



PT. Cakra Manunggal Pratama

Management Consulting and Information Technology Solution

LAPORAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Politeknik Penerbangan Palembang

Tahun 2023

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 dan penyewa ruang serbaguna) di tahun 2023 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 dan penyewa ruang serbaguna) terhadap pelayanan Politeknik Penerbangan Palembang yang diberikan oleh Politeknik Penerbangan Palembang terhitung mulai bulan Januari s.d. November Tahun 2023.

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, 28 November 2023

DIREKTUR
PT CAKRA MANUNGGA PRATAMA

RABINDRA SOEKARSONO



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Maksud dan Tujuan	2
C. Ruang Lingkup	2
D. Target dan Sasaran	3
E. Dasar Hukum	3
F. Sistematika Penulisan	4
BAB II	5
METODOLOGI	5
A. Metode Penelitian	5
B. Tempat dan Waktu Pelaksanaan	5
C. Instrumen Survei	6
D. Populasi dan Sampel	8
E. Teknik Pengumpulan Data	9
F. Teknik Pengolahan Data	9
BAB III	11
GAMBARAN UMUM	11
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG	11
A. Gambaran Umum	11
B. Visi dan Misi	12
BAB IV	16
HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	16
A. Hasil Penelitian pada Taruna/i dan peserta diklat	16
I. Karakteristik Responden	17



II.	Karakteristik Jawaban terhadap pertanyaan.....	18
III.	Pareto Unsur Pelayanan.....	18
IV.	Prioritas Perbaikan	19
B.	Hasil Penelitian pada Pegawai.....	21
I.	Karakteristik Responden.....	22
II.	Karakteristik Jawaban terhadap pertanyaan.....	24
III.	Pareto Unsur Pelayanan.....	24
IV.	Prioritas Perbaikan	25
C.	Hasil Penelitian pada Penyewa Ruang Serbaguna	27
I.	Karakteristik Responden.....	28
II.	Karakteristik Jawaban terhadap pertanyaan.....	29
III.	Pareto Unsur Pelayanan.....	30
IV.	Prioritas Perbaikan	31
BAB V		33
KESIMPULAN DAN SARAN		33
A.	Kesimpulan	33
B.	Kesan dan Saran	34
Lampiran Dokumentasi		39

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

Tabel 2. 1 Jadwal Pelaksanaan SKM.....	5
Tabel 2. 2 Pertanyaan Dalam SKM	7
Tabel 2. 3 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	10
Tabel 4. 1 Nilai SKM pada Taruna/i dan peserta diklat.....	16
Tabel 4. 2 Nilai Rata-Rata Unsur Penilaian pada Taruna/i dan peserta diklat	16
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden pada Taruna/i dan Peserta Diklat.....	17
Tabel 4. 4 Kategori Area Penilaian Grafik Kartesius	20



Tabel 4. 5 Prioritas Perbaikan Unsur Pelayanan.....	20
Tabel 4. 6 Nilai SKM pada Pegawai	21
Tabel 4. 7 Nilai Rata-Rata Unsur Penilaian pada Pegawai.....	21
Tabel 4. 8 Karakteristik Jabatan Responden pada Pegawai	22
Tabel 4. 9 Kategori Area Penilaian Grafik Kartesius	26
Tabel 4. 10 Prioritas Perbaikan Unsur Pelayanan.....	26
Tabel 4. 11 Nilai SKM pada Pegawai pada Penyewa Ruang Serbaguna.....	27
Tabel 4. 12 Nilai Rata-Rata Unsur Penilaian pada Penyewa Ruang Serbaguna.....	27
Tabel 4. 13 Karakteristik Bulan Sewa Responden	28
Tabel 4. 14 Pie Chart Karakteristik Bulan Sewa Responden.....	28
Tabel 4. 15 Karakteristik Jenis Kegiatan.....	29
Tabel 4. 16 Kategori Area Penilaian Grafik Kartesius.....	31
Tabel 4. 17 Prioritas Perbaikan Unsur Pelayanan.....	32
Gambar 4. 1 Pie Diagram Karakteristik Responden pada Taruna/i dan Peserta Diklat	17
Gambar 4. 2 Karakteristik Jawaban Terhadap Pertanyaan pada Responden Taruna/i dan Peserta Diklat	18
Gambar 4. 3 Pareto Unsur Pelayanan	19
Gambar 4. 4 Grafik Kartesius Prioritas Perbaikan Unsur Pelayanan	19
Gambar 4. 5 Pie Chart Karakteristik Jabatan Responden pada Pegawai.....	23
Gambar 4. 6 Karakteristik Jawaban Terhadap Pertanyaan pada Responden Pegawai	24
Gambar 4. 7 Pareto Unsur Pelayanan	25
Gambar 4. 8 Grafik Kartesius Prioritas Perbaikan Unsur Pelayanan	25
Gambar 4. 9 Pie Chart Karakteristik Jenis Kegiatan	29
Gambar 4. 10 Karakteristik Jawaban Terhadap Pertanyaan pada Responden Penyewa Ruang Serbaguna.....	29
Gambar 4. 11 Pareto Unsur Pelayanan.....	30
Gambar 4. 12 Grafik Kartesius Prioritas Perbaikan Unsur Pelayanan	31
Tabel 5. 1 Kesan Responden Taruna/i dan Peserta Diklat	34



Tabel 5. 2 Kesan Responden Pegawai.....	36
Tabel 5. 3 Kesan Responden Penyewa Ruang Serbaguna.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Bukti Pemberian Link Kuesioner Kepada Taruna/i dan Peserta Didik.....	39
Lampiran 2 Bukti Pemberian Link Kuesioner Kepada Taruna/i dan Peserta Didik.....	40
Lampiran 3 Bukti Pemberian Link Kuesioner Kepada Taruna/i dan Peserta Didik.....	41
Lampiran 4 Bukti Pemberian Link Kuesioner Kepada Taruna/i dan Peserta Didik.....	42
Lampiran 5 Bukti Pemberian Link Kuesioner Kepada Taruna/i dan Peserta Didik.....	43
Lampiran 6 Bukti Pemberian Link Kuesioner Kepada Taruna/i dan Peserta Didik.....	44
Lampiran 7 Bukti Pemberian Link Kuesioner Kepada Taruna/i dan Peserta Didik.....	45
Lampiran 8 Bukti Pemberian Link Kuesioner Kepada Penyewa Ruang Serbaguna	46
Lampiran 9 Bukti Pemberian Link Kuesioner Kepada Taruna/i dan Peserta Didik.....	47

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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan kepada pengguna layanan (taruna/i, peserta diklat, pegawai dan penyewa ruang serbaguna) merupakan suatu cara yang dapat digunakan untuk menjadi tolak ukur dan alarm bagi



Politeknik Penerbangan Palembang dalam menjaga kualitas pelayanan. Pada era keterbukaan saat ini, SKM membantu adanya komunikasi dua arah antara pengguna layanan dan Politeknik Penerbangan Palembang. Melalui IKM, para pengguna layanan (taruna/i, peserta diklat, pegawai 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 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 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 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 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 dan penyewa ruang serbaguna).
3. Mendorong Politeknik Penerbangan Palembang menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan terhadap pengguna layanan (taruna/i, peserta diklat, pegawai dan penyewa ruang serbaguna).
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan pengguna layanan (taruna/i, peserta diklat, pegawai 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.



PT. Cakra Manunggal Pratama

Management Consulting and Information Technology Solution

F. Sistematika Penulisan

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



BAB II

METODOLOGI

A. Metode Penelitian

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

Pelaksanaan SKM terhadap 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.

B. 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. November Tahun 2023, 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



C. 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	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 Pelaksana	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang 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	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang penanganan pengaduan, pemberian saran dan



NO	UNSUR	PERTANYAAN
	dan Masukan	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**

D. 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. November Tahun 2023, dengan jumlah populasi sebanyak 335 (tiga ratus tiga puluh lima) orang untuk taruna/i dan peserta diklat, lalu 95 (sembilan puluh lima) orang untuk pegawai, dan 13 (tiga belas) 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 180 (seratus delapan puluh) orang



untuk taruna/i dan peserta diklat, 78 (tujuh puluh delapan orang) untuk pegawai dan 13 (tiga belas) orang untuk penyewa ruang serbaguna.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data kepada responden dilakukan melalui media online yaitu *google form* dengan link: <https://forms.gle/PkTnKMPDprBHbwt66> untuk taruna/i dan peserta diklat, lalu link <https://forms.gle/5qJnNMokYjJBE3D37> untuk pegawai dan <https://forms.gle/r1gmpMTvU2En5wU88> untuk penyewa ruang serbaguna. Untuk mendapatkan data yang akurat dan obyektif maka 10 (Sepuluh) unsur SKM tersebut harus dijawab melalui link yang telah ditentukan.

