

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



20
23

SATUAN
PENJAMINAN
MUTU

POLITEKNIK
PENERBANGAN
INDONESIA
CURUG



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, dengan terselesaikannya penyusunan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2023 Politeknik Penerbangan Indonesia Curug.

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator penting dalam mengevaluasi pelayanan Politeknik Penerbangan Indonesia Curug. Sebagai upaya untuk terus meningkatkan mutu dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, Politeknik Penerbangan Indonesia Curug secara berkala melakukan survei kepuasan masyarakat. Survei ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana ekspektasi dan harapan masyarakat terpenuhi dalam hal pelayanan dan kontribusi politeknik ini bagi masyarakat umum. Hasil survei kepuasan masyarakat ini adalah refleksi dari upaya untuk selalu meningkatkan kualitas pendidikan dan pelayanan. Melalui pengumpulan data dan umpan balik yang berharga dari masyarakat terutama taruna, dosen, alumni serta mitra kerjasama, kami berharap dapat mengidentifikasi area-area yang perlu perbaikan serta mengapresiasi apa yang telah kami lakukan dengan baik.

Kami mengucapkan terima kasih kepada tim peneliti, pengumpul data, dan semua yang telah berperan dalam pelaksanaan survei ini.

Tangerang, 23 Oktober 2023

Direktur



Agustono, S.Sos., M.MTr

NIP. 19690831 199103 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
BAB I. PENDAHULUAN	4
A. Latar Belakang.....	4
B. Maksud dan Tujuan.....	5
C. Ruang Lingkup.....	5
D. Target dan Sasaran	5
E. Dasar Hukum.....	5
BAB II. METODOLOGI DAN PENGOLAHAN DATA	7
A. Metode Survei.....	7
B. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat	9
BAB III. ANALISA DAN DATA	11
A. Karakteristik Responden	11
B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	17
C. Presentase Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	28
BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	39
A. Kesimpulan	39
B. Rekomendasi	40
LAMPIRAN	41

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Politeknik Penerbangan Indonesia Curug (PPIC) merupakan salah satu lembaga pendidikan tinggi di Indonesia yang memiliki fokus utama dalam menghasilkan tenaga profesional di bidang penerbangan. Sebagai institusi pendidikan tinggi, PPIC memiliki tanggung jawab untuk memastikan kualitas pendidikan dan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa serta masyarakat umum.

Dalam beberapa tahun terakhir, PPIC telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan pelayanan mereka, termasuk peningkatan fasilitas, peningkatan kurikulum, serta peningkatan kerjasama dengan perusahaan penerbangan. Namun, untuk memastikan bahwa upaya-upaya ini memberikan hasil yang diharapkan, PPIC perlu secara sistematis mengumpulkan data mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap perubahan-perubahan tersebut.

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maka PPIC perlu secara berkala mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi salah satu alat penting dalam mengumpulkan umpan balik dari masyarakat yang berinteraksi dengan PPIC secara langsung maupun tidak langsung. SKM adalah metode yang digunakan untuk mengukur sejauh mana pelayanan atau produk yang diberikan oleh PPIC.

Hasil dari SKM ini akan memberikan informasi yang berharga bagi PPIC dalam mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan dan mengukur dampak dari perubahan-perubahan yang telah dilakukan. Informasi ini juga dapat digunakan sebagai dasar untuk mengambil keputusan strategis dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan dan pelayanan PPIC. Dengan demikian SKM terhadap Politeknik

Penerbangan Indonesia Curug adalah suatu aspek penting dalam rangka memastikan bahwa PPIC terus memberikan kontribusi positif bagi masyarakat Indonesia dalam hal pendidikan dan penerbangan. Hasil survei ini juga dapat membantu PPIC dalam mencapai visi dan misi mereka dalam menghasilkan tenaga profesional yang berkualitas di bidang penerbangan.

B. Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Selain itu untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja Unit Pelayanan Politeknik Penerbangan Indonesia Curug sebagai pedoman dalam perbaikan dan peningkatan kualitas kinerja pelayanan publik.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Politeknik Penerbangan Indonesia Curug ini diselenggarakan untuk jenis pelayanan yang dilaksanakan di Politeknik Penerbangan Indonesia Curug.

D. Target dan Sasaran

Target survei ini adalah responden dengan 5 kategori yaitu taruna, dosen, tenaga kependidikan, mitra kerjasama, dan pengguna lulusan. Sedangkan sasaran dilaksanakannya survei ini yaitu sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara layanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

E. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor

- 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
 3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 122 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1756);
 4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 324);
 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PERMENPAN RB) Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
 6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 18 tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan;
 7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 100 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Indonesia Curug;
 8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 75 tahun 2020 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Indonesia Curug.

BAB II. METODOLOGI DAN PENGOLAHAN DATA

A. Metode Survei

Berdasarkan Rancangan Keputusan Menteri Perhubungan RI tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Perhubungan dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, pasal 2, Bab II tentang Metode Survei:

1. Kepala Satuan Penjaminan Mutu menugaskan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari Surveyor internal dan surveyor eksternal
2. Survei dilaksanakan secara elektronik (e-survei).
3. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 10 hari kerja untuk survei elektronik. Rincian pelaksanaan kegiatan survei secara elektronik adalah sebagai berikut:
 - a. Persiapan, 1 (satu) hari kerja;
 - b. Pelaksanaan pengumpulan data, 4 (empat) hari kerja untuk survei elektronik;
 - c. Pengolahan data indeks, 2 (dua) hari kerja;
 - d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 1 (satu) hari kerja.
4. Petugas survei menggunakan data sekunder berupa populasi tahunan. Jumlah responden minimal mewakili populasi peak season tahunan dan ditentukan dengan menggunakan tabel sampel dari Morgan and Krejcie
5. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data
Lokasi: Politeknik Penerbangan Indonesia Curug, Angkasa Pura 1 dan 2, Ottban, Airnav
Waktu : Minggu Kedua sampai dengan Ketiga September.
6. Pelaksanaan Pengumpulan Data
 - a. Pengumpulan data Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.
 - b. Pengisian kuesioner Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden secara elektronik (e-survei) sebagai penerima layanan. (Link kuesioner terlampir)
7. Pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dalam formulir survei elektronik memuat 9 (sembilan) unsur SKM meliputi:
 - a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.
 - c. Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
 - d. Biaya/Tarif
Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
 - e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
 - f. Kompetensi Pelaksana
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
 - g. Perilaku Pelaksana
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
 - h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
 - i. Sarana dan Prasarana
Sarana 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 tidak bergerak (gedung).
8. Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:
- a. Transparan Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

- b. Partisipatif Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- c. Akuntabel Hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
- d. Berkesinambungan Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
- e. Keadilan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
- f. Netralitas Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, survei tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.
- g. Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan ganda yang bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:
 - 1) Kurang, diberi nilai persepsi 1;
 - 2) Cukup, diberi nilai persepsi 2;
 - 3) Baik, diberi nilai persepsi 3; dan
 - 4) Sangat Baik, diberi nilai persepsi 4.

B. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

1. Tabulasi data dari aplikasi perangkat lunak e-survei didownload dalam format Microsoft excel dan pada survei secara manual dapat dilakukan rekapitulasi secara manual berdasarkan tabel dibawah. Setelah didownload kemudian dilakukan tabulasi data secara berurutan untuk setiap unsur. Skala likert untuk masing-masing pertanyaan (unsur) terdiri dari buruk (nilai 1), kurang baik (nilai 2), baik (nilai 3), dan sangat baik (nilai 4). Masing-masing jumlah responden yang memilih skala likert tersebut disalin ke dalam tabel kemudian dikalikan nilai masing-masing dan dirata-ratakan.
2. Menghitung bobot untuk masing-masing pertanyaan (unsur) dengan melakukan pembagian antara 1/jumlah unsur yang digunakan, pada survei kepuasan masyarakat di lingkungan

Politeknik Penerbangan Indonesia Curug digunakan sembilan unsur, maka : $1/9 = 0,11$.

3. Melakukan perhitungan Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRR) dengan cara mengalikan bobot (0,2) dengan nilai rata-rata mutu masing masing pertanyaan.
4. Langkah selanjutnya adalah menjumlahkan nilai rata-rata tertimbang untuk semua pertanyaan.
5. Langkah selanjutnya adalah menjumlahkan nilai rata-rata tertimbang untuk semua pertanyaan.
6. Langkah berikutnya adalah mengalikan jumlah nilai rata-rata tertimbang dengan 25 maka diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat. Bilangan pengali nilai dasar 25 dimaksudkan untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25- 100.
7. Kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan dapat digolongkan kedalam tabel sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Kategori Mutu Layanan

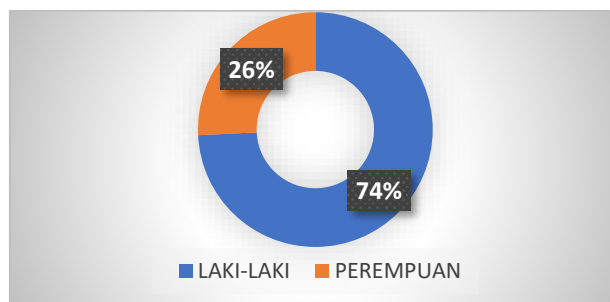
No	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3.5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

BAB III. ANALISA DAN DATA

A. Karakteristik Responden

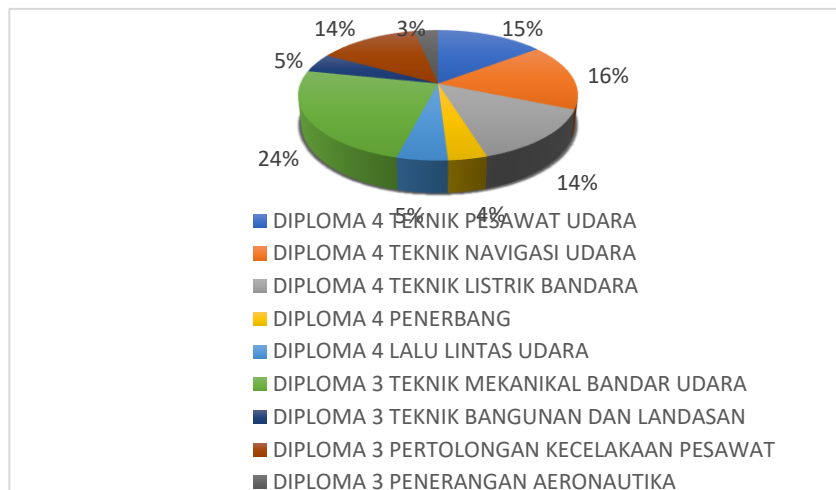
Kegiatan survei kepuasan masyarakat unit pelayanan Politeknik Penerbangan Indonesia Curug dilakukan pada beberapa kategori responden yaitu taruna (mahasiswa) sebanyak 524 responden (kuisisioner kepuasan taruna), taruna (mahasiswa) sebanyak 599 responden (Monitoring Dan Evaluasi Pembelajaran), dosen sebanyak 73 responden, tenaga kependidikan sebanyak 26 responden, mitra kerjasama sebanyak 393 responden, dan pengguna lulusan sebanyak 750 responden. Total keseluruhan responden adalah 2.365 orang. Masing-masing kategori responden memiliki instrumen variabel pernyataan yang berbeda

1. Karakteristik Taruna (Mahasiswa) yang mengisi kuisisioner kepuasan taruna.



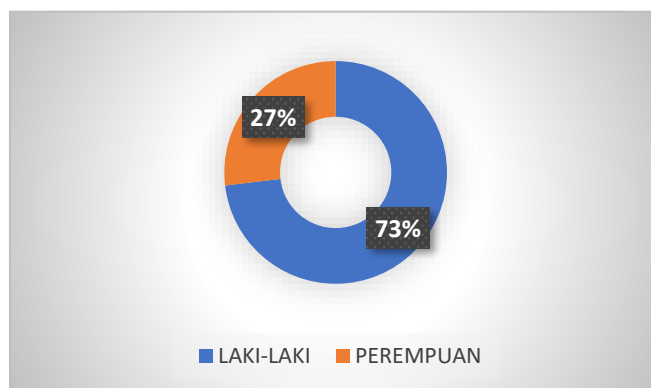
Gambar 3.1 Persentase responden Taruna berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan Gambar 3.1, responden survei dari kategori mahasiswa di Politeknik Penerbangan Indonesia Curug yang berjenis kelamin laki-laki ada sebanyak 389 orang atau 74% sedangkan responden perempuan ada sebanyak 135 orang atau 26% dari total 524 responden



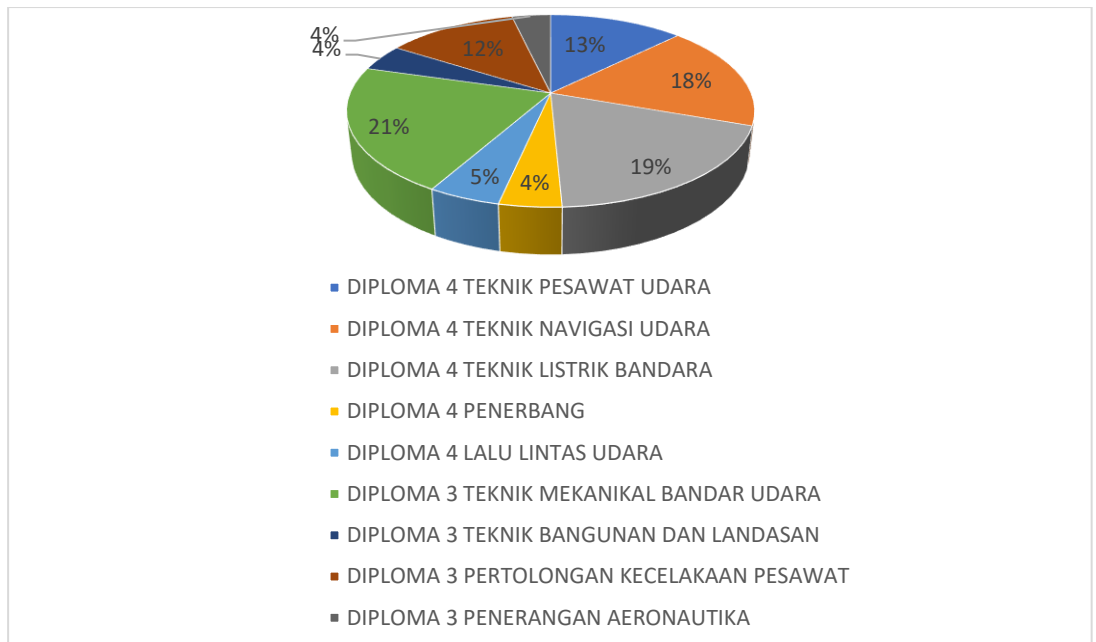
Gambar 3.2 Persentase responden Taruna berdasarkan Prodi Berdasarkan Gambar 3.2, terlihat bahwa dari 524 responden pada kategori taruna paling banyak berasal dari prodi diploma 3 teknik mekanikal bandar udara 24%, kemudian prodi diploma 4 teknik navigasi udara 16%, prodi diploma 4 teknik pesawat udara 15%, dan yang paling sedikit yaitu prodi diploma 3 penerangan aeronautika 3%.

