



PT. Cakra Manunggal Pratama

Management Consulting and Information Technology Solution

LAPORAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Politeknik Penerbangan Palembang

Tahun 2022

Oleh

PT Cakra Manunggal Pratama



PT. Cakra Manunggal Pratama

Management Consulting and Information Technology Solution

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan YME karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Politeknik Penerbangan Palembang untuk pengguna layanan (taruna/i, peserta diklat, pegawai bandara dan penyewa ruang serbaguna) di tahun 2022 ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Laporan ini merupakan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Politeknik Penerbangan Palembang, yang berisikan data dan informasi tentang tingkat kepuasan pengguna layanan (taruna/i, peserta diklat, pegawai bandara dan penyewa ruang serbaguna) terhadap pelayanan Politeknik Penerbangan Palembang yang diberikan oleh Politeknik Penerbangan Palembang terhitung mulai bulan Januari s.d. Desember Tahun 2022.

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

Palembang, 16 Desember 2022

DIREKTUR
PT CAKRA MANUNGGAL PRATAMA

RABINDRA SOEKARSONO



DAFTAR ISI

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



A.	Hasil Penelitian.....	16
I.	Hasil Penelitian pada Taruna/i dan peserta diklat.....	16
I.1	Karakteristik Responden	17
I.2	Karakteristik Jawaban terhadap pertanyaan	18
I.3	Pareto Unsur Pelayanan.....	18
I.4	Prioritas Perbaikan.....	19
II.	Hasil Penelitian pada Pegawai Bandara	21
II.1	Karakteristik Responden.....	22
II.2	Karakteristik Jawaban terhadap pertanyaan	25
II.3	Pareto Unsur Pelayanan.....	25
II.4	Prioritas Perbaikan.....	26
III.	Hasil Penelitian pada Penyewa Ruang Serbaguna.....	28
III.1	Karakteristik Responden.....	29
III.2	Karakteristik Jawaban terhadap pertanyaan	30
III.3	Pareto Unsur Pelayanan.....	31
III.4	Prioritas Perbaikan.....	32
BAB V.....		34
KESIMPULAN DAN SARAN.....		34
A.	Kesimpulan.....	34
Lampiran Dokumentasi		39



PT. Cakra Manunggal Pratama

Management Consulting and Information Technology Solution



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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

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



Oleh karena itu, Politeknik Penerbangan Palembang memandang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan kepada pengguna layanan (taruna/i, peserta diklat, pegawai bandara dan penyewa ruang serbaguna) merupakan suatu cara yang dapat digunakan untuk menjadi tolok ukur dan alarm bagi Politeknik Penerbangan Palembang dalam menjaga kualitas pelayanan. Pada era keterbukaan saat ini, IKM membantu adanya komunikasi dua arah antara pengguna layanan dan Politeknik Penerbangan Palembang. Melalui IKM, para pengguna layanan (taruna/i, peserta diklat, pegawai bandara dan penyewa ruang serbaguna) secara langsung dapat menyampaikan harapan terhadap Politeknik Penerbangan Palembang, dan dapat menjadi masukan bagi Politeknik Penerbangan Palembang. Hal ini semata bertujuan untuk peningkatan mutu pelayanan sehingga Politeknik Penerbangan Palembang dapat memberikan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan harapan pemerintah khususnya serta masyarakat pengguna layanan pada umumnya, dan mewujudkan visi dan misinya.

B. Maksud dan Tujuan

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



C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah Pelayanan terhadap pengguna layanan seperti taruna/i, peserta diklat, pegawai bandara dan penyewa ruang serbaguna.

D. Target dan Sasaran

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

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

E. Dasar Hukum

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.



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

F. Sistematika Penulisan

- BAB I : Pendahuluan
- BAB II : Metodologi
- BAB III : Gambaran Umum
- BAB IV : Hasil dan Pembahasan
- BAB V : Kesimpulan dan Saran



BAB II

METODOLOGI

1. Metode Penelitian

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

Pelaksanaan SKM terhadap pengguna layanan kepada taruna/i, peserta diklat, pegawai bandara dan penyewa ruang serbaguna dilaksanakan mencakup langkah-langkah menyusun instrumen survei, menentukan besaran dan teknik penarikan sampel, menentukan responden, melaksanakan survei, mengolah hasil survei, menyajikan dan melaporkan hasil survei.

2. Tempat dan Waktu Pelaksanaan

SKM terhadap layanan kepada taruna/i dan peserta diklat Politeknik Penerbangan Palembang dilaksanakan untuk pengguna layanan periode bulan Januari s.d. Desember Tahun 2022, dengan jadwal pelaksanaan dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

Tabel 2.1. Jadwal Pelaksanaan SKM

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



3. Instrumen Survei

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

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian, Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. Biaya/Tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya telah ditetapkan
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
6. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman
7. Perilaku Pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana, adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak, dan prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak.
10. Protokol Kesehatan, sesuai dengan keadaan yang sedang pandemi, sarana protokol kesehatan perlu dilakukan di lingkungan pembelajaran.



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

Tabel 2.2. Pertanyaan Dalam SKM

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



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

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

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



4. Populasi dan Sampel

Responden adalah pengguna layanan yaitu taruna/i, peserta diklat, pegawai bandara dan penyewa ruang serbaguna, Politeknik Penerbangan Palembang sejak Bulan Januari s.d. Desember Tahun 2022, dengan jumlah populasi sebanyak 327 (tiga ratus dua puluh tujuh) orang untuk taruna/i dan peserta diklat, lalu 40 (empat puluh) orang untuk pegawai bandara, dan 33 (tiga puluh tiga) orang untuk penyewa ruang serbaguna. Teknik penentuan sampel berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menggunakan tabel sampel *Krejcie and Morgan*. Dan berdasarkan tabel tersebut ditetapkan jumlah sampel adalah sebanyak 218 (dua ratus delapan belas) orang untuk taruna/i dan peserta diklat, 37 (tiga puluh tujuh orang) untuk pegawai bandara dan 31 (tiga puluh satu) orang untuk penyewa ruang serbaguna.

5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data kepada responden dilakukan melalui media online yaitu *google form* dengan link: <https://forms.gle/Gajh7G3NqNBrfy1q9> untuk taruna/i dan peserta diklat, lalu link <https://forms.gle/nd5QZCb4nhrSGitZ8> untuk pegawai bandara dan <https://forms.gle/kUNGFqa445zBJyKb9> untuk penyewa ruang serbaguna. Untuk mendapatkan data yang akurat dan obyektif maka 10 (Sepuluh) unsur SKM tersebut harus dijawab melalui link yang telah ditentukan.

6. Teknik Pengolahan Data

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai yang dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan SKM terhadap unsur-unsur yang dikaji, setiap unsur



pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

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

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

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

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

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

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

Tabel 2.3. Kinerja Unit Pelayanan

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



BAB III

GAMBARAN UMUM

POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG

A. Gambaran Umum

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

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



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

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

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

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



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

B. Visi dan Misi

Visi

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

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

Kompeten

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

Prima

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



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

Profesional

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

Beretika

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



Standar Nasional

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

Standar Internasional

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

Misi

Misi Politeknik Penerbangan Palembang adalah :

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



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

I. Hasil Penelitian pada Taruna/i dan peserta diklat

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

Nilai Interval Total	3,707
Nilai Konversi SKM (x25) Total	92,683
Huruf Mutu	A
Hasil Kinerja	Sangat Baik

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata Pelayanan Per Unsur} &= \frac{\text{Total 10 unsur masing-masing pelayanan}}{10 \text{ unsur}} \\ &= 926,83 : 10 = 92,68 \end{aligned}$$

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

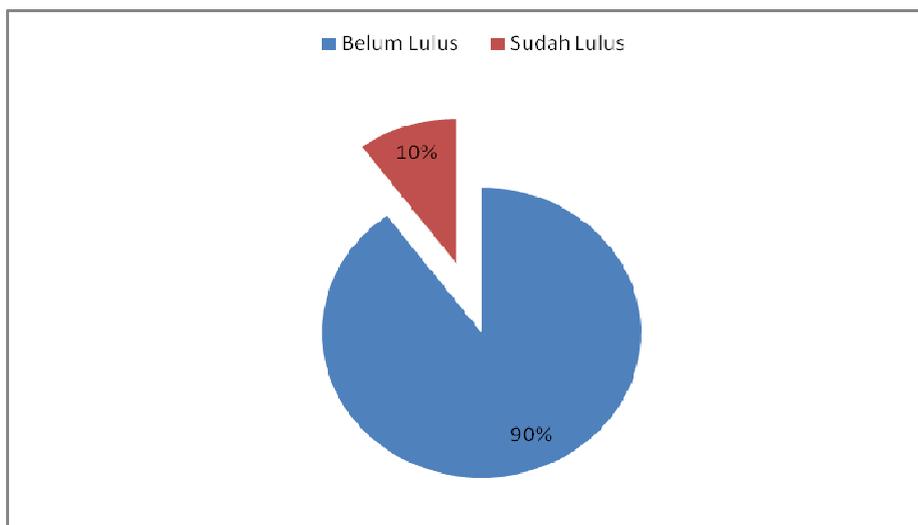
No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	3,74	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,74	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,72	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,55	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis	3,72	Sangat Baik



