

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



20  
24

SATUAN  
PENJAMINAN  
MUTU

POLITEKNIK  
PENERBANGAN  
INDONESIA  
CURUG



## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Politeknik Penerbangan Indonesia Curug tahun 2024 ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bentuk komitmen Politeknik Penerbangan Indonesia Curug dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di lingkungan kampus dan sivitas akademika. Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, khususnya mahasiswa, dosen/tenaga pendidik, dan tenaga kependidikan terhadap berbagai layanan yang disediakan. Data dan informasi yang dihasilkan dari survei ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi yang obyektif bagi pengelola untuk terus memperbaiki kualitas layanan.

Kami memahami bahwa kepuasan masyarakat adalah indikator penting dari keberhasilan penyelenggaraan pelayanan pendidikan di lingkungan Politeknik Penerbangan Indonesia Curug. Oleh karena itu, hasil laporan ini akan menjadi dasar pertimbangan dan keputusan untuk terus melakukan usaha produktif dan inovasi dalam layanan, sehingga di masa mendatang, Politeknik Penerbangan Indonesia Curug dapat memberikan kinerja yang lebih optimal sesuai dengan harapan seluruh pemangku kepentingan.

Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua dalam rangka mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan di Politeknik Penerbangan Indonesia Curug.



Oktober 2024

Direktur

*[Handwritten Signature]*

Capt. Megi Hudi Helmiadi

NIP. 1974112119900310002

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>1</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>2</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>5</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>7</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>9</b>
1.1. Latar Belakang .....	9
1.2. Maksud dan Tujuan .....	10
1.3. Ruang Lingkup .....	11
1.4. Target dan Sasaran.....	11
1.5. Dasar Hukum .....	12
<b>BAB II METODOLOGI DAN PENGUMPULAN DATA.....</b>	<b>14</b>
2.1. Waktu Pelaksanaan.....	14
2.2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data .....	14
2.3. Metode Survei .....	15
<b>BAB III PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>21</b>
3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen/Daftar Pertanyaan/Indikator .....	21
3.2. Karakteristik Responden .....	25
3.2.1. Umum .....	25
3.2.2. Karakteristik Responden dalam Mengisi Kuesioner Kepuasan Mahasiswa terhadap Penyelenggaraan Pendidikan/Proses Pembelajaran .....	27
3.2.3. Karakteristik Responden dalam Mengisi Kuesioner Kepuasan Mahasiswa terhadap Hasil Pembelajaran.....	28

3.2.4. Karakteristik Responden dalam Mengisi Kuesioner Kepuasan Dosen dan Tenaga Pendidik .....	30
3.2.5. Karakteristik Responden dalam Mengisi Kuesioner Kepuasan Tenaga Kependidikan .....	31
3.2.6. Karakteristik Responden dalam Mengisi Kuesioner Kepuasan Mitra Kerjasama.....	32
3.2.7. Karakteristik Responden dalam Mengisi Kuesioner Kepuasan Pengguna Lulusan.....	34
<b>3.3. Persentase Responden dalam Mengisi Kuesioner .....</b>	<b>35</b>
3.3.1. Persentase Responden Mahasiswa dalam Mengisi Kuesioner Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan.....	36
3.3.2. Persentase Responden Mahasiswa dalam Mengisi Kuesioner Kepuasan Hasil Pembelajaran .....	39
3.3.3. Persentase Responden Dosen dan Tenaga Pendidik dalam Mengisi Kuesioner Kepuasan terhadap Kinerja Layanan PPIC.....	40
3.3.4. Persentase Responden Tenaga Kependidikan dalam Mengisi Kuesioner Kepuasan terhadap Kinerja Layanan PPIC .....	41
3.3.5. Persentase Responden Mitra Kerjasama dalam Mengisi Kuesioner Kepuasan terhadap Kinerja Layanan PPIC .....	42
3.3.6. Persentase Responden Pengguna Lulusan dalam Mengisi Kuesioner Kepuasan terhadap Kinerja Layanan PPIC .....	43
<b>3.4. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat .....</b>	<b>44</b>
3.4.1. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Penyelenggaraan Pendidikan/Proses Pembelajaran .....	44
3.4.2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Hasil Pembelajaran .....	46
3.4.3. Hasil Survei Kepuasan Dosen dan Tenaga Pendidik terhadap Kinerja Layanan di PPIC.....	47