2. Karakteristik Taruna (Mahasiswa) yang mengisi kuisioner monitoring dan evaluasi pembelajaran



Gambar 3.3 Persentase responden Taruna berdasarkan jenis kelamin

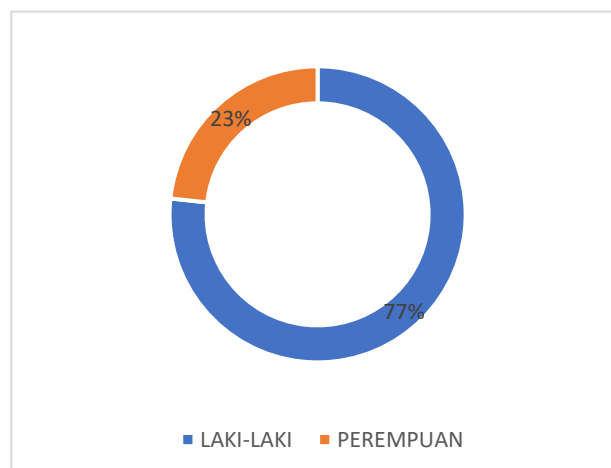
Berdasarkan Gambar 3.3, responden survei dari kategori mahasiswa di Politeknik Penerbangan Indonesia Curug yang berjenis kelamin laki-laki ada sebanyak 438 orang atau 73% sedangkan responden perempuan ada sebanyak 161 orang atau 27% dari total 599 responden



Gambar 3.4 Persentase responden Taruna berdasarkan Prodi

Berdasarkan Gambar 3.4, terlihat bahwa dari 599 responden pada kategori taruna paling banyak berasal dari prodi diploma 4 teknik listrik bandara 21%, kemudian prodi diploma 4 teknik navigasi udara 19%, prodi diploma 4 teknik pesawat udara 18%, dan yang paling sedikit yaitu prodi diploma 3 penerangan aeronautika 4%.

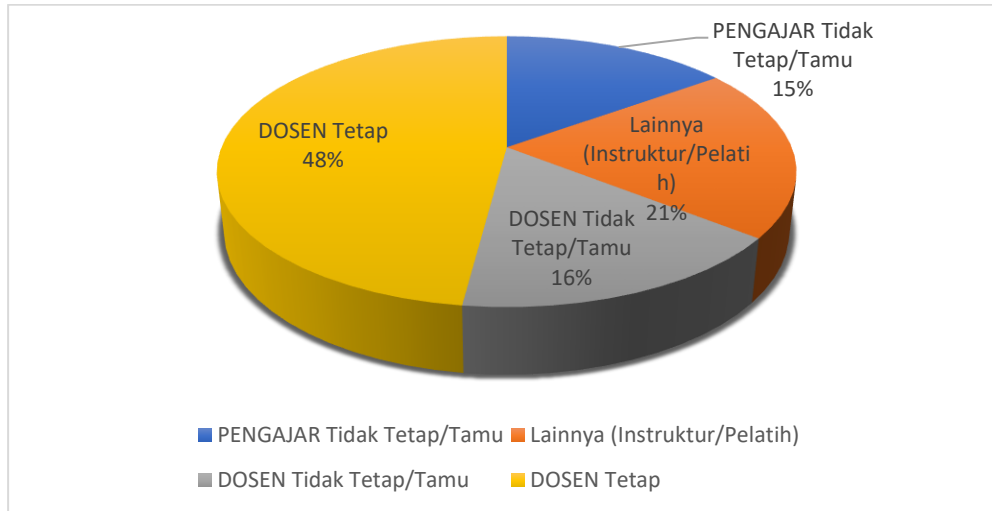
3. Karakteristik Dosen



Gambar 3.4 Persentase responden Dosen berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan Gambar 3.4, responden survei dari kategori dosen di Politeknik Penerbangan Indonesia Curug yang berjenis kelamin laki-laki ada sebanyak 56 orang atau 77% sedangkan

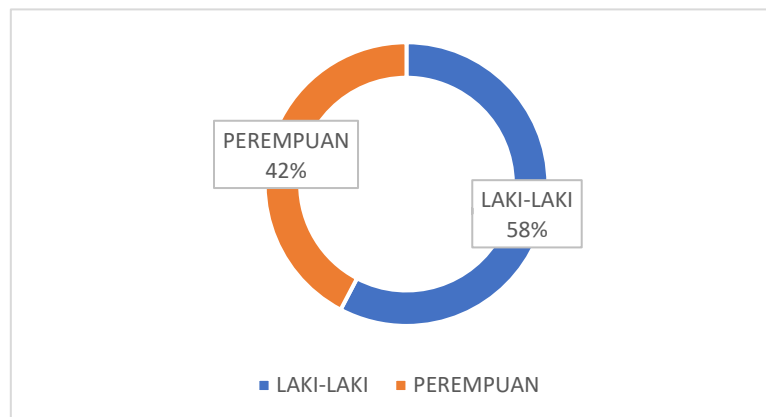
responden perempuan ada sebanyak 17 orang atau 23% dari total 73 responden



Gambar 3.5 Persentase responden Dosen berdasarkan Jabatan

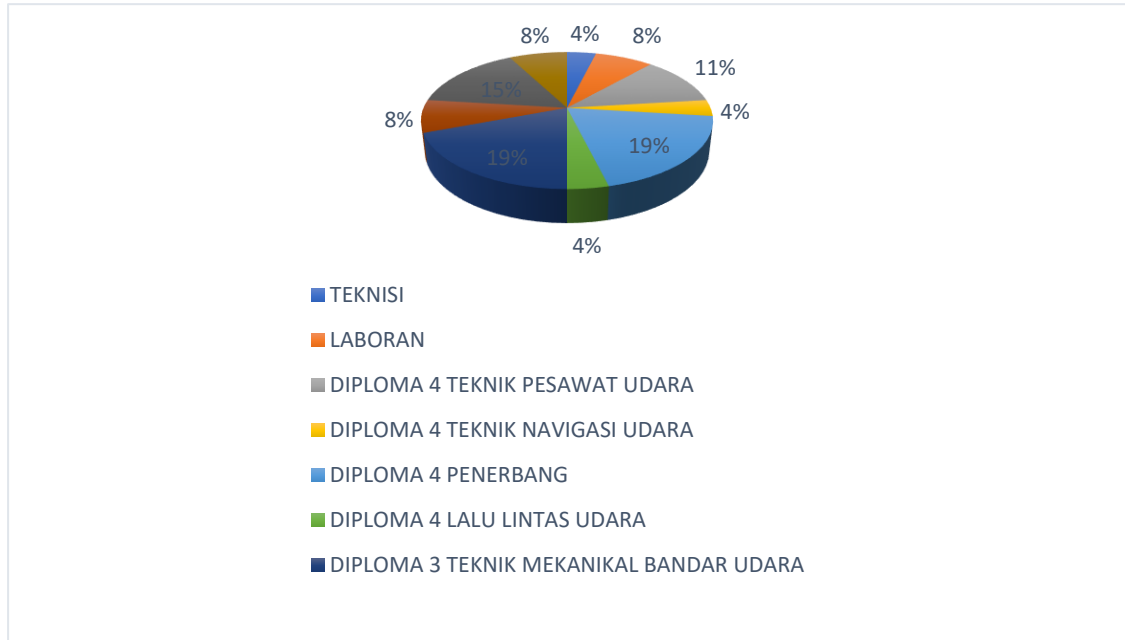
Berdasarkan Gambar 3.5, terlihat bahwa dari 73 responden pada kategori dosen yang merupakan dosen tetap sebanyak 48%, dosen tidak tetap/tamu 16%

4. Karakteristik Tenaga Kependidikan



Gambar 3.6 Persentase responden Tenaga Kependidikan berdasarkan jenis kelamin

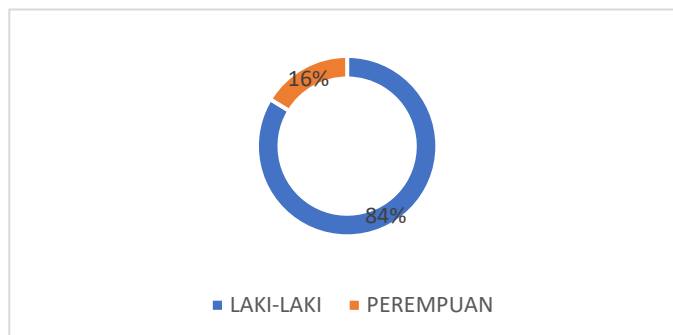
Berdasarkan Gambar 3.6, responden survei dari kategori Tenaga Kependidikan di Politeknik Penerbangan Indonesia Curug yang berjenis kelamin laki-laki ada sebanyak 15 orang atau 58% sedangkan responden perempuan ada sebanyak 11 orang atau 42% dari total 26 responden



Gambar 3.7 Persentase responden Tenaga Kependidikan berdasarkan Bidang layanan

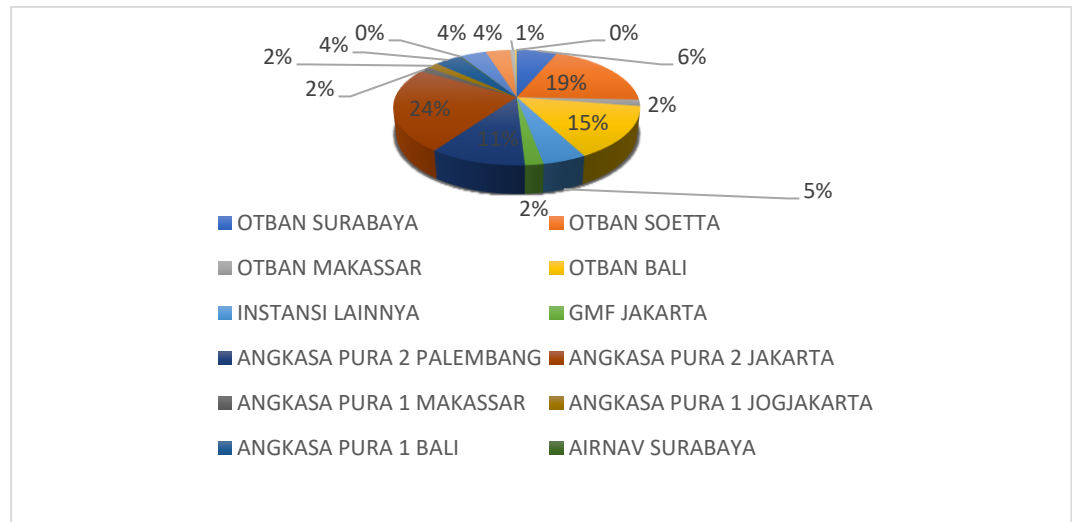
Berdasarkan Gambar 3.7 , terlihat bahwa dari 26 responden pada kategori tenaga kependidikan paling banyak berasal dari prodi Diploma 4 Penerbang dan Prodi Diploma 3 Teknik Mekanikal Bandara masing-masing sebesar 19 % dan paling sedikit Diploma 4 Lalu Lintas Udara sebesar 4%

