



PT. Cakra Manunggal Pratama

Management Consulting and Information Technology Solution

LAPORAN

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

Politeknik Penerbangan Palembang

Tahun 2024

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 (pendidikan, pelatihan, kesehatan dan penggunaan aset) di tahun 2024 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 (pendidikan, pelatihan, kesehatan dan penggunaan aset) terhadap pelayanan Politeknik Penerbangan Palembang yang diberikan oleh Politeknik Penerbangan Palembang terhitung mulai bulan Januari s.d. November Tahun 2024.

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 2024

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.....	9
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.....	13
BAB IV.....	16
HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	16
A. Hasil Survei pada Pengguna Layanan Pendidikan dan Pelatihan	16
1. Karakteristik Responden.....	17



2.	Karakteristik Jawaban terhadap pertanyaan	18
3.	Pareto Unsur Pelayanan.....	18
4.	Prioritas Perbaikan.....	19
B.	Hasil Survei pada Pengguna Layanan Kesehatan	22
1.	Karakteristik Responden.....	23
2.	Karakteristik Jawaban terhadap pertanyaan	24
3.	Pareto Unsur Pelayanan.....	24
4.	Prioritas Perbaikan.....	25
C.	Hasil Survei pada Pengguna Aset.....	28
1.	Karakteristik Responden.....	29
2.	Karakteristik Jawaban terhadap pertanyaan	31
3.	Pareto Unsur Pelayanan.....	31
4.	Prioritas Perbaikan.....	32
BAB V.....		35
KESIMPULAN DAN SARAN		35
A.	Kesimpulan	35
B.	Kesan dan Saran	36
DAFTAR PUSTAKA.....		40
LAMPIRAN DOKUMENTASI.....		41

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

Tabel 2. 1 Jadwal Pelaksanaan Survei IKM	5
Tabel 2. 2 Pertanyaan Dalam Survei IKM	7
Tabel 2. 3 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	10
Tabel 4. 1 Nilai IKM pada Pengguna Layanan Pendidikan dan Pelatihan.....	16
Tabel 4. 2 Nilai Rata-Rata Unsur Penilaian pada Pengguna Layanan Pendidikan dan Pelatihan.....	16
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden pada Pengguna Layanan Pendidikan dan Pelatihan	17
Tabel 4. 4 Kategori Area Penilaian Grafik Kartesius	20
Tabel 4. 5 Prioritas Perbaikan Unsur Pelayanan	20
Tabel 4. 6 Nilai IKM pada Pengguna Layanan Kesehatan.....	22
Tabel 4. 7 Nilai Rata-Rata Unsur Penilaian pada Pengguna Layanan Kesehatan	22
Tabel 4. 8 Karakteristik Layanan Kesehatan yang pernah digunakan Responden pada Pengguna Layanan Kesehatan.....	23
Tabel 4. 9 Kategori Area Penilaian Grafik Kartesius	26
Tabel 4. 10 Prioritas Perbaikan Unsur Pelayanan	26
Tabel 4. 11 Nilai IKM pada Pengguna Aset	28
Tabel 4. 12 Nilai Rata-Rata Unsur Penilaian pada Pengguna Aset.....	28
Tabel 4. 13 Karakteristik Bulan Sewa Responden.....	29
Tabel 4. 14 Karakteristik Jenis Kegiatan	30
Tabel 4. 15 Kategori Area Penilaian Grafik Kartesius	33
Tabel 4. 16 Prioritas Perbaikan Unsur Pelayanan	33
Gambar 4. 1 Pie Diagram Karakteristik Responden pada Pengguna Layanan Pendidikan dan Pelatihan	17
Gambar 4. 2 Karakteristik Jawaban Terhadap Pertanyaan pada Responden Pengguna Layanan Pendidikan dan Pelatihan.....	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 Pengguna Layanan Kesehatan	23
Gambar 4. 6 Karakteristik Jawaban Terhadap Pertanyaan pada Pengguna Layanan Kesehatan	24
Gambar 4. 7 Pareto Unsur Pelayanan.....	25
Gambar 4. 8 Grafik Kartesius Prioritas Perbaikan Unsur Pelayanan	25
Gambar 4. 9 Pie Chart Karakteristik Bulan Sewa Responden.....	29
Gambar 4. 10 Pie Chart Karakteristik Jenis Kegiatan	30
Gambar 4. 11 Karakteristik Jawaban Terhadap Pertanyaan pada Responden Pengguna Aset	31
Gambar 4. 12 Pareto Unsur Pelayanan.....	32
Gambar 4. 13 Grafik Kartesius Prioritas Perbaikan Unsur Pelayanan	32
Tabel 5. 1 Kesan Responden Pengguna Layanan Pendidikan dan Pelatihan.....	36
Tabel 5. 2 Kesan Responden Pengguna Layanan Kesehatan.....	38
Tabel 5. 3 Kesan Responden Pengguna Aset.....	38



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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

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

Oleh karena itu, Politeknik Penerbangan Palembang memandang Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan kepada pengguna layanan (pendidikan, pelatihan, kesehatan dan penggunaan aset) 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, SKM membantu adanya komunikasi dua arah antara pengguna layanan dan Politeknik Penerbangan Palembang. Melalui IKM, para pengguna layanan (pendidikan, pelatihan, kesehatan dan penggunaan aset) secara langsung dapat menyampaikan harapan terhadap Politeknik Penerbangan Palembang, dan dapat menjadi masukan bagi Politeknik Penerbangan Palembang. Hal ini semata bertujuan untuk peningkatan mutu pelayanan sehingga Politeknik Penerbangan Palembang dapat memberikan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan harapan pemerintah khususnya serta masyarakat pengguna layanan pada umumnya, dan mewujudkan visi dan misi nya.

B. Maksud dan Tujuan

1. Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat tentang kualitas pelayanan kepada pengguna layanan (pendidikan, pelatihan, kesehatan dan penggunaan aset) yang telah diberikan oleh Politeknik Penerbangan Palembang.
2. Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Politeknik Penerbangan Palembang, baik oleh pengguna layanan (pendidikan, pelatihan, kesehatan dan penggunaan aset) 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 Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah Pelayanan terhadap pengguna layanan pendidikan, pelatihan, kesehatan dan penggunaan aset



D. Target dan Sasaran

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

1. Mendorong partisipasi pengguna layanan (pendidikan, pelatihan, kesehatan dan penggunaan aset) sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong Politeknik Penerbangan Palembang untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pengguna layanan (pendidikan, pelatihan, kesehatan dan penggunaan aset).
3. Mendorong Politeknik Penerbangan Palembang menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan terhadap pengguna layanan (pendidikan, pelatihan, kesehatan dan penggunaan aset).
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan pengguna layanan (pendidikan, pelatihan, kesehatan dan penggunaan aset) 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. Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 237 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Pada Politeknik Penerbangan Palembang.
5. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 102 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja 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 Survei Kepuasan Masyarakat

BAB V : Kesimpulan dan Saran



BAB II

METODOLOGI

A. Metode Penelitian

Survei IKM 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 (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, No 14 Tahun 2017).

Pelaksanaan Survei IKM terhadap pengguna layanan kepada pendidikan, pelatihan, kesehatan dan penggunaan aset dilaksanakan mencakup langkah-langkah menyusun instrumen survei, menentukan besaran dan teknik penarikan sampel, menentukan responden, melaksanakan survei, mengolah hasil survei, menyajikan dan melaporkan hasil survei.