No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata Unsur	Keterangan
	Pelayanan		
6	Kompetensi Pelaksana	3,74	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,78	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,69	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,71	Sangat Baik
10	Protokol Kesehatan	3,69	Sangat Baik

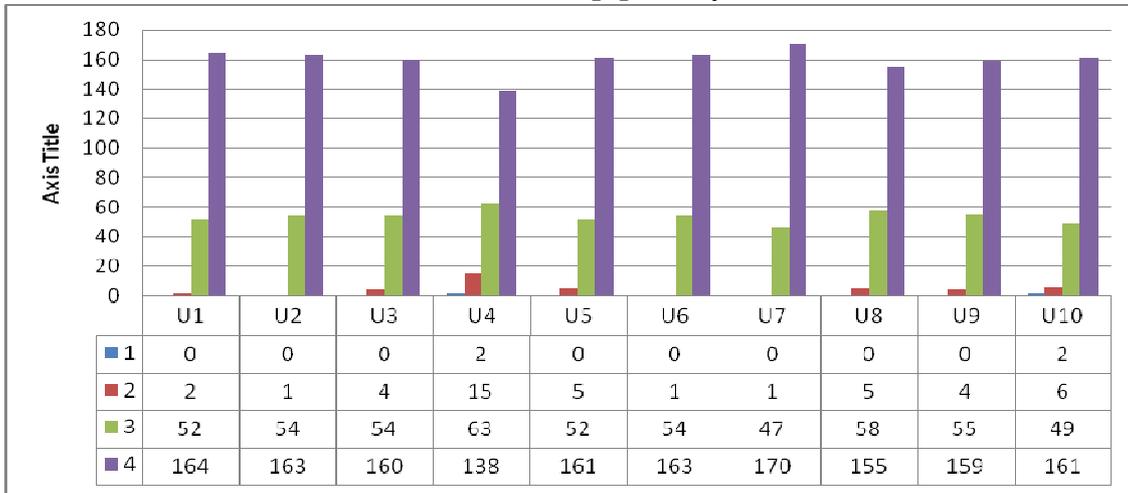
I. 1 Karakteristik Responden

Status Responden	Jumlah	%
Belum Lulus	196	90%
Sudah Lulus	22	10%
Total	218	100%





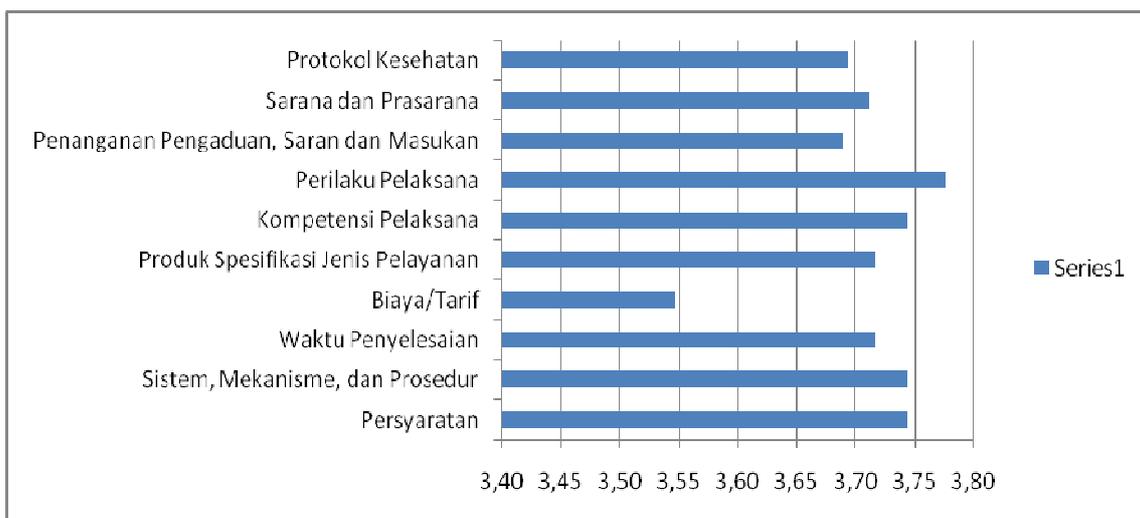
I.2 Karakteristik Jawaban terhadap pertanyaan



I.3 Pareto Unsur Pelayanan

Dilihat dari pareto ini terlibat apresiasi kepuasan taruna/i terhadap rata-rata nilai unsur adalah rata-rata 3,71. Namun ada 3 yang dibawah rata-rata harapan kepuasan meskipun tidak terlalu signifikan, khususnya yang berkaitan dengan:

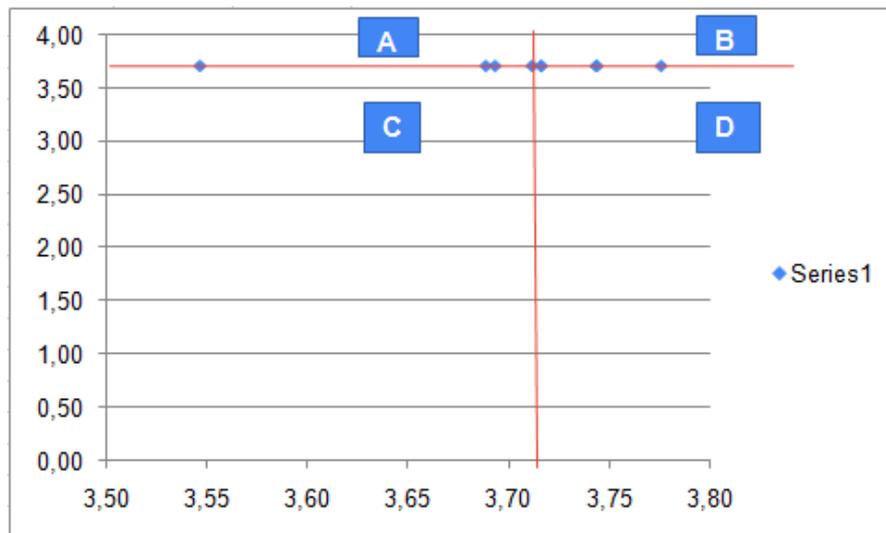
1. U4, Biaya/Tarif
2. U8, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
3. U10, Protokol Kesehatan



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



I.4 Prioritas Perbaikan



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

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

Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata kategori adalah semua perlu dipertahankan berdasarkan ekspekstasi kepentingan dan hasil kepuasan pelanggan. Namun ada 3 unsur yang perlu perhatian dan menjadi prioritas perbaikan yaitu:

1. U4, Biaya/Tarif
2. U8, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
3. U10, Protokol Kesehatan



PT. Cakra Manunggal Pratama

Management Consulting and Information Technology Solution

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



II. Hasil Penelitian pada Pegawai Bandara

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

Nilai Interval Total	3,41
Nilai Konversi SKM (x25) Total	85,20
Huruf Mutu	A
Hasil Kinerja	Sangat Baik

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata Pelayanan Per Unsur} &= \frac{\text{Total 10 unsur masing-masing pelayanan}}{10 \text{ unsur}} \\ &= 852,03 : 10 = 85,20 \end{aligned}$$

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

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	3,51	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,46	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,43	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,38	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,43	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,27	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,49	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,46	Sangat Baik



No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata Unsur	Keterangan
9	Sarana dan Prasarana	3,35	Sangat Baik
10	Protokol Kesehatan	3,30	Sangat Baik