5. Karakteristik Mitra Kerjasama



Gambar 3.8 Persentase responden Mitra Kerjasama berdasarkan jenis kelamin

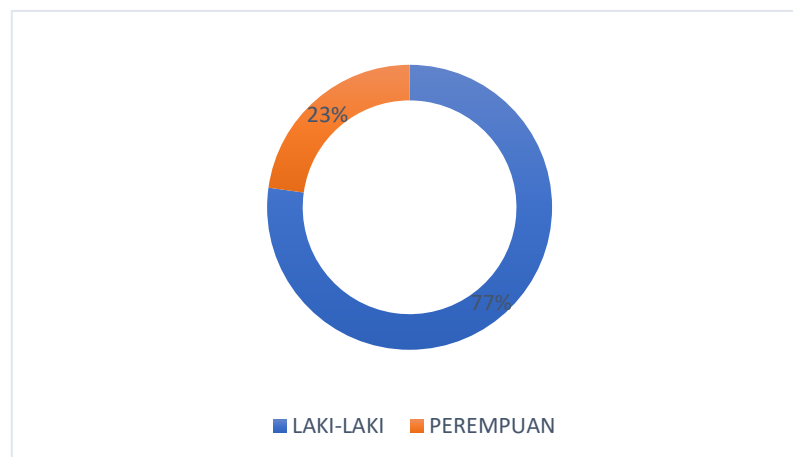
Berdasarkan Gambar 3.8, responden survei dari kategori Mitra Kerjasama yang berjenis kelamin laki-laki ada sebanyak 329 orang atau 84% sedangkan responden perempuan ada sebanyak 64 orang atau 16% dari total 393 responden



Gambar 3.9 Persentase responden Mitra Kerjasama berdasarkan Instansi

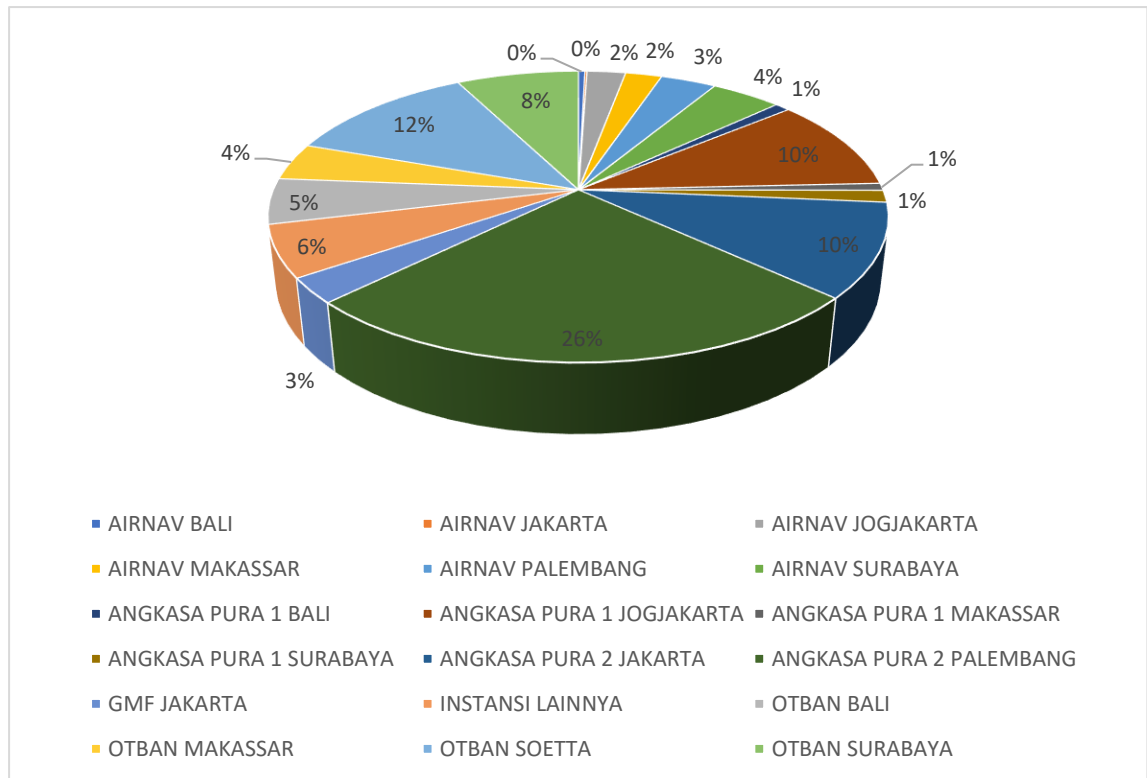
Berdasarkan Gambar 3.9, terlihat bahwa dari 16 responden pada kategori mitra kerja paling banyak berasal dari instansi angkasa pura 2 jakarta sebesar 24%, kemudian responden dari otban soetta sebesar 19%.

6. Karakteristik Pengguna lulusan



Gambar 3.10 Persentase responden Pengguna lulusan berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan Gambar 3.10, responden survei dari kategori Pengguna lulusan yang berjenis kelamin laki-laki ada sebanyak 579 orang atau 77% sedangkan responden perempuan ada sebanyak 171 orang atau 23% dari total 750 responden



Gambar 3.11 Persentase responden Pengguna Lulusan berdasarkan Instansi

Berdasarkan Gambar 3.11, terlihat bahwa dari 18 responden pada kategori pengguna lulusan paling banyak berasal dari instansi angkasa pura 2 palembang 26%, kemudian responden dari instansi otban soetta sebesar 12%

B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Hasil akhir kegiatan penyusunan survei kepuasan masyarakat dari unit pelayanan Politeknik Penerbangan Indonesia Curug disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks per Indikator Pelayanan Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap indikator pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap indikator pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap indikator pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap variabel pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 1/9.
2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan

Penyusunan hasil kegiatan survei kepuasan masyarakat dari unit pelayanan Politeknik Penerbangan Indonesia Curug dihitung per masing-masing kategori responden yaitu taruna, dosen, tenaga kependidikan, mitra kerjasama, dan pengguna lulusan

Tabel 3.1 Tabulasi Perhitungan IKM Taruna (Mahasiswa) Politeknik Penerbangan Indonesia Curug (524 Responden) Tahun 2023

NO	Indikator	Variabel	NILAI RATA-RATA PER SUB INDIKATOR	MUTU PELAYANAN	NILAI RATA-RATA PER INDIKATOR	MUTU PELAYANAN	IKM
1	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	A1	3,375954198	B	3,375954198	B	0,0489269
2		A13	3,492366412	B			0,0500055
3		A14	3,458015267	B			0,0500055
4	WAKTU PENYELESAIAN PELAYANAN	A3	3,353053435	B	3,353053435	B	0,0493694
5		A5	3,423664122	B			0,048595
6		A11	3,438931298	B			0,0502821
7		A12	3,41221374	B			0,0496183
8	SARANA DAN PRASARANA	A19	3,395038168	B	2,772900763	C	0,0499779
9		A20	3,393129771	B			0,0503098
10		A21	3,190839695	B			0,0501991
11		A22	3,356870229	B			0,0498396
12		A23	3,370229008	B			0,0494524
13		A26	3,309160305	B			0,050614
14		A39	3,328244275	B			0,0501162
15		A44	3,433206107	B			0,0504757
16		A49	3,299618321	B			0,0501438
17		A54	2,988549618	C			0,0502545
18		A60	3,36259542	B			0,0500055
19		A61	3,25	B			0,0492035
20		A62	3,104961832	B			0,0491758
21		A63	2,772900763	C			0,0462441
22		A64	3,217557252	B			0,0486503
23		A65	3,257633588	B			0,0488439
24		A66	3,007633588	C			0,049563
25		A67	3,131679389	B			0,0493694
26		A68	3,190839695	B			0,0479588
27	A69	2,971374046	C	0,0491758			
28	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	A2	3,40648855	B	3,370229008	B	0,0488439
29		A6	3,450381679	B			0,0493971
30		A27	3,393129771	B			0,0488716
31		A28	3,370229008	B			0,0493417
32	PERSYARATAN	A31	3,404580153	B	3,074427481	C	0,0498949
33		A35	3,312977099	B			0,049563
34		A36	3,339694656	B			0,0492035
35		A40	3,440839695	B			0,0480142
36		A45	3,36259542	B			0,0484014

37		A46	3,332061069	B		0,0489269
38		A50	3,074427481	C		0,0485673
39		A51	3,166030534	B		0,0482354
40	PERILAKU PELAKSANA	A4	3,469465649	B	3,187022901	0,0498672
41		A9	3,471374046	B		0,0501991
42		A10	3,463740458	B		0,0502268
43		A16	3,459923664	B		0,0503374
44		A17	3,467557252	B		0,0497566
45		A18	3,450381679	B		0,0487333
46		A25	3,40648855	B		0,0482907
47		A29	3,408396947	B		0,0487886
48		A30	3,372137405	B		0,0488439
49		A32	3,442748092	B		0,0478206
50		A33	3,419847328	B		0,0445569
51		A34	3,395038168	B		0,0458845
52		A38	3,351145038	B		0,0448612
53		A42	3,465648855	B		0,0461887
54		A43	3,473282443	B		0,0433123
55		A48	3,370229008	B		0,0456079
56		A53	3,187022901	B		0,0486226
57		A58	3,27480916	B		0,0472397
58		A59	3,217557252	B		0,047461
59	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	A15	3,482824427	B	3,482824427	0,0466313
60	KOMPETENSI PELAKSANA	A7	3,450381679	B	3,482824427	0,0487333
61		A8	3,448473282	B		0,0471014
62		A24	3,419847328	B		0,0449994
63		A37	3,375954198	B		0,040187
64		A41	3,463740458	B		0,0466313
65		A47	3,366412214	B		0,0472121
66		A52	3,095419847	C		0,0435889
67	A57	3,259541985	B	0,0453867		
68	BIAYA/TARIF	A55	3,146946565	B	3,146946565	0,0462441
69		A56	3,354961832	B		0,0430634

NILAI INTERVAL IKM	3,33
KONVERSI NILAI IKM	83,25
MUTU PELAYANAN KINERJA UNIT PELAYANAN	B BAIK

Berdasarkan Tabel 3.1 diperoleh bahwa nilai kepuasan tertinggi terdapat pada indikator perilaku pelaksana pada A15 (Taruna merasa aman dari tindakan diskriminatif, pelecehan dan subyektifitas para pendidik dan tenaga kependidikan) sebesar 3,482824427. Sedangkan nilai kepuasan terendah terdapat pada indikator produk spesifikasi

jenis pelayanan pada A50 (Politeknik Penerbangan Indonesia Curug menyediakan layanan asrama sesuai standar yang ditetapkan) sebesar 3,074427481. Meskipun demikian, nilai tersebut sudah termasuk baik hanya perlu lebih ditingkatkan lagi. Nilai survei kepuasan masyarakat Politeknik Penerbangan Indonesia Curug pada responden taruna (mahasiswa) adalah 83,25 (delapan puluh tiga koma dua puluh lima), yang memiliki makna bahwa mutu pelayanan bernilai “B”, dan kinerja unit pelayanan dinilai “Baik”

Tabel 3.2 Tabulasi Perhitungan IKM Monev Pembelajaran Politeknik Penerbangan Indonesia Curug (599 Responden) Tahun 2023

PERENYATAAN (VARIABEL)	NILAI RATA-RATA PER VARIABEL	IKM
Sosialisasi Struktur Organisasi dan Tata Kerja.	3,442404007	0,191244667
Proses pemilihan Pimpinan tingkat politeknik dan program studi sesuai dengan Organisasi dan Tata Kerja.	3,415692821	0,189760712
Pengambilan keputusan oleh Pimpinan didahului dengan rapat yang dihadiri oleh dosen dan tenaga kependidikan.	3,41736227	0,189853459
Transparansi Kebijakan Pimpinan (dapat diketahui oleh dosen dan tenaga kependidikan)	3,429048414	0,19050269
Kebijakan Pimpinan mengacu pada asas dan norma-norma akademik yang dapat dipertanggungjawabkan.	3,367278798	0,187071044
Konsistensi Pimpinan dalam menegakkan aturan.	3,459098497	0,192172139
Pembagian tugas dan fungsi pimpinan secara jelas sesuai dengan Struktur Organisasi dan Tata Kerja tingkat Politeknik dan Program Studi.	3,409015025	0,189389724
Pimpinan mengedepankan pendistribusian tugas dan wewenang kepada semua unsur yang terlibat, baik dosen, tendik maupun taruna.	3,407345576	0,189296976
Keterlibatan Pimpinan dan dosen dalam berbagai kegiatan di luar Politeknik.	3,432387312	0,190688184
Perencanaan program kerja/kegiatan sesuai dengan Rencana Strategis dan Rencana Operasional.	3,402337229	0,189018735
Pimpinan melakukan tugas dan fungsinya sebagai pembina staf, baik dosen maupun tendik.	3,445742905	0,191430161

Penerapan 5 good governance yaitu transparansi, akuntabilitas, bertanggungjawab, independen, adil oleh pimpinan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.	3,397328881	0,188740493
Pengawasan/ pemantauan terhadap dosen dan tendik yang dilakukan oleh Pimpinan.	3,41736227	0,189853459
Ketersediaan dan sosialisasi dokumen penjaminan mutu.	3,410684474	0,189482471
Pelaksanaan penjaminan mutu secara rutin dan berkesinambungan.	3,377295492	0,187627527
Umpan balik dari hasil audit penjaminan mutu.	3,322203673	0,184566871
Manfaat kerjasama PPIC dengan instansi lain dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi	3,350584307	0,186143573
Proses rekrutmen, seleksi dan pemberhentian dosen.	3,427378965	0,190409942

