



# SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PPIC 2020



## POLITEKNIK PENERBANGAN INDONESIA CURUG

Email: [support@stpicurug.ac.id](mailto:support@stpicurug.ac.id)  
[ppi@ppicurug.ac.id](mailto:ppi@ppicurug.ac.id)  
Website: [ppicurug.ac.id](http://ppicurug.ac.id)

Tel: (021) 5982204  
Komplek PPI Curug, Jl.PLP

# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	3
TIM PENYUSUN	4
LATARBELAKANG	5
DASAR HUKUM PELAKSANAAN SURVEI	7
TUJUAN	8
TIM SURVEI	9
METODOLOGI SURVEI	10
PEMBAHASAN	13
KESIMPULAN	25



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Politeknik Penerbangan Indonesia Curug (PPIC) untuk tahun 2020 ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Laporan ini merupakan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di PPIC, yang berisikan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pendidikan dan pelatihan yang diberikan oleh PPIC .

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

Tangerang, Nopember 2020

**DIREKTUR POLITEKNIK PENERBANGAN INDONESIA CURUG**  
**Pelaksana Tugas**



**BOED PRIHANDONO**  
Pembina Tk.I (IV/b)  
19661218 199203 1001

# TIM PENYUSUN

NO	NAMA	STATUS	TTD
1	Boedi Prihandono	Penanggungjawab	
2	Ir. Mursyidin, MH	Ketua Tim	
3	Pangsa Rizkina Aswia, S.ST, MT	Sekretaris Tim	
4	Zulham Hidayat, S.ST, MT	Anggota Tim	
5	Eva Magdalena	Anggota Tim	

# LATARBELAKANG

Undang-Undang Pelayanan Publik yang secara resmi bernama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur sebagai jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh

karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja Politeknik Penerbangan Indonesia Curug (PPIC), dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah "PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT" bagi para pelanggan Politeknik Penerbangan Indonesia Curug (PPIC).

**"CEWAMA EKA TAYAI"**  
**"MENGABDI UNTUK KESATUAN"**

# DASAR HUKUM PELAKSANAAN SURVEI

1. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 72 Tahun 2010 tentang Standar Prosedur Operasional Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Perhubungan;
7. Instruksi Menteri Perhubungan Nomor : IM 6 Tahun 2010 tentang Langkah-langkah Pengelolaan dan Pelayanan Informasi publik di Lingkungan Kementerian Perhubungan;
8. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 47 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Indonesia Curug.

## TUJUAN

1. Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh PPIC.
2. Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja PPIC, baik oleh masyarakat maupun instansi/unit terkait dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.



# TIM SURVEI

Tabel 1. Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2020

NO	NAMA	STATUS
1	Boedi Prihandono	Penanggungjawab
2	Ir. Mursyidin, MH	Ketua Tim
3	Pangsa Rizkina Aswia, S.ST, MT	Sekretaris Tim
4	Zulham Hidayat, S.ST, MT	Anggota Tim
5	Eva Magdalena	Anggota Tim

*“Sixty Years Ago I Knew Everything; Now I Know Nothing; Education Is Progressive Discovery Of Our Own Ignorance.”*

# METODOLOGI SURVEI

## METODE PENGUMPULAN DATA

Kuesioner digunakan sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat (pelanggan) terdiri dari 2 bagian (akademik & non akademik) yang relevan, valid dan reliabel dengan empat pilihan jawaban yang tersedia dengan jumlah total pertanyaan sebanyak 34 pertanyaan. Survei kepuasan masyarakat dilakukan secara online, yaitu menggunakan link <https://forms.gle/QmW1z55JFapnNt6t5>. Jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numberik (angka) sebagai berikut:

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

## Populasi dan Penentuan Sampel

Populasi penelitian ini adalah semua peserta didik yang mengikuti berbagai program pendidikan (diploma) dan program pelatihan yang diselenggarakan oleh PPIC. Program pendidikan yang diselenggarakan terdiri dari 9 program studi dan Program pelatihan (diklat pendek).