II.1 Karakteristik Responden

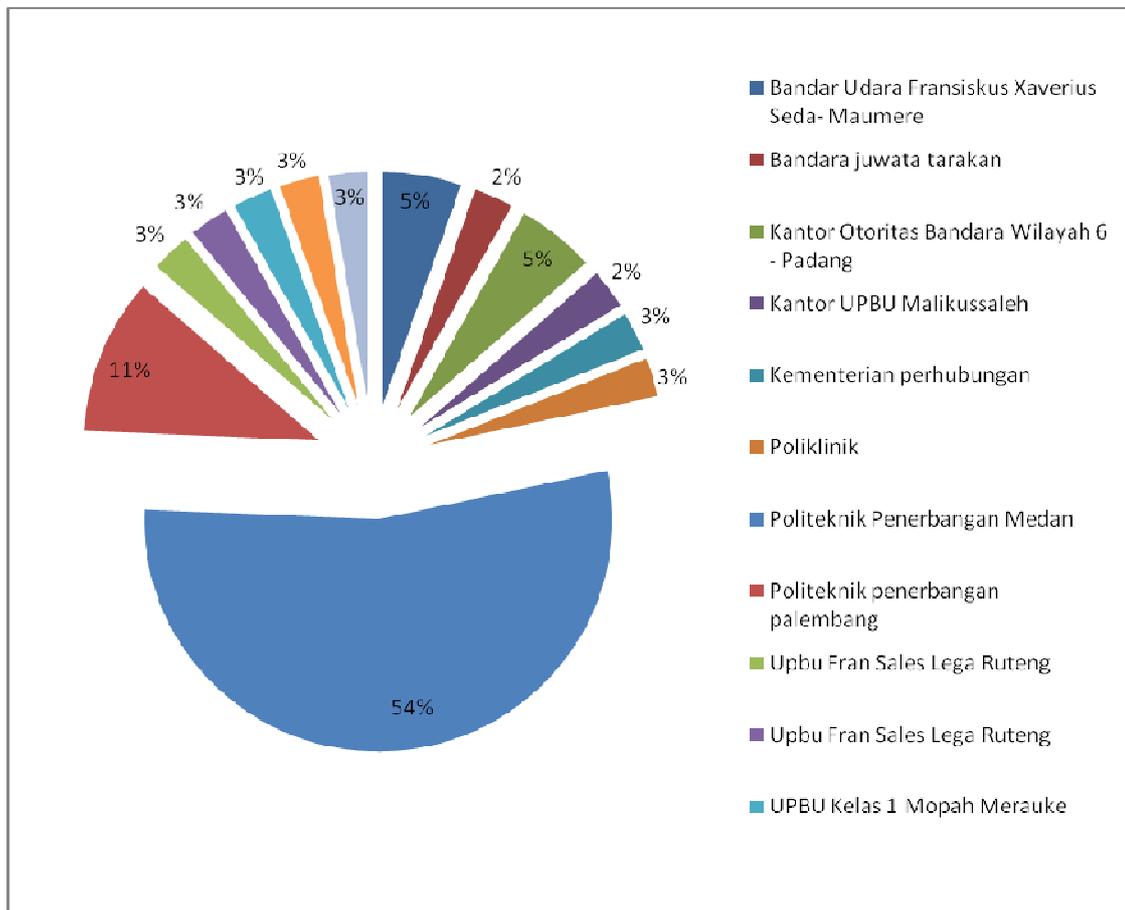
a) Karakteristik Asal Instansi

No	Institusi	Jumlah	Presentase
1	Bandar Udara Fransiskus Xaverius Seda-Maumere	2	5%
2	Bandara juwata tarakan	1	3%
3	Kantor Otoritas Bandara Wilayah 6 - Padang	2	5%
4	Kantor UPBU Malikussaleh	1	3%
5	Kementerian perhubungan	1	3%
6	Poliklinik	1	3%
7	Politeknik Penerbangan Medan	20	54%
8	Politeknik penerbangan Palembang	4	11%
9	Upbu Fran Sales Lega Ruteng	1	3%
10	Upbu Fran Sales Lega Ruteng	1	3%
11	UPBU Kelas 1 Mopah Merauke	1	3%
12	UPBU Letung Anambas	1	3%
13	UPBU Rendani Manokwari	1	3%
Total		37	100%



PT. Cakra Manunggal Pratama

Management Consulting and Information Technology Solution



b) Karakteristik Jabatan

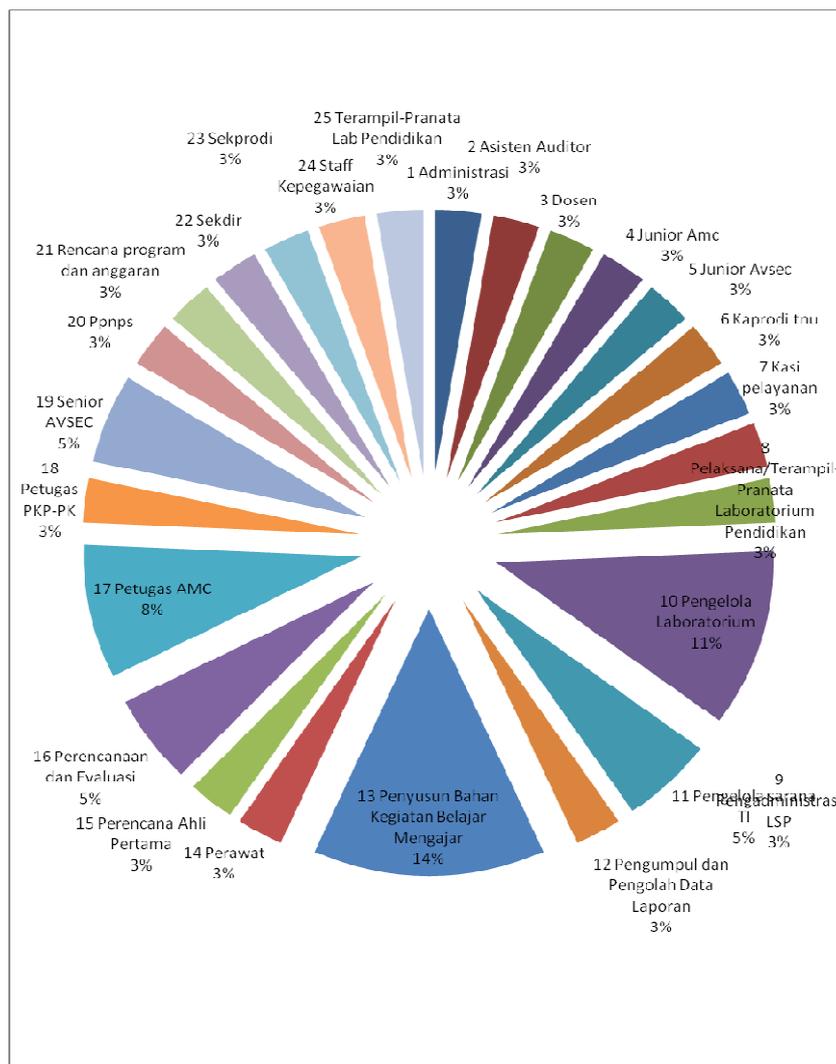
No	Posisi Jabatan Pada Institusi	Jumlah	Presentase
1	Administrasi	1	3%
2	Asisten Auditor	1	3%
3	Dosen	1	3%
4	Junior Amc	1	3%
5	Junior Avsec	1	3%
6	Kaprodi tnu	1	3%
7	Kasi pelayanan	1	3%
8	Pelaksana/Terampil-Pranata Laboratorium Pendidikan	1	3%
9	Pengadministrasi LSP	1	3%
10	Pengelola Laboratorium	4	11%
11	Pengelola sarana TI	2	5%
12	Pengumpul dan Pengolah Data Laporan	1	3%
13	Penyusun Bahan Kegiatan Belajar Mengajar	5	14%