NILAI INTERVAL IKM	3,41
KONVERSI NILAI IKM	85,18
MUTU PELAYANAN	B
KINERJA UNIT PELAYANAN	Baik

Berdasarkan Tabel 3.2 diperoleh bahwa nilai kepuasan tertinggi terdapat pada indikator perilaku pelaksana pada Konsistensi Pimpinan dalam menegakkan aturan sebesar 3,459098497. Sedangkan nilai kepuasan terendah terdapat pada indikator produk spesifikasi jenis pelayanan pada Umpan balik dari hasil audit penjaminan mutu sebesar 3,322203673. Meskipun demikian, nilai tersebut sudah termasuk baik hanya perlu lebih ditingkatkan lagi. Nilai survei kepuasan masyarakat Politeknik Penerbangan Indonesia Curug pada responden taruna dengan layanan kategori Monev Pembelajaran (mahasiswa) adalah 85,18 (delapan puluh lima koma delapan belas), yang memiliki makna bahwa mutu pelayanan bernilai “B”, dan kinerja unit pelayanan dinilai “Baik”

Tabel 3.3 Tabulasi Perhitungan IKM Dosen Politeknik Penerbangan Indonesia Curug (73 Responden) Tahun 2023

Indikator	Variabel	NILAI RATA-RATA PER SUB INDIKATOR	MUTU PELAYANAN	NILAI RATA-RATA PER INDIKATOR	MUTU PELAYANAN	IKM
WAKTU PENYELESAIAN PELAYANAN	C10	2,780821918	C	2,547945205	C	0,08178888
	C23	2,547945205	C			0,074939565

SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	C1	2,863013699	C	2,780821918	C	0,084206285
	C3	2,794520548	C			0,082191781
	C5	2,808219178	C			0,082594682
	C7	2,780821918	C			0,08178888
	C24	2,849315068	C			0,083803384
SARANA DAN PRASARANA	C25	2,945205479	C	2,383561644	C	0,086623691
	C28	2,602739726	C			0,076551168
	C29	2,780821918	C			0,08178888
	C30	2,657534247	C			0,078162772
	C31	2,616438356	C			0,076954069
	C32	2,602739726	C			0,076551168
	C33	2,465753425	C			0,07252216
	C34	2,383561644	C			0,070104754
PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	C12	2,753424658	C	2,753424658	C	0,080983078
	C13	2,808219178	C			0,082594682
	C14	2,753424658	C			0,080983078
	C15	2,780821918	C			0,08178888
	C17	2,931506849	C			0,08622079
PERSYARATAN	C2	2,753424658	C	2,657534247	C	0,080983078
	C18	2,657534247	C			0,078162772
PERILAKU PELAKSANA	C4	2,561643836	C	2,561643836	C	0,075342466
	C6	2,821917808	C			0,082997583
	C8	2,780821918	C			0,08178888
	C9	2,780821918	C			0,08178888
	C11	2,876712329	C			0,084609186

PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	C16	2,657534247	C	2,657534247	C	0,078162772
KOMPETENSI PELAKSANA	C19	2,465753425	C	2,506849315	C	0,07252216
	C20	2,684931507	C			0,078968574
	C21	2,506849315	C			0,073730862
	C22	2,534246575	C			0,074536664
BIAYA/TARIF	C26	2,616438356	C	2,506849315	C	0,076954069
	C27	2,506849315	C			0,073730862

NILAI INTERVAL IKM	2,69
KONVERSI NILAI IKM	67,43
MUTU PELAYANAN	C
KINERJA UNIT PELAYANAN	Cukup

Berdasarkan Tabel 3.3 diperoleh bahwa nilai kepuasan tertinggi terdapat pada indikator perilaku pelaksana pada B7 (Pembagian tugas dan fungsi pimpinan secara jelas sesuai dengan Struktur Organisasi dan Tata Kerja tingkat Politeknik dan Program Studi) sebesar 2,780821918. Sedangkan nilai kepuasan terendah terdapat pada indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan pada B34 (Ketersediaan dan kualitas fasilitas sistem informasi akademik (SIKAD, website dll)) sebesar 2,383561644. Nilai survei kepuasan masyarakat Politeknik Penerbangan Indonesia Curug pada responden dosen adalah 67,43 (enam puluh tujuh koma empat puluh tiga) yang memiliki makna bahwa mutu pelayanan bernilai "C", dan kinerja unit pelayanan dinilai "Cukup". Nilai kepuasan dosen terhadap pelayanan Politeknik Penerbangan Indonesia Curug mengalami penurunan dari periode survei sebelumnya. Diharapkan Politeknik Penerbangan Indonesia Curug tetap menjaga bahkan meningkatkan kualitas pelayanan bagi semua pihak.

Tabel 3.4 Tabulasi Perhitungan IKM Tenaga Kependidikan Politeknik Penerbangan Indonesia Curug (26 Responden) Tahun 2023

Variabel	Indikator	NILAI RATA-RATA PER SUB INDIKATOR	MUTU PELAYANAN	NILAI RATA-RATA PER INDIKATOR	MUTU PELAYANAN	IKM
WAKTU PENYELESAIAN PELAYANAN	D10	3	C	2,769230769	C	0,088235
	D20	2,615384615	C			0,076923
	D23	2,769230769	C			0,081448
SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	D1	2,923076923	C	3,115384615	B	0,085973
	D3	3,038461538	C			0,089367
	D4	3,115384615	B			0,091629
	D5	3,076923077	C			0,090498
SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	D7	2,923076923	C	2,923076923	C	0,085973
SARANA DAN PRASARANA	D26	2,423076923	C	2,230769231	C	0,071267
	D27	2,769230769	C			0,081448
	D28	2,230769231	C			0,065611
	D29	2,692307692	C			0,079186
	D30	2,615384615	C			0,076923
	D31	2,615384615	C			0,076923
	D32	2,730769231	C			0,080317
	D33	2,653846154	C			0,078054
	D34	2,576923077	C			0,075792
PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	D12	2,884615385	C	2,884615385	C	0,084842
	D13	2,961538462	C			0,087104
	D14	2,923076923	C			0,085973

	D15	3,038461538	C			0,089367
	D22	2,769230769	C			0,081448
PERSYARATAN	D2	3,038461538	C	3,038461538	C	0,089367
	D17	2,807692308	C			0,082579
PERILAKU PELAKSANA	D6	3	C	3,115384615	B	0,088235
	D8	2,884615385	C			0,084842
	D9	3,115384615	B			0,091629
	D11	2,961538462	C			0,087104
PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	D16	3,038461538	C	3,038461538	C	0,089367
KOMPETENSI PELAKSANA	D18	2,269230769	C	2,5	C	0,066742
	D19	2,423076923	C			0,071267
	D21	2,5	C			0,073529
BIAYA/TARIF	D24	2,461538462	C	2,461538462	C	0,072398
	D25	2,461538462	C			0,072398

NILAI INTERVAL IKM	2,77
KONVERSI NILAI IKM	69,34
MUTU PELAYANAN	C
KINERJA UNIT PELAYANAN	Cukup

Berdasarkan Tabel 3.4, diperoleh bahwa nilai kepuasan tertinggi pada indikator perilaku pelaksana pada D4 (Kebijakan Pimpinan dapat diketahui oleh dosen dan tendikTransparansi Kebijakan Pimpinan (dapat diketahui oleh dosen dan tenaga kependidikan)) sebesar 3,115384615, Sedangkan nilai kepuasan terendah terdapat pada indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan pada D28 (Fasilitas internet yang tersedia) sebesar 2,230769231. Hal ini juga berkaitan dengan variabel Penghargaan yang diberikan Institusi atas prestasi yang dicapai kurang memuaskan bagi tenaga kependidikan. Nilai survei kepuasan masyarakat Politeknik Penerbangan Indonesia Curug pada responden tenaga pendidik adalah 69,34 (enam puluh sembilan koma tiga puluh empat), yang memiliki makna bahwa unit pelayanan bernilai "C", dan kinerja unit pelayanan dinilai "Cukup".

Tabel 3.5 Tabulasi Perhitungan IKM Mitra Kerjasama Politeknik Penerbangan Indonesia Curug (393 Responden) Tahun 2023

Variabel	Indikator	NILAI RATA-RATA PER SUB INDIKATOR	MUTU PELAYANAN	NILAI RATA-RATA PER INDIKATOR	MUTU PELAYANAN	IKM
WAKTU PENYELESAIAN PELAYANAN	E7	3,297709924	B	3,297709924	B	0,299791811
SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	E3	3,272264631	B	3,272264631	B	0,297478603
	E5	3,305343511	B			0,300485774
SARANA DAN PRASARANA	E10	3,208651399	B	3,254452926	B	0,291695582
	E11	3,254452926	B			0,295859357
PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	E6	3,391857506	B	3,391857506	B	0,308350682
PERSYARATAN	E1	3,34605598	B	3,34605598	B	0,304186907
PERILAKU PELAKSANA	E9	3,330788804	B	3,330788804	B	0,302798982
PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	E2	3,361323155	B	3,361323155	B	0,305574832
KOMPETENSI PELAKSANA	E8	3,318066158	B	3,318066158	B	0,301642378
BIAYA/TARIF	E4	3,142493639	B	3,142493639	B	0,28568124

NILAI INTERVAL IKM 3,29
 KONVERSI NILAI IKM 82,33
 MUTU PELAYANAN B
 KINERJA UNIT PELAYANAN Baik

Berdasarkan Tabel 3.5, diperoleh bahwa nilai kepuasan tertinggi terdapat pada indikator Perilaku Pelaksanaan pada E6 (Manfaat hasil kerjasama dengan Politeknik Penerbangan Curug) sebesar 3,391857506. Sedangkan nilai kepuasan terendah terdapat pada indikator Waktu penyelesaian pelayanan pada E4 (Biaya/tarif yang disepakati dalam kerjasama) sebesar 3,142493639. Nilai survei

kepuasan masyarakat Politeknik Penerbangan Indonesia Curug pada reponden mitra kerja adalah 82,33 (delapan puluh dua koma tiga puluh tiga), yang memiliki makna bahwa unit pelayanan bernilai “B”, dan kinerja unit pelayanan dinilai “Baik”.

Tabel 3.6 Tabulasi Perhitungan IKM Pengguna Lulusan Politeknik Penerbangan Indonesia Curug (750 Responden) Tahun 2023

PERENYATAAN (VARIABEL)	NILAI RATA-RATA PER VARIABEL	IKM
Etika	3,346666667	0,2091667
Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama)	3,294666667	0,2059167
Kemampuan berbahasa asing	2,930666667	0,1831667
Penggunaan teknologi informasi	3,198666667	0,1999167
Kemampuan berkomunikasi	3,257333333	0,2035833
Kerjasama Tim	3,32	0,2075
Pengembangan diri	3,249333333	0,2030833
Manajemen waktu	3,233333333	0,2020833
Bekerja secara mandiri	3,24	0,2025
Kemampuan dalam memecahkan masalah	3,190666667	0,1994167
Kemampuan analisis	3,177333333	0,1985833
Integritas	3,273333333	0,2045833
Loyalitas	3,345333333	0,2090833
Kepemimpinan	3,226666667	0,2016667
Kemampuan dalam memegang tanggungjawab	3,28	0,205
Inisiatif	3,189333333	0,1993333

NILAI INTERVAL IKM	3,23
KONVERSI NILAI IKM	80,86
MUTU PELAYANAN	B
KINERJA UNIT PELAYANAN	Baik

Berdasarkan Tabel 3.6 diperoleh bahwa nilai kepuasan tertinggi pada Etika dan Loyalitas sebesar 3,346666667. Sedangkan nilai kepuasan terendah pada Kemampuan berbahasa asing sebesar 2,930666667. Hal ini diharapkan kepada pihak Politeknik Penerbangan Indonesia Curug dapat meningkatkan kembali indikator dengan nilai rendah. Nilai survei kepuasan masyarakat Politeknik Penerbangan Indonesia Curug pada reponden pengguna lulusan adalah 80.86 (delapan puluh koma delapan puluh enam), yang memiliki makna bahwa unit pelayanan bernilai “B”, dan kinerja unit pelayanan dinilai “Baik”

Tabel 3.7 Nilai IKM Keseluruhan

Kategori Responden	Nilai Interval IKM	Konversi Nilai IKM
Taruna (kepuasan layanan)	3,3300	83,2504
Taruna (Monev Pembelajaran)	3,4073	85,1813
Dosen	2,6974	67,4355
Tenaga Kependidikan	2,7738	69,3439
Mitra Kerjasama	3,2935	82,3387
Pengguna Lulusan	3,2379	80,9466
NILAI INTERVAL IKM	3,12	
KONVERSI NILAI IKM	78,08	
MUTU PELAYANAN	B	
KINERJA UNIT PELAYANAN	BAIK	

Berdasarkan Tabel 3.7 diperoleh bahwa konversi nilai IKM secara keseluruhan sebesar 78,08 (tujuh puluh delapan koma delapan) yang memiliki makna bahwa mutu pelayanan bernilai “B” dan kinerja unit pelayanan “Baik”. Nilai kepuasan terhadap pelayanan Politeknik Penerbangan Indonesia Curug mengalami peningkatan dari survei kepuasan tahun sebelumnya. Artinya, Politeknik Penerbangan Indonesia Curug secara keseluruhan telah berhasil meningkatkan pelayanannya.

