAN 2

KUESIONER KEPUASAN DOSEN
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG

Dalam rangka meningkatkan mutu layanan Politeknik Penerbangan Palembang, kami mengadakan survei mengenai Tingkat Kepuasan Dosen. Berkaitan dengan hal itu maka kami mohon kepada para Dosen untuk mengisi dan menjawab pertanyaan dalam kuesioner. Masukan dan informasi yang jujur, benar dan akurat sangat diharapkan, agar informasi yang akan disajikan benar-benar dapat dipertanggungjawabkan dan berguna bagi peningkatan kualitas Politeknik Penerbangan Palembang. Data yang Bapak/Ibu/Saudara sampaikan melalui kuesioner ini akan dijaga kerahasiaannya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : ……..
Jabatan Akademik : ……..
Jenis Kelamin : ……..
Umur : ……..

NO	PERTANYAAN	TINGKAT KEPUASAN			
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
Layanan Manajemen dan Tata Kelola					
1	Sosialisasi Struktur Organisasi dan Tata Kerja dilaksanakan secara efektif				
2	Pemilihan Pimpinan tingkat politeknik dan program studi dilaksanakan sesuai dengan Organisasi dan Tata Kerja				
3	Keputusan yang diambil oleh Pimpinan didahului dengan rapat yang dihadiri oleh dosen dan tendik				
4	Kebijakan Pimpinan dapat diketahui oleh dosen dan tendik				
5	Kebijakan Pimpinan mengacu pada asas dan norma-norma akademik yang dapat dipertanggungjawabkan				
6	Pimpinan konsisten dalam menegakkan aturan				
7	Adanya pembagian tugas dan fungsi pimpinan secara jelas sesuai dengan Struktur Organisasi dan Tata Kerja tingkat Politeknik dan Program Studi dan berjalan dengan efektif				
8	Pimpinan mengedepankan pendistribusian tugas dan wewenang kepada semua unsur yang terlibat, baik dosen, tendik maupun taruna				
9	Pimpinan dan dosen terlibat dalam berbagai kegiatan di luar Politeknik				
10	Perencanaan program kerja/kegiatan dilaksanakan sesuai dengan Rencana Strategis dan Rencana Operasional				

11	Pengorganisasian dilakukan secara efektif				
12	Pimpinan melakukan tugas dan fungsinya sebagai pembina staf, baik dosen maupun tendik				
13	Pimpinan telah melaksanakan tugas dan fungsinya dengan menerapkan 5 *good governance* yaitu transparansi, akuntabilitas, bertanggungjawab, independen, adil				
14	Pimpinan telah melakukan pengawasan/ pemantauan terhadap dosen dan tendik				
15	Dokumen penjaminan mutu tersedia dan disosialisasikan				
16	Penjaminan Mutu dilaksanakan secara rutin dan berkesinambungan				
17	Adanya umpan balik dari hasil audit penjaminan mutu yang dilakukan				
18	Kerjasama yang dilakukan memberikan manfaat dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi dosen				
Layanan SDM					
1	Adanya pelatihan untuk dosen yang mendukung pengembangan profesionalitas diri				
2	Adanya pelatihan untuk dosen yang berkaitan dengan administrasi dalam kegiatan tri dharma perguruan tinggi				
3	Pimpinan memperhatikan jenjang karier dan pengembangan akademik dosen				
4	Adanya pelatihan untuk pengembangan karier dan kenaikan jabatan dosen				
5	Proses kenaikan pangkat dan jabatan berjalan dengan baik dan tepat waktu				
6	Beban mengajar yang ditugaskan sesuai dengan SNDikti yaitu maksimal 12 sks setiap semester				
Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana					
1	Kesejahteraan dosen yang diberikan sesuai peraturan yang berlaku				
2	Pembayaran gaji, tukin dan honor lainnya dilaksanakan dengan tepat waktu				
3	Fasilitas untuk bekerja yang mendukung kegiatan tridharma perguruan tinggi tersedia dan berfungsi dengan baik				
4	Sarana pembelajaran tersedia dan berfungsi dengan baik seperti: LCD dan kelengkapannya, papan tulis yang bersih, dan bangku-bangku kuliah yang memadai				
5	Ruang perkuliahan ditata dengan baik (nyaman, bersih, luas, pendingin ruangan dan pencahayaan cukup)				
6	Kelengkapan media pembelajaran dan sumber				

	belajar yang berkualitas tersedia dan bisa diakses				
7	Laboratorium pembelajaran yang mendukung tersedia dan berfungsi dengan baik				
8	Fasilitas cuci tangan dan protokol kesehatan lainnya tersedia dan berfungsi dengan baik				
9	Fasilitas internet tersedia dan berfungsi dengan baik				
10	Fasilitas sistem informasi akademik (SIAKAD, website dll) tersedia dan berfungsi dengan baik				
Jumlah					

USULAN DAN SARAN

Berikan usulan/saran untuk perbaikan mutu layanan ke depan: ……

LAMPIRAN 3

KUESIONER KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG

Dalam rangka meningkatkan mutu layanan Politeknik Penerbangan Palembang, kami mengadakan survei mengenai Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan. Berkaitan dengan hal itu maka kami mohon kepada seluruh Tenaga Kependidikan untuk mengisi dan menjawab pertanyaan dalam kuesioner. Masukan dan informasi yang jujur, benar dan akurat sangat diharapkan, agar informasi yang akan disajikan benar-benar dapat dipertanggungjawabkan dan berguna bagi peningkatan kualitas Politeknik Penerbangan Palembang. Data yang Bapak/Ibu/Saudara sampaikan melalui kuesioner ini akan dijaga kerahasiaannya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : ……..
Jabatan : ……..
Unit Kerja : ……..
Jenis Kelamin : ……..
Umur : ……..