PT. Cakra Manunggal Pratama

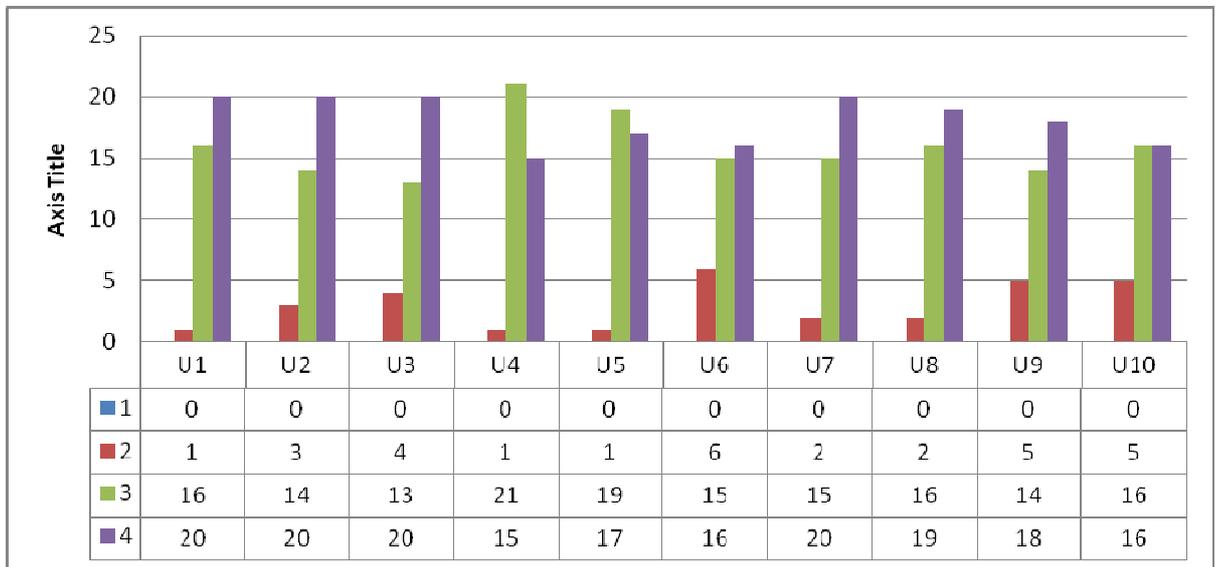
Management Consulting and Information Technology Solution

No	Posisi Jabatan Pada Institusi	Jumlah	Presentase
14	Perawat	1	3%
15	Perencana Ahli Pertama	1	3%
16	Perencanaan dan Evaluasi	2	5%
17	Petugas AMC	3	8%
18	Petugas PKP-PK	1	3%
19	Senior AVSEC	2	5%
20	Ppnps	1	3%
21	Rencana program dan anggaran	1	3%
22	Sekdir	1	3%
23	Sekprodi	1	3%
24	Staff Kepegawaian	1	3%
25	Terampil-Pranata Lab Pendidikan	1	3%
Total		37	100%





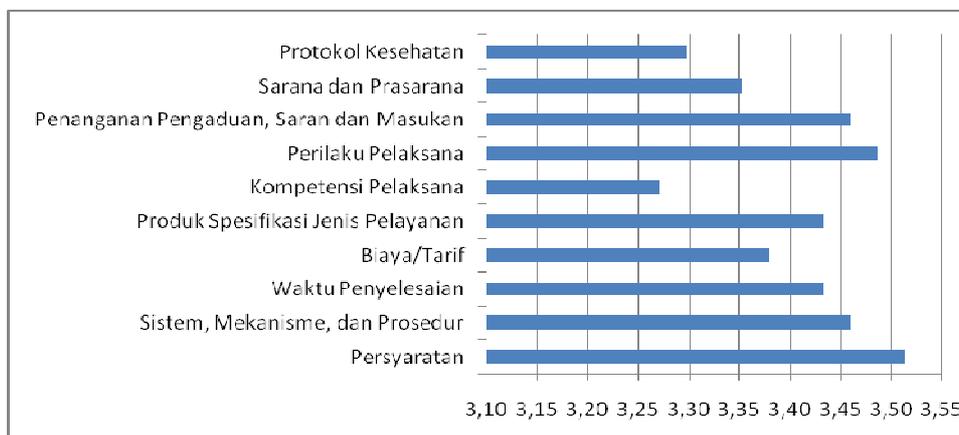
II.2 Karakteristik Jawaban terhadap pertanyaan



II.3 Pareto Unsur Pelayanan

Dilihat dari pareto ini terlibat apresiasi kepuasan taruna/i terhadap rata-rata nilai unsur adalah rata-rata 3,41. Namun ada 4 yang dibawah rata-rata harapan kepuasan meskipun tidak terlalu signifikan, khususnya yang berkaitan dengan:

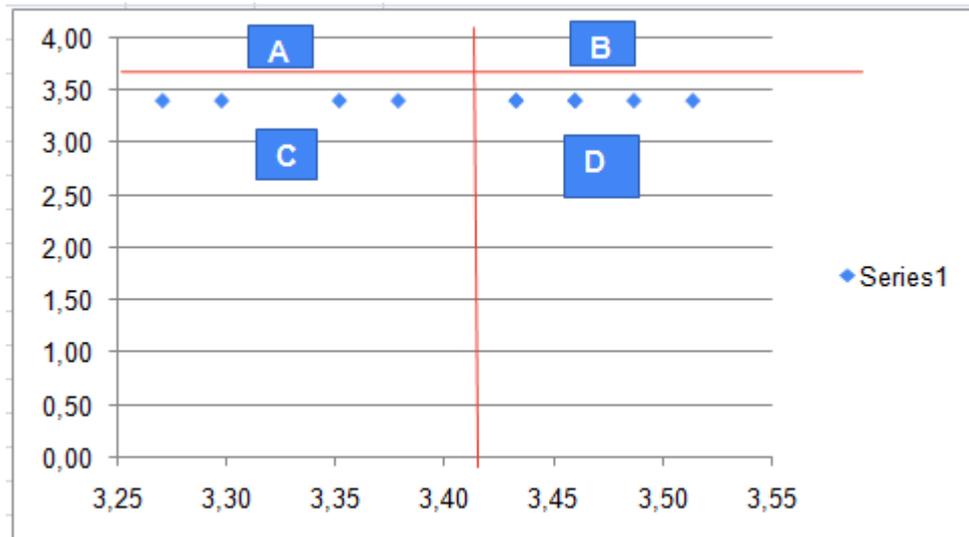
1. U4, Biaya/Tarif
2. U6, Kompetensi Pelaksana
3. U9, Sarana dan Prasarana
4. U10, Protokol Kesehatan





Dari pareto persepsi diatas terlihat bahwa kompetensi pelaksana mendapatkan nilai rendah, namun masih dalam kategori sangat baik.

II.4 Prioritas Perbaikan



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

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

Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata kategori adalah semua perlu dipertahankan berdasarkan ekspekstasi kepentingan dan hasil kepuasan pelanggan. Namun ada 4 unsur yang perlu perhatian dan menjadi prioritas perbaikan yaitu:

1. U4, Biaya/Tarif
2. U6, Kompetensi Pelaksana
3. U9, Sarana dan Prasarana
4. U10, Protokol Kesehatan



PT. Cakra Manunggal Pratama

Management Consulting and Information Technology Solution

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



III. Hasil Penelitian pada Penyewa Ruang Serbaguna

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

Nilai Interval Total	3,76
Nilai Konversi SKM (x25) Total	93,95
Huruf Mutu	A
Hasil Kinerja	Sangat Baik

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

10 unsur

$$= 939,52 : 10 = 93,95$$

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

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	3,84	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,74	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,74	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,84	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,68	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,81	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,87	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,81	Sangat Baik

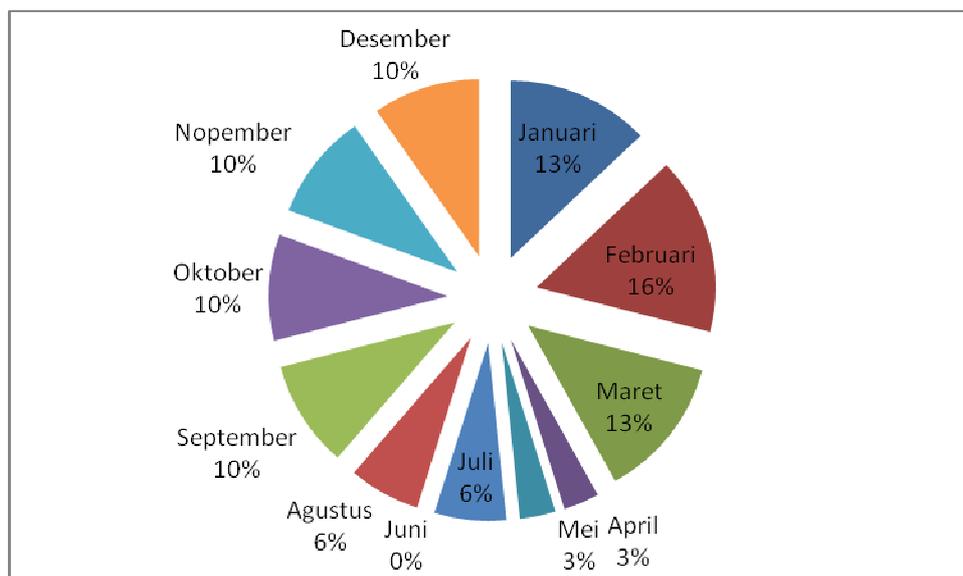


No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata Unsur	Keterangan
9	Sarana dan Prasarana	3,74	Sangat Baik
10	Protokol Kesehatan	3,52	Sangat Baik

