



**PT. Cakra Manunggal Pratama**

Management Consulting and Information Technology Solution

**LAPORAN**

**Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat**  
**Politeknik Penerbangan Palembang**  
**Tahun 2025**

**Oleh**  
**PT Cakra Manunggal Pratama**

GD. Koperasi Sejati Mulia Jl. Raya Ragunan No. B1 Jati Padang – Pasar Minggu  
Jakarta 12540 – Telp/Fax : 021-7917-0008



**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 2025 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 2025.

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, 17 Desember 2025

DIREKTUR  
PT CAKRA MANUNGGAL PRATAMA

**RABINDRA SOEKARSONO**



## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Maksud dan Tujuan .....	2
C. Ruang Lingkup .....	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.....	10
BAB III.....	12
GAMBARAN UMUM .....	12
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG .....	12
A. Gambaran Umum .....	12
B. Visi dan Misi.....	14
BAB IV.....	17
HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) .....	17
<b>A. Hasil Survei pada Pengguna Layanan Pendidikan .....</b>	<b>17</b>
1. Karakteristik Responden.....	18



2.	Karakteristik Jawaban terhadap pertanyaan .....	19
3.	Pareto Unsur Pelayanan.....	19
4.	Prioritas Perbaikan.....	20
<b>B.</b>	<b>Hasil Survei pada Pengguna Layanan Pelatihan .....</b>	<b>22</b>
1.	Karakteristik Responden.....	23
2.	Karakteristik Jawaban terhadap pertanyaan .....	24
3.	Pareto Unsur Pelayanan.....	25
4.	Prioritas Perbaikan.....	26
<b>C.</b>	<b>Hasil Survei pada Pengguna Layanan Sewa Aset .....</b>	<b>28</b>
1.	Karakteristik Responden.....	29
2.	Karakteristik Jawaban terhadap pertanyaan .....	31
3.	Pareto Unsur Pelayanan.....	31
4.	Prioritas Perbaikan.....	33
<b>D.</b>	<b>Hasil Survei pada Pengguna Layanan Kesehatan .....</b>	<b>35</b>
	Dari seluruh hasil pengolahan data yang dilakukan secara keseluruhan Penerbangan Palembang mendapat jumlah nilai IKM sebagai berikut:	Politeknik 35
1.	Karakteristik Responden.....	36
2.	Karakteristik Jawaban terhadap pertanyaan .....	37
3.	Pareto Unsur Pelayanan.....	37
4.	Prioritas Perbaikan.....	38
	<b>BAB V.....</b>	<b>41</b>
	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>41</b>
A.	Kesimpulan .....	41
B.	Kesan dan Saran .....	42
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>48</b>
	<b>LAMPIRAN DOKUMENTASI.....</b>	<b>49</b>



## 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 .....	11
Tabel 4. 1 Nilai IKM pada Pengguna Layanan Pendidikan .....	17
Tabel 4. 2 Nilai Rata-Rata Unsur Penilaian pada Pengguna Layanan Pendidikan.....	17
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden pada Pengguna Layanan Pendidikan.....	18
Tabel 4. 4 Kategori Area Penilaian Grafik Kartesius .....	21
Tabel 4. 5 Prioritas Perbaikan Unsur Pelayanan .....	21
Tabel 4. 6 Nilai IKM pada Pengguna Layanan Pelatihan .....	22
Tabel 4. 7 Nilai Rata-Rata Unsur Penilaian pada Pengguna Layanan Pelatihan.....	22
Tabel 4. 8 Karakteristik Layanan Pelatihan yang Pernah Diikuti Responden .....	23
Tabel 4. 9 Kategori Area Penilaian Grafik Kartesius .....	26
Tabel 4. 10 Prioritas Perbaikan Unsur Pelayanan .....	27
Tabel 4. 11 Nilai IKM pada Pengguna Layanan Sewa 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 .....	34
Tabel 4. 17 Nilai IKM pada Pengguna Layanan Kesehatan.....	35
Tabel 4. 18 Nilai Rata-Rata Unsur Penilaian pada Pengguna Aset.....	35
Tabel 4. 19 Karakteristik Layanan Kesehatan yang pernah digunakan Responden pada Pengguna Layanan Kesehatan.....	36
Tabel 4. 20 Kategori Area Penilaian Grafik Kartesius .....	39
Tabel 4. 21 Prioritas Perbaikan Unsur Pelayanan .....	39



Gambar 4. 1 Pie Diagram Karakteristik Responden pada Pengguna Layanan Pendidikan ..	18
Gambar 4. 2 Karakteristik Jawaban Terhadap Pertanyaan pada Responden Pengguna Layanan Pendidikan .....	19
Gambar 4. 3 Pareto Unsur Pelayanan.....	20
Gambar 4. 4 Grafik Kartesius Prioritas Perbaikan Unsur Pelayanan .....	20
Gambar 4. 5 Pie Chart Karakteristik Pelatihan yang Pernah Diikuti Responden.....	24
Gambar 4. 6 Karakteristik Jawaban Terhadap Pertanyaan pada Pengguna Layanan Pelatihan.....	24
Gambar 4. 7 Pareto Unsur Pelayanan.....	25
Gambar 4. 8 Grafik Kartesius Prioritas Perbaikan Unsur Pelayanan .....	26
Gambar 4. 9 Pie Chart Karakteristik Bulan Sewa Responden.....	30
Gambar 4. 10 Pie Chart Karakteristik Jenis Kegiatan .....	31
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 .....	33
Gambar 4. 14 Pie Chart Karakteristik Jabatan Responden pada Pengguna Layanan Kesehatan .....	36
Gambar 4. 15 Karakteristik Jawaban Terhadap Pertanyaan pada Pengguna Layanan Kesehatan .....	37
Gambar 4. 16 Pareto Unsur Pelayanan.....	38
Gambar 4. 17 Grafik Kartesius Prioritas Perbaikan Unsur Pelayanan .....	38
Tabel 5. 1 Kesan Responden Pengguna Layanan Pendidikan .....	43
Tabel 5. 2 Kesan Responden Pengguna Layanan Pelatihan .....	44
Tabel 5. 3 Kesan Responden Pengguna Layanan Sewa Aset.....	45
Tabel 5. 4 Kesan Responden Pengguna Layanan Kesehatan.....	46



## 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 memandangi 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 misinya.

## 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;



## 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 2025, 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 (kuisiонер) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuisiонер yang disusun mencerminkan 10 (Sebelas) unsur Survei IKM dan 2 unsur tambahan untuk layanan kesehatan 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 di Politeknik Penerbangan Palembang?
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang prosedur /SOP 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 layanan Politeknik Penerbangan Palembang?
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan Pendidikan dan Pelatihan Politeknik Penerbangan



NO	UNSUR	PERTANYAAN
		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 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?
11	Kemudahan Akses (Layanan Kesehatan)	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kemudahan akses untuk masuk ke Klinik Poltekbang Palembang?
12	Rekomendasi (Layanan Kesehatan)	Apakah Bapak/Ibu/Sdr/i akan merekomendasikan Poliklinik ini kepada saudara/kerabat/teman/tetangga?

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:

- a. Angka 1 adalah nilai persepsi **tidak baik**
- b. 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, layanan pelatihan, pengguna layanan kesehatan dan pengguna sewa aset, Politeknik Penerbangan Palembang sejak Bulan Januari s.d. Desember Tahun 2025, dengan jumlah populasi sebanyak 166 (Seratus Enam Puluh Enam) orang untuk pengguna layanan pendidikan, lalu jumlah populasi sebanyak 147 (Seratus Empat Puluh Tujuh) orang untuk pengguna layanan pelatihan, lalu jumlah populasi sebanyak 50 (Lima Puluh) orang untuk pengguna layanan kesehatan, lalu jumlah populasi sebanyak 30 (Tiga Puluh) orang untuk pengguna layanan sewa aset. 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*. Jumlah sampel terkumpul yang telah disesuaikan dengan tabel *Krejcie and Morgan* adalah sebanyak 126 (seratus dua puluh enam) orang untuk pengguna layanan pendidikan, 115 (seratus lima belas) orang untuk pengguna layanan pelatihan, 51 (lima puluh satu orang) untuk pengguna layanan kesehatan dan 31 (tiga puluh satu) orang untuk pengguna aset.

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data kepada responden dilakukan melalui media online yaitu *google form* dengan link: <https://bit.ly/SKMLayananPendidikan2025> untuk pengguna layanan pendidikan lalu <https://bit.ly/SKMLayananPelatihan2025> untuk layanan pelatihan, lalu link <https://bit.ly/SKMLayananKesehatan2025> untuk pengguna layanan kesehatan dan <https://bit.ly/SKMLayananSewaAset2025> untuk penggunaan sewa aset. Untuk mendapatkan data yang akurat dan obyektif maka 10 (Sepuluh)



unsurplus 1 (satu) 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:

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

Lalu untuk layanan kesehatan karena melibatkan 12 Unsur maka rumus menjadi :

$$\text{Nilai Penimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{12} = 0,083$$

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. 3Nilai 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 International 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).