C. Presentase Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Tabel 3.8 Persentase Perhitungan IKM Taruna (Mahasiswa) Politeknik Penerbangan Indonesia Curug (524 Responden) Tahun 2023

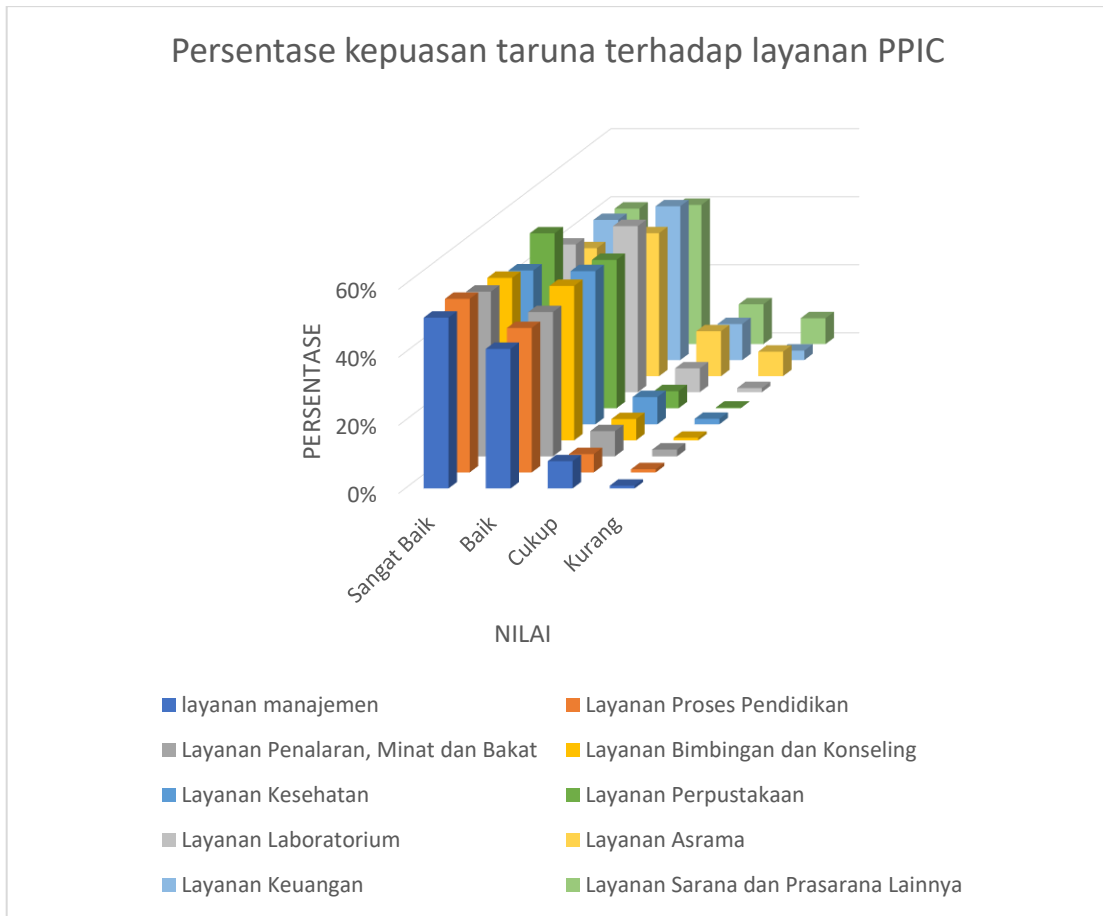
Pertanyaan (Variabel)	Nilai Per Poin								Total Persentase	Jumlah Responden
	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang			
Layanan Manajemen										
A1	257	49%	217	41%	40	8%	10	2%	100%	524
A2	260	50%	220	42%	41	8%	3	1%	100%	524
A3	249	48%	218	42%	50	10%	7	1%	100%	524
A4	279	53%	212	40%	33	6%	0	0%	100%	524
A5	268	51%	212	40%	42	8%	2	0%	100%	524
Layanan Proses Pendidikan										
Keandalan (reliability)										
A6	281	54%	205	39%	31	6%	7	1%	100%	524
A7	276	53%	211	40%	34	6%	3	1%	100%	524
A8	277	53%	208	40%	36	7%	3	1%	100%	524
Ketanggapan (responsiveness)										

A9	274	52%	225	43%	23	4%	2	0%	100%	524
A10	271	52%	226	43%	26	5%	1	0%	100%	524
A11	264	50%	226	43%	34	6%	0	0%	100%	524
A12	254	48%	234	45%	34	6%	2	0%	100%	524
Kepastian (assurance)										
A13	267	51%	249	48%	7	1%	1	0%	100%	524
A14	259	49%	247	47%	17	3%	1	0%	100%	524
A15	284	54%	213	41%	23	4%	4	1%	100%	524
A16	270	52%	227	43%	25	5%	2	0%	100%	524
A17	272	52%	225	43%	27	5%	0	0%	100%	524
Empati (empathy)										
A18	268	51%	226	43%	28	5%	2	0%	100%	524
Berwujud (tangible)										
A19	266	51%	212	40%	33	6%	13	2%	100%	524
A20	262	50%	219	42%	30	6%	13	2%	100%	524
A21	229	44%	202	39%	57	11%	36	7%	100%	524
Layanan Penalaran, Minat dan Bakat										
A22	253	48%	217	41%	42	8%	12	2%	100%	524
A23	247	47%	233	44%	35	7%	9	2%	100%	524
A24	262	50%	228	44%	26	5%	8	2%	100%	524
A25	262	50%	220	42%	35	7%	7	1%	100%	524
A26	244	47%	213	41%	52	10%	15	3%	100%	524
Layanan Bimbingan dan Konseling										
A27	255	49%	224	43%	41	8%	4	1%	100%	524
A28	243	46%	237	45%	39	7%	5	1%	100%	524
A29	252	48%	235	45%	36	7%	1	0%	100%	524
A30	237	45%	246	47%	40	8%	1	0%	100%	524
A31	249	48%	241	46%	31	6%	3	1%	100%	524
A32	264	50%	232	44%	24	5%	4	1%	100%	524
A33	256	49%	236	45%	28	5%	4	1%	100%	524
A34	244	47%	250	48%	23	4%	7	1%	100%	524
Layanan Kesehatan										
A35	232	44%	234	45%	48	9%	10	2%	100%	524
A36	242	46%	229	44%	42	8%	11	2%	100%	524
A37	248	47%	232	44%	37	7%	7	1%	100%	524
A38	233	44%	248	47%	37	7%	6	1%	100%	524
A39	234	45%	236	45%	46	9%	8	2%	100%	524
Layanan Perpustakaan										
A40	264	50%	229	44%	29	6%	2	0%	100%	524
A41	270	52%	228	44%	25	5%	1	0%	100%	524
A42	266	51%	236	45%	22	4%	0	0%	100%	524
A43	273	52%	228	44%	21	4%	2	0%	100%	524
A44	271	52%	215	41%	32	6%	6	1%	100%	524
Layanan Laboratorium										
A45	222	42%	274	52%	24	5%	4	1%	100%	524
A46	229	44%	248	47%	39	7%	8	2%	100%	524

A47	235	45%	250	48%	35	7%	4	1%	100%	524
A48	231	44%	257	49%	35	7%	1	0%	100%	524
A49	219	42%	251	48%	46	9%	8	2%	100%	524
Layanan Asrama										
A50	193	37%	214	41%	80	15%	37	7%	100%	524
A51	204	39%	232	44%	59	11%	29	6%	100%	524
A52	196	37%	219	42%	72	14%	37	7%	100%	524
A53	206	39%	231	44%	66	13%	21	4%	100%	524
A54	189	36%	203	39%	69	13%	63	12%	100%	524
Layanan Keuangan										
A55	204	39%	220	42%	73	14%	27	5%	100%	524
A56	237	45%	243	46%	37	7%	7	1%	100%	524
A57	215	41%	244	47%	51	10%	14	3%	100%	524
A58	217	41%	243	46%	55	10%	9	2%	100%	524
A59	208	40%	238	45%	62	12%	16	3%	100%	524
Layanan Sarana dan Prasarana Lainnya										
A60	254	48%	218	42%	40	8%	12	2%	100%	524
A61	225	43%	228	44%	48	9%	23	4%	100%	524
A62	203	39%	213	41%	68	13%	40	8%	100%	524
A63	174	33%	167	32%	73	14%	110	21%	100%	524
A64	217	41%	222	42%	67	13%	18	3%	100%	524
A65	226	43%	225	43%	55	10%	18	3%	100%	524
A66	188	36%	215	41%	58	11%	63	12%	100%	524
A67	197	38%	231	44%	64	12%	32	6%	100%	524
A68	210	40%	224	43%	70	13%	20	4%	100%	524
A69	192	37%	192	37%	73	14%	67	13%	100%	524

Dari tabel 3.8 dapat digambarkan dalam bentuk grafik sebagai berikut

:



Grafik 3.1 persentase kepuasan taruna terhadap layanan PPIC

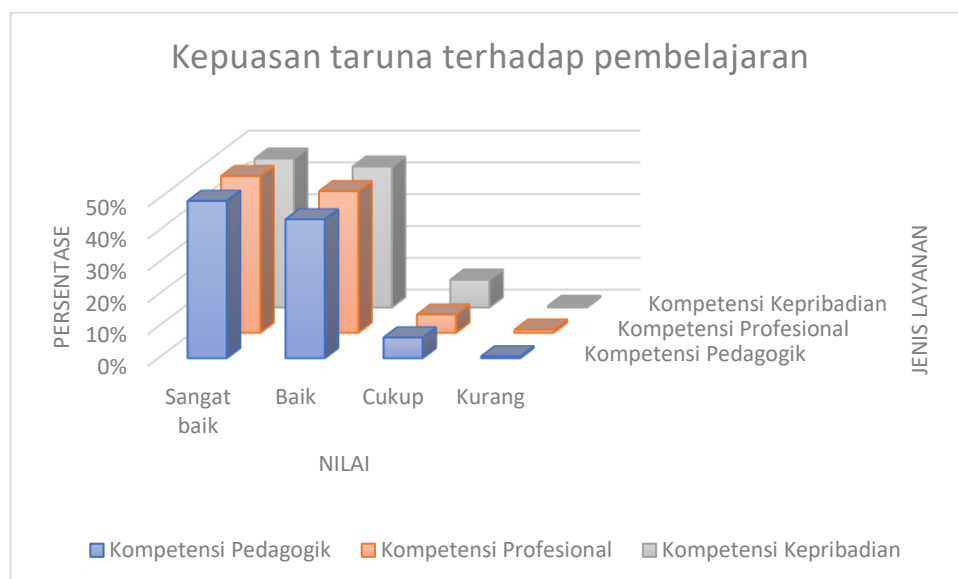
Dari grafik 3.1 dapat disimpulkan bahwa kepuasan taruna terhadap layanan PPIC paling tinggi pada layanan proses pendidikan dan perpustakaan dengan persentase 51% menilai sangat baik dan paling rendah pada layanan asrama dengan persentase 38% menilai sangat baik.

Tabel 3.9 Persentase Perhitungan IKM taruna terhadap Money Pembelajaran Politeknik Penerbangan Indonesia Curug (599 Responden) Tahun 2023

Pertanyaan (Variabel)	Nilai Per Poin								Total Persentase	Jumlah Responden
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang						
Kompetensi Pedagogik										
B1	317	53%	235	39%	42	7%	5	1%	100%	599
B2	301	50%	253	42%	38	6%	7	1%	100%	599
B3	293	49%	265	44%	39	7%	2	0%	100%	599
B4	295	49%	271	45%	28	5%	5	1%	100%	599
B5	285	48%	258	43%	47	8%	9	2%	100%	599
B6	308	51%	261	44%	27	5%	3	1%	100%	599
B7	291	49%	263	44%	44	7%	1	0%	100%	599
B8	287	48%	271	45%	39	7%	2	0%	100%	599
B9	293	49%	272	45%	34	6%	0	0%	100%	599
B10	285	48%	271	45%	42	7%	1	0%	100%	599
Kompetensi Profesional										
B11	303	51%	264	44%	28	5%	4	1%	100%	599
B12	285	48%	271	45%	39	7%	4	1%	100%	599
B13	297	50%	260	43%	37	6%	5	1%	100%	599
B14	286	48%	277	46%	32	5%	4	1%	100%	599
Kompetensi Kepribadian										
B15	284	47%	262	44%	48	8%	5	1%	100%	599
B16	265	44%	264	44%	68	11%	2	0%	100%	599
B17	274	46%	267	45%	52	9%	6	1%	100%	599
B18	297	50%	262	44%	39	7%	1	0%	100%	599

Dari tabel 3.9 dapat digambarkan dalam bentuk grafik sebagai berikut

:



Grafik 3.2 persentase kepuasan taruna terhadap proses pembelajaran

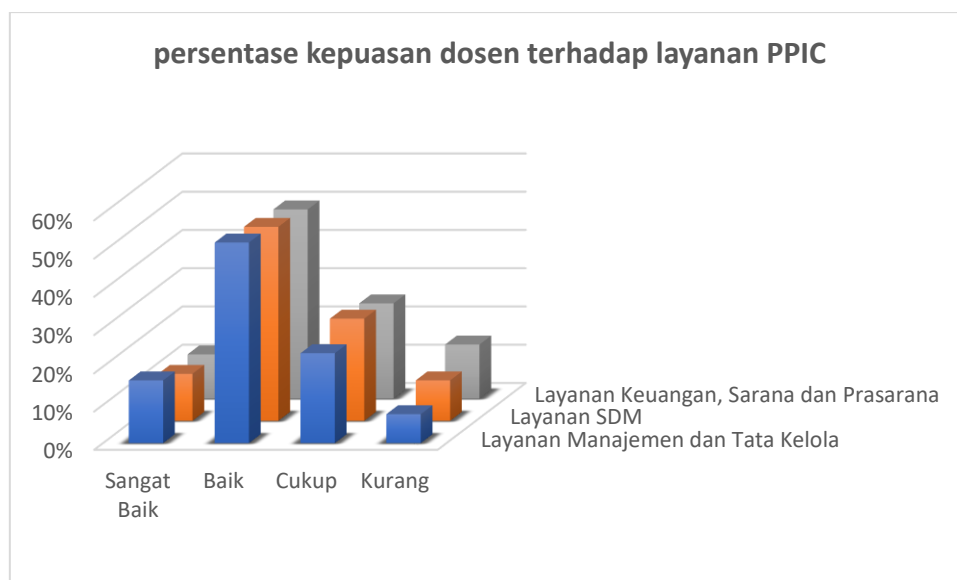
Dari grafik 3.2 dapat disimpulkan bahwa kepuasan taruna terhadap proses pembelajaran paling tinggi pada kompetensi pedagogik dan profesional yaitu 49% menilai sangat baik dan paling rendah pada kompetensi kepribadian yaitu 47% menilai sangat baik.

