



SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PPI CURUG 2021



POLITEKNIK PENERBANGAN INDONESIA CURUG

Email: support@stpicurug.ac.id
ppi@ppicurug.ac.id
Website: www.ppicurug.ac.id

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

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 (PPI Curug) untuk tahun 2021 ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

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

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

Tangerang, November 2021

DIREKTUR POLITEKNIK PENERBANGAN INDONESIA CURUG

Asri Santosa, ST., S.SiT., MT
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 197107061993011001

TIM PENYUSUN

| NO | NAMA | STATUS | TTD |
|----|------------------------------|-----------------|-----|
| 1 | Asri Santosa, ST.,S.SiT.,MT | Penanggungjawab | |
| 2 | Ir. Mursyidin, MH | Ketua Tim | |
| 3 | Nawang Kalbuana, S.E, M.Ak | Sekretaris Tim | |
| 4 | Boby Seftian Eka Putra, S.M | Anggota Tim | |
| 5 | Tri Rahayu Rahmawati, S. Kom | Anggota Tim | |



LATAR BELAKANG

Undang-Undang Pelayanan Publik yang secara resmi bernama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah 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 (PPI Curug), dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah "PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT" agar bagi semua Civitas Akademika meningkatkan pelayanan di Politeknik Penerbangan Indonesia Curug (PPI Curug).

"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 PPI Curug.
2. Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja PPI Curug, 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 2021

| NO | NAMA | STATUS |
|----|------------------------------|-----------------|
| 1 | Asri Santosa, ST.,S.SiT.,MT | Penanggungjawab |
| 2 | Ir. Mursyidin, MH | Ketua Tim |
| 3 | Nawang Kalbuana, S.E, M.Ak | Sekretaris Tim |
| 4 | Boby Seftian Eka Putra, S.M | Anggota Tim |
| 5 | Tri Rahayu Rahmawati, S. Kom | 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 33 pertanyaan. Survei kepuasan masyarakat dilakukan secara online, yaitu menggunakan link <https://forms.gle/ZzzMpmAbWSn2QAW9>

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 Survei penilaian penelitian ini adalah semua peserta didik yang mengikuti berbagai program pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan oleh PPI Curug. Program pendidikan yang diselenggarakan Terdiri 9 Program Studi dan Program Diklat Penjenjangan (*diklat pendek*).

Populasi peserta didik per bulan September Tahun 2021 adalah 1301 orang yang terdiri dari 1021 orang peserta Program Diploma dan 280 orang peserta Program Diklat Pendek. Dari populasi tersebut, yang ada diambil sampel sebanyak 469 (36.04%) yang terdiri dari 435 (92.75%) orang peserta Program Pendidikan (Diploma) dan 34 (7.24%) 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 33 unsur pertanyaan pelayanan yang dikaji, setiap pertanyaan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{33} = 0,030$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,030) 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)

| Nilai Persepsi | Nilai Interval IKM | Nilai Interval Konversi IKM | 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 |