F. Teknik Pengolahan Data

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

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

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

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



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

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

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

Tabel 2. 3 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan 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 kesampataan. 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 SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

A. 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:

Tabel 4. 1 Nilai SKM pada Taruna/i dan peserta diklat

Nilai Interval Total	3,61
Nilai Interval Konversi	90,33
Mutu Pelayanan	A
Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata Pelayanan Per Unsur} &= \frac{\text{Total 10 unsur masing-masing pelayanan}}{10 \text{ unsur}} \\ &= 903,33 : 10 = 90,33 \end{aligned}$$

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

Tabel 4. 2 Nilai Rata-Rata Unsur Penilaian pada Taruna/i dan peserta diklat

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	3,63	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,69	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,61	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,52	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,63	Sangat Baik



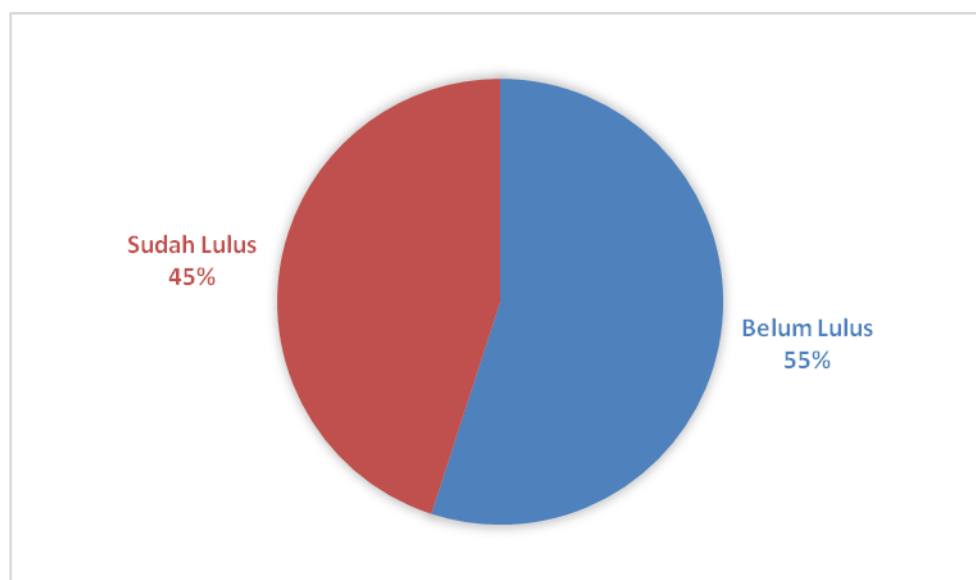
No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata Unsur	Keterangan
6	Kompetensi Pelaksana	3,67	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,72	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,54	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,58	Sangat Baik
10	Protokol Kesehatan	3,53	Sangat Baik

I. Karakteristik Responden

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden pada Taruna/i dan Peserta Diklat

Status Responden	Jumlah	%
Belum Lulus	99	55%
Sudah Lulus	81	45%
Total	180	100%

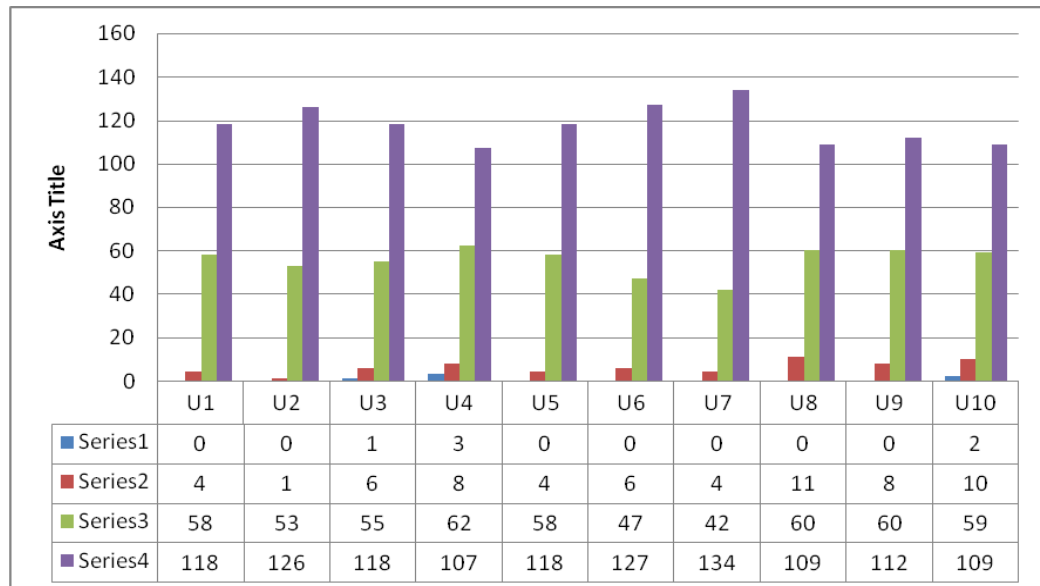
Gambar 4. 1 Pie Diagram Karakteristik Responden pada Taruna/i dan Peserta Diklat





II. Karakteristik Jawaban terhadap pertanyaan

Gambar 4. 2 Karakteristik Jawaban Terhadap Pertanyaan pada Responden Taruna/i dan Peserta Diklat



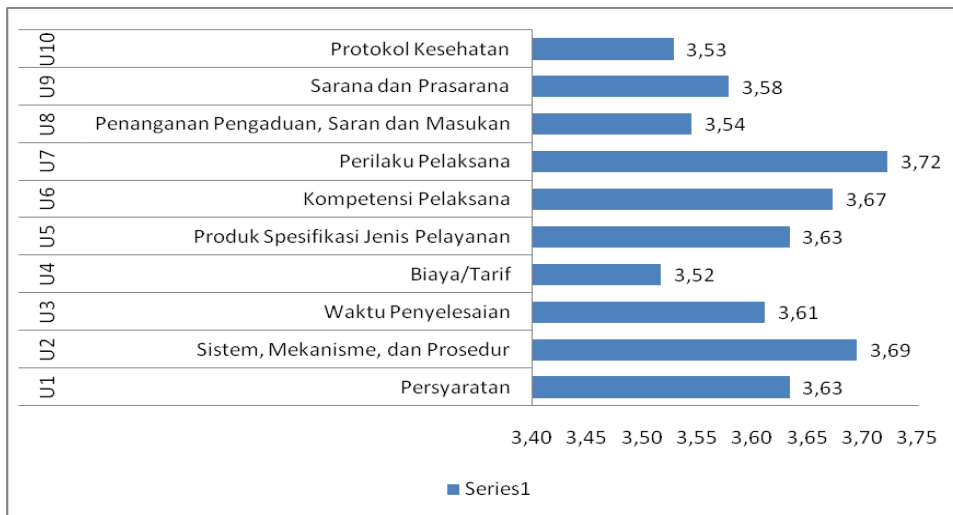
III. Pareto Unsur Pelayanan

Dilihat dari pareto dibawah terlibat apresiasi kepuasan taruna/i terhadap rata- rata nilai unsur adalah rata-rata 3,61. Namun ada 4 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. U9, Unsur Sarana dan Prasarana
4. U10, Protokol Kesehatan



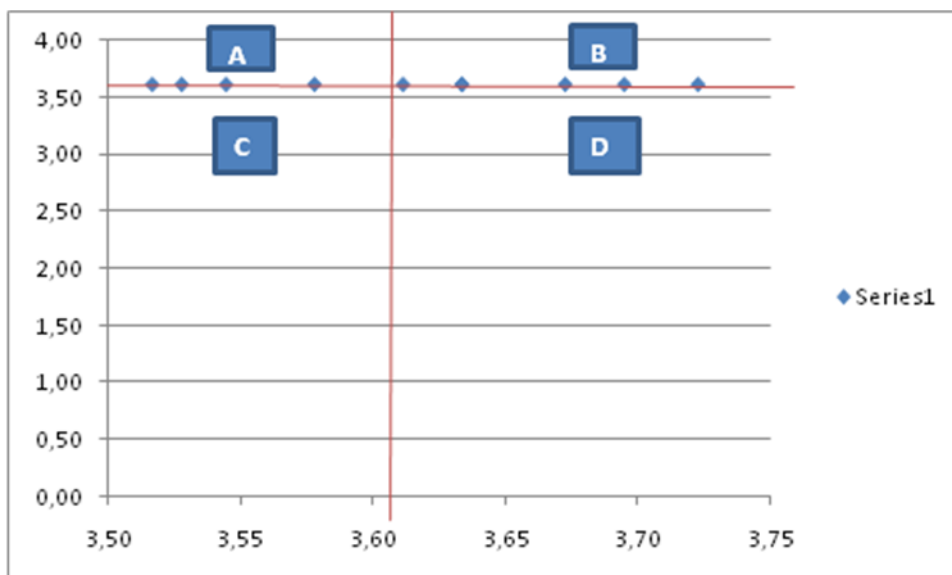
Gambar 4. 3 Pareto Unsur Pelayanan



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

IV. Prioritas Perbaikan

Gambar 4. 4 Grafik Kartesius Prioritas Perbaikan Unsur Pelayanan





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

Tabel 4. 4 Kategori Area Penilaian Grafik Kartesius

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. U8, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
3. U9, Unsur Sarana dan Prasarana
4. U10, Protokol Kesehatan

Tabel 4. 5 Prioritas Perbaikan Unsur Pelayanan

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	Prioritas Utama
10	Protokol Kesehatan	Prioritas Utama



B. Hasil Penelitian pada Pegawai

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

Tabel 4. 6 Nilai SKM pada Pegawai

Nilai Interval Total	3,35
Nilai Konversi SKM (x25) Total	83,81
Huruf Mutu	A
Hasil Kinerja	Sangat Baik

$$\begin{aligned}\text{Rata-rata Pelayanan Per Unsur} &= \frac{\text{Total 10 unsur masing-masing pelayanan}}{10 \text{ unsur}} \\ &= 838,14 : 10 = 83,81\end{aligned}$$

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

Tabel 4. 7 Nilai Rata-Rata Unsur Penilaian pada Pegawai

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	3,41	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,26	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,28	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,28	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,35	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,40	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,44	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,40	Sangat Baik



No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata Unsur	Keterangan
9	Sarana dan Prasarana	3,37	Sangat Baik
10	Protokol Kesehatan	3,35	Sangat Baik