## **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

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

Nilai Interval Total	3,72
Nilai Interval Konversi	93,06
Mutu Pelayanan	A
Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata Pelayanan Per Unsur} &= \frac{\text{Total 10 unsur masing-masing pelayanan}}{10 \text{ unsur}} \\ &= 930,56 : 10 = 93,06 \end{aligned}$$

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 Pengguna Layanan Pendidikan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	3,79	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,75	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,67	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,56	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,68	Sangat Baik

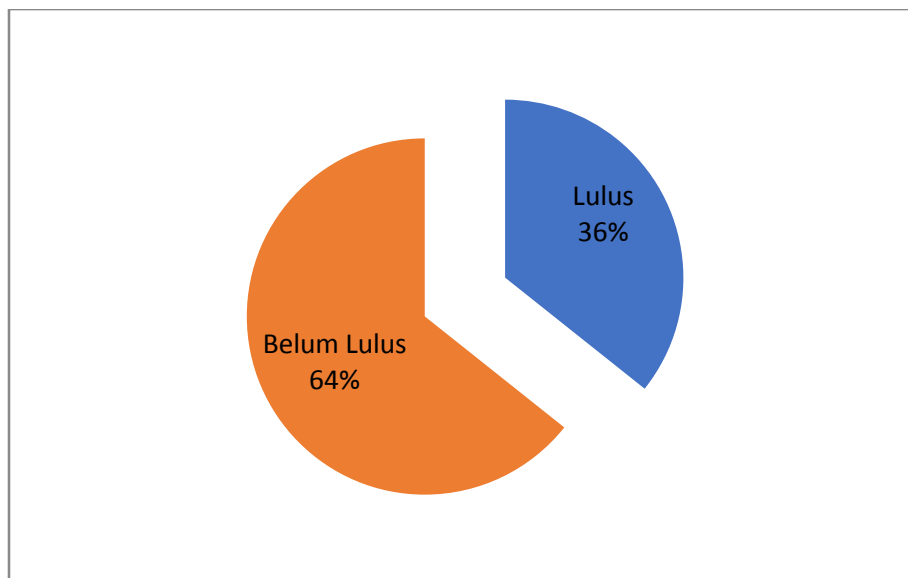


6	Kompetensi Pelaksana	3,73	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,78	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,74	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,78	Sangat Baik
10	Protokol Kesehatan	3,74	Sangat Baik

## 1. Karakteristik Responden

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden pada Pengguna Layanan Pendidikan

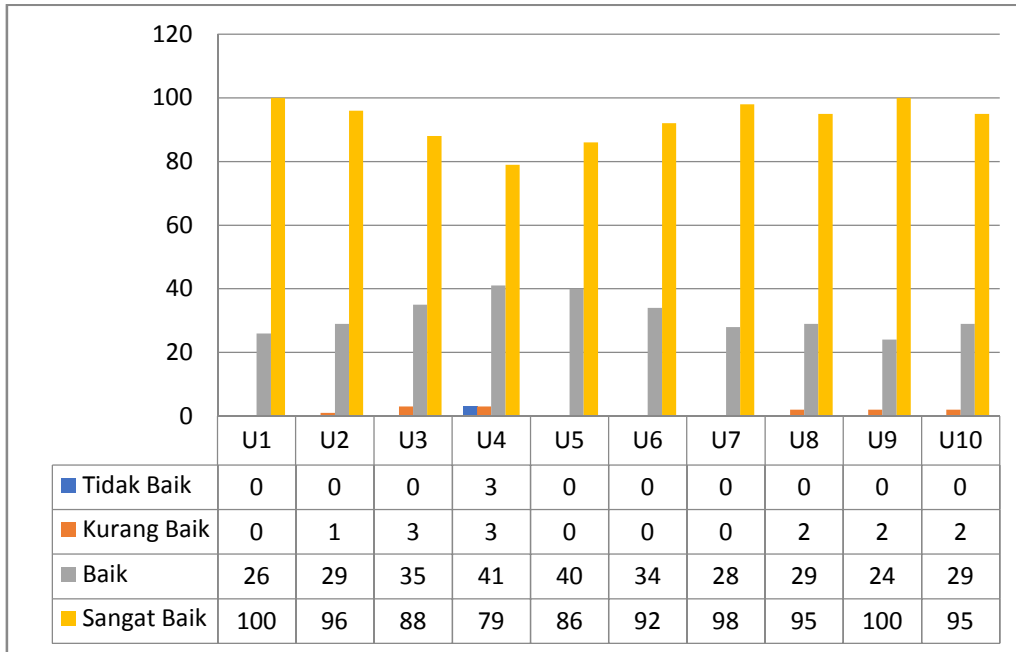
Status Responden	Jumlah	%
Belum Lulus	45	36%
Sudah Lulus	81	64%
Total	126	100%



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



## 2. Karakteristik Jawaban terhadap pertanyaan

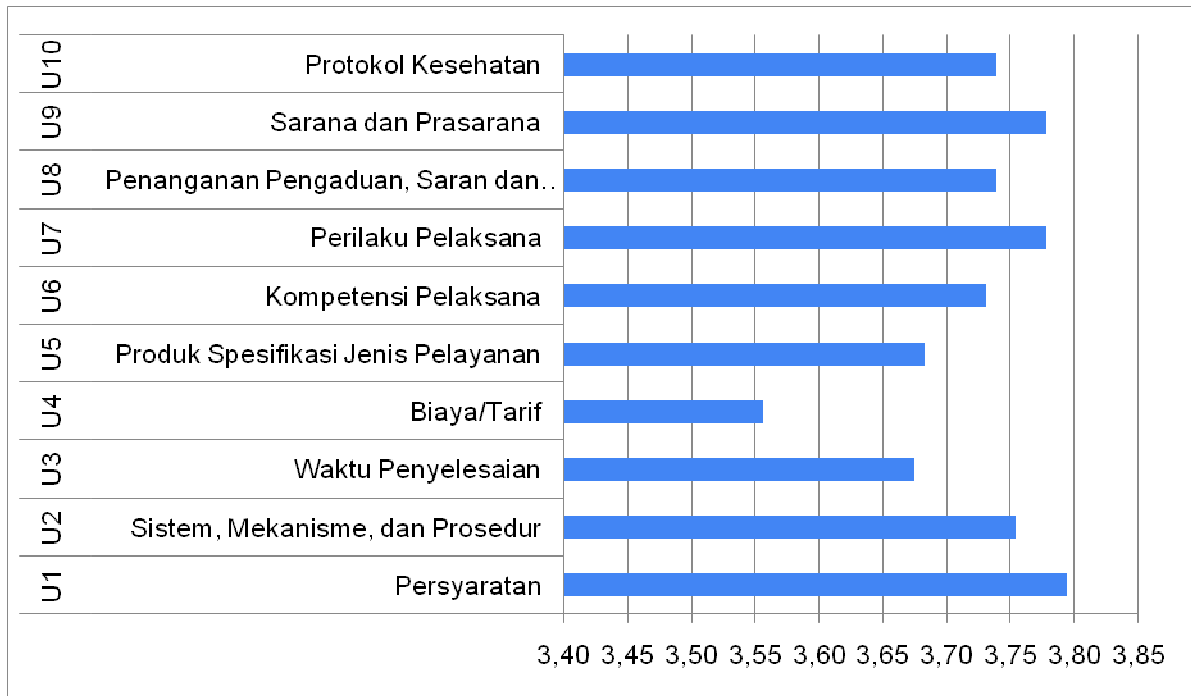


Gambar 4. 2 Karakteristik Jawaban Terhadap Pertanyaan pada Responden Pengguna Layanan Pendidikan

## 3. Pareto Unsur Pelayanan

Dilihat dari pareto dibawah terlibat apresiasi kepuasan Pengguna Layanan Pendidikan terhadap rata-rata nilai unsur adalah rata-rata 3,72. Namun ada 3 yang dibawah rata-rata harapan kepuasan meskipun tidak terlalu signifikan, khususnya yang berkaitan dengan:

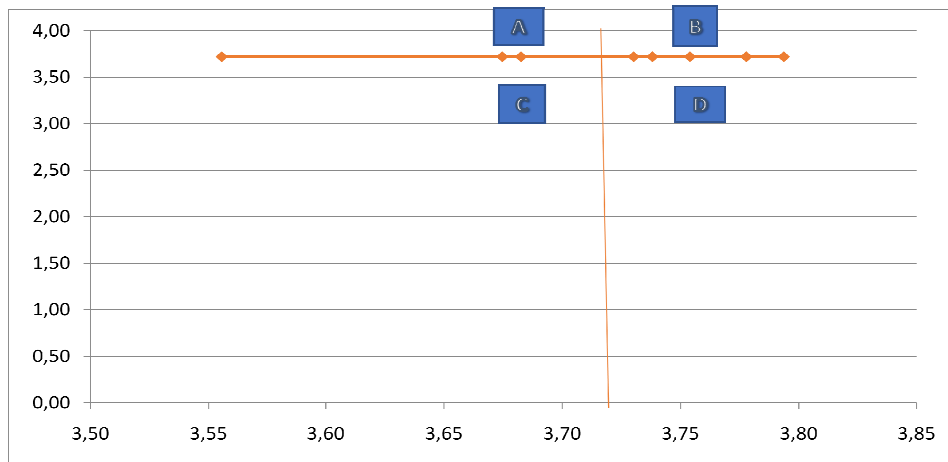
- a. U3, Waktu Penyelesaian
- b. U4, Biaya/Tarif
- c. U5, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