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



PEMBAHASAN

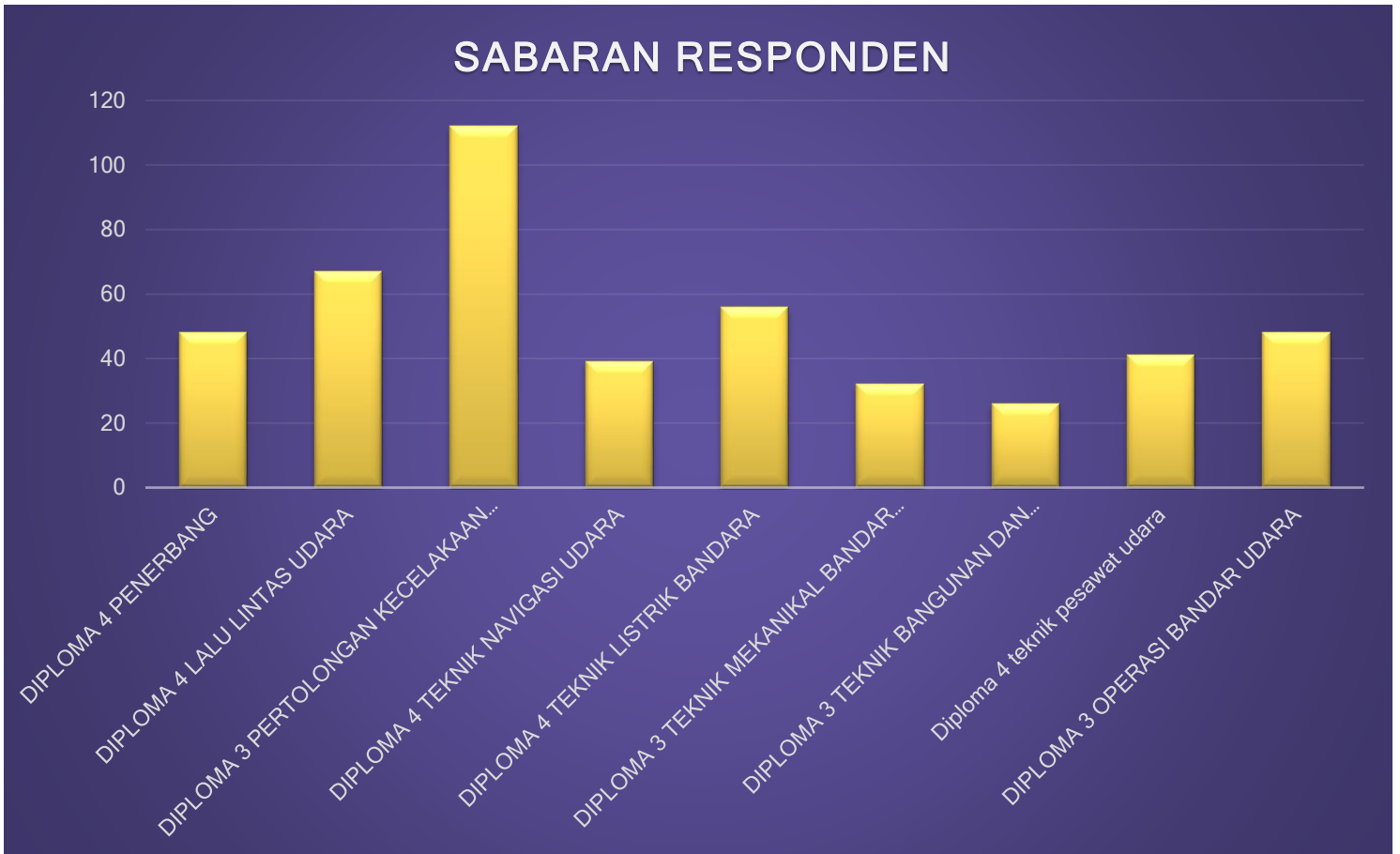
DATA RESPONDEN

Responden tersebar di sembilan Program Studi, yaitu :

1. DIPLOMA 4 PENERBANG
2. DIPLOMA 4 LALU LINTAS UDARA
3. DIPLOMA 3 PERTOLONGAN KECELAKAAN PESAWAT
4. DIPLOMA 4 TEKNIK NAVIGASI UDARA
5. DIPLOMA 4 TEKNIK LISTRIK BANDARA
6. DIPLOMA 3 TEKNIK MEKANIKAL BANDAR UDARA
7. DIPLOMA 3 TEKNIK BANGUNAN DAN LANDASAN
8. DIPLOMA 4 TEKNIK PESAWAT UDARA
9. DIPLOMA 3 OPERASI BANDAR UDARA

Tabel 3. Data responden berdasarkan program studi dan pelatihan

| NO | PROGRAM STUDI & PELATIHAN | PERSENTASE |
|--------------|--|-------------------|
| 1 | DIPLOMA 4 PENERBANG | 48 (10.2%) |
| 2 | DIPLOMA 4 LALU LINTAS UDARA | 67 (14.3%) |
| 3 | DIPLOMA 3 PERTOLONGAN KECELAKAAN PESAWAT | 112 (23.9%) |
| 4 | DIPLOMA 4 TEKNIK NAVIGASI UDARA | 39 (8.3%) |
| 5 | DIPLOMA 4 TEKNIK LISTRIK BANDARA | 56 (11.9%) |
| 6 | DIPLOMA 3 TEKNIK MEKANIKAL BANDAR UDARA | 32 (6.8%) |
| 7 | DIPLOMA 3 TEKNIK BANGUNAN DAN LANDASAN | 26 (5.5%) |
| 8 | DIPLOMA 4 TEKNIK PESAWAT UDARA | 41 (8.9%) |
| 9 | DIPLOMA 3 OPERASI BANDAR UDARA | 48 (10.2%) |
| TOTAL | | 469 (100%) |



Gambar 1. Sebaran Responden

Responden terbanyak berada di Prodi DIII Pertolongan Kecelakaan Pesawat, yaitu sebanyak 112 peserta diklat atau 23.9% dari total jumlah sampel. Prodi DIII Teknik Bangunan Dan Landasan merupakan prodi yang paling sedikit jumlah repondennya, yaitu sebanyak 26 responden.

Pada tahun 2021 (per September) PPI Curug memiliki 45 Kelas program pelatihan (tidak termasuk diklat Pemberdayaan Masyarakat) yang bekerjasama dengan instansi dalam negeri. Sedang untuk program Pendidikan PPI Curug memiliki 26 kelas program Pendidikan (Diploma). Berikut adalah data Program Pendidikan dan Pelatihan yang menjadi sampel dalam survei ini.