III.1 Karakteristik Responden

a) Karakteristik Bulan Sewa

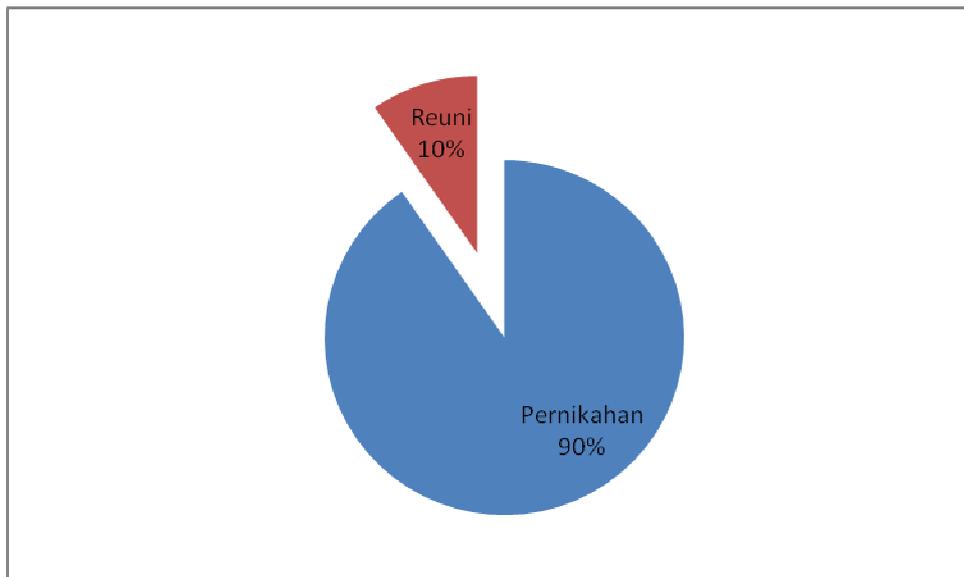
No	Bulan Sewa	Jumlah	Presentasi
1	Januari	4	13%
2	Februari	5	16%
3	Maret	4	13%
4	April	1	3%
5	Mei	1	3%
6	Juni	0	0%
7	Juli	2	6%
8	Agustus	2	6%
9	September	3	10%
10	Oktober	3	10%
11	Nopember	3	10%
12	Desember	3	10%
Total		31	100%



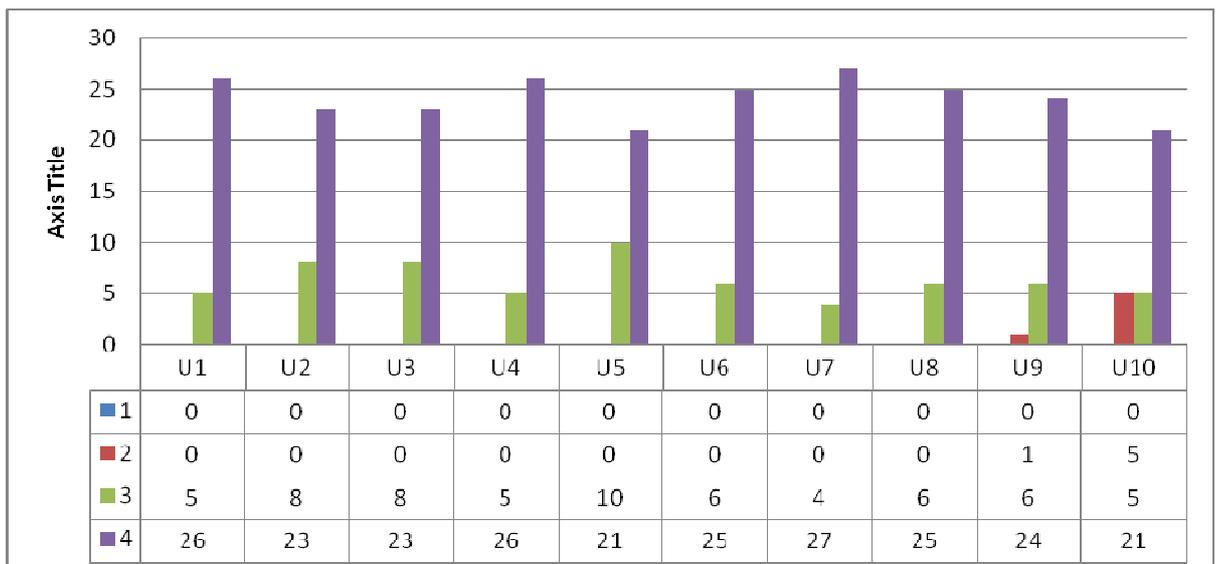


b) Karakteristik Jenis Kegiatan

No	Nama Kegiatan	Jumlah	Periode
1	Pernikahan	28	90%
2	Reuni	3	10%
Total		31	



III.2 Karakteristik Jawaban terhadap pertanyaan

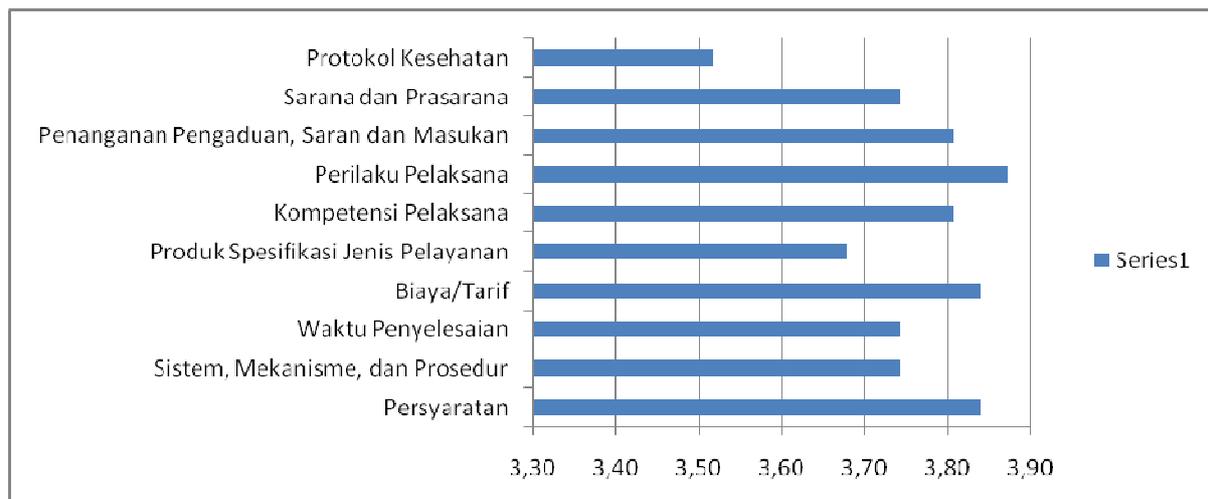




III.3 Pareto Unsur Pelayanan

Dilihat dari pareto ini terlibat apresiasi kepuasan taruna/i terhadap rata-rata nilai unsur adalah rata-rata 3,76. Namun ada 5 yang dibawah rata-rata harapan kepuasan meskipun tidak terlalu signifikan, khususnya yang berkaitan dengan:

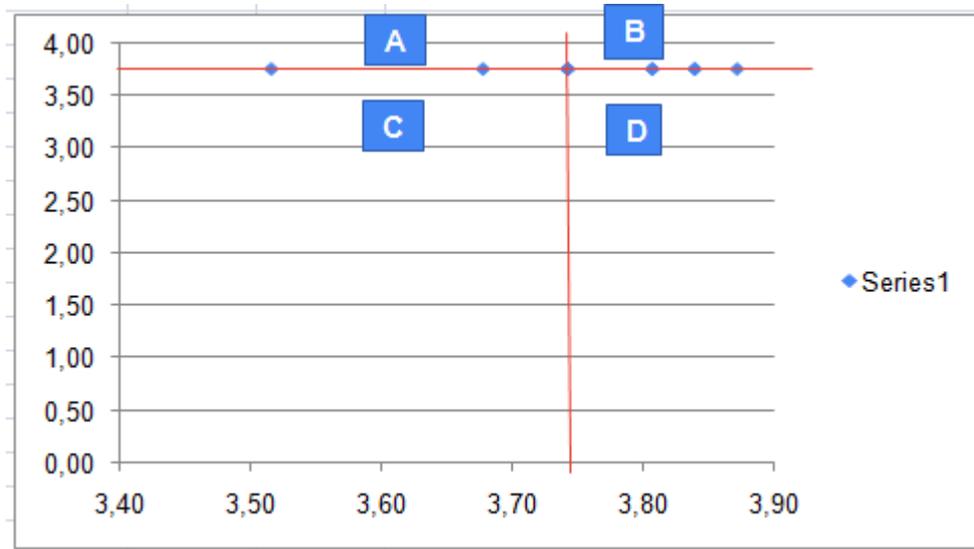
1. U2, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
2. U3, Waktu Penyelesaian
3. U5, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
4. U9, Sarana dan Prasarana
5. U10, Protokol Kesehatan



Dari pareto persepsi diatas terlihat bahwa kompetensi pelaksana mendapatkan nilai rendah, namun masih dalam kategori sangat baik.