Populasi peserta didik per bulan Oktober Tahun 2020 adalah **1742** orang yang terdiri dari 1285 orang peserta Program Diploma dan 457 orang peserta Program pelatihan. Dari populasi tersebut, diambil sampel sebanyak 609 (34.95%) yang

terdiri dari **497 (81.6%)** orang peserta Program Pendidikan (Diploma) dan **112 (18.39%)** orang peserta Program Pelatihan (*Diklat Pendek*).

## Metode Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 34 unsur pertanyaan pelayanan yang dikaji, setiap pertanyaan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{34} = 0,029$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang ( 0,029 ) dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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 :

$$IKM \times 25$$

Selanjutnya berdasarkan perhitungan di atas, dapat disusun tabel untuk menentukan kategori atau kriteria penilaian terhadap kualitas pelayanan pendidikan dan pelatihan Politeknik Penerbangan Indonesia Curug. Tabel yang terdiri dari nilai persepsi, nilai interval IKM, nilai interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan ditunjukkan oleh Tabel berikut.

Tabel 2. Kategori Angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval IKM</b>	<b>Nilai Interval Konversi IKM</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
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

Sumber: SK. MENPAN No. KEP/25/M.PAN/2/2004

# PEMBAHASAN

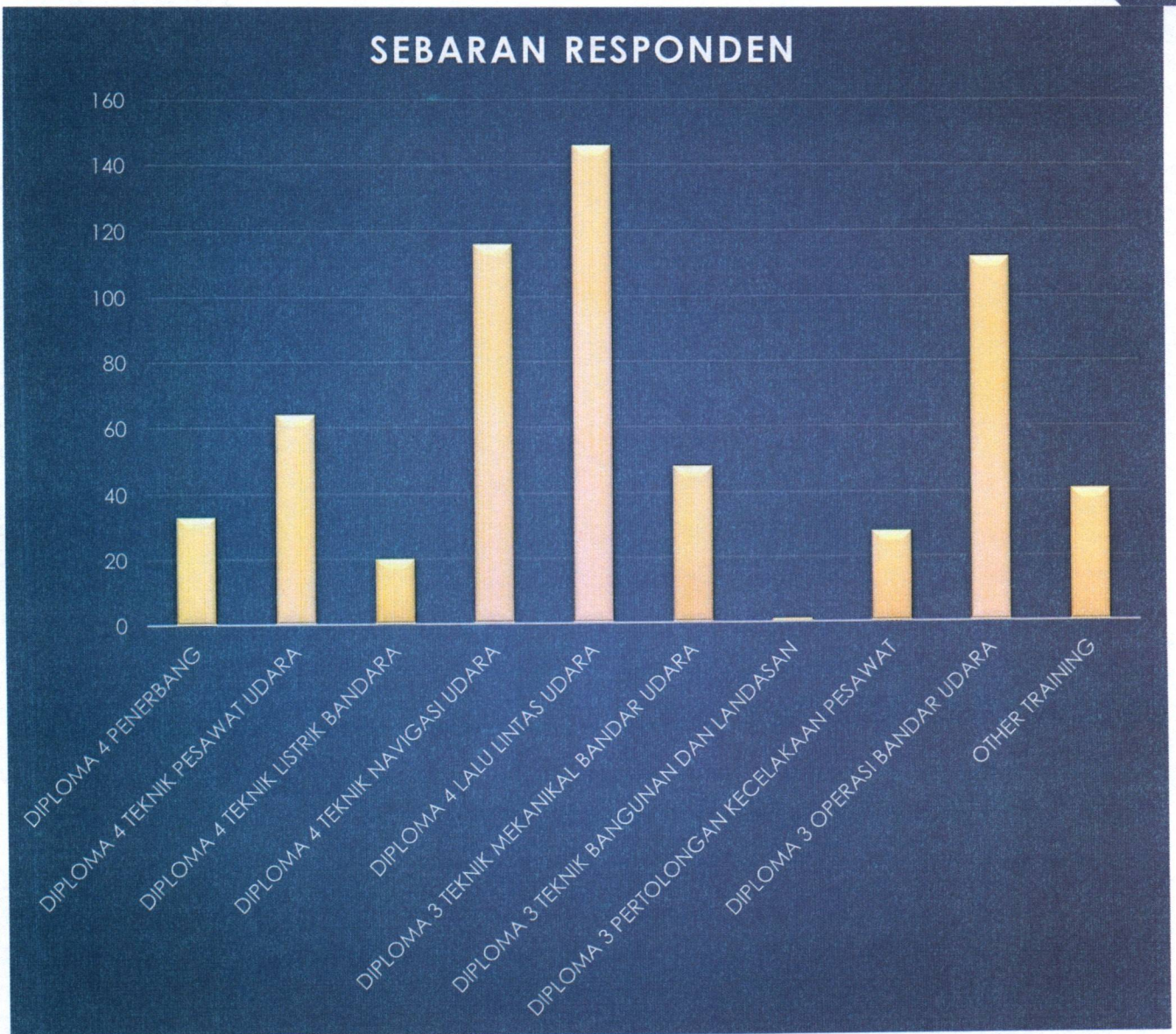
## DATA RESPONDEN

Responden tersebar di Sembilan program studi, yaitu :