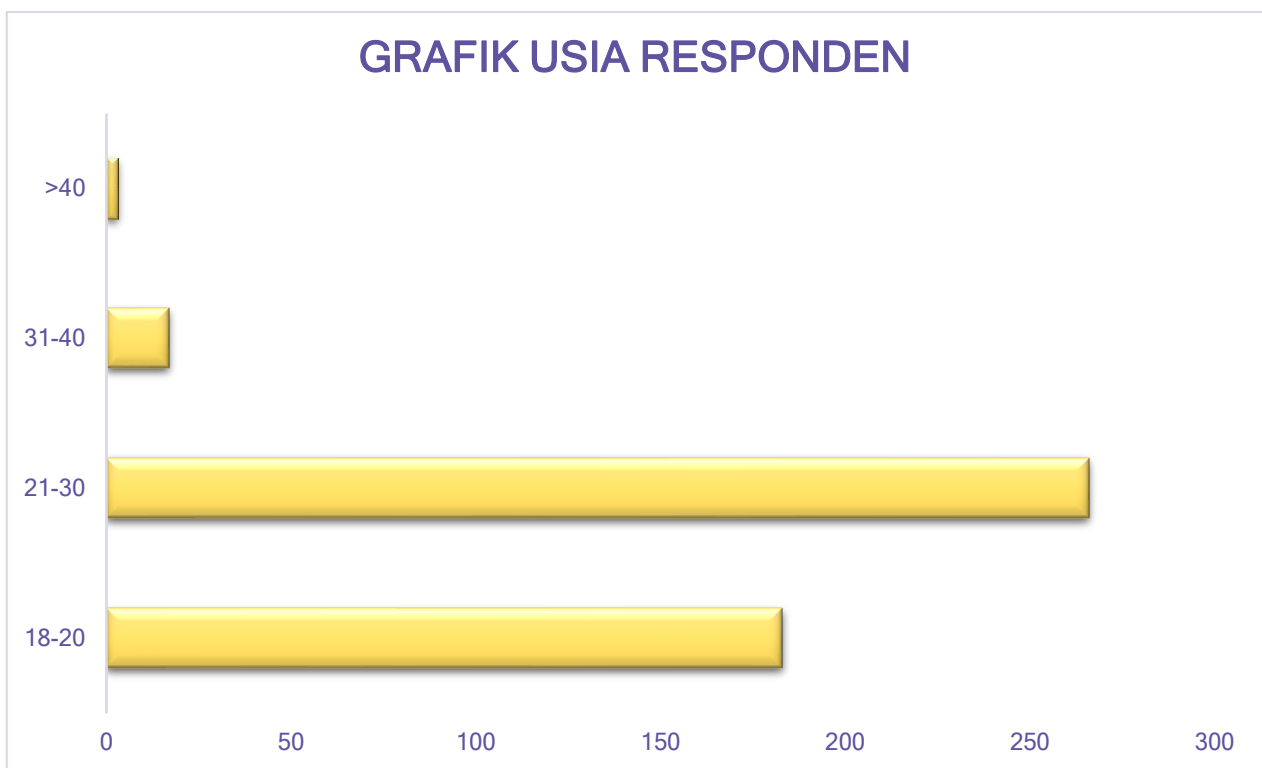
Tabel 4. Daftar Program Pendidikan dan Pelatihan

| NO | PROGRAM / PELATIHAN | RESPONDEN |
|-----------|---|------------------|
| 1 | DIPLOMA 3 OPERASI BANDAR UDARA 13 | 11 |
| 2 | DIPLOMA 3 OPERASI BANDAR UDARA 14 | 20 |
| 3 | DIPLOMA 3 OPERASI BANDAR UDARA 15 | 12 |
| 4 | DIPLOMA 3 OPERASI BANDAR UDARA 16 | 5 |
| 5 | DIPLOMA 3 PERTOLONGAN KECELAKAAN PESAWAT 14 | 62 |
| 6 | DIPLOMA 3 PERTOLONGAN KECELAKAAN PESAWAT 15 | 49 |
| 7 | DIPLOMA 3 TEKNIK BANGUNAN LANDASAN 11 | 3 |
| 8 | DIPLOMA 3 TEKNIK BANGUNAN LANDASAN 12 | 10 |
| 9 | DIPLOMA 3 TEKNIK BANGUNAN LANDASAN 13 | 14 |
| 10 | DIPLOMA 3 TEKNIK MEKANIKAL BANDAR UDARA 11 | 9 |
| 11 | DIPLOMA 3 TEKNIK MEKANIKAL BANDAR UDARA 13 | 23 |
| 12 | DIPLOMA 4 LALU LINTAS UDARA 24 | 6 |
| 13 | DIPLOMA 4 LALU LINTAS UDARA 25 | 15 |
| 14 | DIPLOMA 4 LALU LINTAS UDARA 27 | 14 |
| 15 | DIPLOMA 4 PENERBANG 4 | 12 |
| 16 | DIPLOMA 4 PENERBANG 5 | 24 |
| 17 | DIPLOMA 4 PENERBANG 6 | 11 |
| 18 | DIPLOMA 4 TEKNIK LISTRIK BANDARA 20 | 24 |
| 19 | DIPLOMA 4 TEKNIK LISTRIK BANDARA 19 | 6 |
| 20 | DIPLOMA 4 TEKNIK LISTRIK BANDARA 21 | 13 |
| 21 | DIPLOMA 4 TEKNIK LISTRIK BANDARA 22 | 13 |
| 22 | DIPLOMA 4 TEKNIK NAVIGASI UDARA 26 | 20 |
| 23 | DIPLOMA 4 TEKNIK NAVIGASI UDARA 27 | 3 |
| 24 | DIPLOMA 4 TEKNIK NAVIGASI UDARA 24 | 4 |
| 25 | DIPLOMA 4 TEKNIK NAVIGASI UDARA 28 | 12 |
| 26 | DIPLOMA 4 TEKNIK PESAWAT UDARA 12 | 27 |
| 27 | DIPLOMA 4 TEKNIK PESAWAT UDARA 13 | 5 |
| 28 | DIPLOMA 4 TEKNIK PESAWAT UDARA 14 | 2 |
| 29 | DIPLOMA 4 TEKNIK PESAWAT UDARA 15 | 8 |
| 30 | TEKNIK PENCEGAHAN DAN PEMADAMAN API | 1 |
| 31 | AERODROME CONTROL TOWER ANGKATAN 8 | 1 |