I. Karakteristik Responden

a) Karakteristik Posisi Jabatan Responden

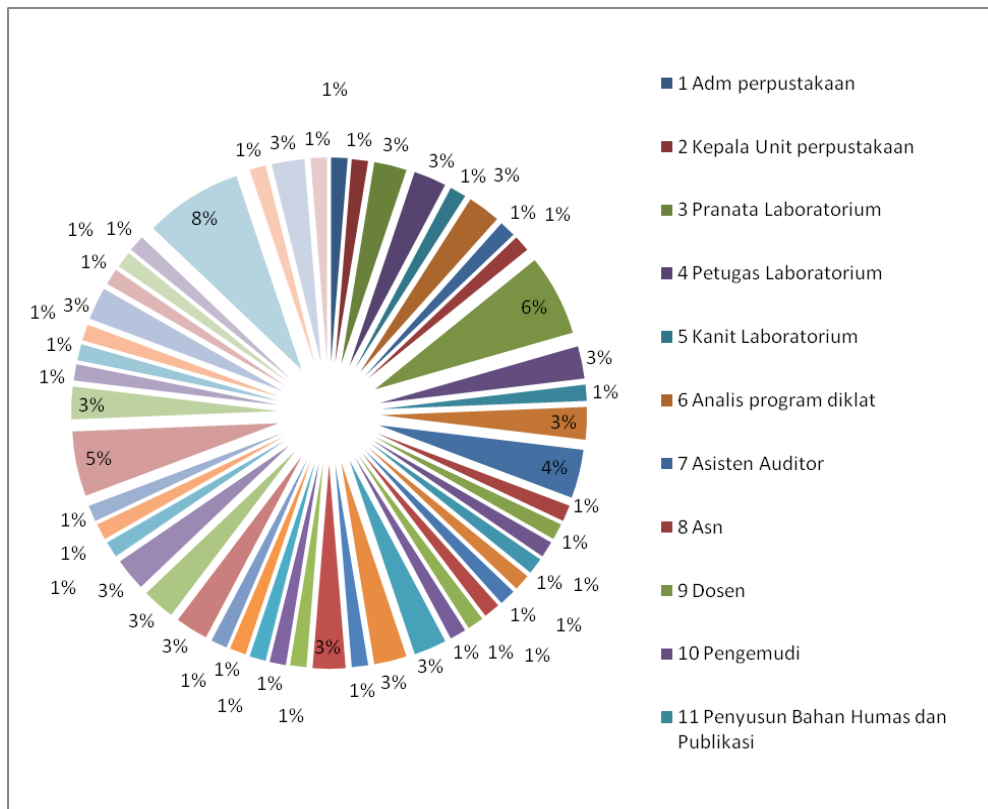
Tabel 4. 8 Karakteristik Jabatan Responden pada Pegawai

No	Posisi Jabatan Pada Institusi	Jumlah	Presentase
1	Adm perpustakaan	1	1%
2	Kepala Unit perpustakaan	1	1%
3	Pranata Laboratorium	2	3%
4	Petugas Laboratorium	2	3%
5	Kanit Laboratorium	1	1%
6	Analisis program diklat	2	3%
7	Asisten Auditor	1	1%
8	Asn	1	1%
9	Dosen	5	6%
10	Pengemudi	2	3%
11	Penyusun Bahan Humas dan Publikasi	1	1%
12	Humas	2	3%
13	Penyusun Program dan Laporan Kegiatan Ketarunaan dan Alumni	3	4%
14	Kabag AAK	1	1%
15	Pemroses Administrasi Akademik	1	1%
16	Kepala SPI	1	1%
17	Kepala Unit Asrama	1	1%
18	Pengelola Asrama	1	1%
19	Unit bahasa	1	1%
20	Kepala Unit Bahasa	1	1%
21	Kepala Unit Kesehatan	1	1%
22	Kepala Bagian Keuangan, Umum dan Kerjasama	1	1%
23	Perawat	2	3%
24	Pengadministrasi Pelatihan	2	3%
25	Pengadministrasi Umum	1	1%
26	Pengelola Adm SABMN	2	3%
27	Pengelola Administrasi Akademik	1	1%
28	Pengelola Administrasi Penelitian	1	1%
29	Pengelola BMN	1	1%
30	Pengelola IT	1	1%
31	Pengelola Keuangan	1	1%
32	Pengelola Kepegawaian	2	3%
33	Pengelola kerumahtangaan	2	3%
34	Pengelola rencana program dan anggaran	2	3%



No	Posisi Jabatan Pada Institusi	Jumlah	Presentase
35	Pengelola sarana dan prasarana	1	1%
36	Pengelola Teknologi Informasi	1	1%
37	Pengembang Teknologi Pembelajaran - Ahli Muda	1	1%
38	Penyusun bahan belajar mengajar	4	5%
39	Penyusun bahan evaluasi dan pelaporan	2	3%
40	Penyusun Bahan Humas dan Publikasi	1	1%
41	Penyusun Kegiatan Belajar Mengajar Prodi TRBU	1	1%
42	Penyusun bahan penjaminan mutu	1	1%
43	PPNPNS	2	3%
44	Perawat Terampil	1	1%
45	Perawat Pelaksana	1	1%
46	Wadir 2	1	1%
47	Staff	6	8%
48	Pustakawan	1	1%
49	Security	2	3%
50	Unit iT	1	1%
Total		78	100%

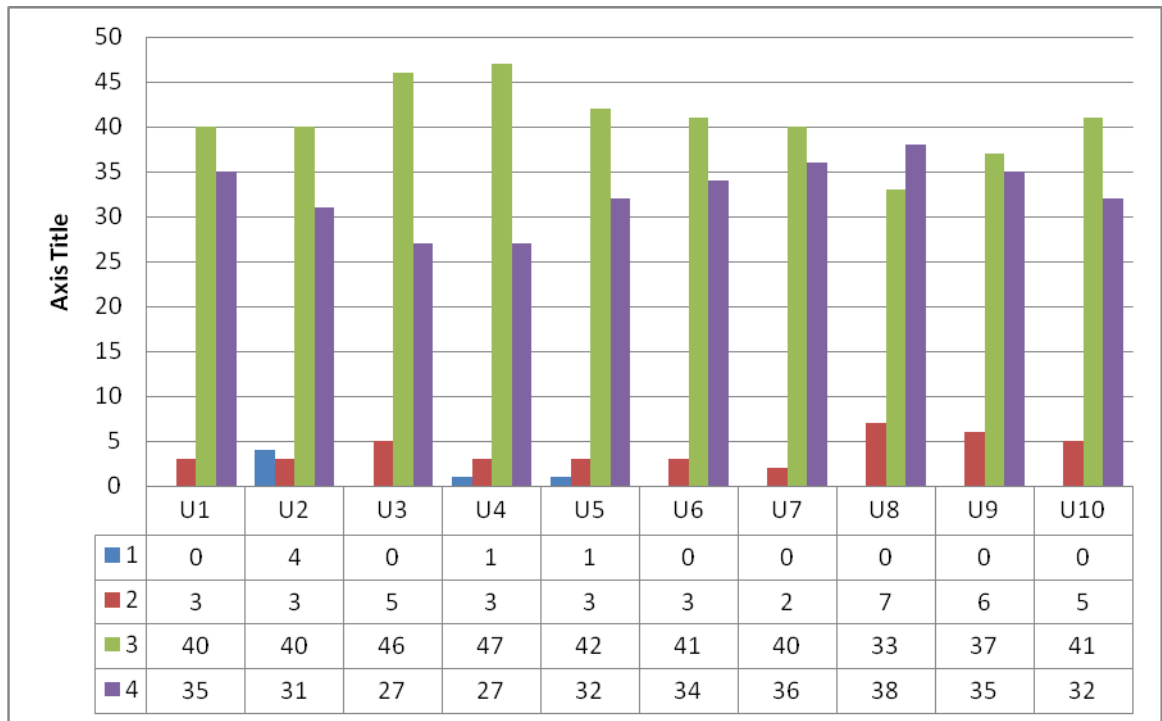
Gambar 4. 5 Pie Chart Karakteristik Jabatan Responden pada Pegawai





II. Karakteristik Jawaban terhadap pertanyaan

Gambar 4. 6 Karakteristik Jawaban Terhadap Pertanyaan pada Responden Pegawai



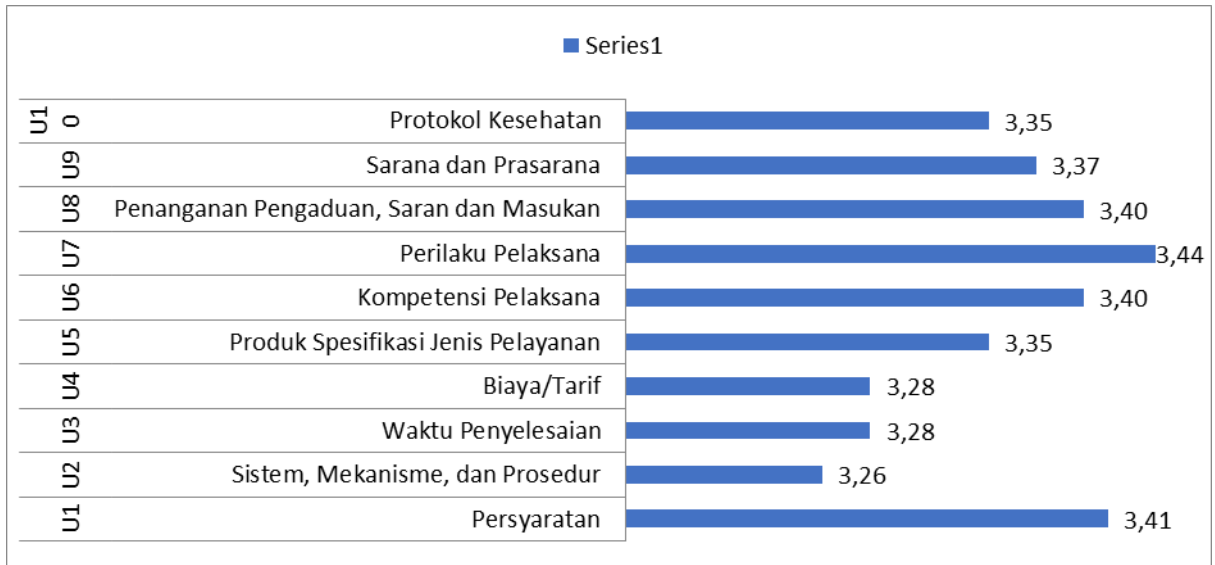
III. Pareto Unsur Pelayanan

Dilihat dari pareto ini terlibat apresiasi kepuasan taruna/i terhadap rata-rata nilai unsur adalah rata-rata 3,35. Namun ada 3 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. U4, Biaya/Tarif



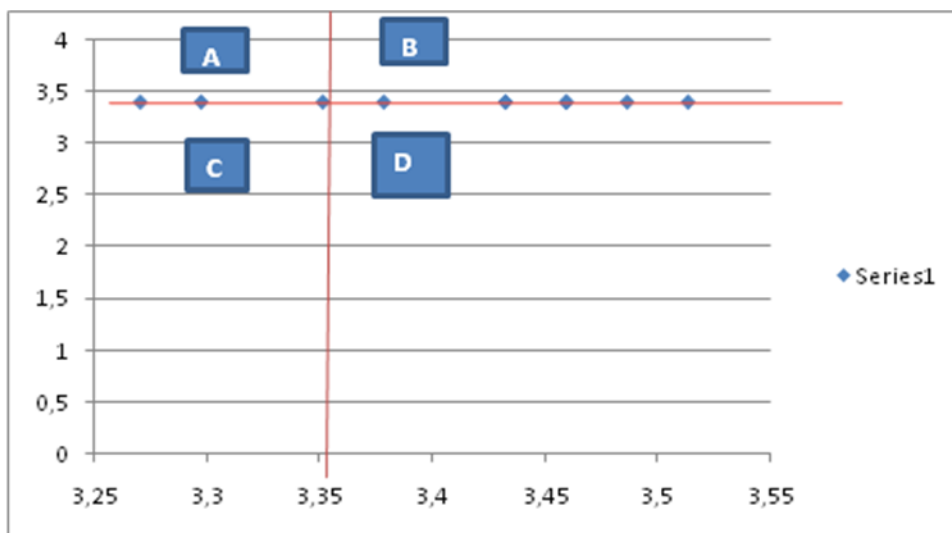
Gambar 4. 7 Pareto Unsur Pelayanan



Dari pareto persepsi diatas terlihat bahwa Sistem, Mekanisme dan Prosedur mendapatkan nilai rendah, namun masih dalam kategori sangat baik.