Tabel 3.10 Persentase Perhitungan IKM Dosen Politeknik Penerbangan Indonesia Curug (73 Responden) Tahun 2023

Pertanyaan (Variabel)	Nilai Per Poin								Total Persentase	Jumlah Responden
	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang			
Layanan Manajemen dan Tata Kelola										
C1	14	19%	38	52%	18	25%	3	4%	100%	73
C2	10	14%	41	56%	16	22%	6	8%	100%	73
C3	14	19%	39	53%	11	15%	9	12%	100%	73
C4	9	12%	34	47%	19	26%	11	15%	100%	73
C5	11	15%	41	56%	17	23%	4	5%	100%	73
C6	13	18%	38	52%	18	25%	4	5%	100%	73
C7	15	21%	34	47%	17	23%	7	10%	100%	73
C8	13	18%	40	55%	11	15%	9	12%	100%	73
C9	14	19%	33	45%	22	30%	4	5%	100%	73
C10	11	15%	40	55%	17	23%	5	7%	100%	73
C11	14	19%	40	55%	15	21%	4	5%	100%	73
C12	10	14%	40	55%	18	25%	5	7%	100%	73
C13	11	15%	40	55%	19	26%	3	4%	100%	73
C14	9	12%	41	56%	19	26%	4	5%	100%	73
C15	10	14%	39	53%	22	30%	2	3%	100%	73
C16	10	14%	36	49%	19	26%	8	11%	100%	73
C17	21	29%	33	45%	12	16%	7	10%	100%	73
C18	6	8%	42	58%	19	26%	6	8%	100%	73
Layanan SDM										
C19	7	10%	34	47%	18	25%	14	19%	100%	73
C20	9	12%	39	53%	18	25%	7	10%	100%	73
C21	7	10%	33	45%	23	32%	10	14%	100%	73
C22	8	11%	33	45%	22	30%	10	14%	100%	73
C23	6	8%	38	52%	19	26%	10	14%	100%	73
C24	10	14%	44	60%	17	23%	2	3%	100%	73
C25	15	21%	39	53%	19	26%	0	0%	100%	73
Kompetensi Kepribadian										
C26	13	18%	30	41%	19	26%	11	15%	100%	73
C27	8	11%	32	44%	22	30%	11	15%	100%	73
C28	7	10%	41	56%	14	19%	11	15%	100%	73
C29	11	15%	41	56%	15	21%	6	8%	100%	73
C30	7	10%	44	60%	12	16%	10	14%	100%	73
C31	7	10%	40	55%	17	23%	9	12%	100%	73

C32	8	11%	37	51%	19	26%	9	12%	100%	73
C33	9	12%	31	42%	18	25%	15	21%	100%	73
C34	5	7%	29	40%	28	38%	11	15%	100%	73

Dari tabel 3.10 dapat digambarkan dalam bentuk grafik sebagai berikut :



Grafik 3.3 persentase kepuasan Dosen terhadap layanan PPIC

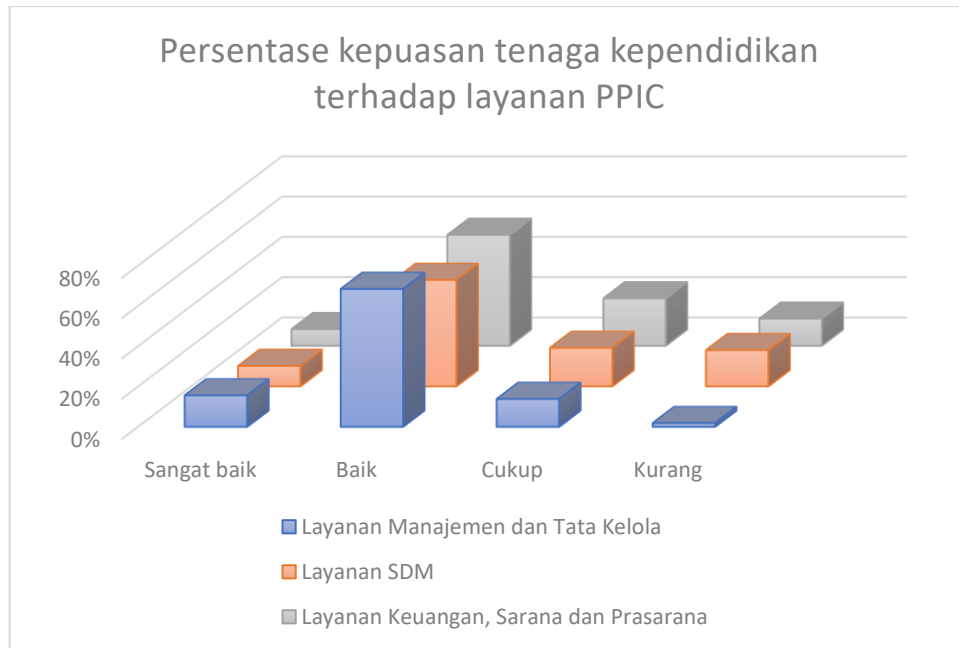
Dari grafik 3.3 dapat disimpulkan bahwa kepuasan Dosen terhadap layanan PPIC rata-rata dosen menilai bahwa layanan PPIC dalam kategori baik dengan persentase rata-rata 50%.

Tabel 3.11 Persentase Perhitungan IKM Tenaga Kependidikan Politeknik Penerbangan Indonesia Curug (26 Responden) Tahun 2023

Pertanyaan (Variabel)	Nilai Per Poin								Total Persentase	Jumlah Responden
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang						
Layanan Manajemen dan Tata Kelola										
D1	4	15%	17	65%	4	15%	1	4%	100%	26
D2	4	15%	19	73%	3	12%	0	0%	100%	26
D3	5	19%	17	65%	4	15%	0	0%	100%	26
D4	5	19%	19	73%	2	8%	0	0%	100%	26
D5	4	15%	20	77%	2	8%	0	0%	100%	26
D6	4	15%	18	69%	4	15%	0	0%	100%	26
D7	4	15%	18	69%	2	8%	2	8%	100%	26
D8	4	15%	16	62%	5	19%	1	4%	100%	26
D9	8	31%	14	54%	3	12%	1	4%	100%	26

D10	4	15%	18	69%	4	15%	0	0%	100%	26
D11	4	15%	18	69%	3	12%	1	4%	100%	26
D12	3	12%	17	65%	6	23%	0	0%	100%	26
D13	4	15%	17	65%	5	19%	0	0%	100%	26
D14	2	8%	21	81%	2	8%	1	4%	100%	26
D15	4	15%	19	73%	3	12%	0	0%	100%	26
D16	4	15%	19	73%	3	12%	0	0%	100%	26
D17	3	12%	16	62%	6	23%	1	4%	100%	26
Layanan SDM										
D18	4	15%	9	35%	3	12%	10	38%	100%	26
D19	2	8%	12	46%	7	27%	5	19%	100%	26
D20	3	12%	14	54%	5	19%	4	15%	100%	26
D21	3	12%	13	50%	4	15%	6	23%	100%	26
D22	2	8%	18	69%	4	15%	2	8%	100%	26
D23	3	12%	16	62%	5	19%	2	8%	100%	26
D24	1	4%	14	54%	7	27%	4	15%	100%	26
Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana										
D25	1	4%	14	54%	7	27%	4	15%	100%	26
D26	1	4%	13	50%	8	31%	4	15%	100%	26
D27	1	4%	19	73%	5	19%	1	4%	100%	26
D28	1	4%	11	42%	7	27%	7	27%	100%	26
D29	2	8%	15	58%	8	31%	1	4%	100%	26
D30	3	12%	15	58%	3	12%	5	19%	100%	26
D31	3	12%	13	50%	7	27%	3	12%	100%	26
D32	3	12%	15	58%	6	23%	2	8%	100%	26
D33	4	15%	14	54%	3	12%	5	19%	100%	26
D34	2	8%	14	54%	7	27%	3	12%	100%	26

Dari tabel 3.11 dapat digambarkan dalam bentuk grafik sebagai berikut :



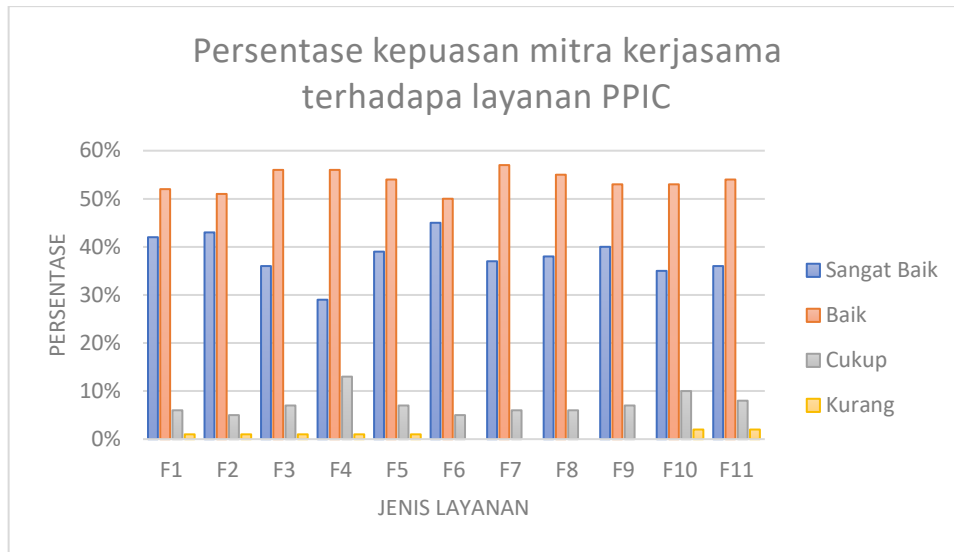
Grafik 3.4 persentase kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan PPIC

Dari grafik 3.4 dapat disimpulkan bahwa kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan PPIC rata-rata tenaga kependidikan menilai bahwa layanan PPIC dalam kategori baik dengan persentase rata-rata 59%.

Tabel 3.12 Persentase Perhitungan IKM Mitra Kerjasama Politeknik Penerbangan Indonesia Curug (393 Responden) Tahun 2023

Pertanyaan (Variabel)	Nilai Per Poin								Total Persentase	Jumlah Responden
	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang			
F1	164	42%	203	52%	24	6%	2	1%	100%	393
F2	168	43%	202	51%	20	5%	3	1%	100%	393
F3	141	36%	222	56%	26	7%	4	1%	100%	393
F4	115	29%	222	56%	53	13%	3	1%	100%	393
F5	152	39%	212	54%	26	7%	3	1%	100%	393
F6	176	45%	196	50%	20	5%	1	0%	100%	393
F7	144	37%	223	57%	25	6%	1	0%	100%	393
F8	151	38%	217	55%	24	6%	1	0%	100%	393
F9	158	40%	208	53%	26	7%	1	0%	100%	393
F10	136	35%	210	53%	40	10%	7	2%	100%	393
F11	143	36%	213	54%	31	8%	6	2%	100%	393

Dari tabel 3.12 dapat digambarkan dalam bentuk grafik sebagai berikut :



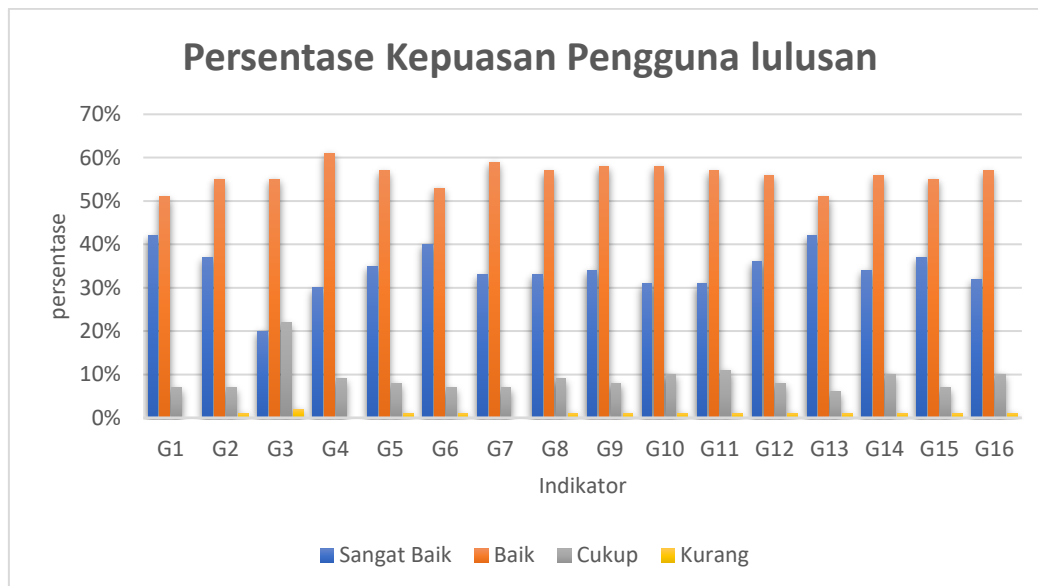
Grafik 3.5 persentase kepuasan Mitra Kerjasama terhadap layanan PPIC

Dari grafik 3.5 dapat disimpulkan bahwa kepuasan mitra kerjasama terhadap layanan PPIC rata-rata mitra kerjasama menilai bahwa layanan PPIC dalam kategori baik dengan persentase rata-rata 54%.