| | | |
|----|---|------------|
| 32 | APP AND AEA CONTROL PROCEDURAL ANGKATAN 5 | 11 |
| 33 | APP CONTROL SURVEILLANCE ANGKATAN 112 | 4 |
| 34 | AREA CONTROL SURVEILLANCE ANGKATAN 20 | 15 |
| | TOTAL | 469 |

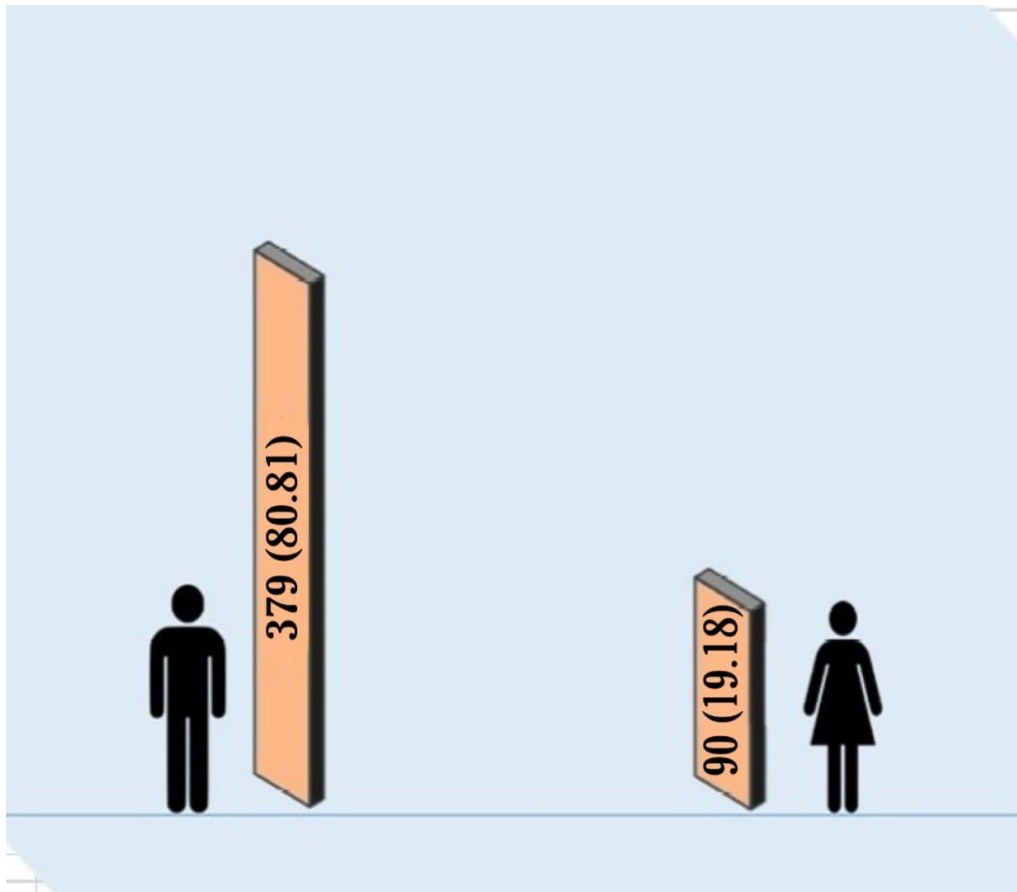
Sumber : Hasil Survei PPI Curug, 2021. (Program Diploma, dan Program pelatihan)

Karakteristik usia responden didominasi oleh usia dibawah 21-30 tahun, yaitu sebanyak 266 orang (56.71%). Responden dengan usia >41 tahun merupakan jumlah paling sedikit dengan persentase 1.33 % (Lihat Gambar 2)



Gambar 2. Grafik Karakter Usia Responden

Responden pada survey tahun 2021 didominasi oleh kaum laki-laki sebanyak 80.81% dan perempuan sebanyak 19.18% (Lihat Gambar 3).