IV. Prioritas Perbaikan

Gambar 4. 8 Grafik Kartesius Prioritas Perbaikan Unsur Pelayanan



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



Tabel 4. 9 Kategori Area Penilaian Grafik Kartesius

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

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

1. U2, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
2. U3, Waktu Penyelesaian
3. U4, Biaya/Tarif

Tabel 4. 10 Prioritas Perbaikan Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Kategori
1	Persyaratan	Perlu Dipertahankan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Prioritas Utama
3	Waktu Penyelesaian	Prioritas Utama
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	Perlu Dipertahankan
9	Sarana dan Prasarana	Perlu Dipertahankan
10	Protokol Kesehatan	Perlu Dipertahankan



C. Hasil Penelitian pada Penyewa Ruang Serbaguna

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

Tabel 4. 11 Nilai SKM pada Pegawai pada Penyewa Ruang Serbaguna

Nilai Interval Total	3,40
Nilai Konversi SKM (x25) Total	85,00
Huruf Mutu	A
Hasil Kinerja	Sangat Baik

$$\begin{aligned}\text{Rata-rata Pelayanan Per Unsur} &= \frac{\text{Total 10 unsur masing-masing pelayanan}}{10 \text{ unsur}} \\ &= 850,00 : 10 = 85,00\end{aligned}$$

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

Tabel 4. 12 Nilai Rata-Rata Unsur Penilaian pada Penyewa Ruang Serbaguna

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	3,38	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,62	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,46	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,38	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,31	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,31	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,46	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,31	Sangat Baik



No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata Unsur	Keterangan
9	Sarana dan Prasarana	3,38	Sangat Baik
10	Protokol Kesehatan	3,38	Sangat Baik

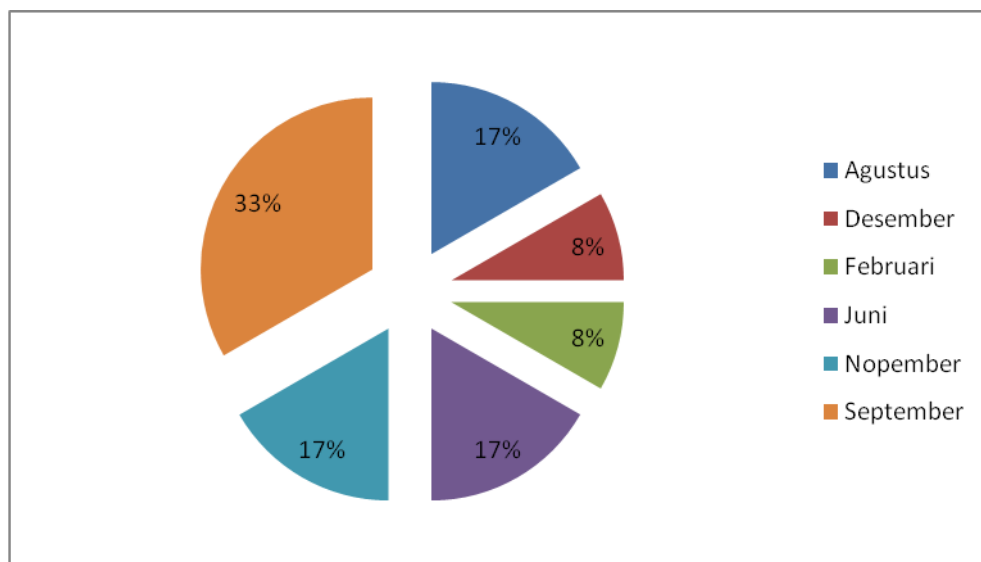
I. Karakteristik Responden

a) Karakteristik Bulan Sewa

Tabel 4. 13 Karakteristik Bulan Sewa Responden

No	Bulan Sewa	Jumlah	Presentasi
1	Agustus	2	17%
2	Desember	1	8%
3	Februari	1	8%
4	Juni	2	17%
5	Nopember	2	17%
6	September	4	33%
Total		12	100%

Tabel 4. 14 Pie Chart Karakteristik Bulan Sewa Responden



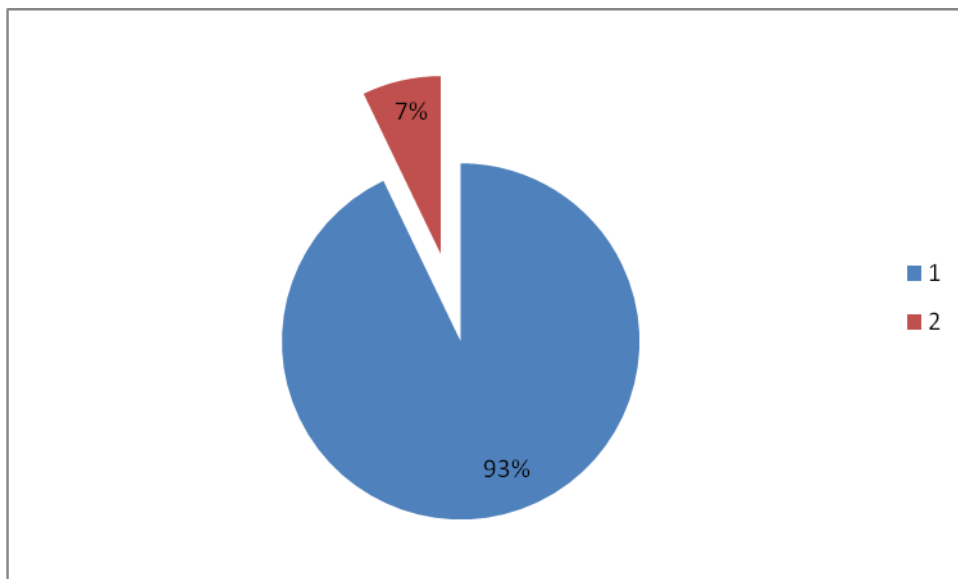


b) Karakteristik Jenis Kegiatan

Tabel 4. 15 Karakteristik Jenis Kegiatan

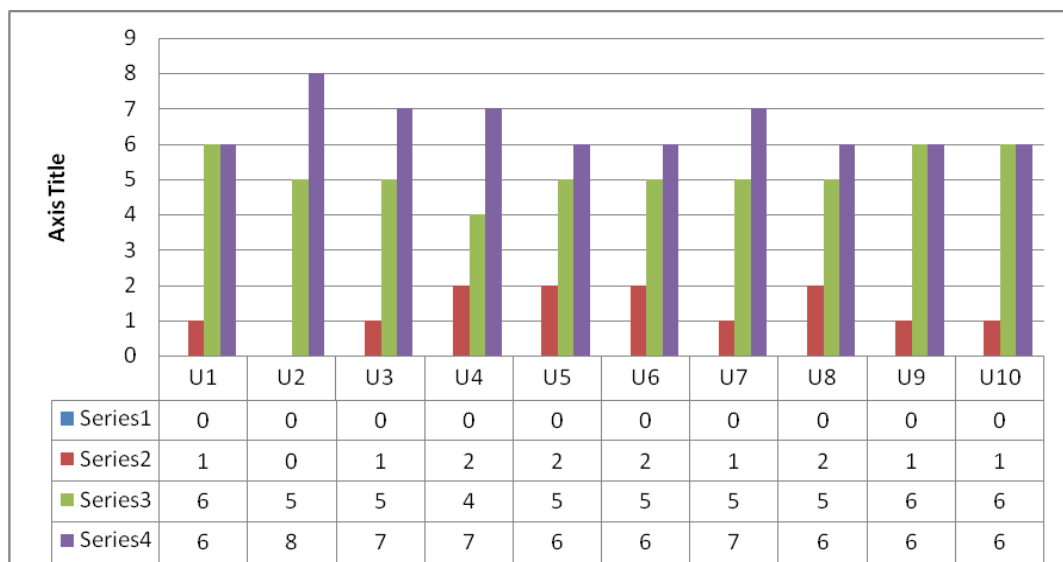
No	Nama Kegiatan	Jumlah	Periode
1	Pernikahan	5	38%
2	Edukasi	8	62%
Total		13	100%

Gambar 4. 9 Pie Chart Karakteristik Jenis Kegiatan



II. Karakteristik Jawaban terhadap pertanyaan

Gambar 4. 10 Karakteristik Jawaban Terhadap Pertanyaan pada Responden Penyewa Ruang Serbaguna