B. Tempat dan Waktu Pelaksanaan

Survei IKM terhadap layanan kepada pengguna layanan pendidikan dan pelatihan, pengguna layanan kesehatan dan pengguna aset Politeknik Penerbangan Palembang dilaksanakan untuk pengguna layanan periode bulan Januari s.d. November Tahun 2024, dengan jadwal pelaksanaan dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Jadwal Pelaksanaan Survei IKM

No	Kegiatan	Waktu	Orang	Mandays
1	Persiapan Survei	2 Hari	2	4 Mandays
2	Pengumpulan Data / Survei	5 hari	2	10 Mandays



No	Kegiatan	Waktu	Orang	Mandays
3	Pengolahan Data	4 hari	1	4 Mandays
4	Laporan Akhir	1 hari	1	1 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.
11. Rekomendasi, digunakan pada layanan kesehatan adalah dimana saat pengguna layanan merasa hasil pelayanan yang diberikan sesuai, sehingga dapat merekomendasikan kepada orang sekitar untuk menggunakan pelayanan yang tersedia.

Selanjutnya disusunlah pertanyaan (kuisisioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuisisioner yang disusun mencerminkan 11 (Sebelas) unsur Survei IKM yaitu sebagai berikut:

Tabel 2. 2 Pertanyaan Dalam Survei IKM

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



NO	UNSUR	PERTANYAAN
		elayanan 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 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?

Khusus untuk Layanan Kesehatan terdapat unsur tambahan yaitu Rekomendasi hal ini ditanyakan untuk mengetahui apakah pengguna akan merekomendasikan Poliklinik di Peliteknik Penerbangan Palembang ini kepada saudara/kerabat/teman.

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**



- c. Angka 3 adalah nilai persepsi **baik**
- d. Angka 4 adalah nilai persepsi **sangat baik**

D. Populasi dan Sampel

Responden adalah pengguna layanan pendidikan dan pelatihan, pengguna layanan kesehatan dan pengguna aset, Politeknik Penerbangan Palembang sejak Bulan Januari s.d. November Tahun 2024, dengan jumlah populasi sebanyak 207 (Dua ratus Tujuh) orang untuk pengguna layanan pendidikan dan pelatihan, lalu jumlah populasi penggunaan aset serta pengguna layanan kesehatan tidak terdeteksi secara pasti. 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 137 (seratus tiga puluh tujuh) orang untuk pengguna layanan pendidikan dan pelatihan, 51 (lima puluh satu orang) untuk pengguna layanan kesehatan dan 39 (tiga puluh sembilan) orang untuk pengguna aset.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data kepada responden dilakukan melalui media online yaitu *google form* dengan link: <https://bit.ly/SKMPesertadidik2024> untuk pengguna layanan pendidikan dan pelatihan, lalu link <https://bit.ly/SKMLayanaKesehatan2024> untuk pengguna layanan kesehatan dan <https://bit.ly/SKMPenyewa2024> untuk penggunaan aset. Untuk mendapatkan data yang akurat dan obyektif maka 10 (Sepuluh) unsur IKM 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 IKM 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 dan PM 102 Tahun 2021 tentang

Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Palembang dengan 3 (tiga) program studi yaitu Prodi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga, Prodi Penyelamatan dan Pemadam Kebakaran Penerbangan Program Diploma Tiga, Prodi Teknologi Rekayasa Bandar Udara Program Sarjana Terapan.

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 telah mendapatkan sertifikat ISO 21001:2018 pada tahun 2021 dari British Standard Institute sebagai Standar Internasional untuk Sistem Management Organisasi Pendidikan, 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 “PACAK GALO” (Profesional, Amanah, Cerdas, Anti Korupsi, Gesit, Akuntabel, Objektif)



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).



PT. Cakra Manunggal Pratama

Management Consulting and Information Technology Solution

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 SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

A. Hasil Survei pada Pengguna Layanan Pendidikan dan Pelatihan

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

Tabel 4. 1 Nilai IKM pada Pengguna Layanan Pendidikan dan Pelatihan

Nilai Interval Total	3,84
Nilai Interval Konversi	95,99
Mutu Pelayanan	A
Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik

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

10 unsur

$$= 959,85 : 10 = 95,99$$

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 Pengguna Layanan Pendidikan dan Pelatihan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	3,88	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,82	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,85	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,80	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,85	Sangat Baik

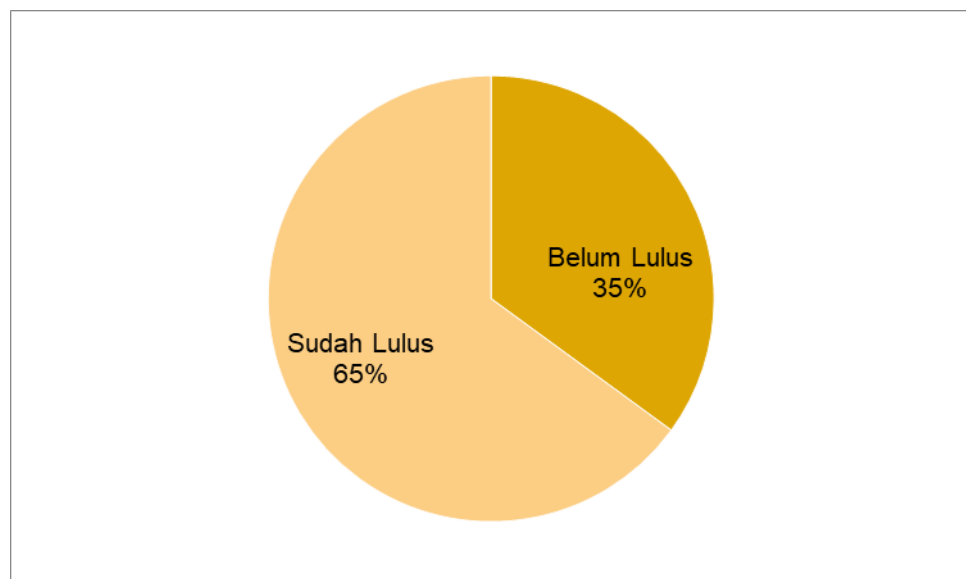


No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata Unsur	Keterangan
6	Kompetensi Pelaksana	3,88	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,86	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,80	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,84	Sangat Baik
10	Protokol Kesehatan	3,81	Sangat Baik

1. Karakteristik Responden

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden pada Pengguna Layanan Pendidikan dan Pelatihan