Gambar 3. Persentase responden laki-laki & perempuan

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dari Pendidikan dan Pelatihan.

Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan di PPI Curug 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 PPI Curug.

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

| NO | DAFTAR PERTANYAAN | SANGAT BAIK | BAIK | KURANG BAIK | TIDAK BAIK |
|--------------------|--|---------------|---------------|--------------|--------------|
| | BIDANG AKADEMIK | | | | |
| 1 | Tingkat keahlian Dosen/Instruktur, dalam penyampaian materi pada saat pendidikan/pelatihan | 454 97.0% | 14 2.8% | 1 0.2% | 0 |
| 2 | Tingkat penguasaan Dosen/Instruktur, terhadap materi yang diberikan pada saat pendidikan/pelatihan | 456 97.4% | 12 2.6% | 0 | 0 |
| 3 | Ketepatan metode Dosen/Instruktur, yang digunakan dalam penyampaian materi terhadap peserta | 441 94.2% | 27 5.8% | 0 | 0 |
| 4 | Kemampuan Dosen/Instruktur, dalam mengefektifkan waktu dalam penyampaian materi. | 412 88% | 50 10.7% | 7 1.5% | 0 |
| 5 | Kesempatan berdiskusi Dosen/Instruktur, untuk tanya jawab pemecahan masalah. | 446 95.3% | 22 4.7% | 0 | 0 |
| 6 | Tingkat pendidikan / pelatihan kesesuaian materi pendidikan / pelatihan dengan SAP | 445 95.1% | 21 4.5% | 3 0.6% | 0 |
| 7 | Jumlah dan bobot materi ajar (buku referensi bahan ajar) | 231 49.4% | 179 38.2% | 53 11.3% | 6 1.3% |
| 8 | Manfaat materi bagi peserta didik | 226 48.4% | 232 49.7% | 9 1.9% | 0 |
| 9 | Tingkat ketepatan waktu pelaksanaan pendidikan/pelatihan dengan rencana awal | 123 26.2% | 259 55.2% | 74 15.8% | 13 2.8% |
| 10 | Kecukupan waktu yang diberikan untuk memahami materi pendidikan/pelatihan | 125 26.7% | 289 61.6% | 47 10% | 8 1.7% |
| RATA - RATA | | 76,77% | 18,85% | 3,95% | 0,43% |

Tabel di atas menunjukkan persentase responden terhadap pelayanan bidang akademis PPI Curug. Berdasarkan nilai rata-rata pada Tabel di atas dapat dinyatakan bahwa 0,43% peserta pendidikan dan pelatihan memberikan persepsi tidak baik atas semua pertanyaan bidang akademis, 3,95% menyatakan kurang baik, 18,85% menyatakan baik dan sisanya sebesar 76,77% menyatakan sangat baik. Dari 10 pertanyaan, terdapat satu pertanyaan dimana sebagian besar responden memberikan persepsi baik, dimana nilai

persentasenya lebih tinggi dibandingkan unsur lainnya. Pada pertanyaan tingkat penguasaan Dosen/ Instruktur, terhadap materi yang diberikan pada saat pendidikan/pelatihan, sebanyak 456 responden (97.4%) memberikan persepsi sangat baik atas hal tersebut. Nilai persentase terendah untuk persepsi sangat baik terdapat pada pertanyaan Tingkat ketepatan waktu pelaksanaan pendidikan/pelatihan dengan rencana awal, dimana hanya 26.2% peserta menyatakan sangat baik.