Gambar 4. 3 Pareto Unsur Pelayanan

Dari pareto persepsi diatas terlihat bahwa Waktu PenyelesaiandanBiaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayananmendapatkan 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 ekspektasi kepentingan dan hasil kepuasan pelanggan. Namun ada 3 unsur yang perlu perhatian dan menjadi prioritas perbaikan yaitu:

- a. U3, Waktu Penyelesaian
- b. U4, Biaya/Tarif
- c. U5, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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	Prioritas Utama
4	Biaya/Tarif	Prioritas Utama
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Prioritas Utama
6	Kompetensi Pelaksana	Perlu Dipertahankan
7	Perilaku Pelaksana	Perlu Dipertahankan
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Perlu Dipertahankan
9	Sarana dan Prasarana	Perlu Dipertahankan
10	Protokol Kesehatan	Perlu Dipertahankan



## B. Hasil Survei pada Pengguna Layanan Pelatihan

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 Pelatihan

Nilai Interval Total	3,85
Nilai Konversi SKM (x25) Total	96,35
Huruf Mutu	A
Hasil Kinerja	Sangat Baik

Rata-rata Pelayanan Per Unsur =  $\frac{\text{Total 10 unsur masing-masing pelayanan}}{10 \text{ unsur}}$

10 unsur

$$= 963,48 : 10 = 96,35$$

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 Pelatihan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	3,94	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,92	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,89	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,81	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,80	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,83	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,88	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan,	3,81	Sangat Baik

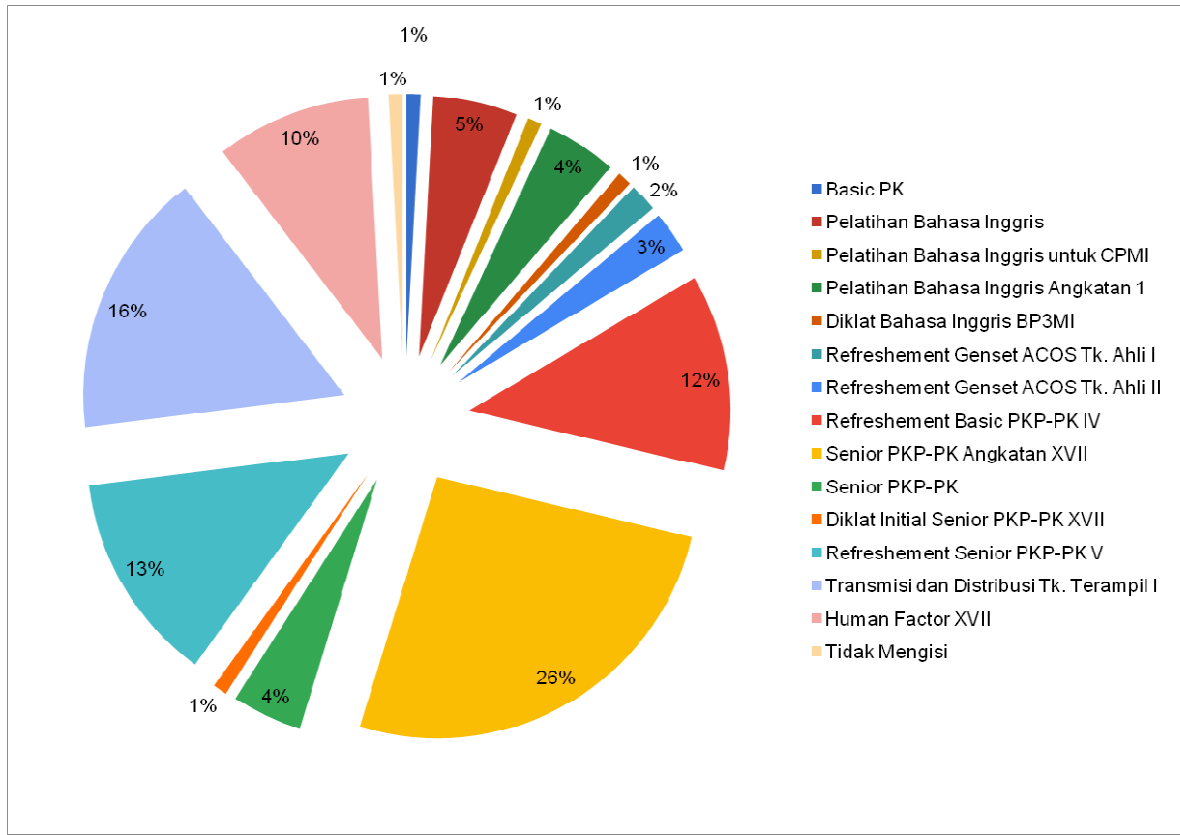


No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata Unsur	Keterangan
	Saran dan Masukan		
9	Sarana dan Prasarana	3,83	Sangat Baik
10	Protokol Kesehatan	3,83	Sangat Baik

### 1. Karakteristik Responden

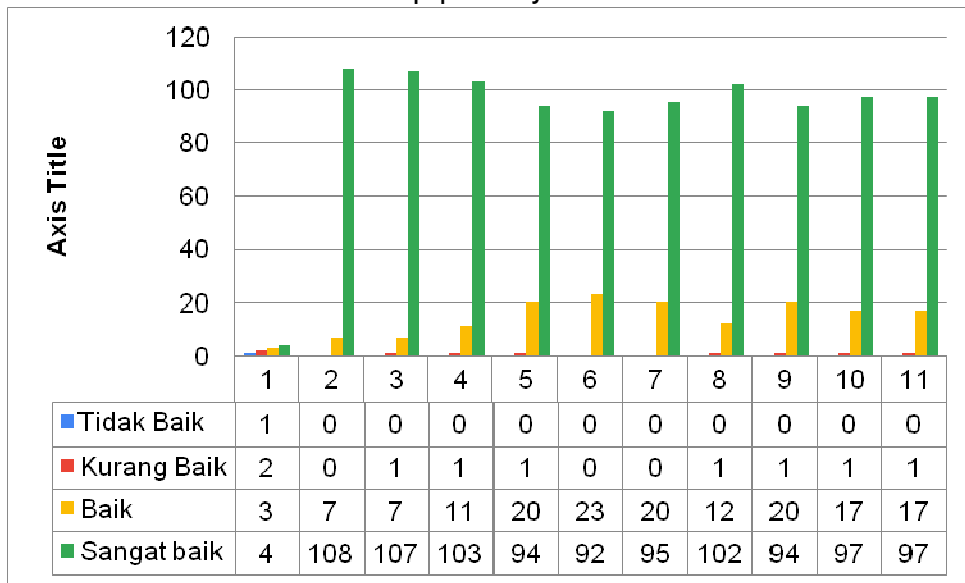
Tabel 4. 8 Karakteristik Layanan Pelatihan yang Pernah Diikuti Responden

No	Jenis Pelatihan	Jumlah	Presentasi
1	Basic PK	1	1%
2	Pelatihan Bahasa Inggris	6	5%
3	Pelatihan Bahasa Inggris untuk CPMI	1	1%
4	Pelatihan Bahasa Inggris Angkatan 1	5	4%
5	Diklat Bahasa Inggris BP3MI	1	1%
6	Refreshement Genset ACOS Tk. Ahli I	2	2%
7	Refreshement Genset ACOS Tk. Ahli II	3	3%
8	Refreshement Basic PKP-PK IV	14	12%
9	Senior PKP-PK Angkatan XVII	30	26%
10	Senior PKP-PK	5	4%
11	Diklat Initial Senior PKP-PK XVII	1	1%
12	Refreshement Senior PKP-PK V	15	13%
13	Transmisi dan Distribusi Tk. Terampil I	19	17%
14	Human Factor XVII	11	10%
15	Tidak Mengisi	1	1%
Total		115	100%