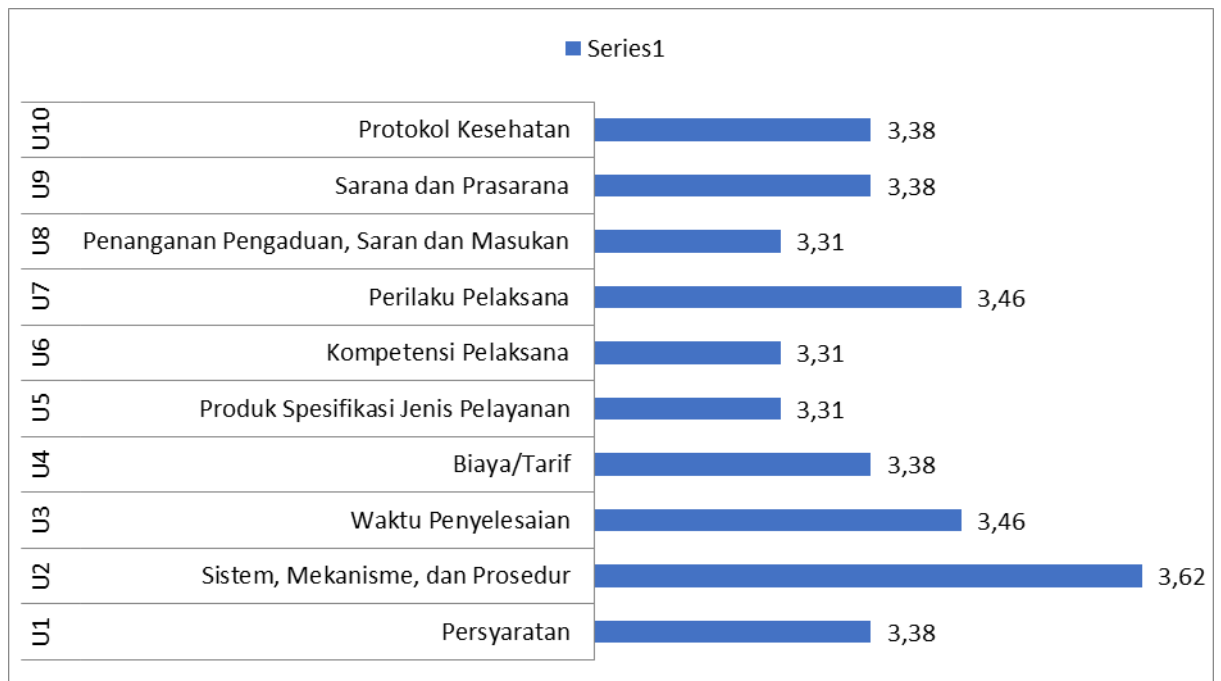


III. Pareto Unsur Pelayanan

Dilihat dari pareto ini terlibat apresiasi kepuasan taruna/i terhadap rata-rata nilai unsur adalah rata-rata 3,40. Namun ada 7 yang dibawah rata-rata harapan kepuasan meskipun tidak terlalu signifikan, khususnya yang berkaitan dengan:

1. U1, Persyaratan
2. U4, Biaya/Tarif
3. U5, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
4. U6, Kompetensi Pelaksana
5. U8, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
6. U9, Sarana dan Prasarana
7. U10, Protokol Kesehatan

Gambar 4. 11 Pareto Unsur Pelayanan

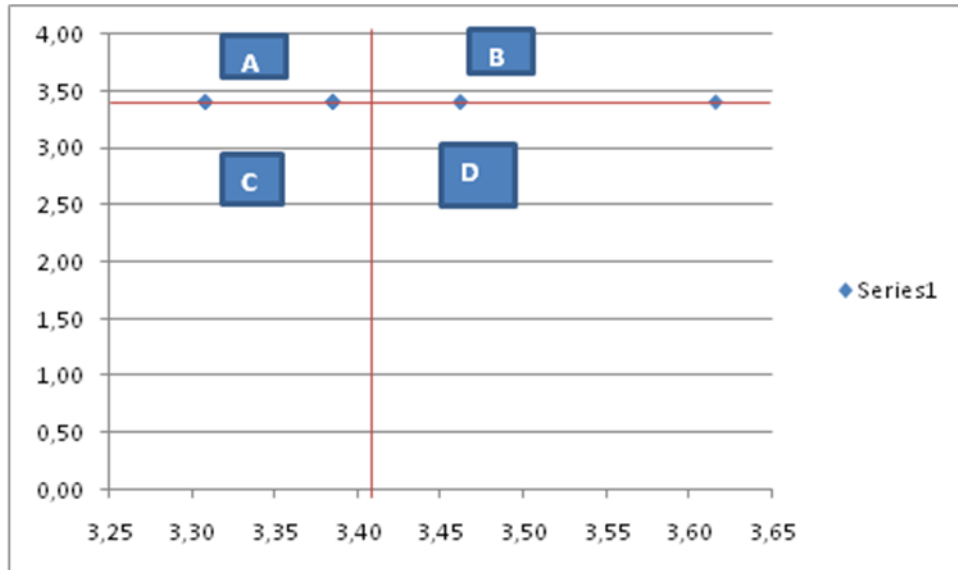


Dari pareto persepsi diatas terlihat bahwa Penanganan Pangeduan, Saran dan Masukan, Kompetensi Pelaksana dan Produk Spesifikasi Jenis Palayanan, mendapatkan nilai rendah, namun masih dalam kategori sangat baik.



IV. Prioritas Perbaikan

Gambar 4. 12 Grafik Kartesius Prioritas Perbaikan Unsur Pelayanan



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

Tabel 4. 16 Kategori Area Penilaian Grafik Kartesius

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. U1, Persyaratan
2. U4, Biaya/Tarif
3. U5, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
4. U6, Kompetensi Pelaksana
5. U8, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



6. U9, Sarana dan Prasarana

7. U10, Protokol Kesehatan

Tabel 4. 17 Prioritas Perbaikan Unsur Pelayanan

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



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari kegiatan SKM yang dilaksanakan di Politeknik Penerbangan Palembang pada tahun 2023 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima dengan nilai rata-rata SKM 3,57. Nilai didapat dari SKM Taruna/i, Pegawai dan Penyewa dibagi 3 yaitu:

$$\begin{aligned}\text{Rata-rata SKM} &= \frac{\text{SKM Taruna/i, Pegawai dan Penyewa}}{3} \\ &= \frac{3,61 + 3,35 + 3,40}{3} \\ &= 3,45\end{aligned}$$

Dan nilai konversi rata-rata sebesar 86,38. Nilai didapat dari nilai konversi Taruna/i, Pegawai Bandara dan Penyewa dibagi 3 yaitu:

$$\begin{aligned}\text{Rata-rata Nilai Konversi} &= \frac{\text{Nilai Taruna/i, Pegawai dan Penyewa}}{3} \\ &= \frac{90,33 + 83,81 + 85}{3} \\ &= 86,38\end{aligned}$$

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. U9, Unsur Sarana dan Prasarana
- iv. U10, Protokol Kesehatan

2.2 Pegawai Bandara:

- i. U2, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- ii. U3, Waktu Penyelesaian
- iii. U4, Biaya/Tarif

2.3 Penyewa Ruang Serbaguna:

- i. U1, Persyaratan
- ii. U4, Biaya/Tarif
- iii. U5, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- iv. U6, Kompetensi Pelaksana
- v. U8, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- vi. U9, Sarana dan Prasarana
- vii. U10, Protokol Kesehatan

B. Kesan dan Saran

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

Tabel 5. 1 Kesan Responden Taruna/i dan Peserta Diklat

No	Kesan	Banyak Respon
1	Pelayanan yang diberikan Sangat Baik	37
2	Pembalajaran yang diberikan seru dan menyenangkan	14
3	Fasilitas dan pelayanan yang diberikan sudah cukup baik	6
4	Sangat sesuai SOP dan instruktur disini sangat profesional	2



No	Kesan	Banyak Respon
5	Belajar di Politeknik Penerbangan Palembang dapat melatih kedisiplinan, dan menambah wawasan	5
6	Bangga dapat belajar di Politeknik Penerbangan Palembang	3
7	Pengajar, Instruktur dan Pegawai Ramah dan Baik	4

2. Saran dari Taruna/i dan peserta diklat

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

- I. Fasilitas Pengembangan bakat taruna, seperti diadakannya kegiatan perlombaan diluar kegiatan ngajar mengajar seperti e-sport, futsal atau badminton, serta penambahan fasilitas untuk pengembangan bakat taruna/i.
- II. Ada beberapa fasilitas yang perlu diperbaiki seperti:
 - a. Kamar mandi asrama ada yang toiletnya mampet, air yang sering mati.
 - b. Perbaiki AC dan kipas angin.
 - c. Ditingkatkannya fasilitas olahraga
 - d. Penambahan fasilitas penunjang pendidikan dan pelatihan
 - e. Serta fasilitas asrama yang mungkin dapat diperbaiki.
- III. Variasi Makanan yang dapat dibuat lebih beragam.
- IV. Pengurangan Biaya Pendidikan
- V. Mohon pelayanan dilakukan lebih cepat dalam hal respon jika ada kerusakan.
- VI. Mohon pelayanan lebih cepat dalam hal pemrosesan sertifikat.