3.4.4. Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kinerja Layanan di PPIC.....	48
3.4.5. Hasil Survei Kepuasan Mitra Kerjasama terhadap Kinerja Layanan di PPIC.....	49
3.4.6. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Kinerja Layanan di PPIC.....	50
3.4.7. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Rerata pada Tahun 2024 terhadap Kinerja Layanan PPIC.....	51
<b>3.5. Penilaian Kualitatif Responden Tahun 2024 (Harapan vs Kenyataan) .....</b>	<b>52</b>
3.5.1. Penilaian Kualitatif Responden Mahasiswa terhadap Kinerja Layanan Penyelenggaraan Pendidikan di PPIC Tahun 2024 .....	53
3.5.2. Penilaian Kualitatif Responden Mahasiswa terhadap Hasil Pembelajaran di PPIC Tahun 2024 .....	66
3.5.3. Penilaian Kualitatif Responden Dosen dan Tenaga Pendidik terhadap Kinerja Layanan di PPIC Tahun 2024 .....	69
3.5.4. Penilaian Kualitatif Responden Tenaga Kependidikan terhadap Kinerja Layanan di PPIC Tahun 2024 .....	89
3.5.5. Penilaian Kualitatif Responden Mitra terhadap Kinerja Layanan Kerjasama di PPIC hingga Tahun 2024.....	105
3.5.6. Penilaian Kualitatif Responden Pengguna terhadap Kinerja Lulusan PPIC hingga Tahun 2024 .....	109
<b>3.6. Tindakan Korektif terhadap Hasil Survei .....</b>	<b>128</b>
<b>3.7. Rekomendasi terhadap Penilaian Kualitatif .....</b>	<b>142</b>
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>143</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>144</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1</b> Persentase Responden Mahasiswa yang Mengisi Kuesioner	27
<b>Gambar 2</b> Persentase Responden Mahasiswa Berdasarkan Program Studi yang Mengisi Kuesioner Hasil Pembelajaran Berdasarkan pada Tahun 2024.....	27
<b>Gambar 3</b> Persentase Responden Mahasiswa yang Mengisi Kuesioner	28
<b>Gambar 4</b> Persentase Responden Mahasiswa yang Mengisi Kuesioner	29
<b>Gambar 5</b> Persentase Responden Dosen dan Tenaga Pendidik.....	30
<b>Gambar 6</b> Persentase Responden Dosen dan Tenaga Pendidik yang Mengisi Kuesioner Kepuasan Berdasarkan Jabatan Akademik pada Tahun 2024.....	30
<b>Gambar 7</b> Persentase Responden Tenaga Kependidikan yang Mengisi Kuesioner Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin pada Tahun 2024 ..	31
<b>Gambar 8</b> Persentase Responden Mitra Kerjasama yang Mengisi Kuesioner Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin pada Tahun 2024 ..	32
<b>Gambar 9</b> Persentase Responden Mitra Kerjasama yang Mengisi Kuesioner Kepuasan pada Tahun 2024 Berdasarkan Asal Instansi....	33
<b>Gambar 10</b> Persentase responden Pengguna Lulusan yang Mengisi Kuesioner Kepuasan pada Tahun 2024 Berdasarkan Jenis Kelamin ..	34
<b>Gambar 11</b> Persentase Responden Pengguna Lulusan yang Mengisi Kuesioner Kepuasan pada Tahun 2024 Berdasarkan Asal Instansi....	35
<b>Gambar 12</b> Grafik Penilaian Kualitatif Responden Mahasiswa terhadap Kinerja Layanan Penyelenggaran Pendidikan di PPIC .....	53
<b>Gambar 13</b> Grafik Penilaian Kualitatif Responden Mahasiswa .....	66
<b>Gambar 14</b> Grafik Penilaian Kualitatif Responden Dosen dan Tenaga Pendidik terhadap Kinerja Layanan di PPIC Tahun 2024 .....	69
<b>Gambar 15</b> Grafik Penilaian Kualitatif Responden Tenaga Kependidikan .....	89
<b>Gambar 16</b> Grafik Penilaian Kualitatif Responden Mitra Kerjasama.	105