Gambar 4. 5 Pie Chart Karakteristik Pelatihan yang Pernah Diikuti Responden

## 2. Karakteristik Jawaban terhadap pertanyaan



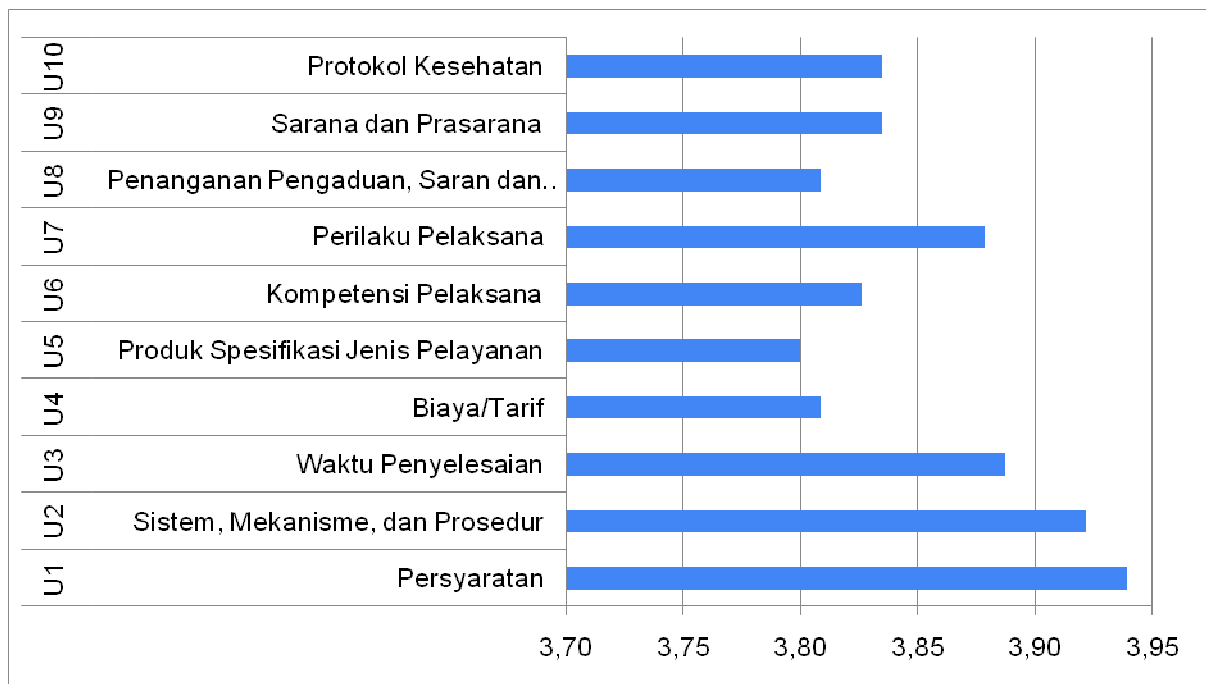
Gambar 4. 6 Karakteristik Jawaban Terhadap Pertanyaan pada Pengguna Layanan Pelatihan



### 3. Pareto Unsur Pelayanan

Dilihat dari pareto ini terlibat apresiasi kepuasan Pengguna Layanan Pelatihan terhadap rata-rata nilai unsur adalah rata-rata 3,85. Namun ada 6 yang dibawah rata-rata harapan kepuasan meskipun tidak terlalu signifikan, khususnya yang berkaitan dengan:

- a. U4, Biaya/Tarif
- b. U5, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- c. U6, Kompetensi Pelaksana
- d. U8, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- e. U9, Sarana dan Prasarana
- f. U10, Protokol Kesehatan

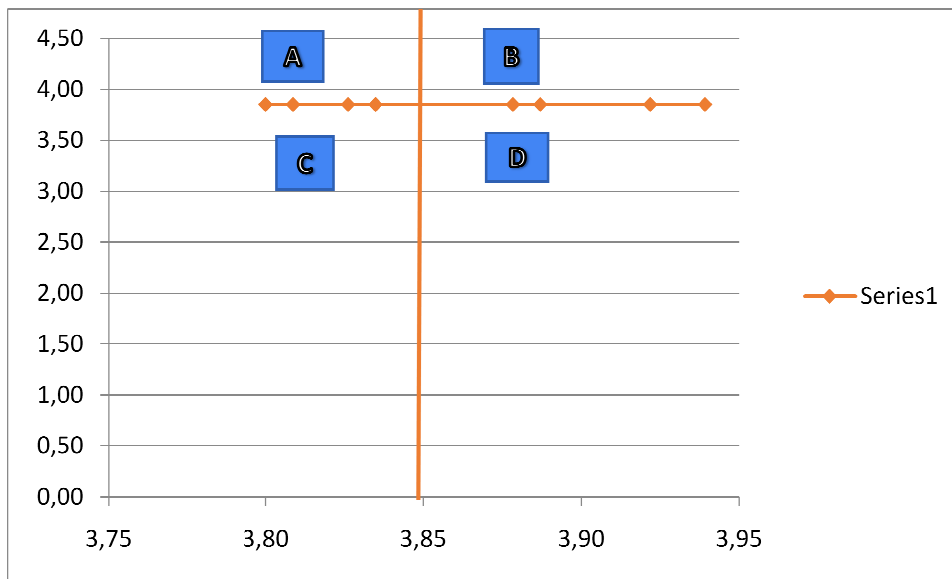


Gambar 4. 7 Pareto Unsur Pelayanan

Dari pareto persepsi diatas terlihat bahwa Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana dan Protokol Kesehatan 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:

- a. U4, Biaya/Tarif
- b. U5, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- c. U6, Kompetensi Pelaksana
- d. U8, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- e. U9, Sarana dan Prasarana
- f. U10, Protokol Kesehatan



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	Perlu Dipertahankan
4	Biaya/Tarif	Perlu Dipertahankan
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



### C. Hasil Survei pada Pengguna Layanan Sewa 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 Layanan Sewa Aset

Nilai Interval Total	3,45
Nilai Konversi IKM (x25) Total	86,29
Huruf Mutu	A
Hasil Kinerja	Sangat Baik

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata Pelayanan Per Unsur} &= \frac{\text{Total 10 unsur masing-masing pelayanan}}{10 \text{ unsur}} \\ &= 862,90 : 10 = 86,29 \end{aligned}$$

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	3,39	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,32	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,48	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,42	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,48	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,71	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,71	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,65	Sangat Baik



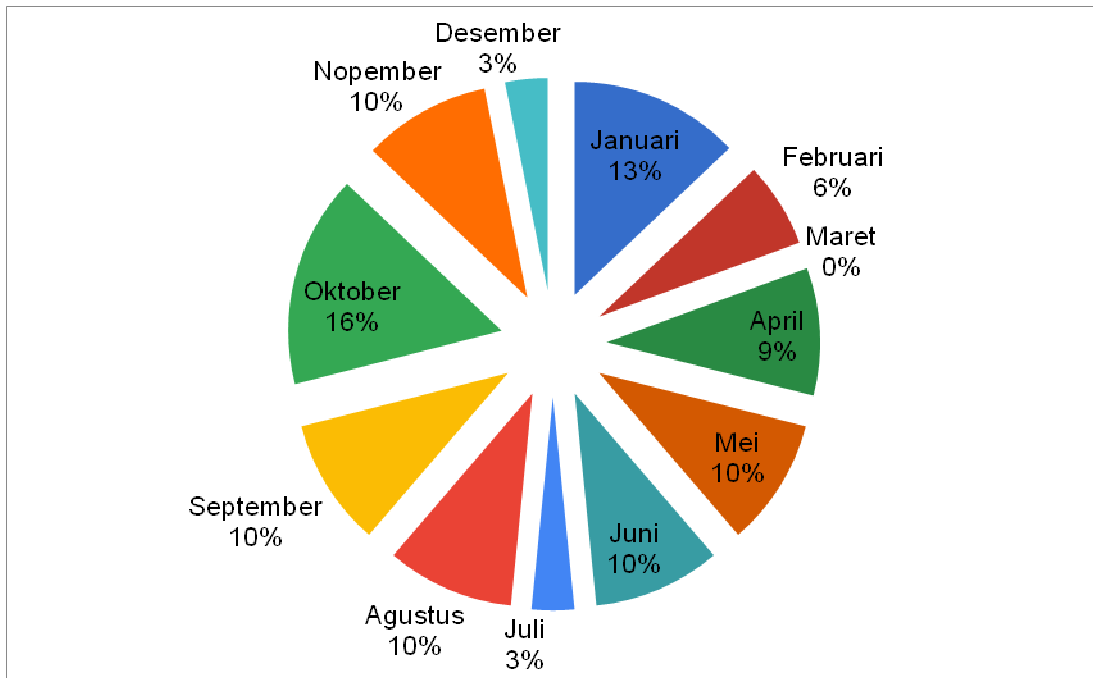
No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata Unsur	Keterangan
9	Sarana dan Prasarana	3,35	Sangat Baik
10	Protokol Kesehatan	3,00	Sangat Baik