III.4 Prioritas Perbaikan



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

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

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

1. U2, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
2. U3, Waktu Penyelesaian
3. U5, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
4. U9, Sarana dan Prasarana
5. U10, Protokol Kesehatan



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



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari kegiatan SKM yang dilaksanakan di Politeknik Penerbangan Palembang pada tahun 2022 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima dengan nilai rata-rata SKM 3,62. Nilai didapat dari SKM Taruna/i, Pegawai Bandara dan Penyewa dibagi 3 yaitu:

$$\begin{aligned}\text{Rata-rata SKM} &= \frac{\text{SKM Taruna/i, Pegawai Bandara dan Penyewa}}{3} \\ &= \frac{3,707 + 3,41 + 3,76}{3} \\ &= \mathbf{3,62}\end{aligned}$$

Dan nilai konversi rata-rata sebesar 90,61. Nilai didapat dari nilai konversi Taruna/i, Pegawai Bandara dan Penyewa dibagi 3 yaitu:

$$\begin{aligned}\text{Rata-rata Nilai Konversi} &= \frac{\text{Nilai Taruna/i, Pegawai Bandara dan Penyewa}}{3} \\ &= \frac{92,683 + 85,20 + 93,95}{3} \\ &= \mathbf{90,61}\end{aligned}$$

Berdasarkan nilai tersebut maka sudah berada dalam kategori "**Sangat Baik**" dan **Nilai Mutu "A"**.

2. Terdapat unsur-unsur pelayanan yang perlu diperhatikan untuk diperbaiki per kategori responden:

2.1 Taruna/i dan peserta diklat:

- I. U4, Biaya/Tarif
- II. U8, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- III. U10, Protokol Kesehatan



2.2 Pegawai Bandara:

- I. U4, Biaya/Tarif
- II. U6, Kompetensi Pelaksana
- III. U9, Sarana dan Prasarana
- IV. U10, Protokol Kesehatan

2.3 Penyewa Ruang Serbaguna:

- I. U2, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- II. U3, Waktu Penyelesaian
- III. U5, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- IV. U9, Sarana dan Prasarana
- V. U10, Protokol Kesehatan

3. Hal-hal berkesan yang disukai oleh taruna/I dan peserta diklat dari Politeknik Penerbangan Palembang adalah:

No	Kesan	Banyak Respon
1	Pelayanan yang diberikan Sangat Baik	56
2	Pembalajaran yang diberikan seru dan menyenangkan	20
3	Poltekbang memberikan materi yang baik dan banyak hal baru yang dipelajari oleh instruktur professional	16
4	Sarana dan Prasarana yang ada sudah baik	7



4. Saran dari Taruna/i dan peserta diklat

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

1. Semoga Pelayanannya semakin ditingkatkan lagi, hal - hal yang sudah baik dipertahankan, yang belum baik ditingkatkan.
2. Peningkatan fasilitas dimulai dari Asrama yang bangku -bangku nya perlu diperbaiki, pintu keropos, air yang sering mati, dan toilet yang kadang kurang memadai, wifi yang kadang tidak bisa menyambung internet
3. Peningkatan fasilitas pembelajaran, seperti in focus yang memadai tiap kelas, fasilitas pratikum yang ditingkatkan.
4. Peningkatan fasilitas non akademik, seperti fasilitas olahraga, mushola di setiap prodi, fasilitas laundry untuk taruna.
5. Terdapat beberapa saran mengenai makanan seperti, pemberian snack untuk taruna/i saat coffee break, lalu menu yang diberikan diharapkan lebih variatif dan bergizi, serta agar bisa memperhatikan taruna/i yang alergi makanan tertentu agar bisa diganti ke makanan lain.
6. Saran untuk memperbanyak lagi beasiswa
7. Saran penyampaian informasi dari manajemen, pengasuh ataupun pihak kampus kepada orang tua taruna sebaiknya disampaikan dengan baik walaupun belum ada kepastian namun setidaknya orang tua mendapat tanggapan.
8. Saran untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan organisasi.
9. Saran untuk manajemen waktu dan kegiatan untuk di tingkatkan agar bisa tertata lebih baik lagi.
10. Saran untuk lebih di perhatikan lagi dalam hal senior junior dalam hal pendidikan, karena dinilai masih adanya kekerasan senior terhadap junior yang tidak sewajarnya.



5. Hal-hal berkesan yang disukai oleh petugas bandara dari Politeknik Penerbangan Palembang adalah:

No	Kesan	Banyak Respon
1	Poltekbang Palembang tempat untuk memajukan dan memberdayak SDM ASN Perhubungan yg handal, karna selalu di ajarkan Toleransi untuk mengeluarkan pendapat, Semakin maju semakin jaya dan selalu ada dihati kami.	1
2	Terima kasih atas Ilmu yang telah di beri	1
3	Ingin kembali lahi jika diberi kesempatan. Terimakasih	2
4	Pelayanan keren dan memuaskan	2

6. Saran dari petugas bandara

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

1. Semoga semakin maju kedepannya dan dapat memperbaiki yang masih kurang
2. Saran untuk diadakannya diklat diklat gratis serta diklat secara tatap muka



3. Lebih tingkatkan lagi ketersediaan sarana dan prasarana yang disesuaikan dengan kemajuan dan perkembangan teknologi penerbangan.
4. Saran untuk menyediakan transportasi dan supir yg memadai kepada peserta diklat saat ingin wisata kuliner.
5. Saran untuk lebih diutamakan kebersihan baik luar atau dalam ruangan.

7. Hal-hal berkesan yang disukai oleh penyewa ruang serbaguna dari Politeknik Penerbangan Palembang adalah:

No	Kesan	Banyak Respon
1	Pelayanan sudah baik	15
2	Petugas Ramah	3
3	Terjangkau	1
4	Lokasi Aman	1
5	Tempat Bersih	1

8. Saran penyewa ruang serbaguna

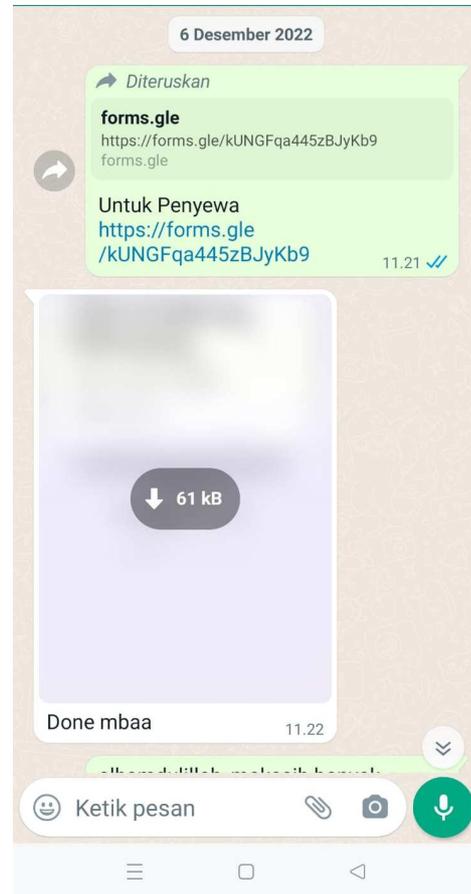
Untuk meningkatkan pelayanan di Politeknik Penerbangan Palembang beberapa saran diberikan oleh responden

1. Sarana prasaran toilet yang diharapkan lebih baik seperti kebersihannya diperhatikan dan aliran airnya.
2. Sound System yang diharapkan dapat diperbaiki sehingga suara lebih jelas dan kencang.
3. Saran untuk petugas agar ada yang selalu berjaga di dekat acara di gedung.
4. Saran untuk menambahkan jumlah kursi yang tersedia, serta disediakan sarung kursi agar tidak perlu sewa di tempat lain.