Tabel 3.13 Persentase Perhitungan IKM Pengguna Lulusan Politeknik Penerbangan Indonesia Curug (750 Responden) Tahun 2023

Pertanyaan (Variabel)	Nilai Per Poin								Total Persentase	Jumlah Responden
	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang			
G1	313	42%	386	51%	49	7%	2	0%	100%	750
G2	280	37%	415	55%	51	7%	4	1%	100%	750
G3	151	20%	414	55%	167	22%	18	2%	100%	750
G4	222	30%	457	61%	69	9%	2	0%	100%	750
G5	259	35%	429	57%	58	8%	4	1%	100%	750
G6	297	40%	400	53%	49	7%	4	1%	100%	750
G7	247	33%	446	59%	54	7%	3	0%	100%	750
G8	250	33%	429	57%	67	9%	4	1%	100%	750
G9	252	34%	432	58%	60	8%	6	1%	100%	750
G10	234	31%	433	58%	75	10%	8	1%	100%	750
G11	229	31%	431	57%	84	11%	6	1%	100%	750
G12	270	36%	419	56%	57	8%	4	1%	100%	750
G13	315	42%	383	51%	48	6%	4	1%	100%	750
G14	253	34%	419	56%	73	10%	5	1%	100%	750
G15	275	37%	415	55%	55	7%	5	1%	100%	750
G16	237	32%	427	57%	77	10%	9	1%	100%	750

Dari tabel 3.13 dapat digambarkan dalam bentuk grafik sebagai berikut :



Grafik 3.6 persentase kepuasan pengguna lulusan PPIC

Dari grafik 3.6 dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna layanan PPIC rata-rata menilai bahwa lulusan PPIC dalam kategori baik dengan persentase rata-rata 56%.

BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. Nilai IKM secara keseluruhan sebesar 78,08 (tujuh puluh delapan koma delapan) yang memiliki makna bahwa mutu pelayanan bernilai “B” dan kinerja unit pelayanan “Baik”. Nilai kepuasan terhadap pelayanan Politeknik Penerbangan Indonesia Curug mengalami peningkatan dari survei kepuasan tahun sebelumnya. Artinya, Politeknik Penerbangan Indonesia Curug secara keseluruhan telah berhasil meningkatkan pelayanannya namun belum signifikan.
2. Nilai IKM untuk setiap kategori layanan dapat disimpulkan sebagai berikut:
 - a. Nilai survei kepuasan masyarakat Politeknik Penerbangan Indonesia Curug pada reponden taruna (mahasiswa) adalah 83,25 (delapan puluh tiga koma dua puluh lima), yang memiliki makna bahwa mutu pelayanan bernilai “B”, dan kinerja unit pelayanan dinilai “Baik”
 - b. Nilai survei kepuasan masyarakat Politeknik Penerbangan Indonesia Curug pada reponden taruna dengan layanan kategori Monev Pembelajaran (mahasiswa) adalah 85,18 (delapan puluh lima koma delapan belas), yang memiliki makna bahwa mutu pelayanan bernilai “B”, dan kinerja unit pelayanan dinilai “Baik”
 - c. Nilai survei kepuasan masyarakat Politeknik Penerbangan Indonesia Curug pada reponden dosen adalah 67,43 (enam puluh tujuh koma empat puluh tiga) yang memiliki makna bahwa mutu pelayanan bernilai “C”, dan kinerja unit pelayanan dinilai “Cukup”.
 - d. Nilai survei kepuasan masyarakat Politeknik Penerbangan Indonesia Curug pada reponden tenaga pendidik adalah 69,34 (enam puluh sembilan koma tiga puluh empat), yang memiliki makna bahwa unit pelayanan bernilai “C”, dan kinerja unit pelayanan dinilai “Cukup”.
 - e. Nilai survei kepuasan masyarakat Politeknik Penerbangan Indonesia Curug pada reponden mitra kerja adalah 82,33 (delapan puluh dua koma tiga puluh tiga), yang memiliki makna bahwa unit pelayanan bernilai “B”, dan kinerja unit pelayanan dinilai “Baik”
 - f. Nilai survei kepuasan masyarakat Politeknik Penerbangan Indonesia Curug pada reponden pengguna lulusan adalah 80,86 (delapan puluh koma delapan puluh enam), yang memiliki

makna bahwa unit pelayanan bernilai “B”, dan kinerja unit pelayanan dinilai “Baik”

3. Persentase setiap kategori layanan dapat disimpulkan sebagai berikut :
 - a. Kepuasan taruna terhadap layanan PPIC paling tinggi pada layanan proses pendidikan dan perpustakaan dengan persentase 51% menilai sangat baik dan paling rendah pada layanan asrama dengan persentase 38% menilai sangat baik.
 - b. Kepuasan taruna terhadap proses pembelajaran paling tinggi pada kompetensi pedagogik dan profesional yaitu 49% menilai sangat baik dan paling rendah pada kompetensi kepribadian yaitu 47% menilai sangat baik.
 - c. kepuasan Dosen terhadap layanan PPIC rata-rata dosen menilai bahwa layanan PPIC dalam kategori baik dengan persentase rata-rata 50%.
 - d. kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan PPIC rata-rata tenaga kependidikan menilai bahwa layanan PPIC dalam kategori baik dengan persentase rata-rata 59%.
 - e. kepuasan mitra kerjasama terhadap layanan PPIC rata-rata mitra kerjasama menilai bahwa layanan PPIC dalam kategori baik dengan persentase rata-rata 54%.
 - f. kepuasan pengguna layanan PPIC rata-rata menilai bahwa lulusan PPIC dalam kategori baik dengan persentase rata-rata 56%

B. Rekomendasi

1. Dari hasil nilai IKM keseluruhan yang masih dalam kategori baik, diperlukan tindak lanjut nyata untuk meningkatkan nilai IKM menjadi kategori sangat baik
2. Perlu adanya perbaikan layanan terhadap dosen, tenaga kependidikan, mitra kerjasama dan pengguna lulusan sehingga persentase penilaian menjadi dominan pada kategori sangat baik.
3. Hasil IKM dapat dijadikan bahan dalam rapat tinjauan manajemen (RTM) sehingga ada komitmen dari pimpinan paling atas untuk menentukan tindak lanjut dalam program kerja unit-unit terkait.

LAMPIRAN

Lampiran I Kode variable table 3.1

NO	KODE VARIABEL	KETERANGAN
Layanan Manajemen		
1	A1	Program Studi memberikan layanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan
2	A2	Program Studi menjalankan layanan dengan transparan, adil, akuntabel, bertanggung jawab dan terbuka
3	A3	Program Studi menyelesaikan persoalan yang pernah anda temui secara cepat, tepat dan memuaskan
4	A4	Program Studi bersedia mambantu dan ramah
5	A5	Program Studi memberikan dukungan terhadap kegiatan (organisasi) ketarunaan dan terhadap penyelesaian studi taruna
Layanan Proses Pendidikan		
Keandalan (reliability)		
6	A6	Kurikulum, jadwal perkuliahan, kalender akademik tersedia dan diinformasikan dengan baik dan jelas kepada taruna
7	A7	kemampuan Dosen/Instruktur , tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan kepada taruna sudah jelas dan baik
8	A8	Tenaga kependidikan memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan sesuai dengan kebutuhan taruna
Ketanggapan (responsiveness)		
9	A9	Dosen/Instruktur menunjukkan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada Taruna
10	A10	Tenaga kependidikan menunjukkan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada Taruna
11	A11	Dosen/Instruktur memberikan pelayanan kepada Taruna dengan cepat dan tepat
12	A12	Tenaga Kependidikan memberikan pelayanan kepada Taruna dengan cepat dan tepat
Kepastian (assurance)		
13	A13	Pelayanan penyelenggaraan pendidikan oleh Dosen/Instruktur sesuai dengan prosedur

14	A14	Tenaga Kependidikan melayani sesuai prosedur penyelenggaraan pendidikan
15	A15	Taruna merasa aman dari tindakan diskriminatif, pelecehan dan subyektifitas para pendidik dan tenaga kependidikan
16	A16	kemauan Dosen/Instruktur dalam membantu taruna dan memberikan layanan dengan baik
17	A17	Kemauan Tenaga Kependidikan dalam membantu taruna dan memberikan layanan dengan baik
Empati (empathy)		
18	A18	Pendidik dan tenaga kependidikan memenuhi kebutuhan taruna dengan penuh perhatian
Berwujud (tangible)		
19	A19	Ketersediaan dan kualitas media pembelajaran (Papan tulis, alat peraga, MMP (proyektor)
20	A20	Ketersediaan dan kualitas Media pembelajaran online (LMS, Zoom, dll) tersedia, berfungsi dengan baik dan mudah diakses
21	A21	Ketersediaan dan kualitas laboratorium/bengkel/perpustakaan/jaringan internet/ruang kelas dalam menunjang kegiatan akademik
Layanan Penalaran, Minat dan Bakat		
22	A22	Politeknik Penerbangan Indonesia Curug menyediakan layanan penalaran, minat dan bakat sesuai standar yang ditetapkan
23	A23	Prosedur pelayanan kokurikuler/ekstrakurikuler/organisasi ketarunaan tersedia dan diinformasikan kepada Taruna
24	A24	Pengasuh/pelatih menunjukkan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat
25	A25	Pengasuh/pelatih melayani dengan ramah, dapat dipercaya dan penuh perhatian
26	A26	Sarana dan prasarana layanan penalaran, minat dan bakat tersedia, nyaman dan berfungsi
Layanan Bimbingan dan Konseling		

27	A27	Dosen pembimbing akademik memberikan layanan bimbingan dan konseling sesuai standar yang ditetapkan
28	A28	Konselor memberikan layanan bimbingan dan konseling sesuai standar yang ditetapkan
29	A29	Dosen pembimbing akademik menunjukkan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat
30	A30	Konselor menunjukkan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat
31	A31	Prosedur pelayanan bimbingan akademik dan konseling diinformasikan kepada taruna
32	A32	Dosen pembimbing akademik/konselor melayani dengan ramah dan dapat dipercaya
33	A33	Dosen pembimbing akademik memberikan layanan bimbingan akademik dan konseling dengan penuh perhatian
34	A34	Konselor memberikan layanan bimbingan akademik dan konseling dengan penuh perhatian
Layanan Kesehatan		
35	A35	Layanan kesehatan di Politeknik Penerbangan Indonesia Curug sesuai standar yang ditetapkan
36	A36	Informasi tentang Prosedur pelayanan kesehatan disampaikan kepada taruna
37	A37	Petugas kesehatan menunjukkan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat
38	A38	Petugas kesehatan melayani dengan ramah, dapat dipercaya dan penuh perhatian
39	A39	Sarana dan prasarana layanan kesehatan tersedia, nyaman dan berfungsi
Layanan Perpustakaan		
40	A40	Prosedur pelayanan perpustakaan tersedia dan diinformasikan kepada taruna
41	A41	Petugas perpustakaan memberikan layanan dengan tepat, sesuai kebutuhan taruna dan dapat diandalkan
42	A42	Petugas perpustakaan menunjukkan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat

43	A43	Petugas perpustakaan melayani dengan ramah, dapat dipercaya dan penuh perhatian
44	A44	Prasarana (gedung, ruang baca) dan sarana (buku, buku elektronik dan repository) tersedia, nyaman dan berfungsi
Layanan Laboratorium		
45	A45	Politeknik Penerbangan Indonesia Curug menyediakan layanan laboratorium sesuai standar yang ditetapkan
46	A46	Prosedur penggunaan laboratorium tersedia dan diinformasikan dengan baik
47	A47	Petugas laboratorium menunjukkan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat
48	A48	Petugas laboratorium melayani dengan ramah, dapat dipercaya dan penuh perhatian
49	A49	Sarana dan prasarana laboratorium tersedia, nyaman dan berfungsi baik
Layanan Asrama		
50	A50	Politeknik Penerbangan Indonesia Curug menyediakan layanan asrama sesuai standar yang ditetapkan
51	A51	Prosedur pelayanan asrama tersedia dan diinformasikan kepada taruna
52	A52	Petugas asrama menunjukkan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat
53	A53	Petugas asrama melayani dengan ramah, dapat dipercaya dan penuh perhatian
54	A54	Sarana dan Prasarana layanan asrama tersedia, nyaman dan berfungsi
Layanan Keuangan		
55	A55	Politeknik Penerbangan Indonesia Curug melaksanakan pengelolaan keuangan yang transparan, adil, akuntabel, bertanggung jawab dan terbuka
56	A56	Prosedur pembayaran uang kuliah tersedia dan diinformasikan kepada taruna
57	A57	Petugas keuangan menunjukkan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat
58	A58	Petugas keuangan melayani dengan ramah dan dapat dipercaya
59	A59	Petugas keuangan memenuhi kebutuhan taruna dengan penuh perhatian