- VII. Semoga dapat memberikan Pelaksanaan Soft Course bidang PKPPK dan Diklat Teknis dan Short Course kepada Siswa terkait dengan Isu strategis kesiapan personil dan SDM dibidang perhubungan Udara dalam menghadapi tantangan Pasca Covid-19.
 - VIII. Perbaikan dalam pelayanan untuk peserta diklat melalui zoom, seperti menjawab pertanyaan dengan cepat serta dapat membantu peserta jika ada kesulitan dalam mengakses soal ujian.
 - IX. Selebihnya responden menyarankan agar pelayanan terus berkembang dan pelayanan yang sudah baik dipertahankan.
3. Hal-hal berkesan yang disukai oleh Pegawai dari Politeknik Penerbangan Palembang adalah:

Tabel 5. 2 Kesan Responden Pegawai

No	Kesan	Banyak Respon
1	Sudah Baik dan bisa ditingkatkan lagi	21
2	Pelayanan di Politeknik Penerbangan Palembang tentunya sangat baik dan sangat informatif, dapat memberikan penjelasan serta solusi terhadap permasalahan yang ada.	4
3	Terus semangat dalam mengembangkan politeknik Penerbangan Palembang.	1

4. Saran dari pegawai

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

- I. Pelayanan sudah baik namun mohon ditingkatkan lagi pelayanan dan fasilitas yang ada
- II. Sanitasi mohon diperhatikan



- III. Harap disediakan kotak saran dan penanganan pelayanan terhubungan dengan helpdesk.
 - IV. Saran sebaiknya disetiap instansi unit menampilkan Alur pelayanan masing masing yang bisa dibaca di depan kantor masing masing unit agar pegawai yg lain dapat memahami alur pelayanan diunitnya maupun unit lain.
 - V. Perbaikan kecepatan & ketepatan pemberian data dukung
 - VI. Perbaikan pelayanan kerapihan dan kebersihan Laboratorium serta fasilitas internet yang kurang baik.
 - VII. Satpam depan diharapkan lebih ramah.
5. Hal-hal berkesan yang disukai oleh penyewa ruang serbaguna dari Politeknik Penerbangan Palembang adalah:

Tabel 5. 3 Kesan Responden Penyewa Ruang Serbaguna

No	Kesan	Banyak Respon
1	Pelayanan sudah baik	5
2	Fasilitas dan sarana dan prasarana sudah baik	2

6. Saran penyewa ruang serbaguna

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

- I. Petugas kebersihan, setelah selesai acara. Sebaiknya diberi waktu dulu untuk vendor selesai beberes. Minimal 1 jam. Sudah beberapa kali, setelah pengantin turun panggung, petugas kebersihan langsung mengguyur ruangan gedung dgn air, padahal dekorasi belum selesai dibongkar. Harusnya bisa sabar menunggu smpe vendor catering, dekor dan sound selesai bongkaran.
- II. Fasilitas *soundsystem* semoga bisa termasuk dalam biaya sewa yang tertera.

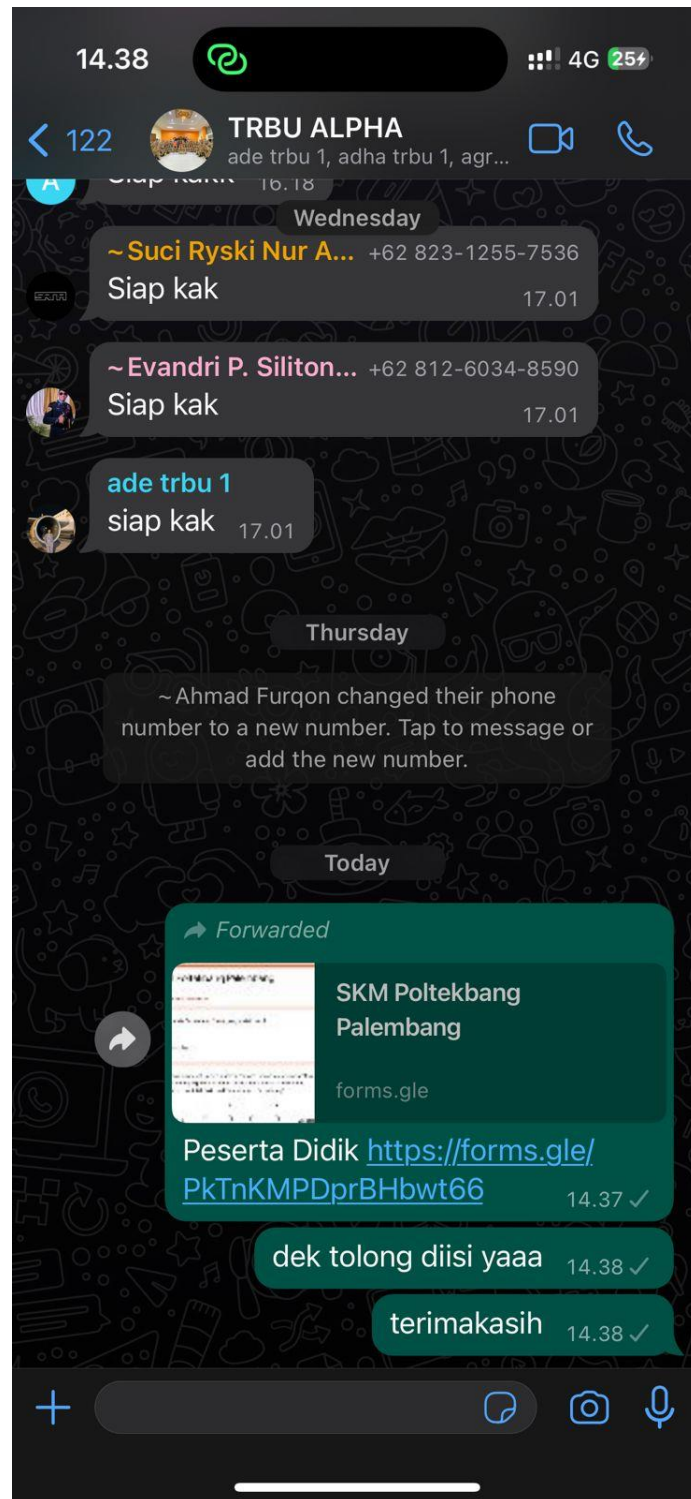


- III. Untuk petugas gedung agar standby saat acara berlangsung.
- IV. Untuk dokumentasi mungkin alangkah baiknya lebih terkoordinir lagi.