NO	PERTANYAAN	TINGKAT KEPUASAN			
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
Layanan Manajemen dan Tata Kelola					
1	Sosialisasi Struktur Organisasi dan Tata Kerja dilaksanakan secara efektif				
2	Pemilihan Pimpinan tingkat politeknik dan program studi dilaksanakan sesuai dengan Organisasi dan Tata Kerja				
3	Keputusan yang diambil oleh Pimpinan didahului dengan rapat yang dihadiri oleh dosen dan tendik				
4	Kebijakan Pimpinan dapat diketahui oleh dosen dan tendik				
5	Kebijakan Pimpinan mengacu pada asas dan norma-norma akademik yang dapat dipertanggungjawabkan				
6	Pimpinan konsisten dalam menegakkan aturan				
7	Adanya pembagian tugas dan fungsi pimpinan secara jelas sesuai dengan Struktur Organisasi dan Tata Kerja tingkat Politeknik dan Program Studi dan berjalan dengan efektif				
8	Pimpinan mengedepankan pendistribusian tugas dan wewenang kepada semua unsur yang terlibat, baik dosen, tendik maupun taruna				
9	Pimpinan dan tendik terlibat dalam berbagai kegiatan di luar Politeknik				
10	Perencanaan program kerja/kegiatan				

	dilaksanakan sesuai dengan Rencana Strategis dan Rencana Operasional				
11	Pengorganisasian dilakukan secara efektif				
12	Pimpinan melakukan tugas dan fungsinya sebagai pembina staf, baik dosen maupun tendik				
13	Pimpinan telah melaksanakan tugas dan fungsinya dengan menerapkan 5 *good governance* yaitu transparansi, akuntabilitas, bertanggung jawab, independen, adil				
14	Pimpinan telah melakukan pengawasan/ pemantauan terhadap dosen dan tendik				
15	Dokumen penjaminan mutu tersedia dan disosialisasikan				
16	Penjaminan Mutu dilaksanakan secara rutin dan berkesinambungan				
17	Adanya umpan balik dari hasil audit penjaminan mutu yang dilakukan				
Layanan SDM					
1	Adanya pelatihan untuk mendukung pengembangan profesionalitas diri				
2	Adanya pelatihan yang berkaitan dengan administrasi dalam kegiatan tri dharma perguruan tinggi				
3	Pimpinan memperhatikan jenjang karier dan pengembangan akademik tendik				
4	Adanya pelatihan untuk pengembangan karier dan kenaikan jabatan tendik				
5	Proses kenaikan pangkat dan jabatan berjalan dengan baik dan tepat waktu				
6	Tendik yang memerlukan keahlian khusus telah memiliki sertifikat kompetensi sesuai dengan bidang tugas keahliannya				
7	Pekerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing tendik				
8	Pembagian tugas dan tanggung jawab telah dilaksanakan dengan adil				
Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana					
1	Kesejahteraan tendik yang diberikan sesuai peraturan yang berlaku				
2	Pembayaran gaji, tukin dan honor lainnya dilaksanakan dengan tepat waktu				
3	Sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan kerja tersedia dan berfungsi dengan baik				
4	Penataan ruang kerja yang nyaman dan bersih				
5	Fasilitas cuci tangan dan protokol kesehatan lainnya tersedia dan berfungsi dengan baik				
6	Fasilitas internet tersedia dan berfungsi dengan				

	baik				
7	Fasilitas sistem informasi akademik (SIAKAD, website dll) tersedia dan berfungsi dengan baik				
Jumlah					

USULAN DAN SARAN

Berikan usulan/saran untuk perbaikan mutu layanan ke depan: ……

LAMPIRAN 4

KUESIONER KEPUASAN LULUSAN DAN TRACER STUDY
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG

Dalam rangka meningkatkan mutu layanan Politeknik Penerbangan Palembang, kami mengadakan survei mengenai Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan. Berkaitan dengan hal itu maka kami mohon terhadap para Dosen untuk mengisi dan menjawab pertanyaan dalam kuesioner. Masukan dan informasi yang jujur, benar dan akurat sangat diharapkan, agar informasi yang akan disajikan benar-benar dapat dipertanggungjawabkan dan berguna bagi peningkatan kualitas Politeknik Penerbangan Palembang. Data yang Bapak/Ibu/Saudara sampaikan melalui kuesioner ini akan dijaga kerahasiaannya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih

A. KEPUASAN LULUSAN

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : ……..
Program Studi : ……..
Tahun Masuk : ……..
Tahun Lulus : ……..
Jenis Kelamin : ……..
Umur : ……..

NO	PERTANYAAN	TINGKAT KEPUASAN			
		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
1	Pemahaman Bapak, Ibu, Saudara/I terhadap rumusan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran yang ada di Poltekbang Palembang dan Program Studi				
2	Kinerja Pimpinan, Dosen dan tenaga kependidikan untuk mencapai rumusan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Politeknik Penerbangan Palembang dan Program Studi				
3	Kurikulum yang digunakan mendukung pengembangan profesionalisme				
4	Kualitas Dosen yang mengajar				
5	Kualitas Program Studi menyiapkan lulusan sesuai dengan Profil Lulusan				
6	Relevansi kurikulum mendukung pengembangan individu				
7	Relevansi kurikulum dengan pengembangan karier pada pekerjaan saat ini				
8	Kualitas jejaring dengan berbagai pihak dan stakeholder oleh program studi				
9	Ketersediaan informasi dalam layanan akademik, layanan administrasi, layanan beasiswa dan layanan kemahasiswaan				
10	Ketersediaan informasi tentang prosedur				

	pemberian layanan oleh pimpinan, dosen dan tenaga kependidikan				
11	Waktu yang dibutuhkan untuk memberikan layanan				
12	Kompetensi, keramahan dan kesopanan pemberi layanan				
13	Hasil layanan yang diberikan				
14	Ketersediaan layanan pengaduan atas layanan yang diterima				
Jumlah					

USULAN DAN SARAN

Berikan usulan/saran untuk perbaikan mutu layanan ke depan: ……

B. TRACER STUDY

F1

A. Nama : ……
B. Lulusan Program Studi : ……
C. Tempat bekerja pertama kali
   1. Nama Perusahaan : ……
   2. Lokasi Perusahaan : ……
D. Tempat bekerja saat ini
   1. Nama Perusahaan : ……
   2. Lokasi Perusahaan : ……
E. Kode prodi : ……
F. Nomor telepon/HP : ……
G. Alamat email : ……