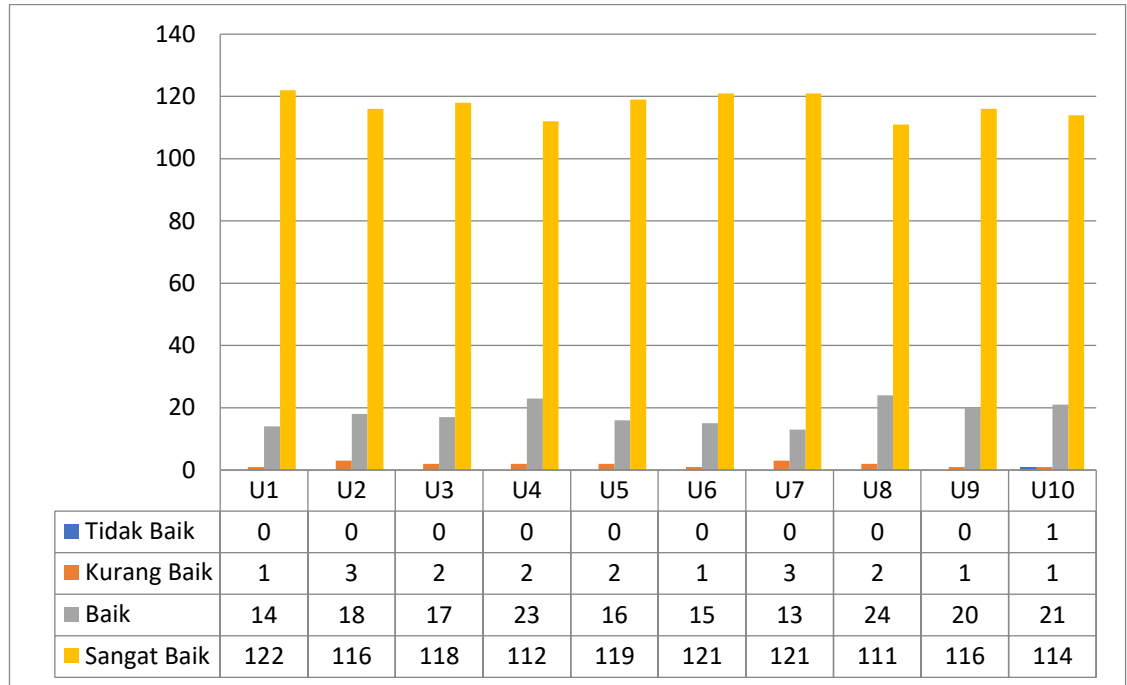
Status Responden	Jumlah	%
Belum Lulus	48	35%
Sudah Lulus	89	65%
Total	137	100%



Gambar 4. 1 Pie Diagram Karakteristik Responden pada Pengguna Layanan Pendidikan dan Pelatihan



2. Karakteristik Jawaban terhadap pertanyaan

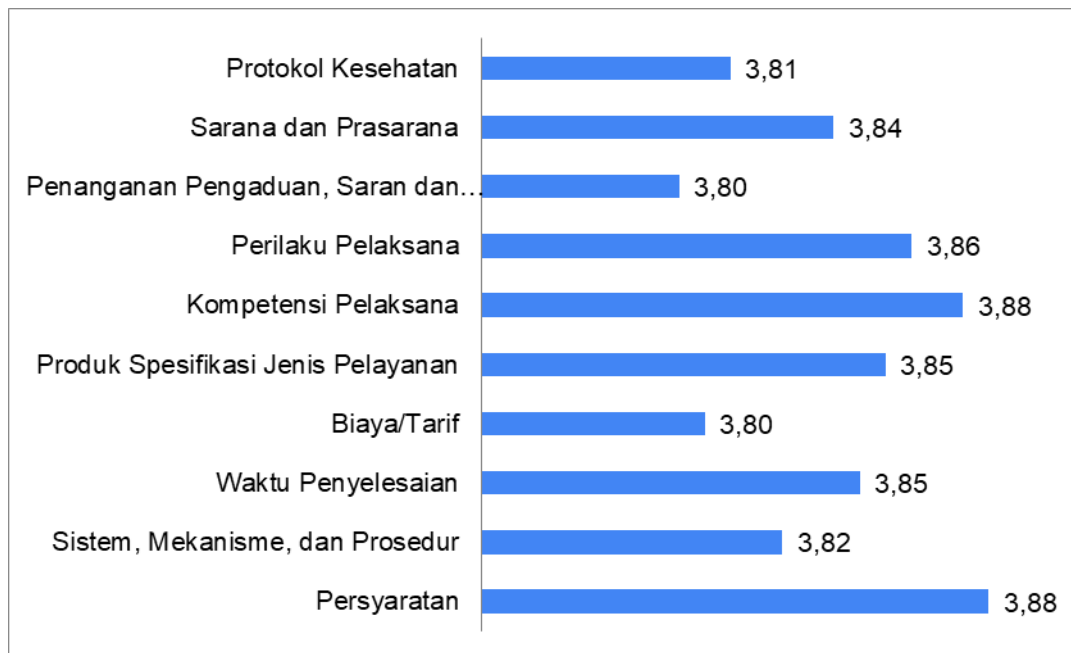


Gambar 4. 2 Karakteristik Jawaban Terhadap Pertanyaan pada Responden Pengguna Layanan Pendidikan dan Pelatihan

3. Pareto Unsur Pelayanan

Dilihat dari pareto dibawah terlibat apresiasi kepuasan Pengguna Layanan Pendidikan dan Pelatihan terhadap rata- rata nilai unsur adalah rata-rata 3,84. Namun ada 4 yang dibawah rata- rata harapan kepuasan meskipun tidak terlalu signifikan, khususnya yang berkaitan dengan:

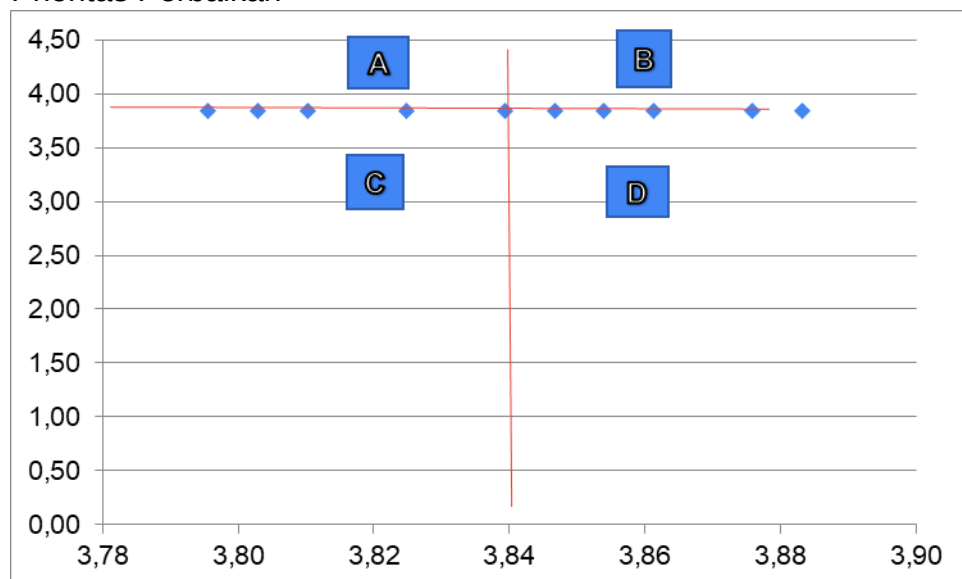
- U2, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- U4, Biaya/Tarif
- U8, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- U10, Protokol Kesehatan



Gambar 4. 3 Pareto Unsur Pelayanan

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

4. 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:

- U2, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- U4, Biaya/Tarif
- U8, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- U10, Protokol Kesehatan