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



LAMPIRAN DOKUMENTASI

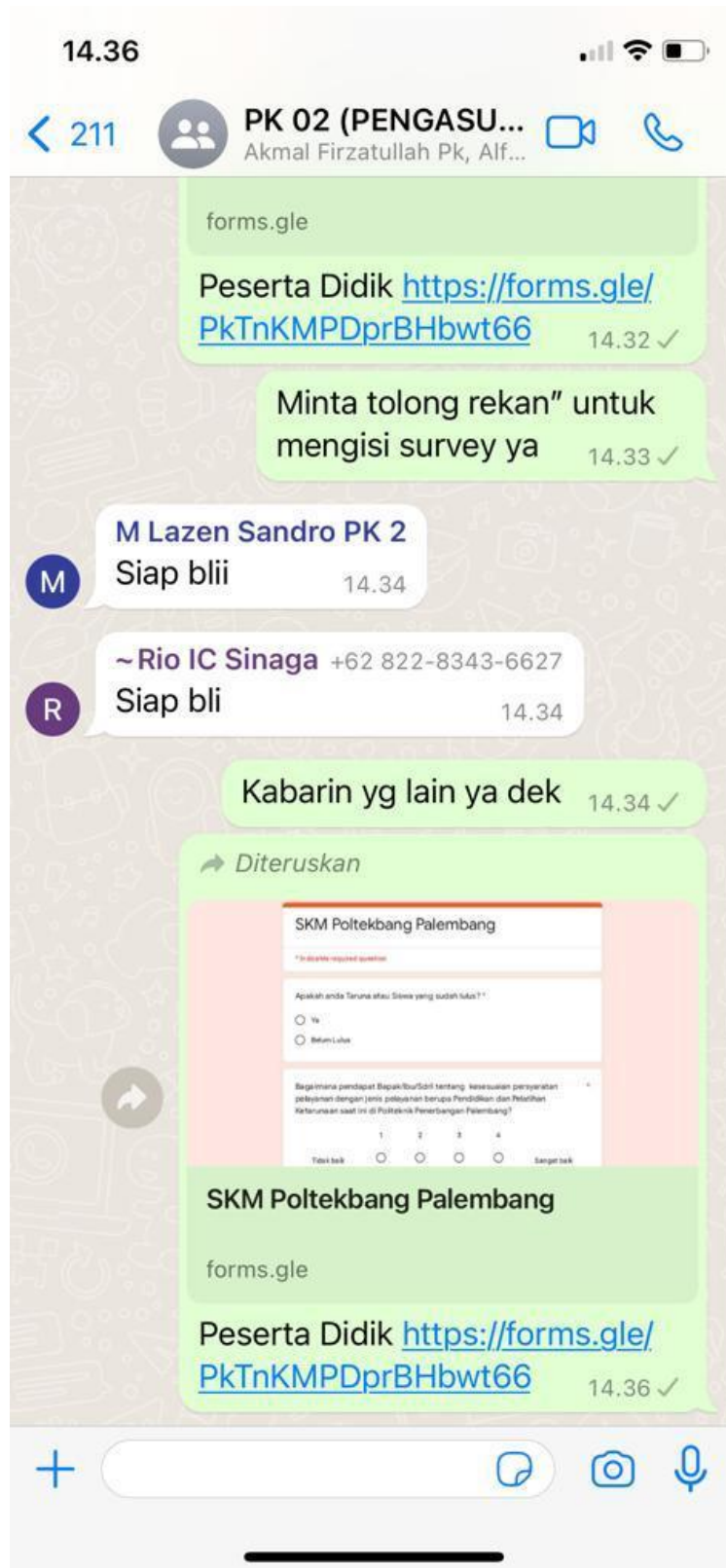


Lampiran 1 Bukti Pemberian Link Kuesioner Kepada Taruna/i dan Peserta Didik



PT. Cakra Manunggal Pratama

Management Consulting and Information Technology Solution

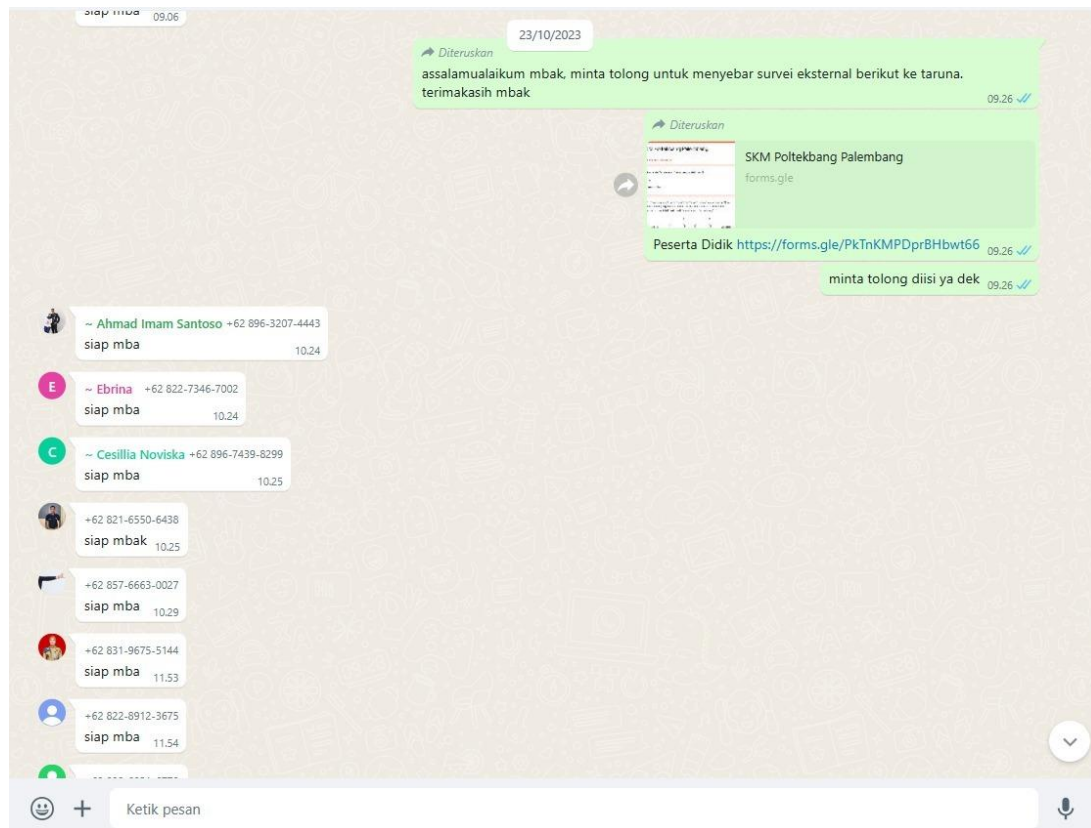


Lampiran 2 Bukti Pemberian Link Kuesioner Kepada Taruna/i dan Peserta Didik



PT. Cakra Manunggal Pratama

Management Consulting and Information Technology Solution

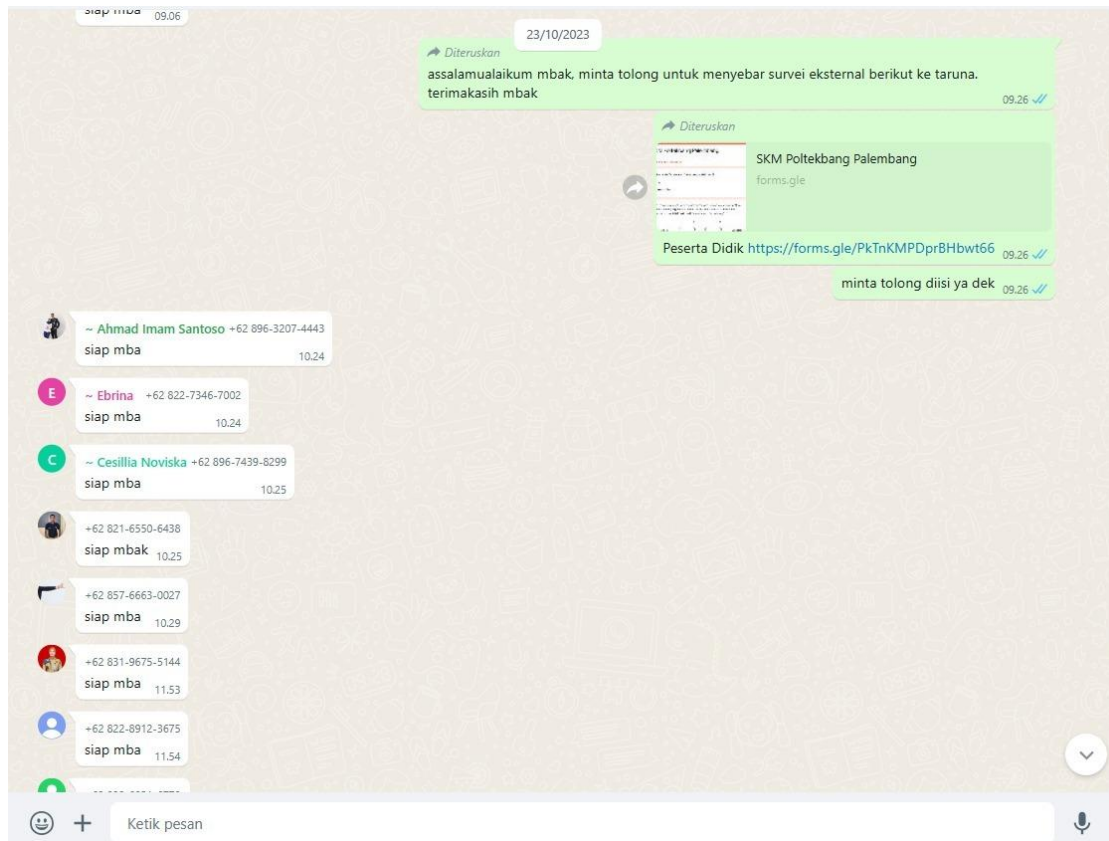


Lampiran 3 Bukti Pemberian Link Kuesioner Kepada Taruna/i dan Peserta Didik

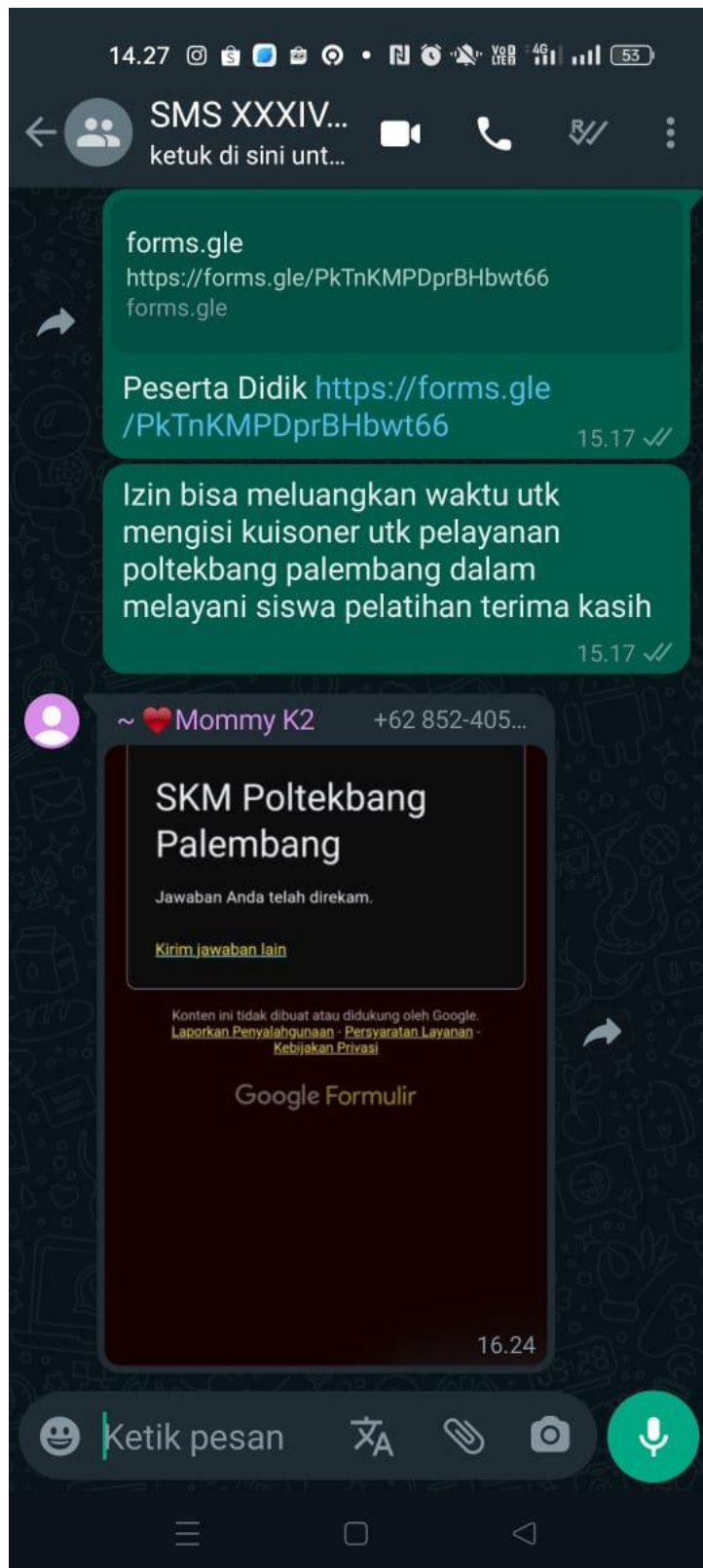


PT. Cakra Manunggal Pratama

Management Consulting and Information Technology Solution



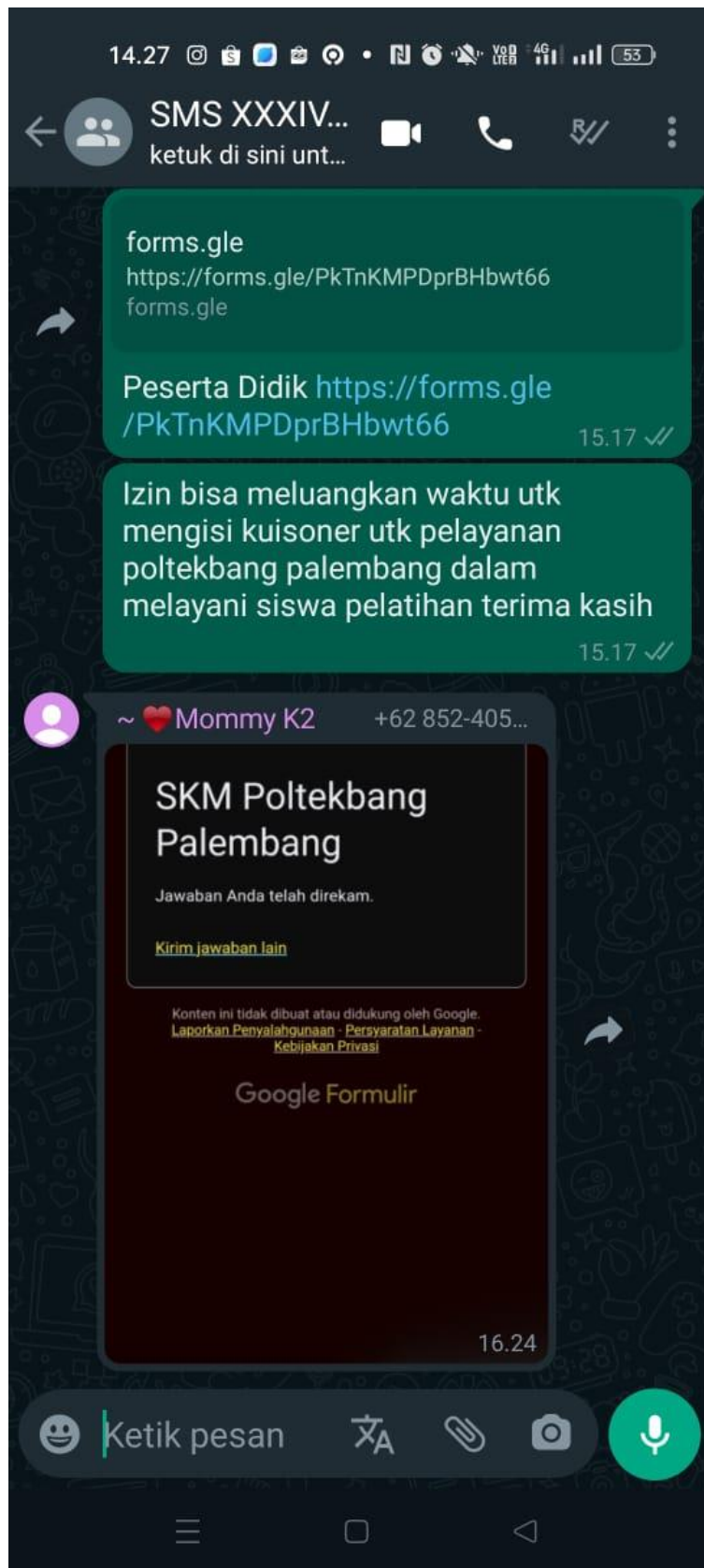
Lampiran 4 Bukti Pemberian Link Kuesioner Kepada Taruna/i dan Peserta Didik