1. Diploma IV Penerbang,
2. Diploma IV Teknik Pesawat udara
3. Diploma IV Teknik Navigasi udara
4. Diploma IV Teknik Listrik Bandara
5. Diploma IV Lalu Lintas Udara
6. Diploma III Teknik Mekanikal Bandar Udara
7. Diploma III Teknik Bangunan dan Landasan
8. Diploma III Teknik Pertolongan Kecelakaan Pesawat
9. Diploma III Operasi Bandar Udara

Tabel 3. Data responden berdasarkan program studi

NO	JURUSAN	PERSENTASE
1	DIPLOMA 4 PENERBANG	33 (5.42%)
2	DIPLOMA 4 TEKNIK PESAWAT UDARA	64 (10.51%)
3	DIPLOMA 4 TEKNIK LISTRIK BANDARA	20 (3.28%)
4	DIPLOMA 4 TEKNIK NAVIGASI UDARA	116 (19.05%)
5	DIPLOMA 4 LALU LINTAS UDARA	146 (23.97%)
6	DIPLOMA 3 TEKNIK MEKANIKAL BANDAR UDARA	48 (7.88%)
7	DIPLOMA 3 TEKNIK BANGUNAN DAN LANDASAN	1 (0.16%)
8	DIPLOMA 3 PERTOLONGAN KECELAKAAN PESAWAT	28 (4.60%)
9	DIPLOMA 3 OPERASI BANDAR UDARA	112 (18.39%)
10	OTHER TRAINING	41 (6.73%)
<b>TOTAL</b>		<b>609 (100%)</b>



Gambar 1. Sebaran Responden

Responden terbanyak berada di Prodi DIV Lalu Lintas Udara, yaitu sebanyak 146 Responden atau 23.97% dari total jumlah sampel. Prodi DIII Teknik Bangunan dan Landasan merupakan prodi yang paling sedikit jumlah repondennya, yaitu sebanyak 1 responden.

Pada tahun 2020 (per September) PPIC memiliki 45 kelas program pelatihan (Tidak termasuk Diklat Pemberdayaan Masyarakat) yang bekerjasama dengan instansi dalam negeri dan instansi luar negeri. Sedangkan untuk program pendidikan PPIC memiliki 26 kelas program pendidikan (Diploma). Berikut adalah data program pendidikan dan pelatihan yang menjadi sampel dalam survei ini.