F2

1. Menurut anda seberapa besar penekanan pada metode pembelajaran di bawah ini dilaksanakan di program studi anda?
   a. Perkuliahan
      1) Sangat besar
      2) Besar
      3) Cukup besar
      4) Kurang
      5) Tidak sama sekali
   b. Demonstrasi
      1) Sangat besar
      2) Besar
      3) Cukup besar
      4) Kurang
      5) Tidak sama sekali
   c. Partisipasi dalam proyek riset
      1) Sangat besar
      2) Besar
      3) Cukup besar
      4) Kurang

5) Tidak sama sekali

d. Magang
   1) Sangat besar
   2) Besar
   3) Cukup besar
   4) Kurang
   5) Tidak sama sekali

e. Pratikum
   1) Sangat besar
   2) Besar
   3) Cukup besar
   4) Kurang
   5) Tidak sama sekali

f. Kerja lapangan
   1) Sangat besar
   2) Besar
   3) Cukup besar
   4) Kurang
   5) Tidak sama sekali

g. Diskusi
   1) Sangat besar
   2) Besar
   3) Cukup besar
   4) Kurang
   5) Tidak sama sekali

F3

2. Kapan anda mulai mencari pekerjaan? Mohon pekerjaan sambilan tidak dimasukkan.
   a. Kira-kira…..bulan sebelum lulus
   b. Kira-kira…..bulan sesudah lulus
   c. Saya tidak mencari pekerjaan (langsung ke pertanyaan F8)

F4

3. Bagaimana anda mencari pekerjaan tersebut? Jawaban bisa lebih dari satu.
   a. Melalui iklan di koran/majalah, brosur
   b. Melamar ke perusahaan tanpa mengetahui lowongan yang ada
   c. Pergi ke bursa/pameran kerja
   d. Mencari lewat internet/iklan online/milis
   e. Dihubungi oleh perusahaan
   f. Menghubungi kemenakertrans
   g. Menghubungi agen tenaga kerja komersial/swasta
   h. Memperoleh informasi dari pusat/kantor pengembangan karir fakultas/universitas
   i. Menghubungi kantor kemahasiswaan/hubungan alumni
   j. Membangun jejaring (network) sejak masih kuliah
   k. Melalui relasi (misalnya dosen, orang tua, saudara, teman, dll)
   l. Membangun bisnis sendiri
   m. Melalui penempatan kerja atau magang
   n. Bekerja di tempat yang sama dengan teman kerja semasa kuliah
   o. Lainnya, tuliskan ……

F5

4. Berapa bulan waktu yang dihabiskan (sebelum dan sesudah kelulusan) untuk memperoleh pekerjaan pertama?
   a. Kira-kira …… bulan sebelum lulus ujian
   b. Kira-kira …… bulan sesudah lulus ujian

F6

5. Berapa perusahaan/instansi/institusi yang sudah anda lamar (lewat surat atau e-mail) sebelum anda memperoleh pekerjaan pertama?
   …… Perusahaan/Instansi/Institusi

F7

6. Berapa banyak perusahaan/instansi/institusi yang merespons lamaran anda?
   …… Perusahaan/Instansi/Institusi

F7a

7. Berapa banyak perusahaan/instansi/institusi yang mengundang anda untuk wawancara?
   …… Perusahaan/Instansi/Institusi

F8

8. Apakah anda bekerja saat ini (termasuk kerja sambilan dan wirausaha)?
   a. Ya (jika iya, lanjut ke pertanyaan F11)
   b. Tidak

F9

9. Bagaimana anda menggambarkan situasi anda saat ini? Jawaban bisa lebih dari satu.
   a. Saya masih belajar/melanjutkan kuliah profesi atau pasca sarjana
   b. Saya menikah
   c. Saya sibuk dengan keluarga dan anak-anak
   d. Saya sekarang sedang mencari pekerjaan
   e. Lainnya, tuliskan ……..

F10

10. Apakah anda aktif mencari pekerjaan dalam 4 minggu terakhir? Pilih satu jawaban. (Lanjut ke pertanyaan F17)
    a. Tidak
    b. Tidak, tapi saya sedang menunggu hasil lamaran kerja
    c. Ya, saya akan mulai bekerja dalam 2 minggu ke depan
    d. Ya, tapi saya belum pasti akan bekerja dalam 2 minggu ke depan
    e. Lainnya, tuliskan ……..

F11

11. Apa jenis perusahaan/instansi/institusi tempat anda bekerja sekarang ?
    a. Instansi pemerintah (termasuk BUMN)
    b. Organisasi non-profit/lembaga swadaya masyarakat
    c. Perusahaan swasta
    d. Wiraswasta/perusahaan sendiri
    e. Lainnya, tuliskan: ……..