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

| NO | DAFTAR PERTANYAAN | SANGAT BAIK | BAIK | KURANG BAIK | TIDAK BAIK |
|----|---|--------------|--------------|--------------|------------|
| | BIDANG NON AKADEMIK | | | | |
| 1 | Tingkat ketersediaan fasilitas penunjang program pendidikan/pelatihan | 84 18% | 249 53.3% | 113 24.2% | 21 4.5% |
| 2 | Tingkat keamanan/kenyamanan suasana pelaksanaan pendidikan/pelatihan | 122 26.1% | 276 59.1% | 58 12.4% | 11 2.4% |
| 3 | Kebersihan, kenyamanan ruang kelas, perpustakaan, mushola dan toilet | 376 20.8% | 279 59.7% | 74 15.8% | 17 3.6% |
| 4 | Kebersihan kamar asrama/hotel | 84 18.1% | 268 57.1% | 88 18.8% | 28 6% |
| 5 | Fasilitas kamar asrama/hotel | 66 14.1% | 235 50.1% | 131 27.9% | 37 7.9% |
| 6 | Fasilitas kamar asrama/hotel | 61 13% | 247 54.7% | 130 27.7% | 31 6.6% |
| 7 | Kebersihan toilet dan kamar mandi asrama/hotel | 59 12.6% | 244 52% | 124 26.4% | 42 9% |
| 8 | Ketersediaan air bersih | 77 16.4% | 238 50.7% | 118 25.2% | 36 7.7% |
| 9 | Kebersihan ruang makan asrama/hotel | 65 13.9% | 269 57.4% | 102 21.7% | 33 7% |
| 10 | Fasilitas asrama/hotel | 61 13% | 255 54.4% | 123 26.2% | 30 6.4% |
| 11 | Kecukupan makan pagi, siang dan malam | 72 15.4% | 257 54.8% | 111 23.7% | 29 6.2% |
| 12 | Kebersihan makanan dan menunya | 42 9% | 231 49.3% | 153 32.6% | 43 9.2% |
| 13 | Ketersediaan sarana untuk olahraga | 73 15.6% | 268 57.1% | 107 22.8% | 21 4.5% |

| | | | | | |
|--------------------|--|---------------|---------------|---------------|--------------|
| 14 | Jarak sarana olahraga dengan asrama / hotel | 72 15.4% | 291 62% | 88 18.8% | 18 3.8% |
| 15 | Ketersediaan tempat ibadah | 146 31.1% | 298 63.5% | 20 4.3% | 5 1.1% |
| 16 | Jarak tempat ibadah dengan asrama/hotel | 119 25.4% | 288 61.4% | 44 9.4% | 18 3.8% |
| 17 | Keamanan dalam kamar | 84 17.9% | 267 56.9% | 88 18.8% | 30 6.4% |
| 18 | Keamanan lingkungan asrama/hotel | 93 19.8% | 283 60.3% | 72 15.4% | 21 4.5% |
| 19 | Kebersihan hasil laundry | 45 9.6% | 236 50.3% | 140 29.9% | 48 10.2% |
| 20 | Ketepatan waktu pelaksanaan laundry | 103 22% | 328 69.9% | 32 6.8% | 6 1.3% |
| 21 | Ketepatan jumlah dan jenis pakaian hasil laundry | 75 16% | 307 65.5% | 70 14.9% | 17 3.6% |
| 22 | Keberadaan petugas asrama/hotel | 85 18.1% | 328 69.9% | 48 10.2% | 8 1.7% |
| 23 | Informasi, respon keluhan, bantuan dll oleh petugas asrama/hotel | 66 14.1% | 238 50.7% | 123 26.2% | 42 9% |
| RATA - RATA | | 24,14% | 80,60% | 28,13% | 7,72% |

Tabel di atas menunjukkan persentase responden terhadap pelayanan bidang non akademis PPI Curug. Berdasarkan nilai rata-rata pada Tabel di atas dapat dinyatakan bahwa 7,72% peserta pendidikan dan pelatihan memberikan persepsi tidak baik atas semua pertanyaan bidang non akademis, 28,13% menyatakan kurang baik, 80,60% menyatakan baik dan sisanya sebesar 24,14% menyatakan sangat baik. Dari 23 pertanyaan, terdapat satu pertanyaan dimana sebagian besar responden memberikan persepsi baik, dimana nilai persentasenya lebih tinggi dibandingkan pertanyaan lainnya. Pada pertanyaan keberadaan petugas asrama/hotel, sebanyak 328 responden (69,9%) memberikan persepsi baik atas pelayanan yang diberikan. Hal yang perlu menjadi perhatian yaitu pada Informasi, respon keluhan, bantuan dll oleh petugas asrama/hotel, dimana 123 responden menjawab kurang baik.