Tabel 4. 5 Prioritas Perbaikan Unsur Pelayanan

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



PT. Cakra Manunggal Pratama

Management Consulting and Information Technology Solution

No	Unsur Pelayanan	Kategori
10	Protokol Kesehatan	Prioritas Utama



B. Hasil Survei pada Pengguna Layanan Kesehatan

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

Tabel 4. 6 Nilai IKM pada Pengguna Layanan Kesehatan

Nilai Interval Total	3,55
Nilai Konversi SKM (x25) Total	88,68
Huruf Mutu	A
Hasil Kinerja	Sangat Baik

$$\begin{aligned}\text{Rata-rata Pelayanan Per Unsur} &= \frac{\text{Total 10 unsur masing-masing pelayanan}}{10 \text{ unsur}} \\ &= 886,76 : 10 = 88,68\end{aligned}$$

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 Pengguna Layanan Kesehatan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	3,59	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,61	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,51	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,57	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,49	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,53	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,51	Sangat Baik

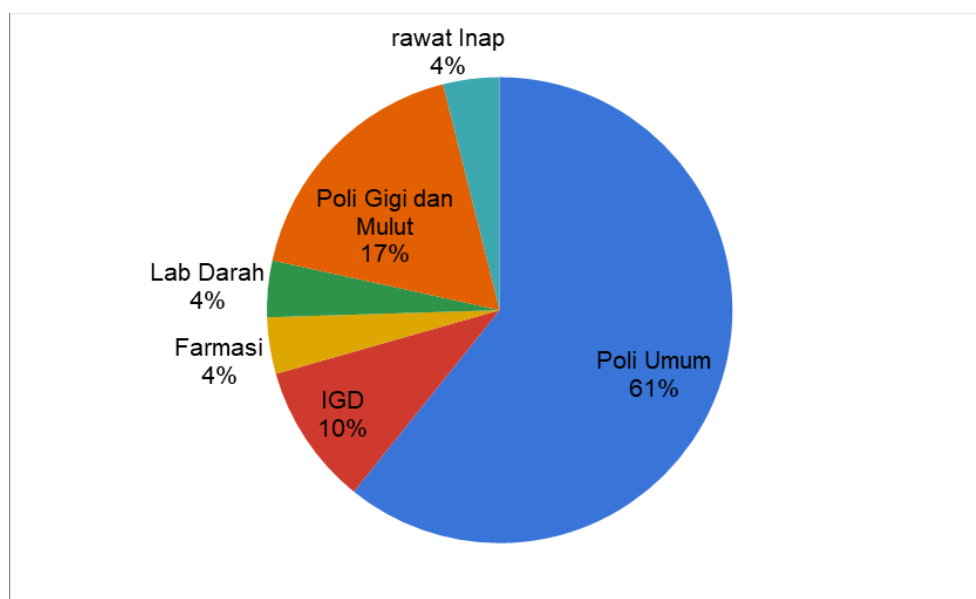


No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata Unsur	Keterangan
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,53	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,67	Sangat Baik
10	Protokol Kesehatan	3,47	Sangat Baik

1. Karakteristik Responden

Tabel 4. 8 Karakteristik Layanan Kesehatan yang pernah digunakan Responden pada Pengguna Layanan Kesehatan

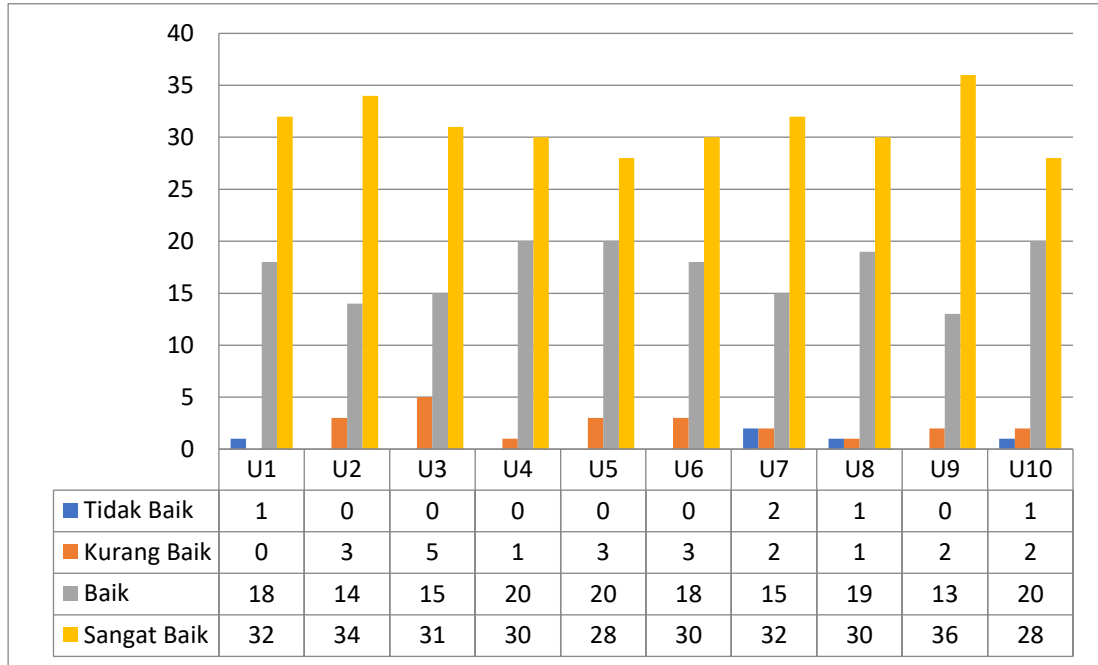
No	Layanan Kesehatan yang Pernah Didatangi	Jumlah	Presentase
1	Poli Umum	31	61%
2	IGD	5	10%
3	Farmasi	2	4%
4	Lab Darah	2	4%
5	Poli Gigi dan Mulut	9	18%
6	rawat Inap	2	4%
Total		51	100%



Gambar 4. 5 Pie Chart Karakteristik Jabatan Responden pada Pengguna Layanan Kesehatan