F5

12. Tempat anda bekerja saat ini bergerak di bidang apa ? (klasifikasi baku lapangan usaha Indonesia, kemnakertrans, 2009).
    1) Pertanian tanaman, peternakan, perburuan dan kegiatan yang berhubungan dengan itu
    2) Kehutanan dan penebangan kayu
    3) Perikanan
    4) Pertambangan batu bara dan lignit
    5) Pertambangan minyak bumi dan gas alam dan panas bumi
    6) Pertambangan bijih logam
    7) Pertambangan dan penggalian lainnya
    8) Jasa pertambangan
    9) Industri makanan
    10) Industri minuman
    11) Industri pengelolahan tembakau
    12) Industri tekstil
    13) Industri pakaian jadi
    14) Industri kulit, barang dari kulit dan alas kaki
    15) Industri kayu, barang dari kayu dan gabus (tidak termasuk furnitur) dan barang anyaman dari bambu , rotan dan sejenisnya
    16) Industri kertas dan barang dari kertas
    17) Industri pencetakan dan reproduksi media rekaman
    18) Industri produk dari batu bara dan pengilangan minyak bumi
    19) Industri bahan kimia dan barang dari bahan kimia
    20) Industri farmasi, produk obat kimia dan obat tradisional
    21) Industri karet, barang dari karet plastik
    22) Industri barang galian bukan logam
    23) Industri logam dasar
    24) Industri barang logam, bukan mesin dan peralatannya
    25) Industri komputer, barang elektronik dan optik
    26) Industri peralatan listrik
    27) Industri mesin dan perlengkapan ytdl
    28) Industri kendaraan bermotor, trailer, dan semitrailer
    29) Industri alat angkutan lainnya
    30) Industri furnitur
    31) Industri pengelolahan lainnya
    32) Jasa reparasi dan pemasangan mesin dan peralatan
    33) Pengadaan listrik, gas, uap/air panas dan udara dingin
    34) Pengadaan air
    35) Pengelolah limbah
    36) Pengolahan sampah daur ulang
    37) Jasa pembersihan dan pengelolaan sampah lainnya
    38) Konstruksi gedung
    39) Konstruksi bangunan sipil
    40) Konstruksi khusus
    41) Perdagangan, reparasi dan perawatan mobil sepda motor
    42) Perdagangan besar, bukan mobil dan sepeda motor
    43) Perdagangan eceran, bukan mobil mobil dan motor
    44) Angkutan darat dan angkutan melalui saluran pipa
    45) Angkutan udara
    46) Pergudangan dan jasa penunjang angkutan
    47) Pos dan kurir

48) Penyediaan akomodasi
49) Penyediaan makanan dan minuman
50) Penerbitan
51) Produksi gambar bergerak, video dan program televisi, perekaman suara dan penerbitan musik
52) Penyiaran pemrograman
53) Telekomunikasi
54) Kegiatan pemrograman, konsultasi komputer dan kegiatan yang berhubungan dengan itu
55) Kegiatan jasa informasi
56) Jasa keuangan, bukan asuransi dan dana pensiun
57) Asuransi, reasuransi dan dana pensiun, bukan jaminan sosial wajib
58) Jasa penunjang jasa keuangan, asuransi dan dana pensiun
59) Real estat
60) Jasa hukum dan akuntansi
61) Kegiatan kantor pusat dan konsultasi manajemen
62) Jasa arsitektur dan teknik sipil; analis dan uji teknis
63) Penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan
64) Periklanan dan penelitian pasar
65) Jasa profesional, ilmiah dan teknisi lainnya
66) Jasa kesehatan hewan
67) Jasa persewaan dan sewa guna usaha tanpa hak opsi
68) Jasa ketenagakerjaan
69) Jasa agen perjalanan, penyelenggara tur dan jasa reservasi lainnya
70) Jasa keamanan dan penyelidikan
71) Jasa untuk gedung dan pertamanan
72) Jasa administrasi kantor, jasa penunjang kantor dan jasa penunjang usaha lainnya
73) Administrasi pemerintahan, pertahanan dan jaminan sosial wajib
74) Jasa pendidikan
75) Jasa kesehatan manusia
76) Jasa kegiatan sosial di dalam panti
77) Jasa kegiatan sosial di luar panti
78) Kegiatan hiburan, kesenian dan kreativitas
79) Perpustakaan, arsip, museum dan kegiatan kebudayaan lainnya
80) Kegiatan perjudian dan pertaruhan
81) Kegiatan olahraga dan rekreasi lainnya
82) Kegiatan keanggotaan organisasi
83) Jasa reparasi komputer dan barang keperluan pribadi dan perlengkapan rumah tangga
84) Jasa perorangan lainnya
85) Jasa perorangan yang melayani rumah tangga
86) Kegiatan yang menghasilkan barang dan jasa oleh rumah tangga yang digunakan sendiri untuk memenuhi kebutuhan
87) Kegiatan badan internasional dan badan internasional lainnya
88) Angkutan air

F13

13. Kira-kira berapa pendapatan anda setiap bulannya?
    a. Dari pekerjaan utama: .....
    b. Dari lembur dan tips: .....
    c. Dari pekerjaan lainnya: .....

F14

14. Seberapa erat hubungan antara bidang studi dengan pekerjaan anda?
    a. Sangat erat
    b. Erat
    c. Cukup erat
    d. Kurang erat
    e. Tidak sama sekali

F15

15. Tingkat pendidikan apa yang paling tepat/sesuai untuk pekerjaan anda saat ini?
    a. Setingkat lebih tinggi
    b. Tingkat yang sama
    c. Setingkat lebih rendah
    d. Tidak perlu pendidikan tinggi

F16

16. Jika menurut anda pekerjaan anda saat ini tidak sesuai dengan pendidikan anda, mengapa anda mengambilnya? Jawaban bisa lebih satu.
    a. Pertanyaan tidak sesuai; pekerjaan saya sekarang sudah sesuai dengan pendidikan saya
    b. Saya belum mendapatkan pekerjaan yang lebih sesuai
    c. Di pekerjaan ini saya memperoleh prospek karir yang baik
    d. Saya lebih suka bekerja di area pekerjaan yang tidak ada hubungannya dengan pendidikan saya
    e. Saya dipromosikan ke posisi yang kurang berhubungan dengan pendidikan saya dibanding posisi sebelumnya
    f. Saya dapat memperoleh pendapatan yang lebih tinggi di pekerjaan ini
    g. Pekerjaan saya saat ini lebih aman/terjamin/secure
    h. Pekerjaan saya saat ini lebih menarik
    i. Pekerjaan saya saat ini lebih memungkinkan saya mengambil pekerjaan tambahan/jadwal yang fleksibel, dll
    j. Pekerjaan saya saat ini lokasinya lebih dekat dari rumah saya
    k. Pekerjaan saya saat ini dapat lebih menjamin kebutuhan keluarga saya
    l. Pada awal meniti karir ini, saya harus menerima pekerjaan yang tidak berhubungan dengan pendidikan saya
    m. Lainnya, tuliskan ……