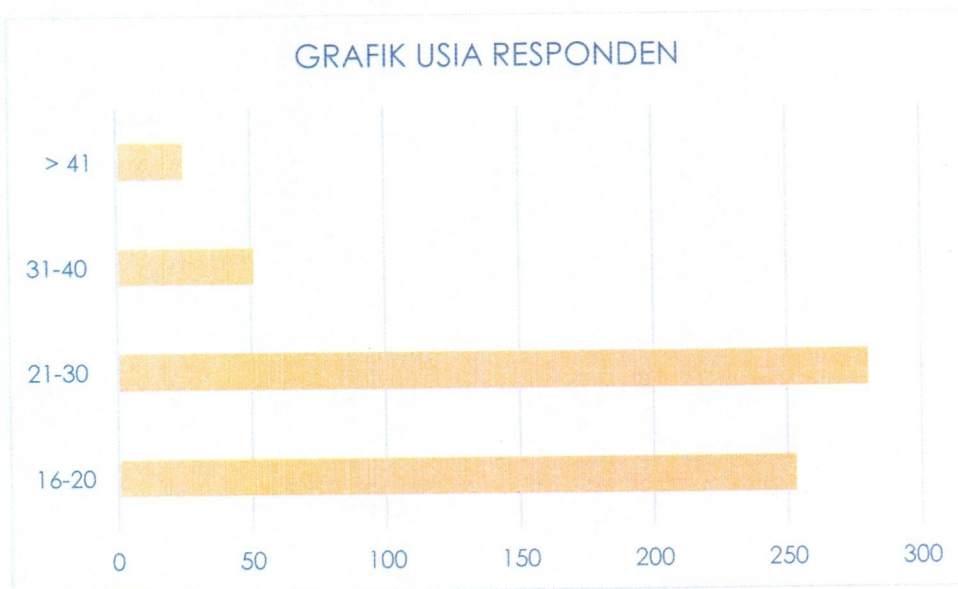
Tabel 4. Daftar Program Pendidikan dan Pelatihan

<b>NO</b>	<b>PROGRAM DIKLAT</b>	<b>RESPONDEN</b>
1	DIPLOMA 4 PENERBANG 4	20
2	DIPLOMA 4 PENERBANG 5	10
3	DIPLOMA 4 TEKNIK PESAWAT UDARA 10	12
4	DIPLOMA 4 TEKNIK PESAWAT UDARA 12	47
5	DIPLOMA 4 TEKNIK PESAWAT UDARA 13	5
6	DIPLOMA 4 TEKNIK NAVIGASI UDARA 23	14
7	DIPLOMA 4 TEKNIK NAVIGASI UDARA 24	50
8	DIPLOMA 4 TEKNIK NAVIGASI UDARA 26	32
9	DIPLOMA 4 TEKNIK NAVIGASI UDARA 27	19
10	DIPLOMA 4 TEKNIK LISTRIK BANDARA 1	1
11	DIPLOMA 4 TEKNIK LISTRIK BANDARA 19	8
12	DIPLOMA 4 TEKNIK LISTRIK BANDARA 20	11
13	DIPLOMA 3 TEKNIK MEKANIKAL BANDAR UDARA 10	10
14	DIPLOMA 3 TEKNIK MEKANIKAL BANDAR UDARA 11	33
15	DIPLOMA 3 TEKNIK MEKANIKAL BANDAR UDARA 12	1
16	DIPLOMA 3 TEKNIK MEKANIKAL BANDAR UDARA 9	3
17	DIPLOMA 3 TEKNIK BANGUNAN LANDASAN 11	2
18	DIPLOMA 4 LALU LINTAS UDARA 21	24
19	DIPLOMA 4 LALU LINTAS UDARA 24	24
20	DIPLOMA 4 LALU LINTAS UDARA 25	20
21	DIPLOMA 4 LALU LINTAS UDARA 26	13
22	DIPLOMA 3 PERTOLONGAN KECELAKAAN PESAWAT 13	14
23	DIPLOMA 3 PERTOLONGAN KECELAKAAN PESAWAT 14	13
24	DIPLOMA 3 OPERASI BANDAR UDARA 12	1
25	DIPLOMA 3 OPERASI BANDAR UDARA 13	25
26	DIPLOMA 3 OPERASI BANDAR UDARA 14	85
27	FAMILIRIZATION FLIGHT IN SIMULATOR ANGKATAN 3 (DNP)	6
28	NON DIPLOMA PENERBANG ANGKATAN 69	1
29	REFRESHER AERODROME CONTROL TOWER ANGKATAN 15	8
30	AERODROME CONTROL TOWER ANGKATAN	23
31	AERODROME CONTROL TOWER ANGKATAN 7 (TNI AU)	2

32	AERONAUTICAL RADIO OPERATOR ANGKATAN 7 A/B/C	32
33	APPROACH & AREA CONTROL PROCEDURAL	22
34	APROACH CONTROL SURVEILLANCE	10
35	APROACH CONTROL SURVEILLANCE ANGKATAN 111 (TNI AU)	3
36	AREA CONTROL SURVEILLANCE	1
37	ATS SAFETY MANAGEMENT SYSTEM ANGKATAN 8 (TNI AU)	3
38	BASIC AERONAUTICAL FIXED SERVICE ANGKATAN 5 (TNI AU)	1
	<b>TOTAL</b>	<b>609</b>