Sekian Laporan Survey Kepuasan pada pelayanan Politeknik Penerbangan Palembang, semoga dapat memberikan peningkatan terhadap pelayanan dari Politeknik Penerbangan Palembang.



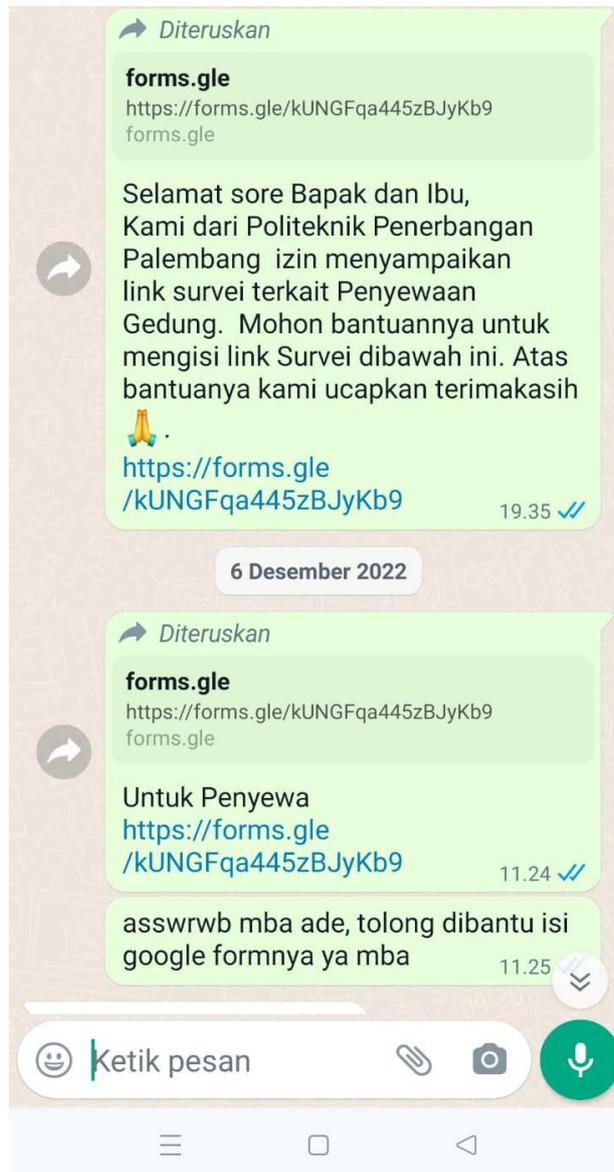
Lampiran Dokumentasi





PT. Cakra Manunggal Pratama

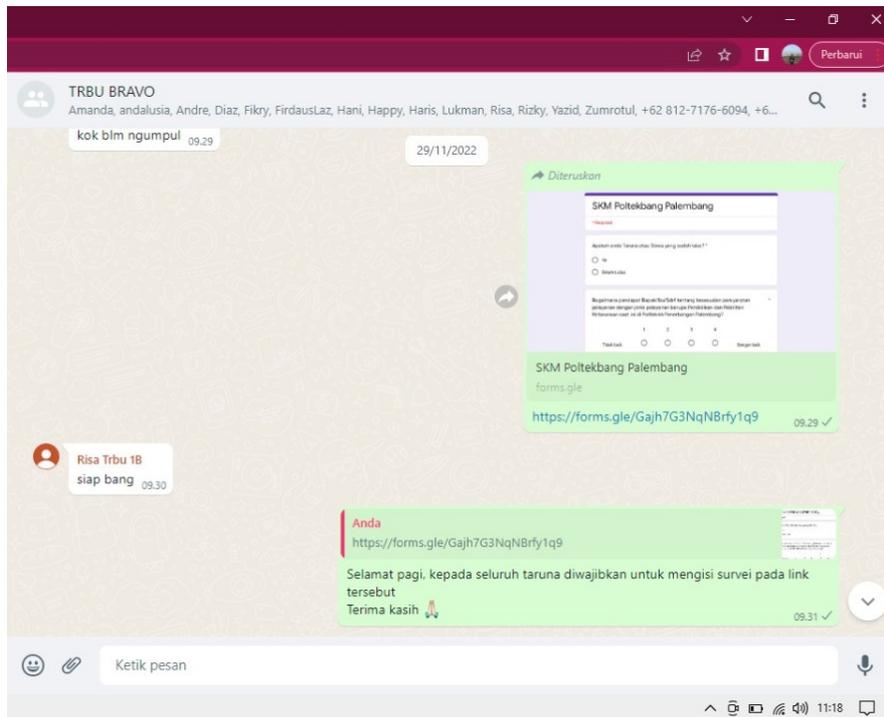
Management Consulting and Information Technology Solution





PT. Cakra Manunggal Pratama

Management Consulting and Information Technology Solution



Anda

<https://forms.gle/Gajh7G3NqNBrfy1q9>

Dek minta tolong semua taruna wajib isi ya



MB03A_DWI OKTARLINA LESTARI EKSTERNAL

siap mbak terimakasih





29 Nov 10.14

Anda



<https://forms.gle/Gajh7G3NqNBrfy1q9>

dek minta tolong semua taruna wajib isi ya



Kak Astri Puspita Kesuma

➔ Diteruskan

forms.gle

<https://forms.gle/Gajh7G3NqNBrfy1q9>

forms.gle

selamat sore mbk, mohon bantuanya mbk untuk menshare link survei terkait taruna berikut ini Untuk Taruna/Alumni