F17a

17. Pada saat lulus, pada tingkat mana kompetensi di bawah ini anda kuasai?

NO	KOMPETENSI	PENILAIAN				
		1	2	3	4	5
1	Pengetahuan di bidang atau disiplin ilmu anda					
2	Pengetahuan di luar bidang atau disiplin ilmu anda					
3	Pengetahuan umum					
4	Bahasa Inggris					
5	Ketrampilan internet					
6	Ketrampilan computer					
7	Berpikir kritis					

8	Ketrampilan riset					
9	Kemampuan belajar					
10	Kemampuan berkomunikasi					
11	Bekerja di bawah tekanan					
12	Manajemen waktu					
13	Bekerja secara mandiri					
14	Bekerja dalam tim/bekerjasama dengan orang lain					
15	Kemampuan dalam memecahkan masalah					
16	Negosiasi					
17	Kemampuan analisis					
18	Toleransi					
19	Kemampuan adaptasi					
20	Loyalitas					
21	Integritas					
22	Bekerja dengan orang yang berbeda budaya maupun latar belakang					
23	Kepemimpinan					
24	Kemampuan dalam memegang tanggungjawab					
25	Inisiatif					
26	Manajemen proyek/program					
27	Kemampuan untuk memresentasikan ide/produk/laporan					
28	Kemampuan dalam menulis laporan, memo dan dokumen					
29	Kemampuan untuk terus belajar sepanjang hayat					

Keterangan:
1 = Sangat Kurang
2 = Kurang
3 = Cukup
4 = Baik
5 = Sangat Baik

F17b

18. Pada saat lulus, bagaimana kontribusi perguruan tinggi dalam hal kompetensi di bawah ini?

NO	KOMPETENSI	PENILAIAN				
		1	2	3	4	5
1	Pengetahuan di bidang atau disiplin ilmu anda					
2	Pengetahuan di luar bidang atau disiplin ilmu anda					
3	Pengetahuan umum					
4	Bahasa Inggris					
5	Ketrampilan internet					
6	Ketrampilan computer					
7	Berpikir kritis					

8	Ketrampilan riset					
9	Kemampuan belajar					
10	Kemampuan berkomunikasi					
11	Bekerja di bawah tekanan					
12	Manajemen waktu					
13	Bekerja secara mandiri					
14	Bekerja dalam tim/bekerjasama dengan orang lain					
15	Kemampuan dalam memecahkan masalah					
16	Negosiasi					
17	Kemampuan analisis					
18	Toleransi					
19	Kemampuan adaptasi					
20	Loyalitas					
21	Integritas					
22	Bekerja dengan orang yang berbeda budaya maupun latar belakang					
23	Kepemimpinan					
24	Kemampuan dalam memegang tanggungjawab					
25	Inisiatif					
26	Manajemen proyek/program					
27	Kemampuan untuk memresentasikan ide/produk/laporan					
28	Kemampuan dalam menulis laporan, memo dan dokumen					
29	Kemampuan untuk terus belajar sepanjang hayat					

Keterangan:
1 = Sangat Kurang
2 = Kurang
3 = Cukup
4 = Baik
5 = Sangat Baik

LAMPIRAN 5

KUESIONER KEPUASAN PRNGGUNA LAYANAN (PESERTA PELATIHAN)
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG

Dalam rangka meningkatkan mutu layanan Politeknik Penerbangan Palembang, kami mengadakan survei mengenai Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan (Peserta Pelatihan). Berkaitan dengan hal itu maka kami mohon kepada seluruh pengguna untuk mengisi dan menjawab pertanyaan dalam kuesioner. Masukan dan informasi yang jujur, benar dan akurat sangat diharapkan, agar informasi yang akan disajikan benar-benar dapat dipertanggungjawabkan dan berguna bagi peningkatan kualitas Politeknik Penerbangan Palembang. Data yang Bapak/Ibu/Saudara sampaikan melalui kuesioner ini akan dijaga kerahasiaannya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : ……
Pelatihan yang diikuti : ……
Jenis Kelamin : ……
Umur : ……

A. EVALUASI TENAGA PENGAJAR

IDENTITAS TENAGA PENGAJAR YANG DINILAI

Nama : ……
Materi yang diampu : ……

NO	PERTANYAAN	TINGKAT KEPUASAN			
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
Manajemen Kelas					
1	Sesuai dengan kebutuhan para peserta				
2	Membangkitkan dan mempertahankan minat para peserta				
3	Manajemen waktu yang baik				
4	Waktu pengerjaan Latihan dan tes sudah tepat				
5	Menghormati aspek budaya, ras, suku dan agama para peserta				
Penyampaian Materi					
1	Menjelaskan tujuan pembelajaran dengan jelas				
2	Mendorong peserta untuk berpartisipasi dalam diskusi dan kegiatan pelatihan lainnya				
3	Memastikan isi materi dipahami oleh para peserta				
4	Menjawab pertanyaan dengan baik				
5	Memberikan instruksi yang jelas untuk tes dan latihan				
6	Menggunakan Bahasa yang jelas dalam penyampaian materi				
7	Menguasai penggunaan media pembelajaran				

Penguasaan Materi					
1	Menguasai materi pelatihan				
2	Memiliki teknik pengajaran yang baik				
3	Memiliki kemampuan interpersonal				
Jumlah					

USULAN DAN SARAN

Berikan usulan/saran kepada tenaga pengajaran untuk perbaikan proses belajar mengajar ke depan: ……

B. EVALUASI PENYELENGGARA PELATIHAN

NO	PERTANYAAN	TINGKAT KEPUASAN			
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
Manajemen Kelas					
1	Lingkungan pelatihan sesuai untuk proses pembelajaran				
2	Pelatihan telah mengikuti urutan yang sesuai				
3	Materi pelatihan sudah sesuai dan lengkap				
4	Kegiatan pelatihan memungkinkan peserta untuk mencapai tujuan pembelajaran				
5	Peralatan dan perlengkapan yang digunakan di pelatihan berfungsi dan sesuai				
6	Pelatihan memungkinkan peserta memperoleh kompetensi yang sesuai untuk melakukan pekerjaan peserta dengan lebih baik				
7	Pelatihan ini memungkinkan peserta untuk meningkatkan kinerja peserta dalam pekerjaan				
8	Pelatihan ini memenuhi harapan/ekspetasi peserta				
Jumlah					