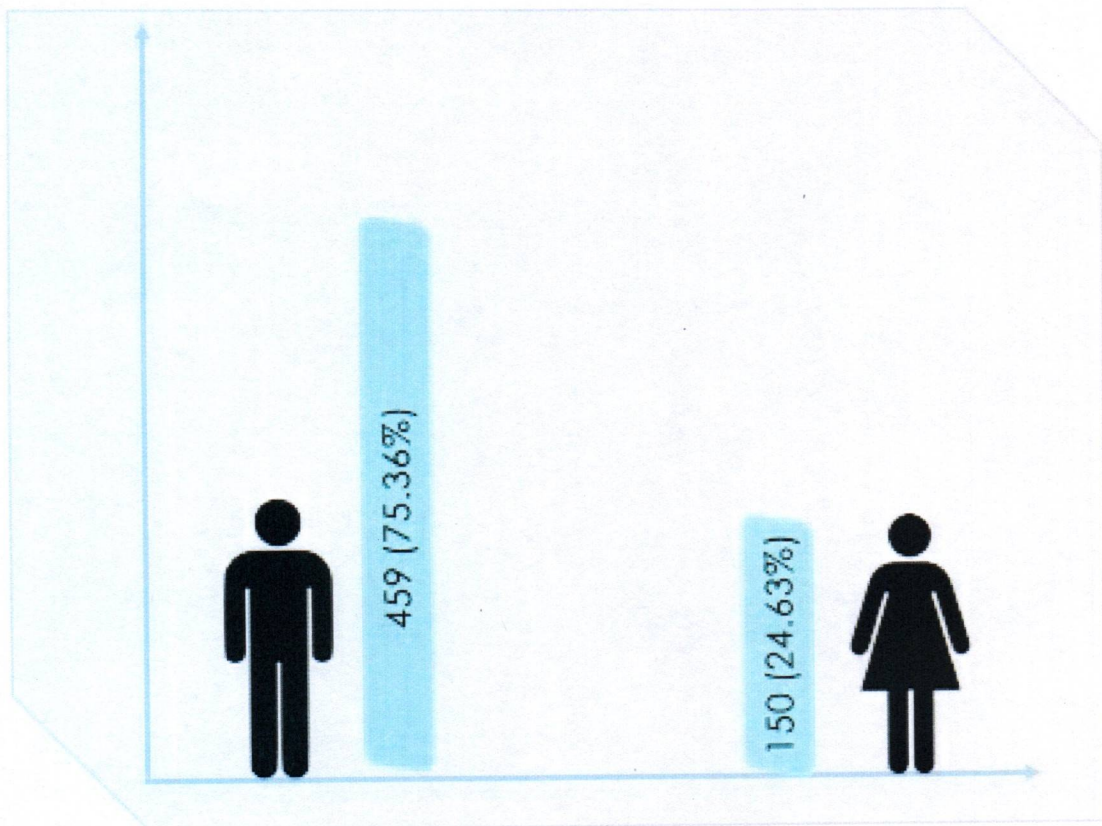
Sumber : Hasil Survei PPIC, 2020 ■ Program Diploma ■ Program Pelatihan)

Karakteristik usia responden didominasi oleh usia antara 21-30 tahun, yaitu sebanyak 280 orang (45.97%). Responden dengan usia >41 tahun merupakan jumlah paling sedikit dengan persentase 4.11 % (Lihat Gambar 2)



Gambar 2. Grafik Karakter Usia Responden

Responden pada survey tahun 2020 didominasi oleh kaum laki-laki sebanyak 459 (75.36%) dan perempuan sebanyak 150 (24.63%) (Lihat Gambar 3).



Gambar 3. Persentase responden laki-laki & perempuan

### Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan di PPIC menggunakan indikator yang berfungsi sebagai variabel. Indikator kepuasan yang digunakan yaitu prosedur, persyaratan, kejelasan, kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan, kecepatan, keadilan, kesopanan, kewajaran, kepastian biaya, kepastian jadwal, kenyamanan dan keamanan.