2. Karakteristik Jawaban terhadap pertanyaan

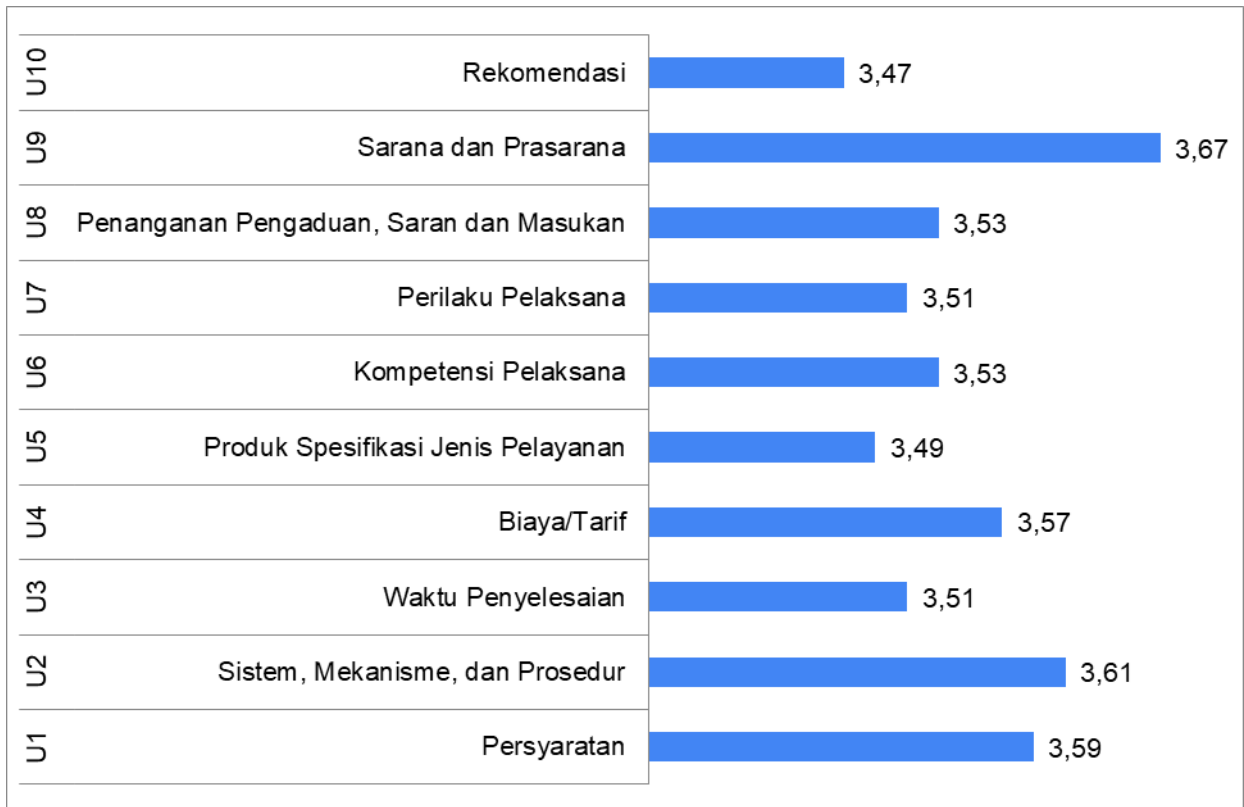


Gambar 4. 6 Karakteristik Jawaban Terhadap Pertanyaan pada Pengguna Layanan Kesehatan

3. Pareto Unsur Pelayanan

Dilihat dari pareto ini terlibat apresiasi kepuasan Pengguna Layanan Kesehatan terhadap rata-rata nilai unsur adalah rata-rata 3,55. Namun ada 6 yang dibawah rata-rata harapan kepuasan meskipun tidak terlalu signifikan, khususnya yang berkaitan dengan:

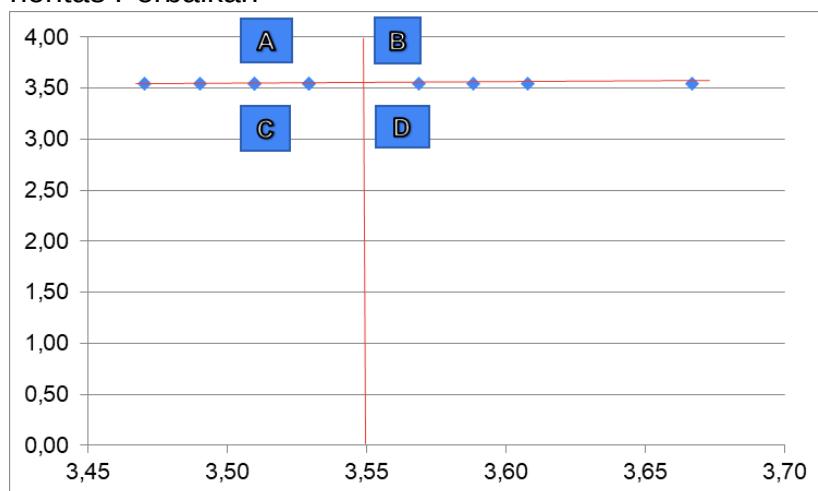
- U3, Waktu Penyelesaian
- U5, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- U6, Kompetensi Pelaksana
- U7, Perilaku Pelaksana
- U8, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- U10, Rekomendasi



Gambar 4. 7 Pareto Unsur Pelayanan

Dari pareto persepsi diatas terlihat bahwa Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, dan Rekomendasi mendapatkan nilai rendah, namun masih dalam kategori sangat baik

4. 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 ekspekstasi kepentingan dan hasil kepuasan pelanggan. Namun ada 6 unsur yang perlu perhatian dan menjadi prioritas perbaikan yaitu:

- U3, Waktu Penyelesaian
- U5, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- U6, Kompetensi Pelaksana
- U7, Perilaku Pelaksana
- U8, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- U10, Rekomendasi

Tabel 4. 10 Prioritas Perbaikan Unsur Pelayanan

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



PT. Cakra Manunggal Pratama

Management Consulting and Information Technology Solution

No	Unsur Pelayanan	Kategori
9	Sarana dan Prasarana	Perlu Dipertahankan
10	Protokol Kesehatan	Prioritas Utama



C. Hasil Survei pada Pengguna Aset

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

Tabel 4. 11 Nilai IKM pada Pengguna Aset

Nilai Interval Total	3,86
Nilai Konversi IKM (x25) Total	96,6
Huruf Mutu	A
Hasil Kinerja	Sangat Baik

$$\begin{aligned}\text{Rata-rata Pelayanan Per Unsur} &= \frac{\text{Total 10 unsur masing-masing pelayanan}}{10 \text{ unsur}} \\ &= 966,03 : 10 = 96,6\end{aligned}$$

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 Pengguna Aset

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	3,92	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,95	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,90	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,85	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,79	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,85	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,90	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,85	Sangat Baik



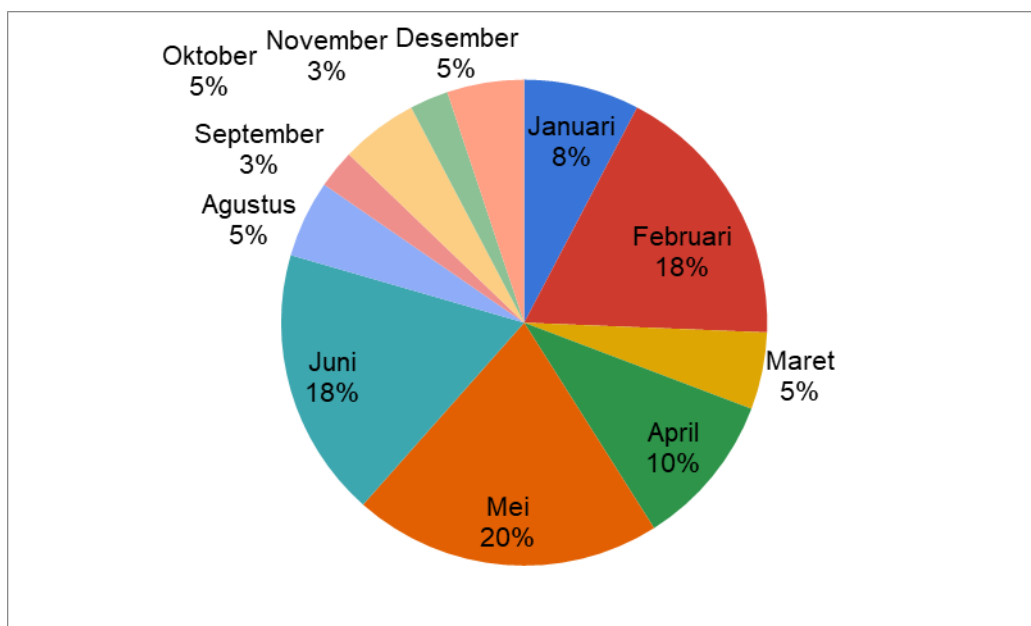
No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata Unsur	Keterangan
9	Sarana dan Prasarana	3,77	Sangat Baik
10	Protokol Kesehatan	3,87	Sangat Baik