**Gambar 17** Grafik Penilaian Kualitatif Responden Pengguna Lulusan

..... 109

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1</b> Waktu Pelaksanaan dan Uraian Kegiatan SKM 2024 .....	14
<b>Tabel 2</b> Kategori Mutu Layanan berdasarkan Pedoman SKM PPIC.....	20
<b>Tabel 3</b> Jumlah Populasi dan Sampel.....	26
<b>Tabel 4</b> Persentase Responden Mahasiswa dalam Mengisi Kuesioner Kepuasan .....	36
<b>Tabel 5</b> Persentase Responden Mahasiswa dalam Mengisi Kuesioner Kepuasan .....	39
<b>Tabel 6</b> Persentase Responden Dosen dan Tenaga Pendidik .....	40
<b>Tabel 7</b> Persentase Responden Tenaga Kependidikan .....	41
<b>Tabel 8</b> Persentase Responden Mitra Kerjasama.....	42
<b>Tabel 9</b> Persentase Responden Pengguna Lulusan.....	43
<b>Tabel 10</b> Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa.....	44
<b>Tabel 11</b> Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Hasil Pembelajaran.....	46
<b>Tabel 12</b> Hasil Survei Kepuasan Dosen dan Tenaga Pendidik.....	47
<b>Tabel 13</b> Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan.....	48
<b>Tabel 14</b> Hasil Survei Kepuasan Mitra Kerjasama terhadap Kinerja Layanan di PPIC .....	49
<b>Tabel 15</b> Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan .....	50
<b>Tabel 16</b> Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	51
<b>Tabel 17</b> Nilai Indikator yang Diperoleh PPIC Tahun 2024 dalam Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pembelajaran - Indeks Layanan Paling Rendah .....	53
<b>Tabel 18</b> Nilai Indikator yang Diperoleh PPIC Tahun 2024 dalam Hasil Survei Kepuasan Dosen dan Tenaga Pendidik - Indeks Layanan Paling Rendah.....	69
<b>Tabel 19</b> Nilai Indikator yang Diperoleh PPIC Tahun 2024 dalam Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan - Indeks Layanan Paling Rendah .....	89

<b>Tabel 20</b> Nilai Indikator yang Diperoleh PPIC Tahun 2024 dalam Hasil Survei.....	109
--	-----

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Politeknik Penerbangan Indonesia Curug, selanjutnya disingkat dengan 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, termasuk peningkatan fasilitas, peningkatan kurikulum, serta peningkatan kerjasama dengan para pemangku kepentingan, khususnya perusahaan penerbangan. Namun, untuk memastikan bahwa upaya-upaya ini memberikan hasil yang diharapkan, PPIC perlu secara sistematis mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap perubahan-perubahan yang terjadi.

Survei Kepuasan Masyarakat, SKM, merupakan salah satu instrumen penjaminan mutu yang penting dalam mengukur efektivitas pelayanan publik yang diberikan oleh PPIC kepada pemangku kepentingan, termasuk mahasiswa, alumni, dosen, dan tenaga kependidikan. Pelaksanaan SKM ini merupakan bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yang bertujuan untuk memastikan bahwa setiap layanan yang disediakan memenuhi standar yang ditetapkan dan sesuai dengan kebutuhan pengguna dan penerima layanan.

Survei ini dilaksanakan dalam rangka memperoleh data yang riil dan obyektif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap

berbagai aspek pelayanan yang tersedia. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan dasar perencanaan serta tindak lanjut perbaikan layanan di lingkungan PPIC.

Dengan demikian, SKM terhadap penyelenggaraan perguruan tinggi adalah aspek penting dalam usaha memastikan bahwa PPIC terus memberikan kontribusi positif kepada masyarakat Indonesia dalam ruang lingkup tridharma dan bidang penerbangan. Hasil survei ini juga dapat membantu PPIC untuk mencapai visi dan misinya dalam menciptakan SDM profesional yang berkualitas di bidang penerbangan.

## **1.2. Maksud dan Tujuan**

Pelaksanaan SKM di PPIC diselenggarakan dengan maksud untuk mengukur tingkat kepuasan sivitas akademika dan mitra kerjasama terhadap berbagai aspek pelayanan yang disediakan oleh lembaga, berdasarkan standar nilai yang ditetapkan dalam program rencana strategis institusi. Survei ini merupakan salah satu langkah evaluasi yang sistematis dan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik di lingkungan PPIC, sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam SPMI.