Pelayanan pendidikan dan pelatihan berdasarkan persepsi peserta didik dikategorikan menjadi 4 pernyataan, dari kategori tidak baik yang bernilai 1 sampai dengan sangat baik dengan nilai 4. Rekapitulasi pernyataan terkait kualitas pelayanan dinyatakan dalam bentuk persentase dari setiap unsur/indikator. Tabel berikut merupakan rekapitulasi persentase pernyataan peserta didik dalam menyatakan kualitas pelayanan yang didapatkan selama mengikuti program pendidikan dan pelatihan di PPIC.

Tabel 5. Rekapitulasi persepsi peserta didik terhadap **bidang akademis**

NO	DAFTAR PERTANYAAN	TIDAK BAIK	KURANG BAIK	BAIK	SANGAT BAIK
1	Tingkat keahlian dosen/instruktur dalam penyampaian materi pada saat pendidikan/pelatihan	5 0.82%	33 5.42%	428 70.28%	143 23.48%
2	Tingkat penguasaan dosen/instruktur terhadap mata kuliah/materi yang diberikan pada saat pendidikan/pelatihan	5 0.82%	25 4.11%	401 65.85%	178 29.23%
3	Ketepatan metode yang digunakan dosen/instruktur dalam penyampaian mata kuliah/materi terhadap peserta	12 1.97%	61 10.02%	435 71.43%	101 16.58%
4	Kemampuan dosen/instruktur dalam memanfaatkan waktu dalam penyampaian mata kuliah/materi	11 1.81%	71 11.66%	419 68.80%	108 17.73%
5	Kesempatan berdiskusi untuk tanya jawab pemecahan masalah	9 1.48%	50 8.21%	428 70.28%	122 20.03%
6	Tingkat kesesuaian mata kuliah/materi pendidikan/pelatihan dengan kebutuhan kerja	8 1.31%	44 7.22%	409 67.16%	148 24.30%
7	Tingkat ketepatan metode pendidikan/pelatihan yang digunakan dengan penyampaian mata kuliah/materi	9 1.48%	60 9.85%	333 54.68%	207 33.99%
8	Manfaat mata kuliah/materi bagi peserta	5 0.82%	11 1.81%	371 60.92%	222 36.45%
9	Kesesuaian mata kuliah/materi pendidikan/pelatihan dengan peminatan/kemauan	4 0.66%	27 4.43%	420 68.97%	158 25.94%

<b>10</b>	Materi pendidikan/pelatihan (buku panduan, lembaran tambahan/pelengkap, dll)	23 3.78%	83 13.63%	355 58.29%	148 24.30%
<b>11</b>	Tingkat ketepatan waktu pelaksanaan pendidikan/pelatihan dengan rencana awal	19 3.12%	56 9.20%	403 66.17%	131 21.51%
<b>12</b>	Kecukupan waktu yang diberikan untuk memahami materi pendidikan/pelatihan	10 1.64%	96 15.76%	228 37.44%	275 45.16%
<b>13</b>	Tingkat ketersediaan fasilitas penunjang program pendidikan/pelatihan	32 5.25%	50 8.21%	288 47.29%	239 39.24%
<b>14</b>	Tingkat kenyamanan suasana dan suasana pelaksanaan pendidikan/pelatihan	15 2.46%	75 12.32%	216 35.47%	303 49.75%
<b>15</b>	Kebersihan, kenyamanan ruang kelas, LAB, mushola dan toilet	20 3.28%	76 12.48%	187 30.71%	326 53.53%
<b>RATA-RATA</b>		<b>2.04 %</b>	<b>8.95 %</b>	<b>58.24 %</b>	<b>30.74 %</b>

Tabel di atas menunjukkan persentase responden terhadap pelayanan bidang akademik PPIC. Berdasarkan nilai rata-rata pada Tabel di atas dapat dinyatakan bahwa 2,04 % peserta pendidikan dan pelatihan memberikan persepsi tidak baik atas semua pertanyaan bidang akademik, 8,95 % menyatakan kurang baik, 58,24 % menyatakan baik dan sisanya sebesar 30,74 % menyatakan sangat baik. Dari 15 pertanyaan, terdapat satu pertanyaan dimana sebagian besar responden memberikan persepsi baik, dimana nilai persentasenya lebih tinggi dibandingkan unsur lainnya. Pada pertanyaan Ketepatan metode yang digunakan dosen/instruktur dalam penyampaian mata kuliah/materi terhadap peserta, sebanyak 435 responden (71.43%) memberikan persepsi baik atas hal tersebut. Nilai persentase terendah untuk persepsi sangat baik terdapat pada pertanyaan yang sama, dimana hanya 16,58 % peserta menyatakan sangat baik.