## 1. Karakteristik Responden

### a) Karakteristik Bulan Sewa

Tabel 4. 13 Karakteristik Bulan Sewa Responden

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

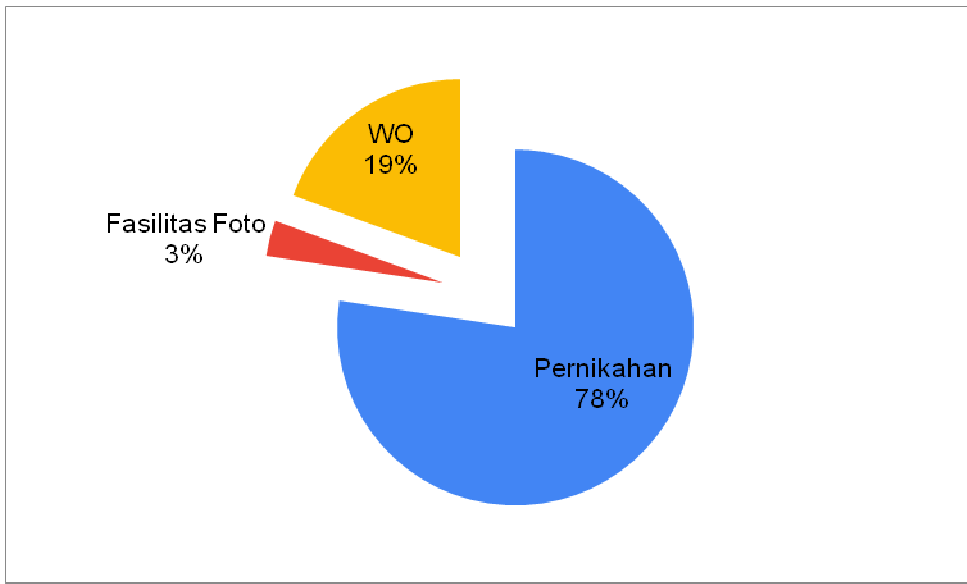


Gambar 4. 9 Pie Chart Karakteristik Bulan Sewa Responden

## b) Karakteristik Jenis Kegiatan

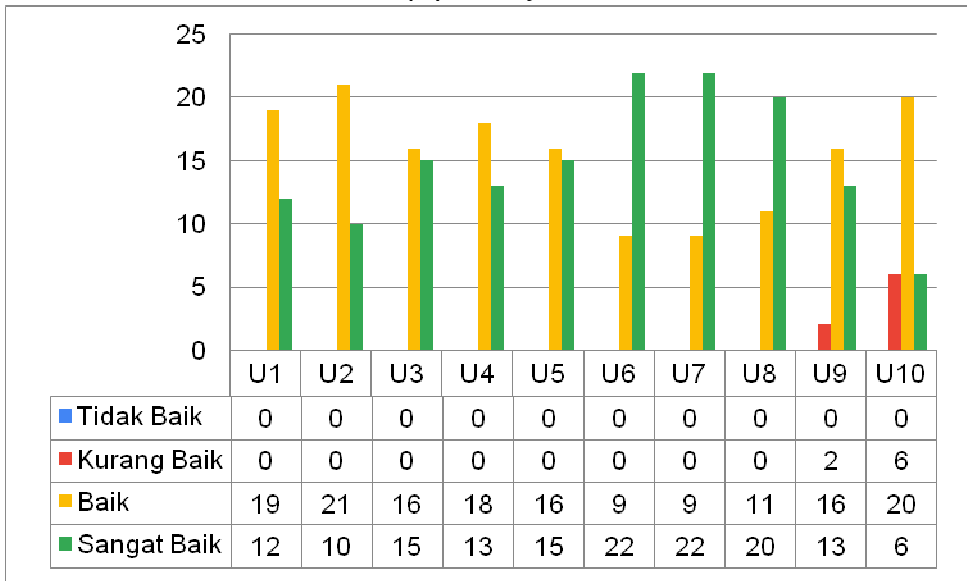
Tabel 4. 14 Karakteristik Jenis Kegiatan

No	Nama Kegiatan	Jumlah	Periode
1	Pernikahan	24	77%
2	Fasilitas Foto	1	3%
3	WO	6	19%
Total		31	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

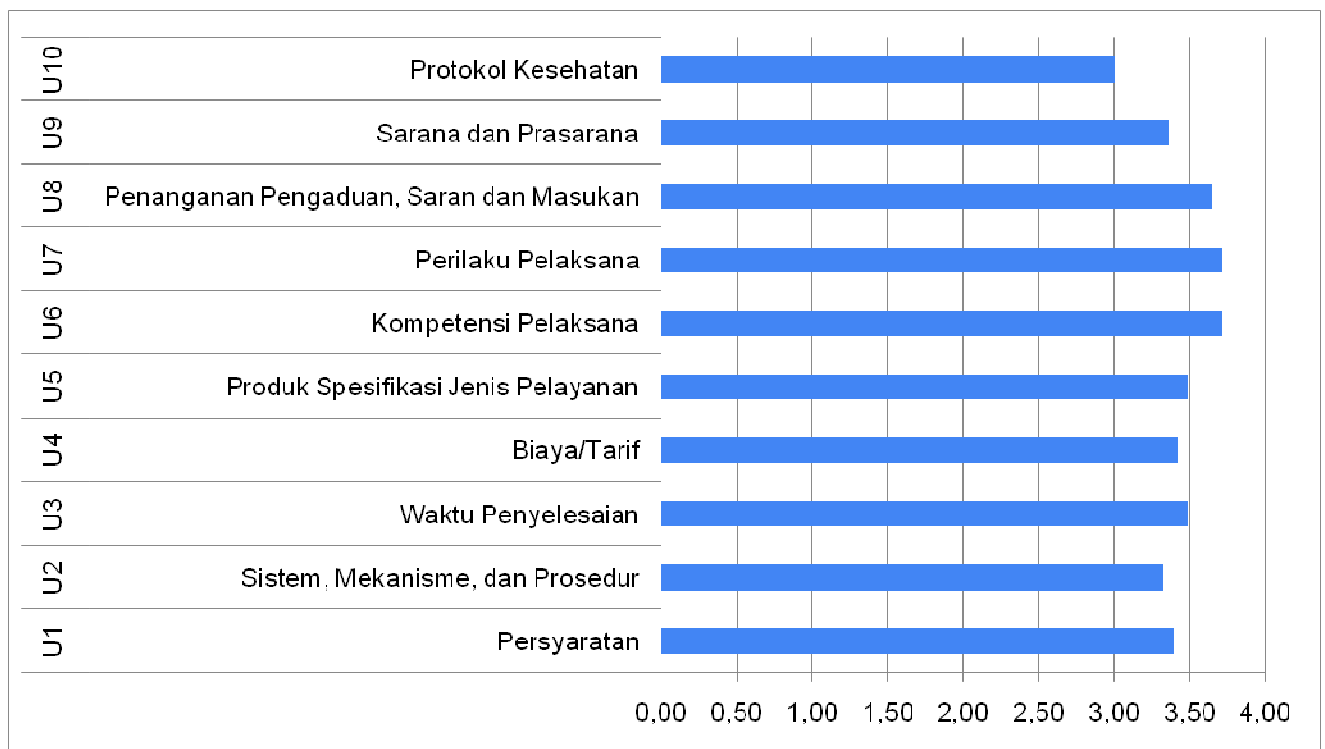
3. Pareto Unsur Pelayanan

Dilihat dari pareto ini terlibat apresiasi kepuasan Pengguna Aset terhadap rata-rata nilai unsur adalah rata-rata 3,45. Namun ada 5 yang



dibawah rata-rata harapan kepuasan meskipun tidak terlalu signifikan, khususnya yang berkaitan dengan:

- a. U1, Persyaratan
- b. U2, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- c. U4, Biaya/Tarif
- d. U9, Sarana dan Prasarana
- e. U10, Protokol Kesehatan

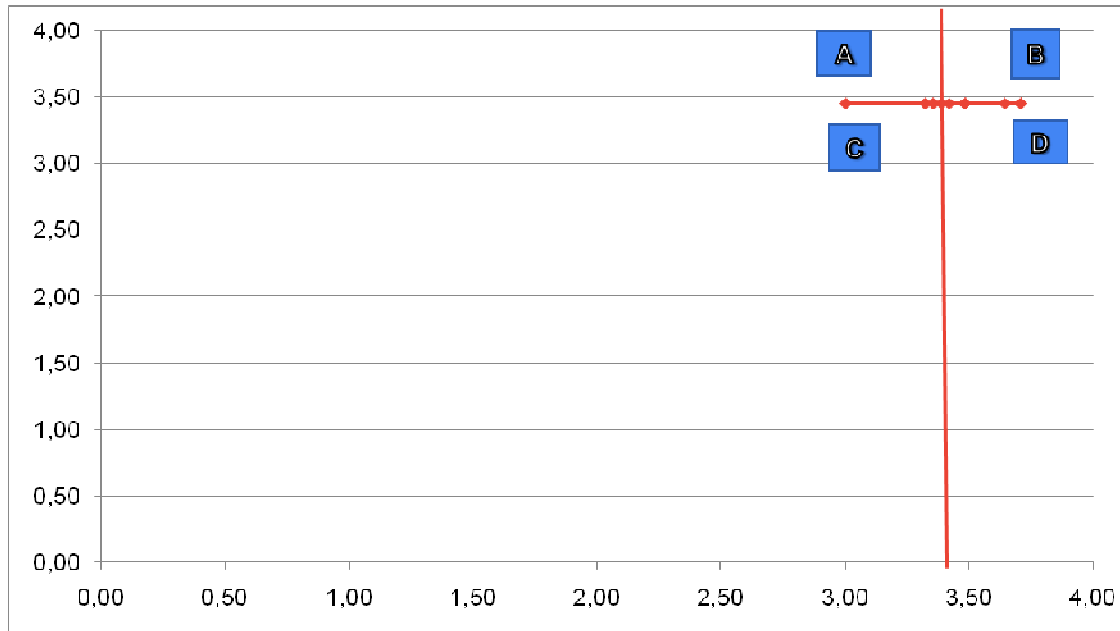


Gambar 4. 12 Pareto Unsur Pelayanan

Dari pareto persepsi diatas terlihat bahwa Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Biaya/Tarif, Sarana dan Prasarana, Protokol Kesehatan, 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:

- a. U1, Persyaratan
- b. U2, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- c. U4, Biaya/Tarif
- d. U9, Sarana dan Prasarana
- e. U10, Protokol Kesehatan



Tabel 4. 16 Prioritas Perbaikan Unsur Pelayanan

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



#### D. 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. 17 Nilai IKM pada Pengguna Layanan Kesehatan

Nilai Interval Total	3,74
Nilai Konversi IKM (x25) Total	93,37
Huruf Mutu	A
Hasil Kinerja	Sangat Baik

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata Pelayanan Per Unsur} &= \frac{\text{Total 12 unsur untuk Layanan Kesehatan}}{12 \text{ unsur}} \\ &= 1120,5 : 12 = 93.37 \end{aligned}$$

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

Tabel 4. 18 Nilai Rata-Rata Unsur Penilaian pada Pengguna Aset

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata Unsur	Keterangan
U1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,75	Sangat Baik
U2	Persyaratan	3,75	Sangat Baik
U3	Kemudahan Akses	3,96	Sangat Baik
U4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,73	Sangat Baik
U5	Waktu Penyelesaian	3,67	Sangat Baik
U6	Biaya/Tarif	3,69	Sangat Baik
U7	Kompetensi Pelaksana	3,73	Sangat Baik
U8	Perilaku Pelaksana	3,71	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,73	Sangat Baik

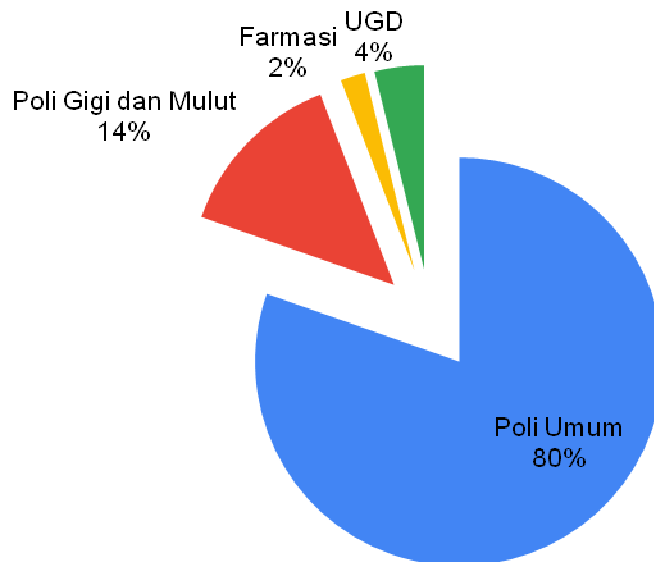


No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata Unsur	Keterangan
U10	Sarana dan Prasarana	3,78	Sangat Baik
U11	Protokol Kesehatan	3,76	Sangat Baik
U12	Rekomendasi	3,76	Sangat Baik

## 1. Karakteristik Responden

Tabel 4. 19 Karakteristik Layanan Kesehatan yang pernah digunakan Responden pada Pengguna Layanan Kesehatan

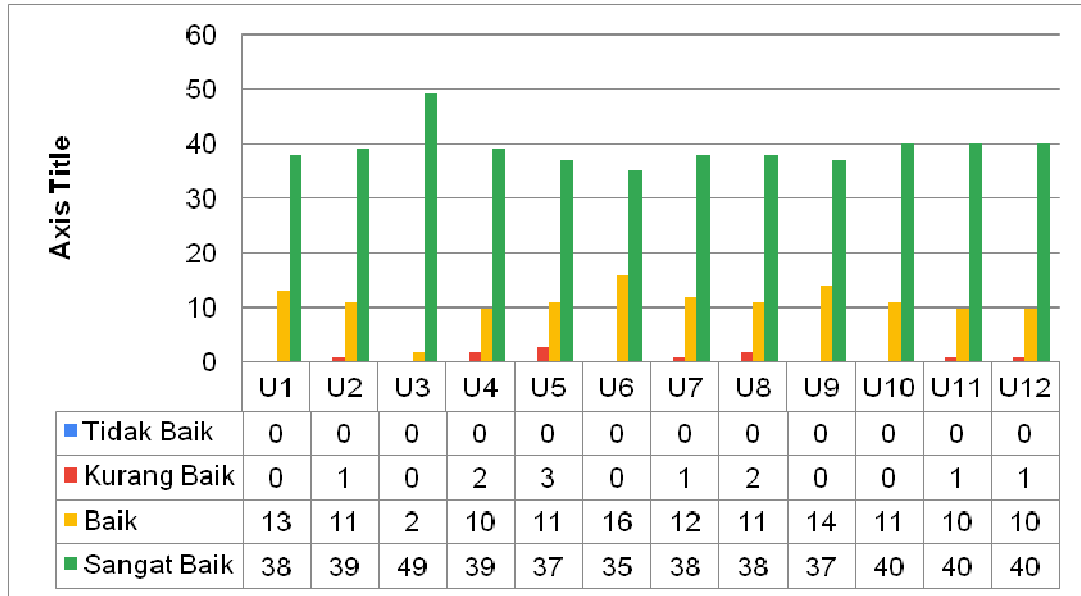
No	Layanan Kesehatan yang Pernah Didatangi	Jumlah	Presentase
1	Poli Umum	41	80%
2	Poli Gigi dan Mulut	7	14%
3	Farmasi	1	2%
4	UGD	2	4%
Total		51	100%



Gambar 4. 14 Pie Chart Karakteristik Jabatan Responden pada Pengguna Layanan Kesehatan



2. Karakteristik Jawaban terhadap pertanyaan

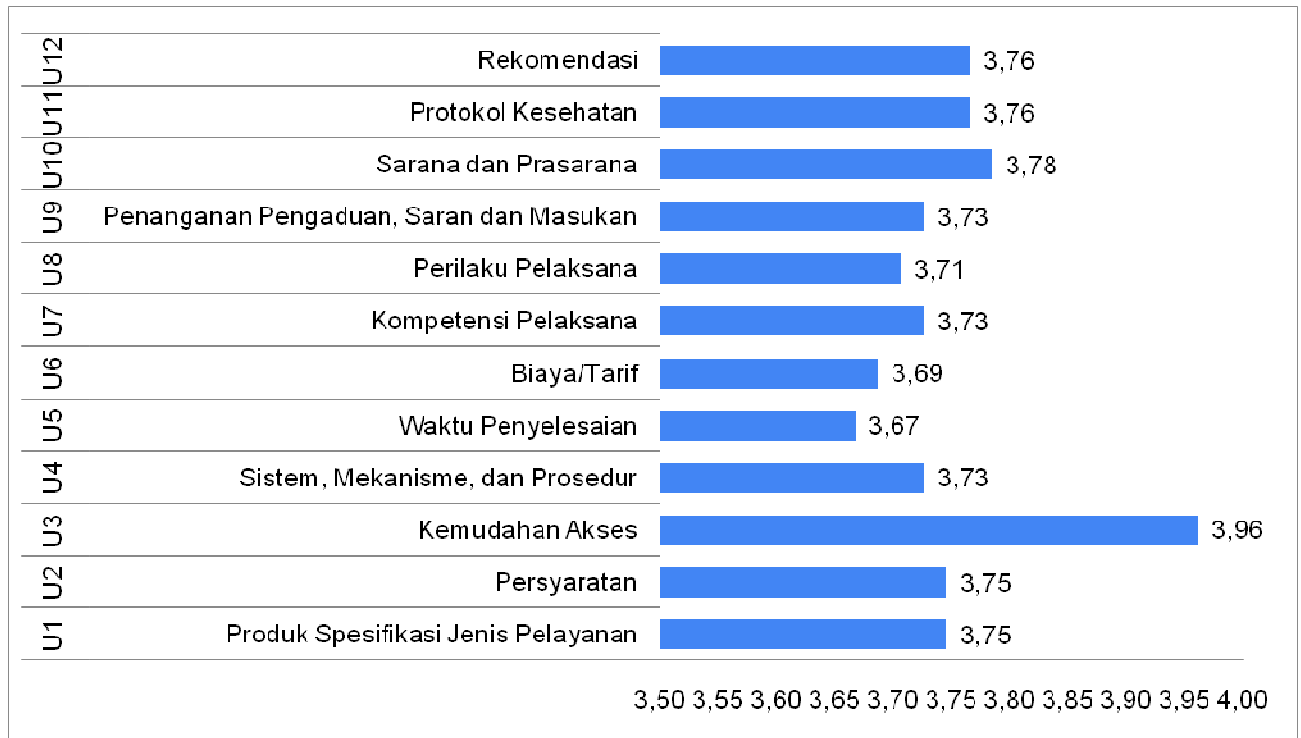


Gambar 4. 15Karakteristik Jawaban Terhadap Pertanyaan pada Pengguna Layanan Kesehatan