Layanan Sarana dan Prasarana Lainnya		
60	A60	Tempat ibadah tersedia, nyaman dan berfungsi bagi taruna
61	A61	Kantin tersedia, nyaman dan berfungsi bagi taruna
62	A62	Fasilitas olahraga dan seni tersedia dan berfungsi bagi taruna
63	A63	Fasilitas internet tersedia dan berfungsi bagi taruna
64	A64	Fasilitas sistem informasi akademik (SIKAD, website dll) tersedia dan berfungsi bagi taruna
65	A65	Akses jalan dan lingkungan kampus bersih dan nyaman
66	A66	Fasilitas toilet tersedia dan berfungsi
67	A67	Fasilitas cuci tangan dan protokol kesehatan lainnya tersedia dan berfungsi
68	A68	Fasilitas air bersih tersedia dan berfungsi
69	A69	Permakanan taruna dalam kondisi baik, bersih dan mencukupi standar gizi taruna

NO	KODE VARIABEL	KETERANGAN
Kompetensi Pedagogik		
1	B1	Sosialisasi Struktur Organisasi dan Tata Kerja.
2	B2	Proses pemilihan Pimpinan tingkat politeknik dan program studi sesuai dengan Organisasi dan Tata Kerja.
3	B3	Pengambilan keputusan oleh Pimpinan didahului dengan rapat yang dihadiri oleh dosen dan tenaga kependidikan.
4	B4	Transparansi Kebijakan Pimpinan (dapat diketahui oleh dosen dan tenaga kependidikan)
5	B5	Kebijakan Pimpinan mengacu pada asas dan norma-norma akademik yang dapat dipertanggungjawabkan.
6	B6	Konsistensi Pimpinan dalam menegakkan aturan.
7	B7	Pembagian tugas dan fungsi pimpinan secara jelas sesuai dengan Struktur Organisasi dan Tata Kerja tingkat Politeknik dan Program Studi.
8	B8	Pimpinan mengedepankan pendistribusian tugas dan wewenang kepada semua unsur yang terlibat, baik dosen, tendik maupun taruna.
9	B9	Keterlibatan Pimpinan dan dosen dalam berbagai kegiatan di luar Politeknik.
10	B10	Perencanaan program kerja/kegiatan sesuai dengan Rencana Strategis dan Rencana Operasional.
Kompetensi Profesional		
11	B11	Pimpinan melakukan tugas dan fungsinya sebagai pembina staf, baik dosen maupun tendik.
12	B12	Penerapan 5 good governance yaitu transparansi, akuntabilitas, bertanggungjawab, independen, adil oleh pimpinan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.
13	B13	Pengawasan/ pemantauan terhadap dosen dan tendik yang dilakukan oleh Pimpinan.
14	B14	Ketersediaan dan sosialisasi dokumen penjaminan mutu.
Kompetensi Kepribadian		

15	B15	Pelaksanaan penjaminan mutu secara rutin dan berkesinambungan.
16	B16	Umpan balik dari hasil audit penjaminan mutu.
17	B17	Manfaat kerjasama PPIC dengan instansi lain dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi
18	B18	Proses rekrutmen, seleksi dan pemberhentian dosen.

Lampiran III Kode variable table 3.3

NO	KODE VARIABEL	KETERANGAN
Layanan Manajemen dan Tata Kelola		
1	C1	Sosialisasi Struktur Organisasi dan Tata Kerja.
2	C2	Proses pemilihan Pimpinan tingkat politeknik dan program studi sesuai dengan Organisasi dan Tata Kerja.
3	C3	Pengambilan keputusan oleh Pimpinan didahului dengan rapat yang dihadiri oleh dosen dan tenaga kependidikan.
4	C4	Transparansi Kebijakan Pimpinan (dapat diketahui oleh dosen dan tenaga kependidikan)
5	C5	Kebijakan Pimpinan mengacu pada asas dan norma-norma akademik yang dapat dipertanggungjawabkan.
6	C6	Konsistensi Pimpinan dalam menegakkan aturan.
7	C7	Pembagian tugas dan fungsi pimpinan secara jelas sesuai dengan Struktur Organisasi dan Tata Kerja tingkat Politeknik dan Program Studi.
8	C8	Pimpinan mengedepankan pendistribusian tugas dan wewenang kepada semua unsur yang terlibat, baik dosen, tendik maupun taruna.
9	C9	Keterlibatan Pimpinan dan dosen dalam berbagai kegiatan di luar Politeknik.
10	C10	Perencanaan program kerja/kegiatan sesuai dengan Rencana Strategis dan Rencana Operasional.
11	C11	Pimpinan melakukan tugas dan fungsinya sebagai pembina staf, baik dosen maupun tendik.
12	C12	Penerapan 5 good governance yaitu transparansi, akuntabilitas, bertanggungjawab, independen, adil oleh pimpinan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.
13	C13	Pengawasan/ pemantauan terhadap dosen dan tendik yang dilakukan oleh Pimpinan.
14	C14	Ketersediaan dan sosialisasi dokumen penjaminan mutu.
15	C15	Pelaksanaan penjaminan mutu secara rutin dan berkesinambungan.

16	C16	Umpan balik dari hasil audit penjaminan mutu.
17	C17	Manfaat kerjasama PPIC dengan instansi lain dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi
18	C18	Proses rekrutmen, seleksi dan pemberhentian dosen.
Layanan SDM		
19	C19	Pelatihan untuk dosen yang mendukung pengembangan diri.
20	C20	Pelatihan untuk dosen yang berkaitan dengan administrasi dalam kegiatan tri dharma perguruan tinggi
21	C21	Perhatian Pimpinan terhadap jenjang karier dan pengembangan akademik dosen.
22	C22	Pelatihan untuk pengembangan karier dan kenaikan jabatan dosen.
23	C23	Proses kenaikan pangkat dan jabatan (kelancaran proses dan ketepatan waktu).
24	C24	Beban mengajar yang ditugaskan sesuai dengan SNDikti yaitu maksimal 12 sks setiap semester.
25	C25	Aksesibilitas dan kemudahan dalam mengakses sistem informasi kinerja dosen (SISTER).
Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana		
26	C26	Kesesuaian pemberian kesejahteraan terhadap peraturan yang berlaku.
27	C27	Pembayaran gaji dan remunerasi (ketepatan waktu pembayaran)
28	C28	Ketersediaan fasilitas untuk bekerja yang mendukung kegiatan tridharma perguruan tinggi.
29	C29	ketersediaan dan kualitas sarana pembelajaran seperti: Proyektor dan kelengkapannya, papan tulis yang bersih, dan bangku-bangku kuliah
30	C30	Penataan ruang perkuliahan (nyaman, bersih, luas, pendingin ruangan dan pencahayaan cukup).
31	C31	Kelengkapan, kualitas dan kemudahan akses media pembelajaran dan sumber belajar.
32	C32	ketersediaan dan kualitas laboratorium pembelajaran yang mendukung kegiatan akademik.
33	C33	Ketersediaan, kualitas dan akses fasilitas internet.

34	C34	Ketersediaan dan kualitas fasilitas sistem informasi akademik (SIKAD, website dll).
----	-----	---

Lampiran IV Kode variable table 3.4

NO	KODE VARIABEL	KETERANGAN
Layanan Manajemen dan Tata Kelola		
1	D1	Sosialisasi Struktur Organisasi dan Tata Kerja
2	D2	Proses pemilihan Pimpinan tingkat politeknik dan program studi sesuai dengan Organisasi dan Tata Kerja.
3	D3	Pengambilan keputusan oleh Pimpinan didahului dengan rapat yang dihadiri oleh dosen dan tenaga kependidikan.
4	D4	Kebijakan Pimpinan dapat diketahui oleh dosen dan tendik Transparansi Kebijakan Pimpinan (dapat diketahui oleh dosen dan tenaga kependidikan)
5	D5	Kebijakan Pimpinan mengacu pada asas dan norma-norma akademik yang dapat dipertanggungjawabkan
6	D6	Konsistensi Pimpinan dalam menegakkan aturan.
7	D7	Pembagian tugas dan fungsi pimpinan secara jelas sesuai dengan Struktur Organisasi dan Tata Kerja tingkat Politeknik dan Program Studi.
8	D8	Pimpinan mengedepankan pendistribusian tugas dan wewenang kepada semua unsur yang terlibat, baik dosen, tendik maupun taruna
9	D9	Keterlibatan Pimpinan dan dosen dalam berbagai kegiatan di luar Politeknik.
10	D10	Perencanaan program kerja/kegiatan dilaksanakan sesuai dengan Rencana Strategis dan Rencana Operasional
11	D11	Pimpinan melakukan tugas dan fungsinya sebagai pembina staf, baik dosen maupun tendik.
12	D12	Penerapan 5 good governance yaitu transparansi, akuntabilitas, bertanggungjawab, independen, adil oleh pimpinan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.
13	D13	Pengawasan/ pemantauan terhadap dosen dan tendik yang dilakukan oleh Pimpinan.

14	D14	Ketersediaan dan sosialisasi dokumen penjaminan mutu.
15	D15	Pelaksanaan penjaminan mutu secara rutin dan berkesinambungan.
16	D16	Umpan balik dari hasil audit penjaminan mutu.
17	D17	Proses rekrutmen, seleksi dan pemberhentian tenaga kependidikan
Layanan SDM		
18	D18	Pelatihan untuk mendukung pengembangan diri
19	D19	Perhatian Pimpinan terhadap jenjang karier dan pengembangan akademik tendik
20	D20	Proses kenaikan pangkat dan jabatan
21	D21	Sertifikat kompetensi terhadap Tendik yang memerlukan keahlian khusus sesuai dengan bidang tugas keahliannya
22	D22	Pekerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing tendik
23	D23	Pembagian tugas dan tanggung jawab
24	D24	Kesejahteraan tendik
Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana		
25	D25	Pembayaran gaji, tunjangan dan honor lainnya
26	D26	Sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan kerja
27	D27	Penataan ruang kerja
28	D28	Fasilitas internet yang tersedia
29	D29	Fasilitas sistem informasi akademik (SIKAD, website dll)
30	D30	Penataan ruang perkuliahan (nyaman, bersih, luas, pendingin ruangan dan pencahayaan cukup).
31	D31	Kelengkapan, kualitas dan kemudahan akses media pembelajaran dan sumber belajar.
32	D32	ketersediaan dan kualitas laboratorium pembelajaran yang mendukung kegiatan akademik.
33	D33	Ketersediaan, kualitas dan akses fasilitas internet.
34	D34	Ketersediaan dan kualitas fasilitas sistem informasi akademik (SIKAD, website dll).

Lampiran V Kode variable table 3.5

NO	KODE VARIABEL	KETERANGAN
1	E1	Persyaratan teknis dan administrasi untuk menjalin kerja sama dengan Politeknik Penerbangan Curug sesuai dengan jenis kerja sama yang dijalin
2	E2	Respon Politeknik Penerbangan Curug dalam usaha menjalin/merintis kerjasama
3	E3	Prosedur pembuatan Nota Kesepahaman (MoU) dan Perjanjian Kerja Sama (PKS)
4	E4	Biaya/tarif yang disepakati dalam kerjasama
5	E5	Proses kerjasama dengan Politeknik Penerbangan Curug
6	E6	Manfaat hasil kerjasama dengan Politeknik Penerbangan Curug
7	E7	Pelaporan hasil kerja sama
8	E8	Kompetensi dan Profesionalitas Pegawai Politeknik Penerbangan Curug yang terlibat dalam kegiatan kerja sama,
9	E9	Sikap dan perilaku Pegawai Politeknik Penerbangan Curug yang terlibat dalam kegiatan kerja sama
10	E10	Fasilitas pengaduan, saran dan masukan dari mitra kerja sama terhadap Politeknik Penerbangan Curug serta tindaklanjutnya
11	E11	Sarana dan prasarana yang digunakan dalam kegiatan kerja sama

Lampiran VI Kode variable table 3.6

NO	KODE VARIABEL	KETERANGAN
1	G1	Etika
2	G2	Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama)
3	G3	Kemampuan berbahasa asing
4	G4	Penggunaan teknologi informasi
5	G5	Kemampuan berkomunikasi
6	G6	Kerjasama Tim
7	G7	Pengembangan diri
8	G8	Manajemen waktu
9	G9	Bekerja secara mandiri
10	G10	Kemampuan dalam memecahkan masalah
11	G11	Kemampuan analisis
12	G12	Integritas
13	G13	Loyalitas
14	G14	Kepemimpinan
15	G15	Kemampuan dalam memegang tanggungjawab
16	G16	Inisiatif