Tabel 6. Rekapitulasi persepsi peserta diklat terhadap **bidang non akademis**

NO	DAFTAR PERTANYAAN	TIDAK	KURANG	BAIK	SANGAT
		BAIK	BAIK		BAIK
1	Kebersihan kamar asrama dan hotel	41	51	168	349
		6.73%	8.37%	27.59%	57.31%
2	Fasilitas kamar asrama dan hotel	58	53	155	343
		9.52%	8.70%	25.45%	56.32%
3	Kebersihan toilet dan kamar mandi asrama dan hotel	65	85	124	335
		10.67%	13.96%	20.36%	55.01%
4	Ketersediaan air bersih	53	83	127	346
		8.70%	13.63%	20.85%	56.81%
5	Kebersihan ruang makan asrama dan hotel	90	78	103	338
		14.78%	12.81%	16.91%	55.50%
6	Fasilitas asrama dan hotel	61	83	231	234
		10.02%	13.63%	37.93%	38.42%
7	Kecukupan makan pagi, siang, dan malam	57	22	178	352
		9.36%	3.61%	29.23%	57.80%
8	Kebersihan makanan dan menunya	24	53	306	226
		3.94%	8.70%	50.25%	37.11%
9	Ketersediaan sarana olahraga	56	35	196	322
		9.20%	5.75%	32.18%	52.87%
10	Jarak sarana olahraga dengan asrama dan hotel	49	42	136	382
		8.05%	6.90%	22.33%	62.73%
11	Ketersediaan tempat ibadah	12	62	117	418
		1.97%	10.18%	19.21%	68.64%
12	Jarak tempat ibadah dengan asrama dan hotel	24	70	94	421
		3.94%	11.49%	15.44%	69.13%
13	Keamanan dalam kamar	75	40	177	317
		12.32%	6.57%	29.06%	52.05%
14	Keamanan lingkungan asrama dan hotel	60	48	158	343
		9.85%	7.88%	25.94%	56.32%
15	Kebersihan hasil laundry	26	69	171	343
		4.27%	11.33%	28.08%	56.32%

<b>16</b>	Ketepatan waktu pelaksanaan laundry	24 3.94%	67 11.00%	58 9.52%	460 75.53%
<b>17</b>	Ketepatan jumlah dan jenis pakaian hasil laundry	60 9.85%	44 7.22%	59 9.69%	446 73.23%
<b>18</b>	Keberadaan petugas asrama dan hotel	32 5.25%	49 8.05%	62 10.18%	466 76.52%
<b>19</b>	Informasi, respon keluhan, bantuan dll oleh petugas asrama dan hotel	98 16.09%	32 5.25%	190 31.20%	289 47.45%
<b>RATA-RATA</b>		<b>8.33 %</b>	<b>9.21 %</b>	<b>24.28 %</b>	<b>58.16 %</b>

Tabel di atas menunjukkan persentase responden terhadap pelayanan bidang non akademik PPIC. Berdasarkan nilai rata-rata pada Tabel di atas dapat dinyatakan bahwa 8,33 % peserta pendidikan dan pelatihan memberikan persepsi tidak baik atas semua pertanyaan bidang non akademis, 9,21 % menyatakan kurang baik, 24,28 % menyatakan baik dan sisanya sebesar 58,16 % menyatakan sangat baik. Dari 19 pertanyaan, terdapat satu pertanyaan dimana sebagian besar responden memberikan persepsi sangat baik, dimana nilai persentasenya lebih tinggi dibandingkan pertanyaan lainnya. Pada pertanyaan Keberadaan petugas asrama/hotel, sebanyak 466 responden (76,52 %) memberikan persepsi sangat baik atas pelayanan yang diberikan. Hal yang perlu menjadi perhatian yaitu Informasi, respon keluhan, bantuan dll oleh petugas asrama dan hotel, dimana 98 responden menjawab tidak baik.