<https://forms.gle/Gajh7G3NqNBrfy1q9>

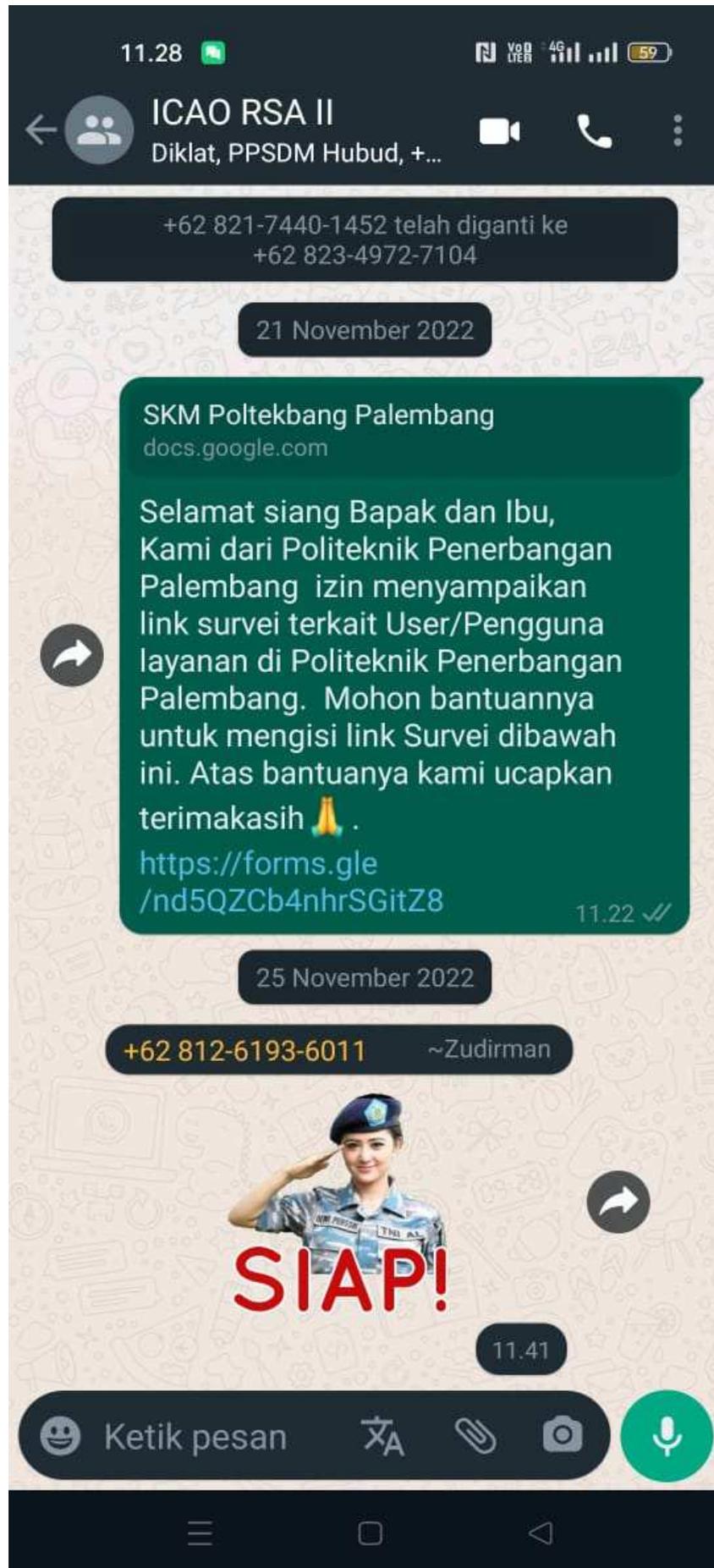
15.48

Di isi ya dek 15.48



PT. Cakra Manunggal Pratama

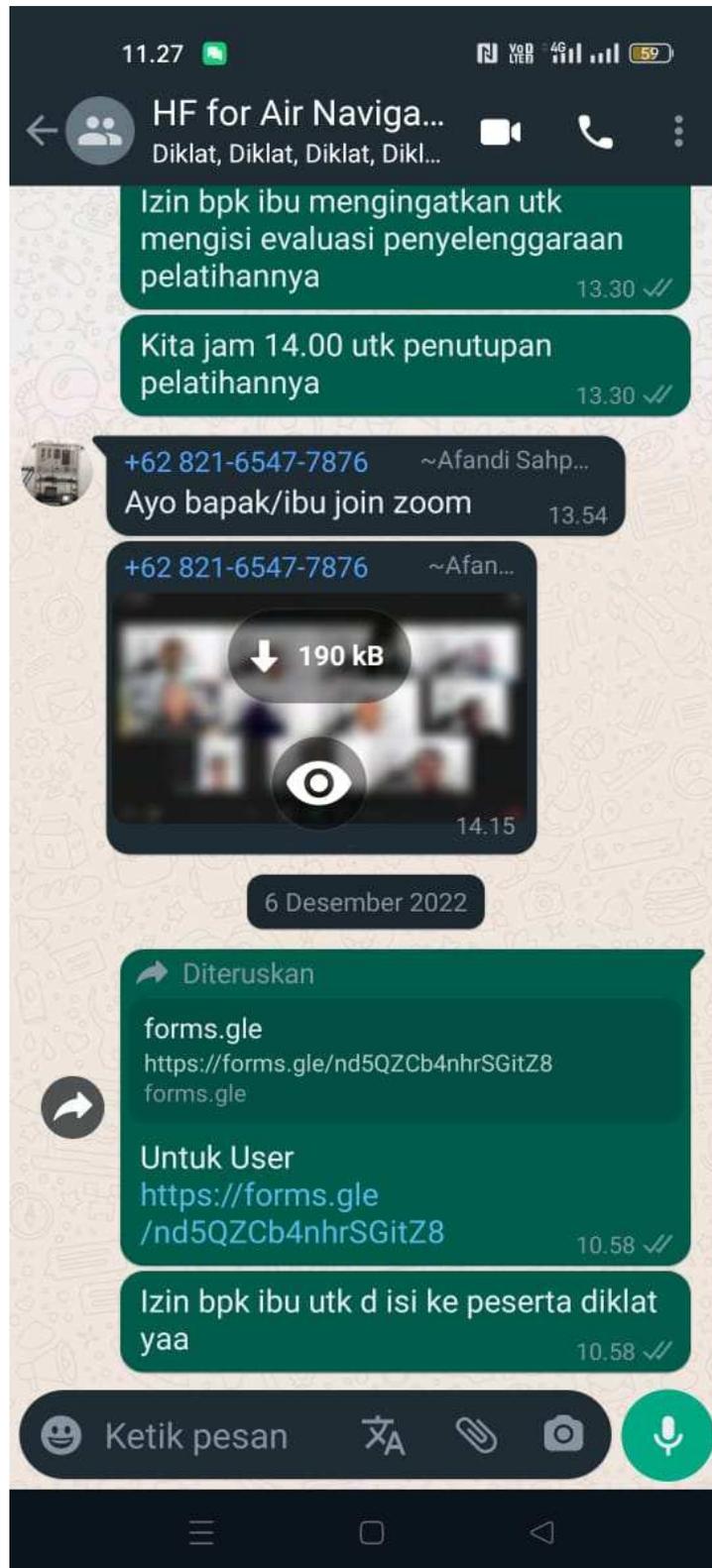
Management Consulting and Information Technology Solution





PT. Cakra Manunggal Pratama

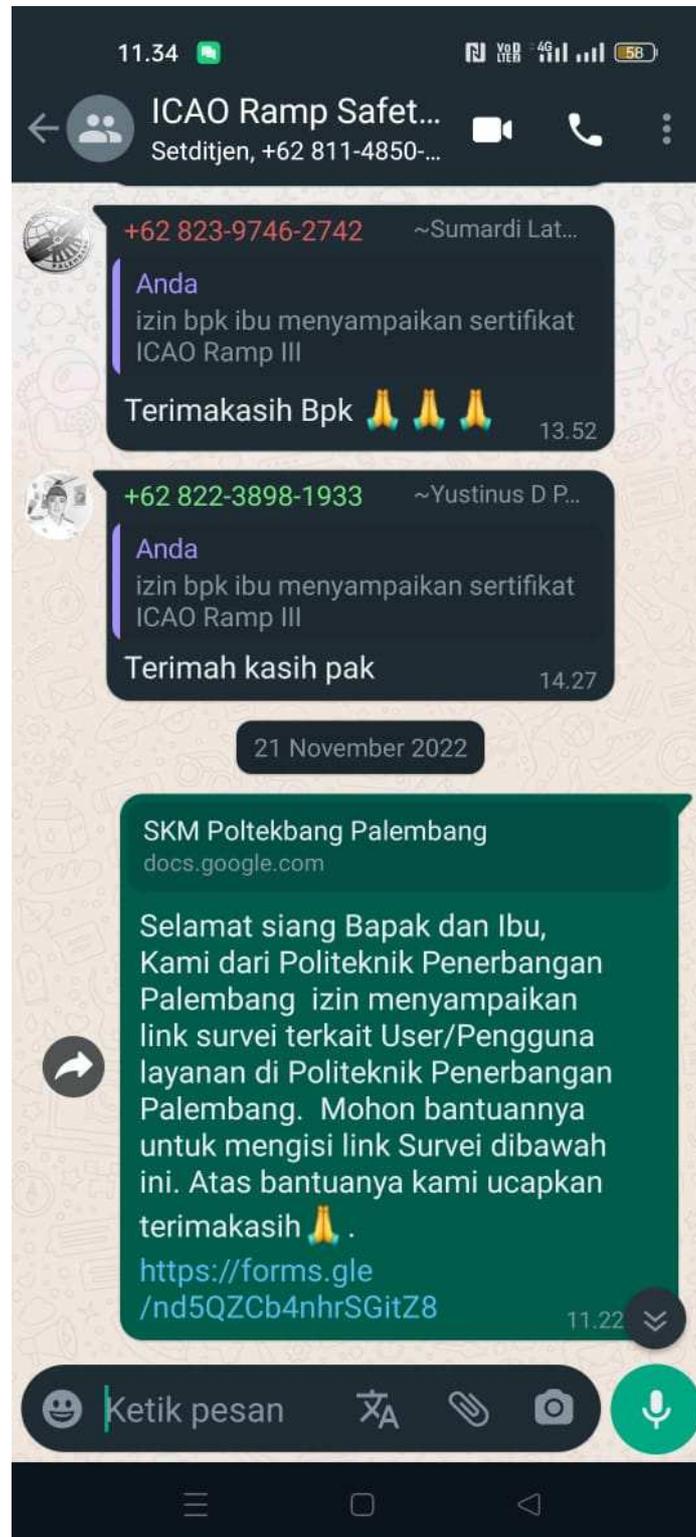
Management Consulting and Information Technology Solution





PT. Cakra Manunggal Pratama

Management Consulting and Information Technology Solution





PT. Cakra Manunggal Pratama

Management Consulting and Information Technology Solution