3. Pareto Unsur Pelayanan

Dilihat dari pareto ini terlibat apresiasi kepuasan Pengguna Layanan Kesehatan terhadap rata-rata nilai unsur adalah rata-rata 3,75. Namun ada 6 yang dibawah rata-rata harapan kepuasan meskipun tidak terlalu signifikan, khususnya yang berkaitan dengan:

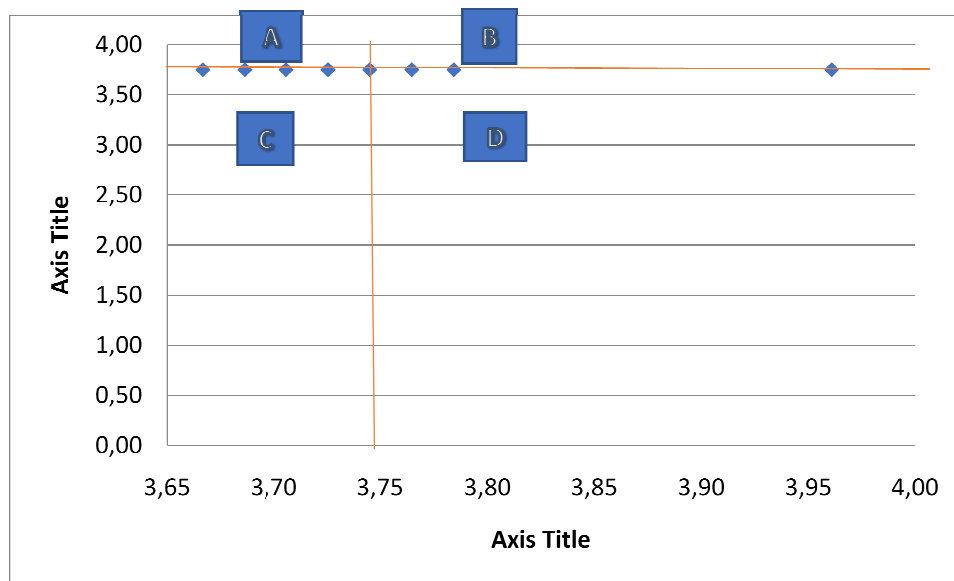
- a. U4, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- b. U5, Waktu Penyelesaian
- c. U6, Biaya/Tarif
- d. U7, Kompetensi Pelaksana
- e. U8, Perilaku Pelaksana
- f. U9, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



Gambar 4. 16 Pareto Unsur Pelayanan

Dari pareto persepsi diatas terlihat bahwa unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukanmendapatkan nilai rendah, namun masih dalam kategori sangat baik.

#### 4. Prioritas Perbaikan



Gambar 4. 17 Grafik Kartesius Prioritas Perbaikan Unsur Pelayanan



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

Tabel 4. 20 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:

- a. U4, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- b. U5, Waktu Penyelesaian
- c. U6, Biaya/Tarif
- d. U7, Kompetensi Pelaksana
- e. U8, Perilaku Pelaksana
- f. U9, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel 4. 21 Prioritas Perbaikan Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Kategori
U1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Perlu Dipertahankan
U2	Persyaratan	Perlu Dipertahankan
U3	Kemudahan Akses	Perlu Dipertahankan
U4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Prioritas Utama
U5	Waktu Penyelesaian	Prioritas Utama
U6	Biaya/Tarif	Prioritas Utama
U7	Kompetensi Pelaksana	Prioritas Utama
U8	Perilaku Pelaksana	Prioritas Utama
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan	Prioritas Utama



No	Unsur Pelayanan	Kategori
	Masukan	
U10	Sarana dan Prasarana	Perlu Dipertahankan
U11	Protokol Kesehatan	Perlu Dipertahankan
U12	Rekomendasi	Perlu Dipertahankan



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Dari kegiatan IKM yang dilaksanakan di Politeknik Penerbangan Palembang pada tahun 2025 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima dengan nilai rata-rata IKM **3,69** nilai tersebut turun dari IKM tahun sebelumnya yang sebesar **3,75**. Nilai didapat dari IKM Pengguna Layanan Pendidikan, Pengguna Layanan Pelatihan, Pengguna Layanan Sewa Aset, dan Pengguna Layanan Kesehatan dibagi 4 yaitu:

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata IKM} &= \frac{\text{Nilai Layanan Pendidikan} + \text{Nilai Layanan Pelatihan} + \text{Nilai} \\ &\quad \text{Pengguna Layanan Sewa Aset} + \text{Nilai Pengguna} \\ &\quad \text{Layanan Kesehatan}}{4} \\ &= \frac{3,72 + 3,85 + 3,45 + 3,74}{4} \\ &= \mathbf{3,69} \end{aligned}$$

Dan nilai konversi rata-rata sebesar **92,27** nilai tersebut turun dari IKM tahun sebelumnya yang sebesar **93,76**. Nilai didapat dari IKM Pengguna Layanan Pendidikan, Pengguna Layanan Pelatihan, Pengguna Layanan Sewa Aset, dan Pengguna Layanan Kesehatan dibagi 4 yaitu:

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata Nilai Konversi} &= \frac{\text{Nilai Layanan Pendidikan} + \text{Nilai Layanan} \\ &\quad \text{Pelatihan} + \text{Nilai Pengguna Layanan} \\ &\quad \text{Sewa Aset} + \text{Nilai Pengguna Layanan Kesehatan}}{4} \\ &= \frac{93,06 + 96,35 + 86,29 + 93,38}{4} \\ &= \mathbf{92,27} \end{aligned}$$

Berdasarkan nilai tersebut maksudnya 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:

- 1) U3, Waktu Penyelesaian
- 2) U4, Biaya/Tarif
- 3) U5, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

b. Pengguna Layanan Pelatihan:

- 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
- 6) U10, Protokol Kesehatan

c. Pengguna Layanan Sewa Aset:

- 1) U1, Persyaratan
- 2) U2, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- 3) U4, Biaya/Tarif
- 4) U9, Sarana dan Prasarana
- 5) U10, Protokol Kesehatan

d. Pengguna Layanan Kesehatan:

- 1) U4, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- 2) U5, Waktu Penyelesaian
- 3) U6, Biaya/Tarif
- 4) U7, Kompetensi Pelaksana
- 5) U8, Perilaku Pelaksana
- 6) U9, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

## 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

No	Kesan	Banyak Respon
1	Pelayanan yang diberikan Sangat Baik dan puas	42
2	Fasilitas bagus, nyaman dan cukup memadai	6
3	Bahagia dan bangga	4
4	Cukup namun masih banyak yang perlu ditingkatkan	4
5	Pelayanan administrasi, petugas serta citivas akademik sangat baik dan ramah	4
6	Dosen sangat baik	3
7	Berkesan	2

2. Saran dari Pengguna Layanan Pendidikan

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

- a. Diharapkan dapat mempertahankan yang sudah baik
- b. Diharapkan untuk ditingkatkan kepedannya untuk sektor pelayanan administrasi setelah kelulusan
- c. Diharapkan untuk dapat merespon dengan cepat jika terjadi kendala dalam pelayanan
- d. Diharapkan agar catar bisa jajan di kantin
- e. Lapangan Indoor dan Gym mohon dapat diperbaiki
- f. Peningkatan kualitas fasilitas seperti area publik seperti toilet dan ruang istirahat taruna
- g. Diharapkan untuk lebih memperbanyak konten di Instagram dan Tiktok agar menarik minat orang dalam penggunaan pelayanan



- h. Diharapkan taruna/i dapat dikembangkan hobi dan minatnya dan dapat mengikuti lomba
- i. Diharapkan akses ke simulator dan laboratorium praktik dapat diperluas dengan jadwal yang lebih fleksibel, serta memastikan perangkat yang tersedia adalah model terbaru dan berfungsi optimal, agar ilmu yang didapatkan benar-benar relevan dengan lapangan kerja
- j. Perbaiki infrastruktur Wi-Fi di area asrama dan ruang belajar kelompok sangat dibutuhkan untuk mendukung tugas dan riset
- k. Penyediaan layanan konseling psikologis yang lebih mudah dijangkau dan terjamin
- l. Dapat diadakannya study tour ke kampus lain

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

Tabel 5. 2 Kesan Responden Pengguna Layanan Pelatihan

No	Kesan	Banyak Respon
1	Sangat baik	13
2	Fasilitas sangat baik	3
3	Petugas sopan, ramah dan sangat membantu	2
4	Pengajar mudah dipahami	1
5	Bisa menambah ilmu baru	1

### 4. Sarandari Pengguna Layanan Pelatihan

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

- a. Pelayanan sudah baik, semoga yang sudah baik bisa dipertahankan
- b. Fasilitas Asrama diharapkan dapat lebih diperhatikan agar lebih di bersihkan