1. Karakteristik Responden

a) Karakteristik Bulan Sewa

Tabel 4. 13 Karakteristik Bulan Sewa Responden

No	Bulan Sewa	Jumlah	Presentasi
1	Januari	3	8%
2	Februari	7	18%
3	Maret	2	5%
4	April	4	10%
5	Mei	8	21%
6	Juni	7	18%
7	Agustus	2	5%
8	September	1	3%
9	Oktober	2	5%
10	November	1	3%
11	Desember	2	5%
Total		39	100%



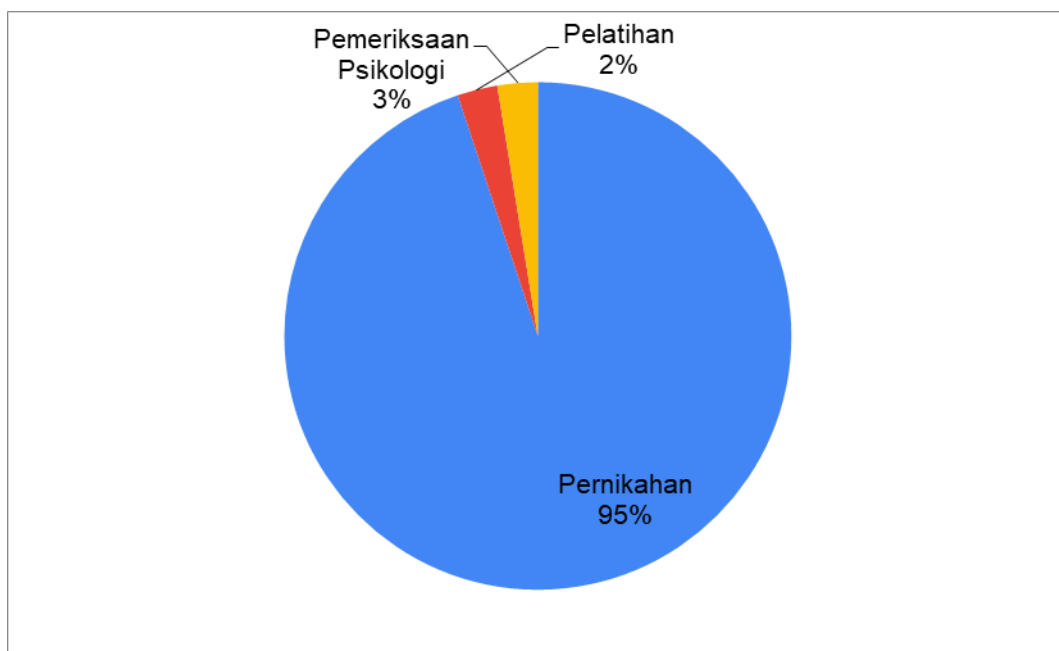
Gambar 4. 9 Pie Chart Karakteristik Bulan Sewa Responden



b) Karakteristik Jenis Kegiatan

Tabel 4. 14 Karakteristik Jenis Kegiatan

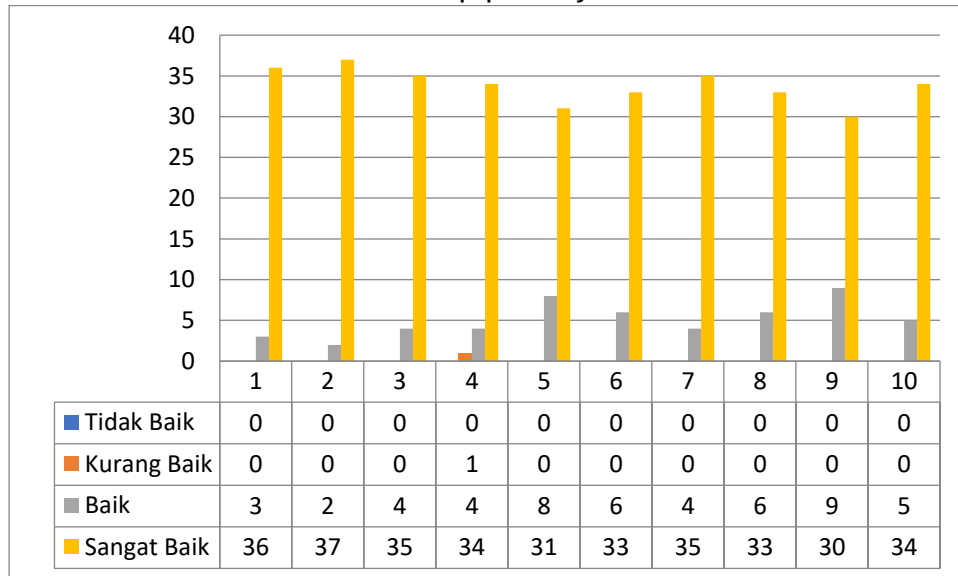
No	Nama Kegiatan	Jumlah	Periode
1	Pernikahan	37	95%
2	Pelatihan	1	3%
3	Pemeriksaan Psikologi	1	3%
Total		39	100%



Gambar 4. 10 Pie Chart Karakteristik Jenis Kegiatan



2. Karakteristik Jawaban terhadap pertanyaan

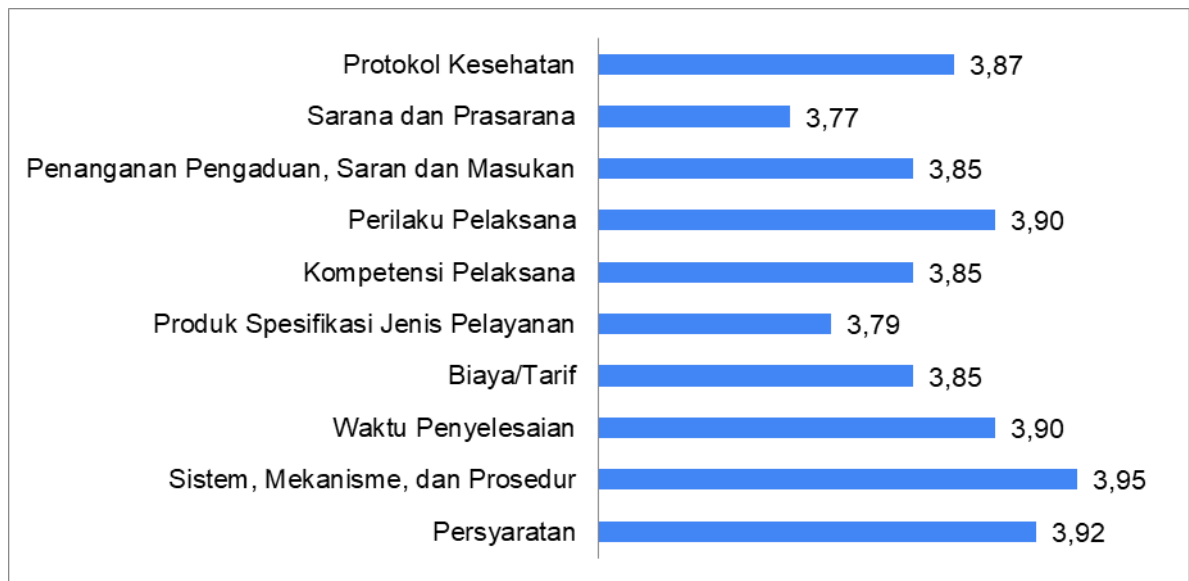


Gambar 4. 11 Karakteristik Jawaban Terhadap Pertanyaan pada Responden Pengguna Aset