Tabel 7. TABEL PERHITUNGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

NO	DAFTAR PERTANYAAN	NILAI RATA-RATA	NILAI INDEKS
1	Tingkat keahlian dosen/instruktur dalam penyampaian materi pada saat pendidikan/pelatihan	3.164	0.09
2	Tingkat penguasaan dosen/instruktur terhadap mata kuliah/materi yang diberikan pada saat pendidikan/pelatihan	3.235	0.09
3	Ketepatan metode yang digunakan dosen/instruktur dalam penyampaian mata kuliah/materi terhadap peserta	3.026	0.09
4	Kemampuan dosen/instruktur dalam memanfaatkan waktu dalam penyampaian mata kuliah/materi	3.025	0.09
5	Kesempatan berdiskusi untuk tanya jawab pemecahan masalah	3.089	0.09
6	Tingkat kesesuaian mata kuliah/materi pendidikan/pelatihan dengan kebutuhan kerja	3.144	0.09
7	Tingkat ketepatan metode pendidikan/pelatihan yang digunakan dengan penyampaian mata kuliah/materi	3.212	0.09
8	Manfaat mata kuliah/materi bagi peserta	3.330	0.10
9	Kesesuaian mata kuliah/materi pendidikan/pelatihan dengan peminatan/kemauan	3.202	0.09
10	Materi pendidikan/pelatihan (buku panduan, lembaran tambahan/pelengkap, dll)	3.031	0.09
11	Tingkat ketepatan waktu pelaksanaan pendidikan/pelatihan dengan rencana awal	3.061	0.09

12	Kecukupan waktu yang diberikan untuk memahami materi pendidikan/pelatihan	3.261	0.09
13	Tingkat ketersediaan fasilitas penunjang program pendidikan/pelatihan	3.205	0.09
14	Tingkat kenyamanan suasana dan suasana pelaksanaan pendidikan/pelatihan	3.325	0.10
15	Kebersihan, kenyamanan ruang kelas, LAB, mushola dan toilet	3.345	0.10
16	Kebersihan kamar asrama dan hotel	3.355	0.10
17	Fasilitas kamar asrama dan hotel	3.286	0.10
18	Kebersihan toilet dan kamar mandi asrama dan hotel	3.197	0.09
19	Ketersediaan air bersih	3.258	0.09
20	Kebersihan ruang makan asrama dan hotel	3.131	0.09
21	Fasilitas asrama dan hotel	3.048	0.09
22	Kecukupan makan pagi, siang, dan malam	3.355	0.10
23	Kebersihan makanan dan menunya	3.205	0.09
24	Ketersediaan sarana olahraga	3.287	0.10
25	Jarak sarana olahraga dengan asrama dan hotel	3.397	0.10
26	Ketersediaan tempat ibadah	3.545	0.10
27	Jarak tempat ibadah dengan asrama dan hotel	3.498	0.10
28	Keamanan dalam kamar	3.209	0.09
29	Keamanan lingkungan asrama dan hotel	3.287	0.10
30	Kebersihan hasil laundry	3.365	0.10
31	Ketepatan waktu pelaksanaan laundry	3.567	0.10
32	Ketepatan jumlah dan jenis pakaian hasil laundry	3.463	0.10
33	Keberadaan petugas asrama dan hotel	3.580	0.10
34	Informasi, respon keluhan, bantuan dll oleh petugas asrama dan hotel	3.100	0.09

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar  
=  $3,21 \times 25 = 80,25$
- b. Mutu pelayanan **B**.
- c. Kinerja unit pelayanan **Baik**.

## KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama satu (1) tahun, mulai januari - november 2020 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) oleh Politeknik Penerbangan Indonesia Curug, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik. Nilai IKM PPIC setelah dikonversikan yaitu 80,25 pada tahun 2020 berada pada interval 62,51 – 81,25, ni dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah **Baik**.
2. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambil keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