- c. Diharapkan ketepatan waktu dalam pembelajaran, jadwal, dan penerbitan sertifikat lebih baik
  - d. Semoga kurikulum dapat lebih baik lagi
5. Pelatihan yang diharapkan :
- a. Pelatihan yang relevan dengan perkembangan teknologi penerbangan, peningkatan kompetensi SDM, pelatihan pelayanan prima, serta pelatihan keterampilan pendukung seperti komunikasi, keselamatan kerja, dan penggunaan sistem digital.
  - b. Refreshment senior PKP-PK
  - c. Pelatihan yang dapat dipertimbangkan antara lain pelatihan peningkatan *softskills* (komunikasi, pelayanan prima, dan manajemen waktu), pelatihan penggunaan teknologi dan sistem digital, serta pelatihan yang mendukung kesiapan dunia kerja
6. Hal-hal berkesan yang disukai oleh pengguna layanan sewa aset dari Politeknik Penerbangan Palembang adalah:

Tabel 5. 3 Kesan Responden Pengguna Layanan Sewa Aset

No	Kesan	Banyak Respon
1	Pelayanan sudah baik	25
2	Pelayanan ramah	7
3	Pelayanan Cepat	3
4	Nyaman	2

7. Saran dari Pengguna Layanan Sewa Aset
- Untuk meningkatkan pelayanan di Politeknik Penerbangan Palembang beberapa saran diberikan oleh responden:
- a. Mohon diperbaiki untuk Toilet yang mampet
  - b. Diharapkan untuk perbaikan watafel karena airnya mati
  - c. Diharapkan perbaikan untuk kursi yang goyang



8. Hal-hal berkesan yang disukai oleh pengguna layanan kesehatan dari Politeknik Penerbangan Palembang adalah:

Tabel 5. 4 Kesan Responden Pengguna Layanan Kesehatan

No	Kesan	Banyak Respon
1	Pelayanan sangat baik	21
2	Petugas ramah	13
3	Petugas dan dokter informatif	7
4	Pelayanan cepat	5
5	Dokter detail dan kompeten	2
6	Peralatan canggih	1
7	Berkesan baik	1
8	Komitmen sangat baik	1

9. Saran dari Pengguna Layanan Kesehatan

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

- a. Diharapkan ada petunjuk untuk masuk ke aplikasi BPJS
- b. Diharapkan untuk menambahkan petugas fisioterapi, karena tingginya aktivitas fisik di lingkungan politeknik penerbangan Palembang
- c. Ditambahkan nya fasilitas lab
- d. Keramahan petugas mohon ditingkatkan
- e. Jelasan terhadap jam operasional, karena saat jam 15.00 sudah tidak bisa daftar padahal layanan buka sampai jam 16.00
- f. Ditingkatkannya untuk ketersediaan obat

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



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN  
BADAN LAYANAN UMUM  
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG**



JL. ADI SUCIPTO No. 001  
SUKODADI - SUKARAMI  
PALEMBANG 30154

TELP : (0711) 410930

FAX : (0711) 420385  
Email : poltekbang.plg@dephub.go.id  
Home Page : poltekbangplg.ac.id

### NOTA DINAS

Nomor: 025/SPM/XII/2025

Kepada Yth. : Lampiran I  
Dari : Kepala Satuan Penjaminan Mutu  
Hal : Survei Kepuasan Layanan Poltekbang Palembang oleh Pihak Eksternal  
Tanggal : 10 Desember 2025

Dalam rangka upaya peningkatan kualitas layanan serta pemenuhan kebutuhan dan harapan pengguna layanan Politeknik Penerbangan Palembang, kami bermaksud melaksanakan Survei Kepuasan Layanan kepada pengguna. Survei ini dilaksanakan oleh PT Cakra Manunggal Pratama sebagai pihak eksternal guna menjamin objektivitas dan independensi hasil penilaian, sehingga seluruh jawaban responden dapat disampaikan secara jujur dan tanpa campur tangan dari pihak internal.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk menyebarluaskan tautan survei sesuai layanan masing-masing dan mendorong partisipasi responden, paling lambat tanggal **12 Desember 2025**. Data yang diperoleh dijaga kerahasiaannya dan digunakan untuk evaluasi serta peningkatan mutu layanan Politeknik Penerbangan Palembang. Adapun jenis survei, responden, PIC, dan tautan survei adalah sebagai berikut:

Jenis Survei	Responden	PIC	Tautan
A Layanan Pendidikan	- Taruna - Lulusan	Ketua Program Studi	<a href="https://bit.ly/SKMLayananPendidikan2025">https://bit.ly/SKMLayananPendidikan2025</a>
B Layanan Pelatihan	- Siswa - Lulusan	Kepala Unit Pelatihan	<a href="https://bit.ly/SKMLayananPelatihan2025">https://bit.ly/SKMLayananPelatihan2025</a>
C Layanan Sewa Aset	Penyewa	Kepala Unit Pengembangan Usaha	<a href="https://bit.ly/SKMLayananKesehatan2025">https://bit.ly/SKMLayananKesehatan2025</a>
D Layanan Kesehatan	- Taruna - Siswa pelatihan - Pegawai - Masyarakat	Kepala Unit Kesehatan	<a href="https://bit.ly/SKMLayananSewaAset2025">https://bit.ly/SKMLayananSewaAset2025</a>

Demikian nota dinas ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Dr. Anton Abdullah, S.T., M.M.  
NIP. 19781025 200003 1 001





# PT. Cakra Manunggal Pratama

Management Consulting and Information Technology Solution

Lampiran I Nota Dinas Kepala Satuan  
Penjaminan Mutu

Nomor : 025/SPM/XII/2025

Tanggal : 10 Desember 2025

---

1. Ketua Program Studi TRBU Program Sarjana Terapan
2. Ketua Program Studi MBU Program Diploma Tiga
3. Ketua Program Studi PPKP Program Diploma Tiga
4. Kepala Unit Pelatihan
5. Kepala Unit Pengembangan Usaha
6. Kepala Unit Kesehatan



THE BEST  
**airmen**  
ARE TRAINED HERE



11.00 89%

Poltekbang Plg A...

10 Desember 2025

**NOTA DINAS**  
NOMOR: SK/DEP/10/2025

27. Nota Dinas Survei  
Kepuasan Layanan Poltek...  
2 halaman • 311 kB • PDF

10.19 ✓✓

Anda  
Dokumen (2 halaman)

Selamat pagi, mohon izin menyampaikan Nota Dinas Survei Kepuasan Pengguna Layanan oleh Pihak Eksternal. Mohon bantuan Bapak/Ibu utk dapat menyebarkan survei berikut. Terima kasih

10.19 ✓✓

Kuesioner Kepuasan Pengguna Layanan P...  
Sehubungan dengan apa...  
bit.ly

Survei Kepuasan Layanan Pendidikan

**Kepada: Taruna dan Lulusan**

Dalam rangka peningkatan kualitas layanan pendidikan di Politeknik Penerbangan Palembang, kami mengundang Taruna dan Lulusan untuk berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Layanan Pendidikan. Survei ini bertujuan untuk memperoleh masukan dan penilaian secara objektif terhadap penyelenggaraan layanan pendidikan yang telah diterima. Pelaksanaan survei dilakukan oleh PT Cakra Manunggal Pratama sebagai pihak eksternal yang independen guna menjamin objektivitas serta kerahasiaan seluruh jawaban responden. Data yang diperoleh akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan peningkatan mutu layanan pendidikan.

**Tautan Survei:**  
<https://bit.ly/SKMLayananPendidikan2025>

Atas partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/i, kami uc... [Baca selengkapnya](#)

10.19 ✓✓

11.05 88%

Poltekbang Plg S...

10 Desember 2025

**NOTA DINAS**  
NOMOR: SK/DEP/10/2025

27. Nota Dinas Survei  
Kepuasan Layanan Poltek...  
2 halaman • 311 kB • PDF

10.19 ✓✓

Anda  
Dokumen (2 halaman)

Selamat pagi, mohon izin menyampaikan Nota Dinas Survei Kepuasan Pengguna Layanan oleh Pihak Eksternal. Mohon bantuan Bapak/Ibu utk dapat menyebarkan survei berikut. Terima kasih 🙏

10.19 ✓✓

Kuesioner Kepuasan Pengguna Layanan P...  
Sehubungan dengan apa...  
bit.ly

Survei Kepuasan Layanan Pendidikan

**Kepada: Taruna dan Lulusan**

Dalam rangka peningkatan kualitas layanan pendidikan di Politeknik Penerbangan Palembang, kami mengundang Taruna dan Lulusan untuk berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Layanan Pendidikan. Survei ini bertujuan untuk memperoleh masukan dan penilaian secara objektif terhadap penyelenggaraan layanan pendidikan yang telah diterima. Pelaksanaan survei dilakukan oleh PT Cakra Manunggal Pratama sebagai pihak eksternal yang independen guna menjamin objektivitas serta kerahasiaan seluruh jawaban responden. Data yang diperoleh akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan peningkatan mutu layanan pendidikan.

**Tautan Survei:**

Ketik pesan