C. EVALUASI ISI MATERI

NO	PERTANYAAN	TINGKAT KEPUASAN			
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
Manajemen Kelas					
1	Tujuan akhir dari materi sudah diidentifikasi dengan jelas di awal pelatihan				
2	Materi terstruktur dengan baik untuk mempercapai tujuan di akhir pelatihan				
3	Isi materi mendukung dalam keberhasilan penyelesaian tes				
4	Kegiatan pelatihan (contoh: pelajaran, diskusi				

	kelompok, dll) mendukung tujuan dari materi				
5	Latihan praktek (contoh: kinerja studi kasus, dll) memungkinkan penerapan tujuan pembelajaran				
6	Waktu untuk pertanyaan dan diskusi sudah cukup disediakan				
7	Materi pelatihan sudah relevan/sesuai dengan tujuan pembelajaran				
8	Instruksi tertulis untuk latihan cukup jelas				
9	Instruksi tertulis untuk tes cukup jelas				
10	Materi visual menggambarkan tujuan pembelajaran				
Jumlah					

Apa yang paling anda sukai dengan isi materi pelatihan ……

LAMPIRAN 6

KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN (SEWA ASET)
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG

Daham rangka meningkatkan mutu layanan Politeknik Penerbangan Palembang, kami mengadakan survei mengenai Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Gedung Serba Guna. Berkaitan dengan hal itu maka kami mohon kepada seluruh pengguna untuk mengisi dan menjawab pertanyaan dalam kuesioner. Masukan dan informasi yang jujur, benar dan akurat sangat diharapkan, agar informasi yang akan disajikan benar-benar dapat dipertanggungjawabkan dan berguna bagi peningkatan kualitas Politeknik Penerbangan Palembang. Data yang Bapak/Ibu/Saudara sampaikan melalui kuesioner ini akan dijaga kerahasiaannya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : ……
Alamat : ……
Jenis Kelamin : ……
Umur : ……

NO	PERTANYAAN	TINGKAT KEPUASAN			
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
1	Persyaratan memperoleh layanan sesuai dengan jenis layanan dan mudah dipenuhi				
2	Prosedur layanan (SOP) mudah dipahami				
3	Waktu petugas dalam memberikan pelayanan cepat				
4	Biaya/tarif sewa yang ditagihkan wajar				
5	Produk layanan yang tercantum dalam standar pelayanan sesuai dengan hasil layanan yang diberikan				
6	Petugas yang memberikan pelayanan terampil dan kompeten				
7	Petugas yang memberikan pelayanan ramah dan sopan				
8	Pengaduan, pemberian saran dan masukan terhadap layanan tersedia dan ditindaklanjuti dengan baik				
9	Sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan berfungsi dengan baik, bersih dan nyaman				
10	Prasarana protokol kesehatan dalam hal ini wastafel tersedia dan berfungsi dengan baik				
Jumlah					

USULAN DAN SARAN

Berikan usulan dan saran untuk perbaikan layanan Politeknik Penerbangan palembang ……

LAMPIRAN 7

KUESIONER KEPUASAN MITRA KERJA SAMA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG

Dalam rangka meningkatkan mutu layanan Politeknik Penerbangan Palembang, kami mengadakan survei mengenai Tingkat Kepuasan Mitra Kerjasama. Berkaitan dengan hal itu maka kami mohon terhadap Mitra Kerjasama untuk mengisi dan menjawab pertanyaan dalam kuesioner. Masukan dan informasi yang jujur, benar dan akurat sangat diharapkan, agar informasi yang akan disajikan benar-benar dapat dipertanggungjawabkan dan berguna bagi peningkatan kualitas Politeknik Penerbangan Palembang. Data yang Bapak/Ibu/Saudara sampaikan melalui kuesioner ini akan dijaga kerahasiaannya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : ……
No. Telp : ……
Jabatan : ……
Instansi/Perusahaan : ……

Kerjasama yang dijalin dengan Politeknik Penerbangan Palembang: ……

NO	PERTANYAAN	TINGKAT KEPUASAN			
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
1	Persyaratan teknis dan administrasi untuk menjalin kerja sama dengan Politeknik Penerbangan Palembang sesuai dengan jenis kerja sama yang dijalin				
2	Politeknik Penerbangan Palembang merespon dengan baik dalam usaha menjalin/merintis kerjasama				
3	Prosedur pembuatan Nota Kesepahaman (MoU) dan Perjanjian Kerja Sama (PKS) cepat dan sesuai harapan				
4	Biaya/tarif yang disepakati dalam kerjasama adalah wajar				
5	Kerjasama dengan Politeknik Penerbangan Palembang berjalan sesuai dengan yang disepakati				
6	Hasil kerjasama dengan Politeknik Penerbangan Palembang memberikan manfaat sesuai yang diharapkan				
7	Pelaporan hasil kerja sama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku				
8	Pegawai Politeknik Penerbangan Palembang yang terlibat dalam kegiatan kerja sama, kompeten dan profesional dalam melaksanakan tugasnya				
9	Pegawai Politeknik Penerbangan Palembang yang terlibat dalam kegiatan kerja sama, cepat tanggap,				

	ramah dan sopan dalam melaksanakan tugasnya				
10	Politeknik Penerbangan Palembang menyediakan fasilitas pengaduan, saran dan masukan dari mitra kerja sama dan menindaklanjutinya				
11	Sarana dan prasarana yang digunakan dalam kegiatan kerja sama tersedia dan berfungsi dengan baik				
Jumlah					

1. Apakah ada rencana kerjasama kembali dengan Politeknik Penerbangan palembang, jika iya sebutkan rencana kerjasama yang akan dijalin .....