Lampiran 5 Bukti Pemberian Link Kuesioner Kepada Taruna/i dan Peserta Didik



Lampiran 6 Bukti Pemberian Link Kuesioner Kepada Taruna/i dan Peserta Didik

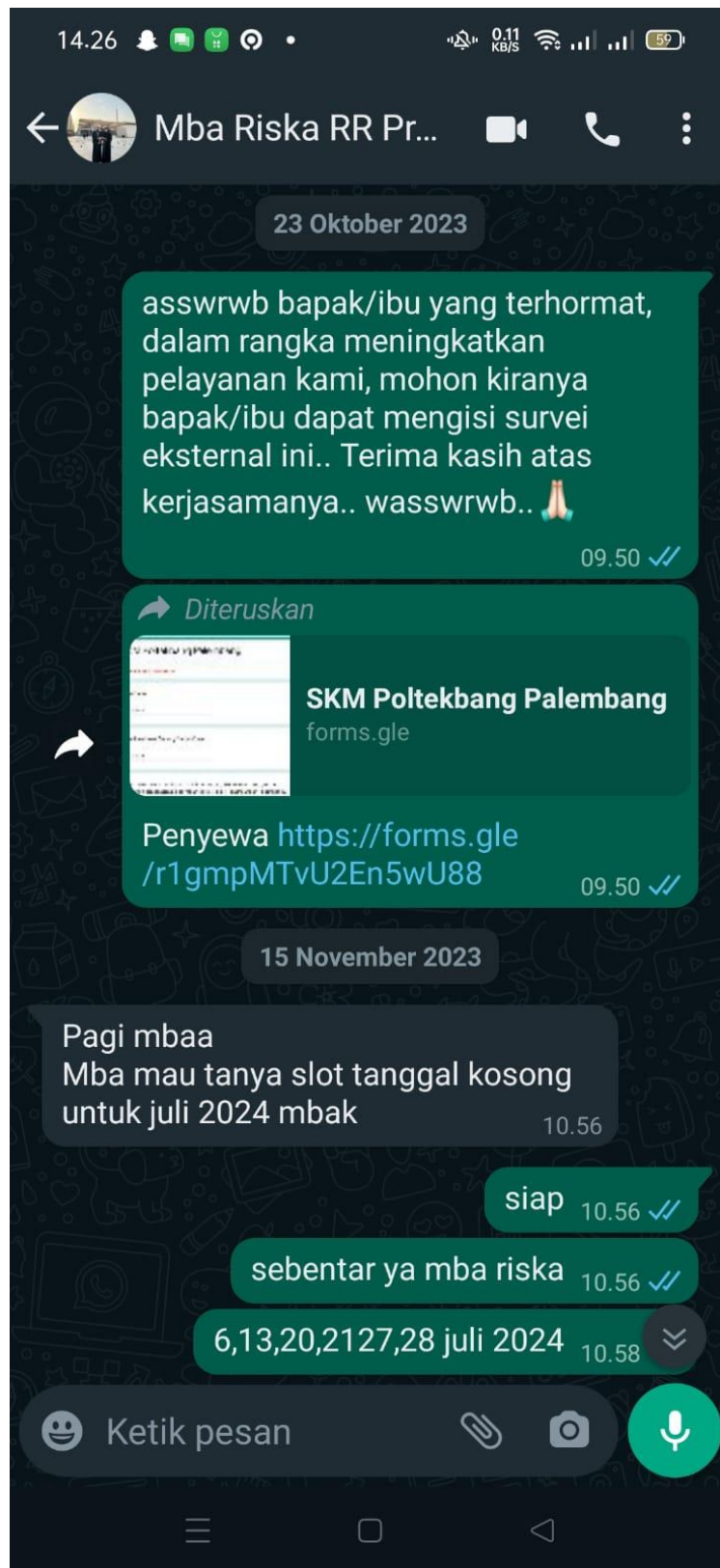


Lampiran 7 Bukti Pemberian Link Kuesioner Kepada Taruna/i dan Peserta Didik



PT. Cakra Manunggal Pratama

Management Consulting and Information Technology Solution

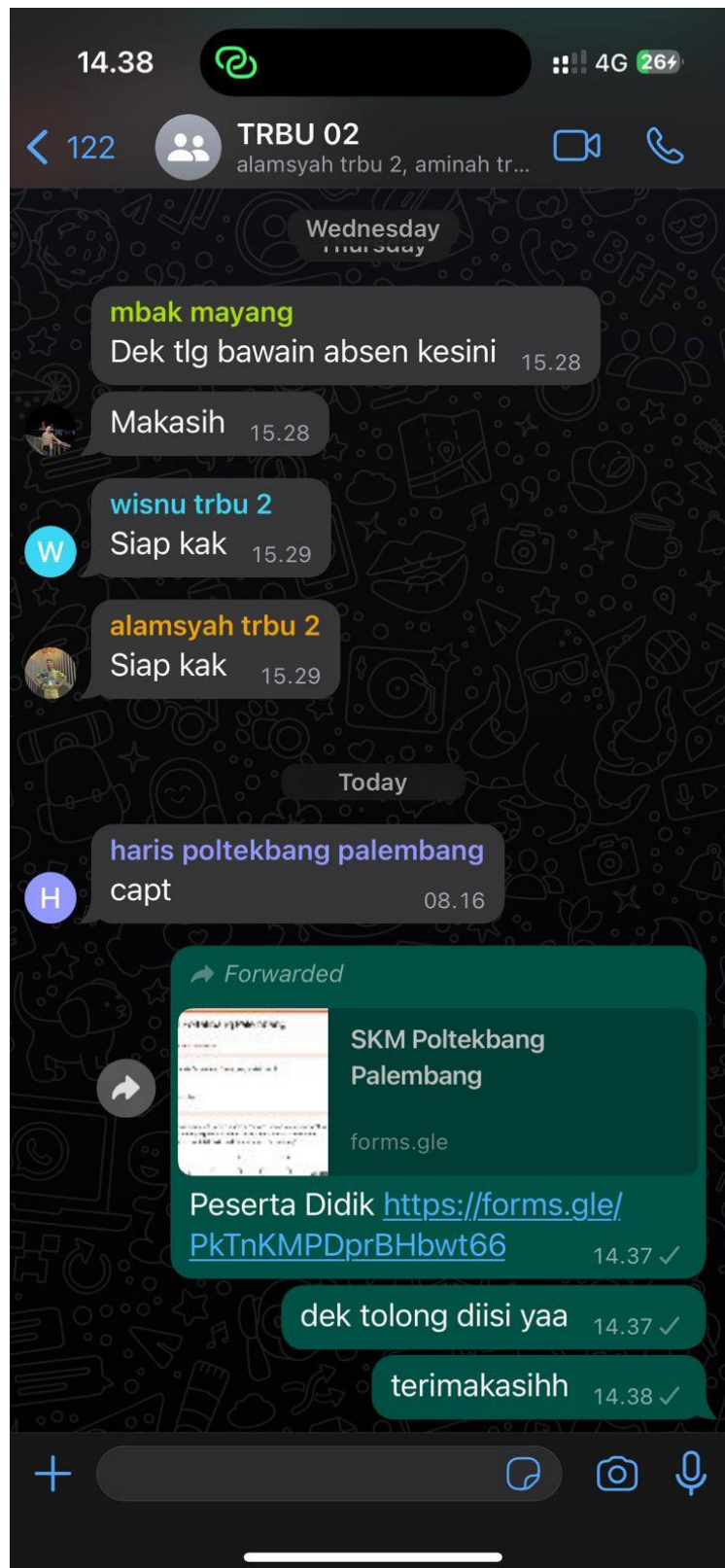


Lampiran 8 Bukti Pemberian Link Kuesioner Kepada Penyewa Ruang Serbaguna



PT. Cakra Manunggal Pratama

Management Consulting and Information Technology Solution



Lampiran 9 Bukti Pemberian Link Kuesioner Kepada Taruna/i dan Peserta Didik



PT. Cakra Manunggal Pratama

Management Consulting and Information Technology Solution

DAFTAR PUSTAKA

- 1.Indonesia. Undang Undang Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. Jakarta.