3. Pareto Unsur Pelayanan

Dilihat dari pareto ini terlibat apresiasi kepuasan Pengguna Aset terhadap rata-rata nilai unsur adalah rata-rata 3,86. Namun ada 5 yang dibawah rata-rata harapan kepuasan meskipun tidak terlalu signifikan, khususnya yang berkaitan dengan:

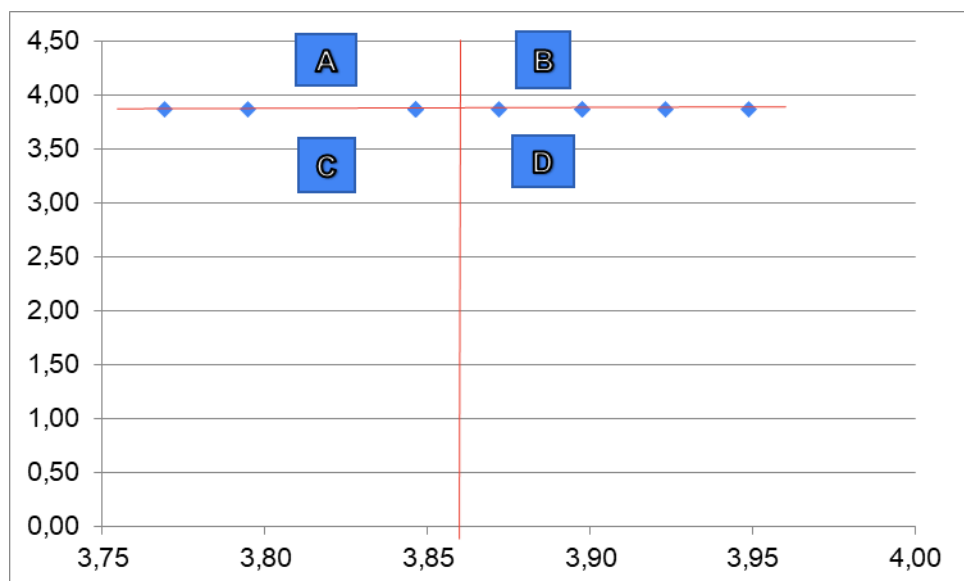
- U4, Biaya/Tarif
- U5, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- U6, Kompetensi Pelaksana
- U8, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- U9, Sarana dan Prasarana



Gambar 4. 12 Pareto Unsur Pelayanan

Dari pareto persepsi diatas terlihat bahwa Sarana dan Prasarana, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Biaya/Tarif, mendapatkan nilai rendah, namun masih dalam kategori sangat baik.

4. Prioritas Perbaikan



Gambar 4. 13 Grafik Kartesius Prioritas Perbaikan Unsur Pelayanan



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

Tabel 4. 15 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:

- U4, Biaya/Tarif
- U5, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- U6, Kompetensi Pelaksana
- U8, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- U9, Sarana dan Prasarana

Tabel 4. 16 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	Prioritas Utama
6	Kompetensi Pelaksana	Prioritas Utama
7	Perilaku Pelaksana	Perlu Dipertahankan
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Prioritas Utama



PT. Cakra Manunggal Pratama

Management Consulting and Information Technology Solution

No	Unsur Pelayanan	Kategori
9	Sarana dan Prasarana	Prioritas Utama
10	Protokol Kesehatan	Perlu Dipertahankan



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari kegiatan IKM yang dilaksanakan di Politeknik Penerbangan Palembang pada tahun 2024 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima dengan nilai rata-rata IKM **3,75** nilai tersebut naik dari IKM tahun sebelumnya yang sebesar **3,45**. Nilai didapat dari IKM Pengguna Layanan Pendidikan dan Pelatihan, Pengguna Layanan Kesehatan dan Pengguna Aset dibagi 3 yaitu:

$$\begin{aligned}\text{Rata-rata IKM} &= \frac{\text{Nilai Pengguna Layanan Pendidikan dan Pelatihan} + \text{Pengguna Layanan Kesehatan} + \text{Pengguna Aset}}{3} \\ &= \frac{3,84 + 3,55 + 3,86}{3} \\ &= \mathbf{3,75}\end{aligned}$$

Dan nilai konversi rata-rata sebesar **93,76** nilai tersebut naik dari IKM tahun sebelumnya yang sebesar **86,38**. Nilai didapat dari nilai konversi Pengguna Layanan Pendidikan dan Pelatihan, Pengguna Layanan Kesehatan dan Pengguna Aset dibagi 3 yaitu:

$$\begin{aligned}\text{Rata-rata Nilai Konversi} &= \frac{\text{Nilai Pendidikan dan Pelatihan} + \text{Pengguna Layanan Kesehatan} + \text{Pengguna Aset}}{3} \\ &= \frac{95,99 + 88,86 + 96,6}{3} \\ &= \mathbf{93,76}\end{aligned}$$

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:



- a. Pengguna Layanan Pendidikan dan Pelatihan:
 - 1) U2, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
 - 2) U4, Biaya/Tarif
 - 3) U8, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
 - 4) U10, Protokol Kesehatan

- b. Pengguna Layanan Kesehatan:
 - 1) U3, Waktu Penyelesaian
 - 2) U5, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
 - 3) U6, Kompetensi Pelaksana
 - 4) U7, Perilaku Pelaksana
 - 5) U8, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
 - 6) U10, Rekomendasi

- c. Pengguna Aset:
 - 1) U4, Biaya/Tarif
 - 2) U5, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
 - 3) U6, Kompetensi Pelaksana
 - 4) U8, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
 - 5) U9, Sarana dan Prasarana

B. Kesan dan Saran

- 1. Hal-hal berkesan yang disukai oleh pengguna layanan pendidikan dan pelatihan dari Politeknik Penerbangan Palembang adalah:

Tabel 5. 1 Kesan Responden Pengguna Layanan Pendidikan dan Pelatihan

No	Kesan	Banyak Respon
1	Pelayanan yang diberikan Sangat Baik dan semoga Dipertahankan	31



No	Kesan	Banyak Respon
2	Pembalajaran yang diberikan dapat menambah ilmu dan membuat diri menjadi lebih baik	11
3	Fasilitas dan lingkungan sangat baik	4
4	Materi yang disampaikan cukup baik serta mudah dimengerti	3
5	Pegawai, instruktur dan pelatih sangat profesional dan ramah dalam memberikan pelayanan	3
6	Sangat bangga dan senang dapat belajar di Poltekban	3

2. Saran dari Pengguna Layanan Pendidikan dan Pelatihan

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

- Diharapkan dapat mempertahankan yang sudah baik dan meningkatkan pelayanan yang kurang
- Diharapkan tidak ada masalah lagi dalam ketersediaan air mandi dan wastafel yang tersumbat diperbaiki
- Peraturan untuk peserta didik yang sakit jangan dipersulit
- Pengasuh diharapkan dapat mencontohkan bagaimana berperilaku baik dan benar dari perbuatan dan perkataan
- Kedepannya semoga diperbaiki dan tidak ada kekerasan antara senior dan junior
- Fasilitas semoga ditingkatkan
- Semoga Pelatihannya ditingkatkan dari segi kulaitas dan program-programnya.