Tabel 7. TABEL PERHITUNGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

| NO | DAFTAR PERTANYAAN | NILAI PERTANYAAN | NILAI INDEKS |
|----|--|------------------|--------------|
| 1 | Tingkat keahlian Dosen/Instruktur, dalam penyampaian materi pada saat pendidikan/pelatihan | 3,966 | 0,12 |
| 2 | Tingkat penguasaan Dosen/Instruktur, terhadap materi yang diberikan pada saat pendidikan/pelatihan | 3,974 | 0,12 |
| 3 | Ketepatan metode Dosen/Instruktur, yang digunakan dalam penyampaian materi terhadap peserta | 3,942 | 0,12 |
| 4 | Kemampuan Dosen/Instruktur, dalam mengefektifkan waktu dalam penyampaian materi. | 3,864 | 0,12 |
| 5 | Kesempatan berdiskusi Dosen/Instruktur, untuk tanya jawab pemecahan masalah. | 3,953 | 0,12 |
| 6 | Tingkat pendidikan / pelatihan kesesuaian materi pendidikan / pelatihan dengan SAP | 3,942 | 0,12 |
| 7 | Jumlah dan bobot materi ajar (buku referensi bahan ajar) | 3,354 | 0,10 |
| 8 | Manfaat materi bagi peserta didik | 3,981 | 0,12 |
| 9 | Tingkat ketepatan waktu pelaksanaan pendidikan/pelatihan dengan rencana awal | 3,049 | 0,09 |
| 10 | Kecukupan waktu yang diberikan untuk memahami materi pendidikan/pelatihan | 3,132 | 0,09 |
| 11 | Tingkat ketersediaan fasilitas penunjang program pendidikan/pelatihan | 2,848 | 0,09 |
| 12 | Tingkat keamanan/kenyamanan suasana pelaksanaan pendidikan/pelatihan | 3,090 | 0,09 |
| 13 | Kebersihan, kenyamanan ruang kelas, perpustakaan, mushola dan toilet | 2,976 | 0,09 |
| 14 | Kebersihan kamar asrama/hotel | 2,872 | 0,09 |
| 15 | Fasilitas kamar asrama/hotel | 2,704 | 0,08 |
| 16 | Fasilitas kamar asrama/hotel | 2,721 | 0,08 |
| 17 | Kebersihan toilet dan kamar mandi asrama/hotel | 2,682 | 0,08 |
| 18 | Ketersediaan air bersih | 2,759 | 0,08 |
| 19 | Kebersihan ruang makan asrama/hotel | 2,780 | 0,08 |
| 20 | Fasilitas asrama/hotel | 2,740 | 0,08 |
| 21 | Kecukupan makan pagi, siang dan malam | 2,793 | 0,08 |
| 22 | Kebersihan makanan dan menunya | 2,580 | 0,08 |
| 23 | Ketersediaan sarana untuk olahraga | 2,838 | 0,09 |
| 24 | Jarak sarana olahraga dengan asrama / hotel | 2,889 | 0,09 |

| | | | |
|---------------------------------|--|-------|-------------|
| 25 | Ketersediaan tempat ibadah | 3,247 | 0,10 |
| 26 | Jarak tempat ibadah dengan asrama/hotel | 3,083 | 0,09 |
| 27 | Keamanan dalam kamar | 2,864 | 0,09 |
| 28 | Keamanan lingkungan asrama/hotel | 2,955 | 0,09 |
| 29 | Kebersihan hasil laundry | 2,593 | 0,08 |
| 30 | Ketepatan waktu pelaksanaan laundry | 3,126 | 0,09 |
| 31 | Ketepatan jumlah dan jenis pakaian hasil laundry | 2,938 | 0,09 |
| 32 | Keberadaan petugas asrama/hotel | 3,045 | 0,09 |
| 33 | Informasi, respon keluhan, bantuan dll oleh petugas asrama/hotel | 2,699 | 0,08 |
| | | | |
| NILAI IKM PPI CURUG 2021 | | | 3,12 |

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

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
= $3,12 \times 25 = \mathbf{78,02}$
- b. Mutu pelayanan **B**.
- c. Kinerja unit pelayanan **Baik**.

Tabel 8. TABEL PERHITUNGAN INDEKS KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA PENDIDIK

| NO | DAFTAR PERTANYAAN | NILAI PERTANYAAN | NILAI INDEKS |
|----|--|------------------|--------------|
| 1 | Kesempatan untuk dapat melanjutkan studi lanjut | 2,863 | 0,10 |
| 2 | Pengembangan diri untuk mengikuti kursus /pelatihan | 2,890 | 0,10 |
| 3 | Pengembangan diri mengikuti seminar/workshop | 3,068 | 0,11 |
| 4 | Pengembangan diri mengikuti magang / studi banding dalam / luar negeri | 2,562 | 0,09 |
| 5 | Ketersediaan informasi tentang jadwal mengajar yang akan dibuka oleh Program Studi | 3,247 | 0,11 |
| 6 | Memperoleh kesempatan untuk mengajar di Program Studi sesuai dengan kompetensi yang dimiliki | 3,247 | 0,11 |
| 7 | Mendapatkan layanan administrasi terkait dengan kegiatan Belajar Mengajar dari Program Studi | 3,247 | 0,11 |
| 8 | Pemberian Motivasi dan Bimbingan untuk pencapaian Prestasi Kinerja Dosen | 2,767 | 0,10 |
| 9 | Pemberian Penghargaan atas Prestasi/Kinerja dosen yang baik | 2,521 | 0,09 |
| 10 | Mendapatkan informasi tentang jenjang karir dosen | 2,726 | 0,09 |
| 11 | Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jenjang karir | 2,644 | 0,09 |
| 12 | Mendapatkan layanan untuk kenaikan jenjang karir dosen | 2,562 | 0,09 |
| 13 | Mendapatkan informasi, kesempatan untuk alih jenjang jabatan struktural | 2,562 | 0,09 |
| 14 | Fasilitas memperoleh informasi, jadwal pelaksanaan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat | 3,055 | 0,11 |
| 15 | Memperoleh kesempatan untuk melaksanakan kegiatan penelitian dan pengabdian Kepada Masyarakat berdasarkan kualifikasi/road map dosen/program studi | 3,014 | 0,10 |
| 16 | Memperoleh hasil penilaian proposal penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat dari reviewer | 3,000 | 0,10 |
| 17 | Memperoleh kesempatan mengikuti Workshop/pelatihan penyusunan proposal/laporan kegiatan penelitian dan pengabdian Kepada Masyarakat | 3,041 | 0,10 |
| 18 | Ketersediaan jurnal nasional/jurnal nasional terakreditasi sebagai media publikasi karya ilmiah atas kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. | 2,726 | 0,09 |
| 19 | Memperoleh pelayanan untuk melaksanakan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. | 3,041 | 0,10 |
| 20 | Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. | 2,822 | 0,10 |
| 21 | Ketersediaan Ruang tunggu dosen yang nyaman | 2,712 | 0,09 |
| 22 | Ketersediaan tempat parkir yang aman dan bersih | 3,178 | 0,11 |
| 23 | Ketersediaan Ruang kerja yang nyaman dan bersih | 2.877 | 0,10 |