2. Berikan usulan dan saran untuk perbaikan layanan Politeknik Penerbangan palembang .....

LAMPIRAN 8

KUESIONER KEPUASAN PENELITI
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan Pusat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (Pusat PPM) Politeknik Penerbangan Palembang, kami mengadakan survei mengenai Tingkat Kepuasan Peneliti. Berkaitan dengan hal itu maka kami mohon terhadap Peneliti untuk mengisi dan menjawab pertanyaan dalam kuesioner. Masukan dan informasi yang jujur, benar dan akurat sangat diharapkan, agar informasi yang akan disajikan benar-benar dapat dipertanggungjawabkan dan berguna bagi peningkatan kualitas Politeknik Penerbangan Palembang. Data yang Bapak/Ibu/Saudara sampaikan melalui kuesioner ini akan dijaga kerahasiaannya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : ……..
Program Studi : ……..
Jenis Kelamin : ……..
Umur : ……..

NO	PERTANYAAN	TINGKAT KEPUASAN			
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
1	Pusat PPM memiliki pedoman pelaksanaan penelitian				
2	Persyaratan yang harus dilengkapi peneliti sudah sesuai dengan layanan yang diperoleh				
3	Pusat PPM memberikan layanan sesuai dengan pedoman yang sudah ditetapkan				
4	Review proposal dilakukan oleh ahli terkait dan sesuai pedoman yang sudah ditetapkan				
5	Kontrak kerja penelitian dipatuhi secara konsisten				
6	Pusat PPM menyampaikan informasi terkait penelitian dalam bahasa yang dapat difahami peneliti				
7	Pusat PPM menyediakan pelayanan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan				
8	Pusat PPM memiliki reviewer proposal yang memberikan perhatian terhadap peneliti, memberikan saran dan pandangan terkait penelitian				
9	Pusat PPM memiliki kompetensi dalam mengelola hibah penelitian				
10	Pusat PPM mendampingi peneliti dalam hal publikasi hasil penelitian				
11	Pusat PPM bersikap ramah, sopan, dan sigap dalam melayani peneliti				
12	Pusat PPM segera mengambil tindakan untuk setiap permasalah yang terjadi dalam mengelola penelitian				

13	Pusat PPM siap menjawab pertanyaan dosen terkait penelitian				
14	Pusat PPM memiliki ruangan yang nyaman dalam proses pelayanan dan presentasi				
15	Layanan Pusat PPM mudah diakses baik langsung maupun melalui media daring (online)				
Jumlah					

USULAN DAN SARAN

Berikan usulan dan saran untuk perbaikan layanan Pusat PPM Politeknik Penerbangan Palembang .....

LAMPIRAN 9

KUESIONER KEPUASAN MITRA KEGIATAN PENELITIAN
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan Pusat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (Pusat PPM) Politeknik Penerbangan Palembang, kami mengadakan survei mengenai Tingkat Kepuasan Mitra Kegiatan Penelitian. Berkaitan dengan hal itu maka kami mohon terhadap Mitra untuk mengisi dan menjawab pertanyaan dalam kuesioner. Masukan dan informasi yang jujur, benar dan akurat sangat diharapkan, agar informasi yang akan disajikan benar-benar dapat dipertanggungjawabkan dan berguna bagi peningkatan kualitas Politeknik Penerbangan Palembang. Data yang Bapak/Ibu/Saudara sampaikan melalui kuesioner ini akan dijaga kerahasiaannya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : ……
No. Telp : ……
Jabatan : ……
Instansi/Perusahaan : ……

Kerjasama penelitian yang dijalin dengan Politeknik Penerbangan Palembang: ……

NO	PERTANYAAN	TINGKAT KEPUASAN			
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
1	Pusat PPM Politeknik Penerbangan Palembang memiliki prosedur dalam memberikan layanan administrasi penelitian				
2	Pegawai Politeknik Penerbangan Palembang yang terlibat dalam kerja sama penelitian menyediakan pelayanan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan				
3	Topik kerjasama penelitian dengan Politeknik Penerbangan Palembang sesuai dengan kebutuhan mitra				
4	Hasil penelitian yang diperoleh sesuai dengan harapan mitra dan dapat diimplementasikan				
5	Pegawai Politeknik Penerbangan Palembang yang terlibat dalam kerja sama penelitian kompeten dan profesional dalam melaksanakan tugasnya				
6	Pegawai Politeknik Penerbangan Palembang yang terlibat dalam kerja sama penelitian bersikap cepat tanggap, ramah dan sopan dalam melaksanakan tugasnya				
7	Pegawai Politeknik Penerbangan Palembang yang terlibat dalam kerja sama penelitian segera mengambil tindakan untuk setiap permasalah yang terjadi dalam pelaksanaan penelitian				

8	Sarana dan prasarana pendukung kegiatan penelitian tersedia dan berfungsi dengan baik				
Jumlah					

USULAN DAN SARAN

Berikan usulan dan saran untuk perbaikan layanan Politeknik Penerbangan Palembang ……

LAMPIRAN 10

KUESIONER KEPUASAN PELAKSANA
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (PKM)
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan Pusat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (Pusat PPM) Politeknik Penerbangan Palembang, kami mengadakan survei mengenai Tingkat Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM). Berkaitan dengan hal itu maka kami mohon terhadap Pelaksana untuk mengisi dan menjawab pertanyaan dalam kuesioner. Masukan dan informasi yang jujur, benar dan akurat sangat diharapkan, agar informasi yang akan disajikan benar-benar dapat dipertanggungjawabkan dan berguna bagi peningkatan kualitas Politeknik Penerbangan Palembang. Data yang Bapak/Ibu/Saudara sampaikan melalui kuesioner ini akan dijaga kerahasiaannya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : ……..
Program Studi : ……..
Jenis Kelamin : ……..
Umur : ……..