3. Hal-hal berkesan yang disukai oleh Pengguna Layanan Kesehatan adalah:



Tabel 5. 2 Kesan Responden Pengguna Layanan Kesehatan

No	Kesan	Banyak Respon
1	Sudah Baik dan bisa ditingkatkan lagi	17
2	Pelayanan Kesehatan sangat membantu	1
3	Pelayanannya ramah dan penanganan cepat	2
4	Petugas Sigap	1

4. Saran dari Pengguna Layanan Kesehatan

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

- Pelayanan sudah baik namun mohon ditingkatkan lagi pelayanan dan fasilitas yang ada
- Keramahan Petugas mohon ditingkatkan sehingga pengunjung tidak segan untuk mengeluhkan kondisinya
- Tingkatkan ketersediaan obat
- Diadakan kerjasama alat lab dan gigi dengan pihak eksternal agar lokasi lebih terjangkau
- Perlunya pengobatan kerjasama baik secara medis maupun nonmedis.

5. Hal-hal berkesan yang disukai oleh pengguna aset dari Politeknik Penerbangan Palembang adalah:

Tabel 5. 3 Kesan Responden Pengguna Aset

No	Kesan	Banyak Respon
1	Pelayanan sudah baik	9



6. Saran dari Pengguna Aset

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

- a. Fasilitas lampu panggung bisa di terangkan
- b. Ditingkatkan lagi kedepannya dalam hal pelayanan dan fasilitas

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

DAFTAR PUSTAKA

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



LAMPIRAN DOKUMENTASI

32. Nota Dinas Survei Kepuasan Layanan Poltekbang Palembang oleh...
2 halaman • PDF • 357 kB

32. Nota Dinas Survei Kepuasan Layanan Poltekbang Palembang oleh Pihak Eksternal.pdf

19.12 ✓

SKM Poltekbang Palembang

bit.ly

Kepada Seluruh Mahasiswa/i Politeknik Penerbangan Palembang

Mohon partisipasi seluruh Mahasiswa/i dalam pengisian survei berikut, **paling lambat tgl 16 desember 2024**

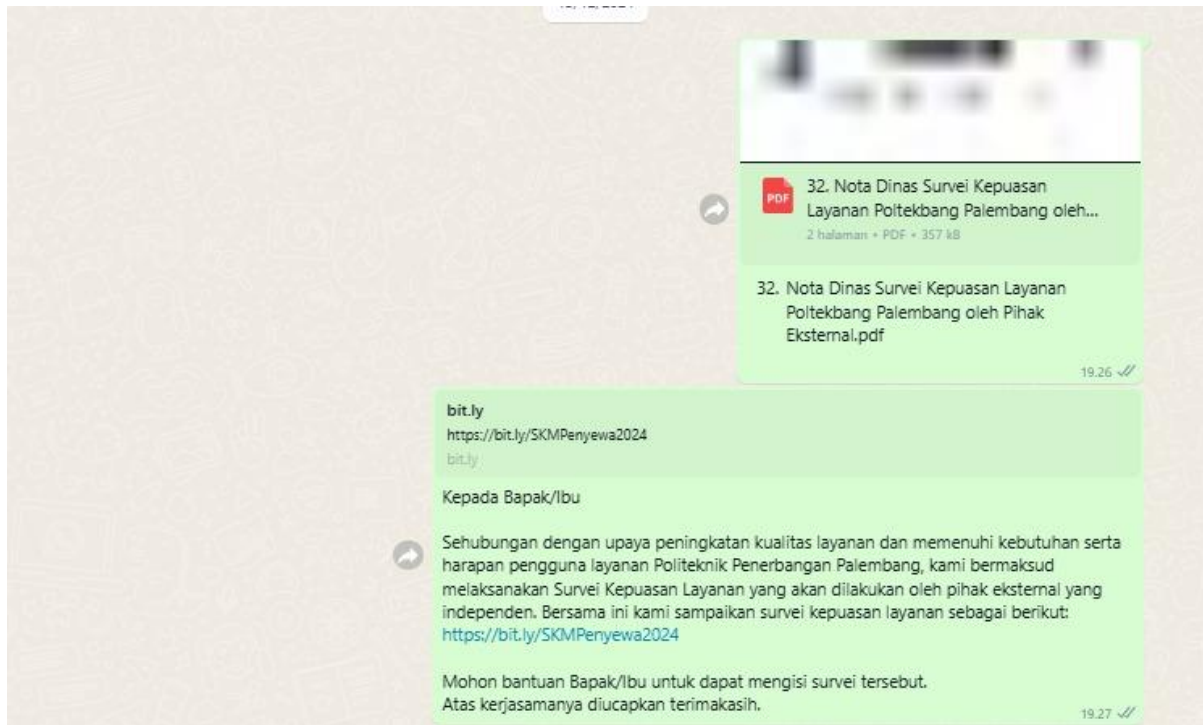
1. <https://bit.ly/SKMPesertadidik2024>
2. <https://bit.ly/SKMLayanaKesehatan2024>

Harap mengisi sesuai dengan keadaan dan pendapat Anda sendiri. Identitas Anda akan dirahasiakan dan semua data yang dikumpulkan akan digunakan secara anonim.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih 🌻

19.12 ✓

🗨 Ketik pesan





32. Nota Dinas Survei Kepuasan Layanan Poltekbang Palembang oleh...
2 halaman • PDF • 357 kB

32. Nota Dinas Survei Kepuasan Layanan Poltekbang Palembang oleh Pihak Eksternal.pdf

19.13 ✓

SKM Poltekbang Palembang

bit.ly

Kepada Bapak/Ibu Peserta/Lulusan Diklat/Pelatihan

Sehubungan dengan upaya peningkatan kualitas layanan dan memenuhi kebutuhan serta harapan pengguna layanan Politeknik Penerbangan Palembang, kami bermaksud melaksanakan Survei Kepuasan Layanan yang akan dilakukan oleh pihak eksternal yang independen. Bersama ini kami sampaikan survei kepuasan layanan sebagai berikut: <https://bit.ly/SKMPesertadidik2024>.

Mohon bantuan Bapak/Ibu untuk dapat mengisi survei tersebut.

Atas kerjasamanya diucapkan terimakasih.

19.25 ✓



32. Nota Dinas Survei Kepuasan Layanan Poltekbang Palembang oleh...
2 halaman • PDF • 357 kB

32. Nota Dinas Survei Kepuasan Layanan Poltekbang Palembang oleh Pihak Eksternal.pdf
10.40 ✓

bit.ly
<https://bit.ly/SKMLayanaKesehatan2024>
bit.ly

Kepada Bapak/Ibu

Sehubungan dengan upaya peningkatan kualitas layanan dan memenuhi kebutuhan serta harapan pengguna layanan Politeknik Penerbangan Palembang, kami bermaksud melaksanakan Survei Kepuasan Layanan yang akan dilakukan oleh pihak eksternal yang independen. Bersama ini kami sampaikan survei kepuasan layanan sebagai berikut:
<https://bit.ly/SKMLayanaKesehatan2024>

Mohon bantuan Bapak/Ibu untuk dapat mengisi survei tersebut.
Atas kerjasamanya diucapkan terimakasih.
10.41 ✓