| | | | |
|--|--|-------|-------------|
| 24 | Ketersediaan fasilitas Internet/Sistem Informasi yang efektif | 2,548 | 0,09 |
| 25 | Suasana kerja yang kondusif | 2,973 | 0,10 |
| 26 | Pimpinan konsisten dalam penegakan aturan | 2,932 | 0,10 |
| 27 | Keprofesionalan pimpinan dalam mengatur dosen dan tenaga kependidikan Politeknik Penerbangan Indonesia Curug | 2,890 | 0,10 |
| 28 | Sosialisasi kebijakan pimpinan di Politeknik Penerbangan Indonesia Curug | 2,822 | 0,10 |
| 29 | Cara berkomunikasi pimpinan terhadap dosen | 2,973 | 0,10 |
| | | | |
| NILAI IKD & TENDIK PPI CURUG 2021 | | | 2,88 |

Dengan demikian dari 73 responden, nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
= $2,88 \times 25 = \mathbf{71,99}$
- b. Mutu pelayanan **B**.
- c. Kinerja unit pelayanan **Baik**.

Pada tabel 8 di atas menunjukkan nilai pertanyaan terhadap pelayanan kepada dosen dan tenaga pendidik oleh PPI Curug. Nilai rendah terdapat pada pertanyaan: Pemberian Penghargaan atas Prestasi/Kinerja dosen yang baik (2,521), Pengembangan diri mengikuti magang / studi banding dalam / luar negeri, Mendapatkan layanan untuk kenaikan jenjang karir dosen dan Mendapatkan informasi, kesempatan untuk alih jenjang jabatan struktural (2,562) serta Ketersediaan fasilitas Internet/Sistem Informasi yang efektif dengan nilai 2,548. Hal menarik dari pertanyaan adalah :

1. Ketersediaan informasi tentang jadwal mengajar yang akan dibuka oleh Program Studi.
2. Memperoleh kesempatan untuk mengajar di Program Studi sesuai dengan kompetensi yang dimiliki.
3. Mendapatkan layanan administrasi terkait dengan kegiatan Belajar Mengajar dari Program Studi masing-masing bernilai 3,247.

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama satu (1) Tahun, mulai Januari – November 2021 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) kepada Pendidikan dan pelatihan oleh Politektik penerbangan Indonesia Curug, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Nilai IKM PPI Curug setelah dikonversikan yaitu 78,02 pada tahun 2021 berada pada interval 62,51 – 81,25. Ini dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah **Baik**.
2. Pelaksanaan pelayanan kepada dosen dan tenaga pendidik oleh Politektik penerbangan Indonesia curug, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Nilai IKM PPI Curug setelah dikonversikan yaitu 71,99 pada tahun 2021 berada pada interval 62,51 – 81,25. Ini dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah **Baik**.
3. 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.
4. Pelayanan positif yang telah diberikan PPI Curug kepada dosen dan tenaga pendidik meliputi Ketersediaan informasi terkait jadwal mengajar yang akan dibuka oleh Program Studi, Kesempatan untuk mengajar di Program Studi sesuai dengan kompetensi yang dimiliki serta memperoleh layanan administrasi terkait kegiatan Belajar Mengajar dari Program Studi.
5. Beberapa pelayanan yang perlu ditingkatkan oleh PPI Curug kepada dosen dan tenaga pendidik diantaranya Pemberian Penghargaan atas Prestasi/Kinerja dosen, Pengembangan diri mengikuti magang / studi banding dalam / luar negeri, Layanan untuk kenaikan jenjang karir dosen dan Informasi, kesempatan untuk alih jenjang jabatan ke struktural serta Ketersediaan fasilitas Internet/Sistem Informasi yang efektif.