NO	PERTANYAAN	TINGKAT KEPUASAN			
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
1	Pusat PPM memiliki pedoman pelaksanaan PKM				
2	Persyaratan yang harus dilengkapi pelaksana PKM sudah sesuai dengan layanan yang diperoleh				
3	Pusat PPM memberikan layanan sesuai dengan pedoman yang sudah ditetapkan				
4	Review proposal dilakukan oleh ahli terkait dan sesuai pedoman yang sudah ditetapkan				
5	Kontrak kerja PKM dipatuhi secara konsisten				
6	Pusat PPM menyampaikan informasi terkait PKM dalam bahasa yang dapat difahami pelaksana PKM				
7	Pusat PPM menyediakan pelayanan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan				
8	Pusat PPM memiliki kompetensi dalam mengelola hibah PKM				
9	Pusat PPM mendampingi pelaksana PKM dalam hal publikasi hasil kegiatan PKM				
10	Pusat PPM bersikap ramah, sopan, dan sigap dalam melayani pelaksana PKM				
12	Pusat PPM segera mengambil tindakan untuk setiap permasalah yang terjadi dalam mengelola PKM				
13	Pusat PPM siap menjawab pertanyaan dosen terkait PKM				

14	Pusat PPM memiliki ruangan yang nyaman dalam proses pelayanan dan presentasi				
15	Layanan Pusat PPM mudah diakses baik langsung maupun melalui media daring (online)				
Jumlah					

USULAN DAN SARAN

Berikan usulan dan saran untuk perbaikan layanan Pusat PPM Politeknik Penerbangan Palembang .....

LAMPIRAN 11

KUESIONER KEPUASAN MITRA KEGIATAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (PKM) POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan Pusat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (Pusat PPM) Politeknik Penerbangan Palembang, kami mengadakan survei mengenai Tingkat Kepuasan Mitra Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM). Berkaitan dengan hal itu maka kami mohon terhadap Pelaksana untuk mengisi dan menjawab pertanyaan dalam kuesioner. Masukan dan informasi yang jujur, benar dan akurat sangat diharapkan, agar informasi yang akan disajikan benar-benar dapat dipertanggungjawabkan dan berguna bagi peningkatan kualitas Politeknik Penerbangan Palembang. Data yang Bapak/Ibu/Saudara sampaikan melalui kuesioner ini akan dijaga kerahasiaannya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : ……
No. Telp : ……
Jabatan : ……
Instansi/Perusahaan : ……

Kerjasama PKM yang dijalin dengan Politeknik Penerbangan Palembang: ……

NO	PERTANYAAN	TINGKAT KEPUASAN			
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
1	Pusat PPM Politeknik Penerbangan Palembang memiliki prosedur dalam memberikan layanan administrasi PKM				
2	Pegawai Politeknik Penerbangan Palembang yang terlibat dalam kerja sama PKM menyediakan pelayanan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan				
3	Topik kerjasama PKM dengan Politeknik Penerbangan Palembang sesuai dengan kebutuhan mitra				
4	Hasil kerjasama PKM yang diperoleh sesuai dengan harapan mitra dan dapat diimplementasikan				
5	Pegawai Politeknik Penerbangan Palembang yang terlibat dalam kerja sama PKM kompeten dan profesional dalam melaksanakan tugasnya				
6	Pegawai Politeknik Penerbangan Palembang yang terlibat dalam kerja sama PKM bersikap cepat tanggap, ramah dan sopan dalam melaksanakan tugasnya				
7	Pegawai Politeknik Penerbangan Palembang yang terlibat dalam kerja sama PKM segera mengambil tindakan untuk setiap permasalah yang terjadi				

	dalam pelaksanaan PKM				
8	Sarana dan prasarana pendukung kegiatan PKM tersedia dan berfungsi dengan baik				
Jumlah					

USULAN DAN SARAN

Berikan usulan dan saran untuk perbaikan layanan Politeknik Penerbangan Palembang …….

LAMPIRAN 12

KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG

A. Lulusan yang dinilai
   1. Nama Lulusan : .....
   2. Program Studi : .....
   3. Tempat Bekerja
      a. Nama Perusahaan : .....
      b. Lokasi Perusahaan : .....
      c. Alamat website : .....
      d. Sektor Perusahaan : .....

B. Penilai (Atasan Langsung)
   1. Nama : .....
   2. Jabatan : .....

C. Penilaian Terhadap Kompetensi Alumni
   Silahkan Bapak/Ibu/Saudara memberikan penilaian terhadap kompetensi alumni dengan memberi tanda rumput (✓) pada kolom hasil penilaian untuk setiap aspek penilaian sebagai berikut:

NO	ASPEK PENILAIAN	HASIL PENILAIAN			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Etika				
2	Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama)				
3	Kemampuan berbahasa asing				
4	Penggunaan teknologi informasi				
5	Kemampuan berkomunikasi				
6	Kerjasama Tim				
7	Pengembangan diri				
8	Manajemen waktu				
9	Bekerja secara mandiri				
10	Kemampuan dalam memecahkan masalah				
11	Kemampuan analisis				
12	Integritas				
13	Loyalitas				
14	Kemampuan bekerja dengan orang yang berbeda budaya maupun latar belakang				
15	Kepemimpinan				
16	Kemampuan dalam memegang tanggungjawab				
17	Inisiatif				
18	Manajemen proyek/program				
19	Kemampuan untuk memresentasikan				

	ide/produk/laporan				
20	Kemampuan dalam menulis laporan, memo dan dokumen				
21	Kemampuan untuk terus belajar sepanjang hayat				

D. Lain-Lain

NO	PERTANYAAN		JAWABAN
1	Selain aspek di atas, apa kelebihan alumni Prodi …….. yang Bapak/Ibu lihat selama berinteraksi: Meliputi aspek Pengetahuan, Sikap/ Perilaku, Keahlian/ Ketrampilan.	:	
2	Apa kekurangan alumni Prodi …… dan harus diperbaiki yang Bapak/Ibu lihat selama berinteraksi: Meliputi aspek Pengetahuan, Sikap/ Perilaku, Keahlian / Ketrampilan?	:	
3	Adakah saran perbaikan lain untuk Prodi …….. untuk meningkatkan kompetensi alumni.?	:	