Adapun tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan mengidentifikasi sejauh mana pengguna dan penerima layanan, termasuk mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan masyarakat umum, merasa puas terhadap performa yang diberikan oleh PPIC.
2. Mengevaluasi kinerja dan menilai kualitas layanan berdasarkan tanggapan dari para responden terhadap berbagai indikator pelayanan yang meliputi sarana prasarana, biaya/tarif, perilaku pelaksana, kompetensi pelaksana, serta aspek persyaratan layanan.

3. Mengurai kelemahan dan kekuatan layanan serta menganalisis area-area yang masih memerlukan peningkatan, serta mengidentifikasi kekuatan yang harus dipertahankan, sehingga standar pelayanan dapat terpenuhi.
4. Memberikan rekomendasi perbaikan layanan berbasis data bagi pengambil kebijakan di PPIC untuk melakukan tindakan korektif dan meningkatkan layanan yang lebih efektif, efisien, serta sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat.

Dengan tercapainya tujuan-tujuan tersebut, diharapkan PPIC dapat terus meningkatkan mutu layanannya secara terencana dan berkelanjutan, sesuai dengan prinsip-prinsip yang diatur dalam SPMI, serta mampu memberikan kontribusi maksimal dalam mendukung pembentukan karakter mahasiswa dan penyelenggaraan tridharma di masa depan.

### **1.3. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup pelaksanaan SKM di PPIC terdiri dari 6 (enam) kategori survei kepuasan, yaitu:

1. Survei kepuasan mahasiswa terhadap penyelenggaraan pendidikan/proses pembelajaran;
2. Survei kepuasan mahasiswa terhadap hasil pembelajaran;
3. Survei kepuasan dosen/tenaga pendidik terhadap layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi;
4. Survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi;
5. Survei kepuasan mitra kerjasama dalam bidang tridharma perguruan tinggi; dan
6. Survei kepuasan pengguna terhadap lulusan PPIC.

### **1.4. Target dan Sasaran**

Target survei ini adalah responden dengan 5 kelompok partisipan, yaitu mahasiswa, dosen/tenaga pendidik, tenaga kependidikan

(tendik), mitra kerjasama, dan pengguna lulusan. Sedangkan sasaran dilaksanakannya survei ini adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna dan penerima layanan agar menilai kinerja layanan PPIC;
2. Memberikan pertimbangan kepada para penyelenggara mengenai aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara agar lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
4. Melakukan penilaian secara kuantitatif dengan cara mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang tersedia di PPIC.

#### **1.5. Dasar Hukum**

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336)
2. Peraturan Menteri Nomor 57 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Perguruan Tinggi oleh Kementerian lain (PTKL) dan Lembaga Pemerintah NonKementerian (LPNK);
3. Permendikbudristek Nomor 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
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 Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 100 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Indonesia Curug;
7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 75 tahun 2020 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Indonesia Curug;
8. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 69 Tahun 2023 tentang Manajemen Risiko di Lingkungan Kementerian Perhubungan; dan
9. Keputusan Direktur Politeknik Penerbangan Indonesia Curug Nomor: KP-PPIC 823 Tahun 2023 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Politeknik Penerbangan Indonesia Curug.



1. Direktorat Navigasi Penerbangan;
2. Direktorat Keamanan Penerbangan;
3. Direktorat Bandar Udara;
4. Direktorat Kelaikudaraan dan Pengoperasian Pesawat Udara;
5. *Injourney Airports* (Angkasa Pura Indonesia);
6. Perum LPPNPI (Airnav Indonesia);
7. PT. *Garuda Maintenance Facility Aero Asia Tbk.* (GMF);
8. *Garuda Indonesia Training Center.*

Selain delapan lokasi di atas, Surveyor juga melakukan pengumpulan data kepuasan layanan pada beberapa lokasi lainnya, yaitu:

1. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara (DJPU);
2. Sekretariat Direktorat Jenderal Perhubungan Udara (Set. DJPU);
3. *Air Charter*;
4. PT. Travira Air;
5. SMK Penerbangan Semarang;
6. SMK Penerbangan Jakarta; dan
7. SMK Penerbangan Kartika Aqasa Bhakti.

Adapun waktu pengumpulan data berakhir pada tanggal 6 Oktober 2024, di mana setiap hari dalam periode waktu pengumpulan, hasil sementara pengisian kuesioner oleh responden ditampilkan oleh Admin survei agar dapat dimonitor oleh para Surveyor untuk mengingatkan kembali kepada para mitra dan pengguna lulusan untuk menilai sesuai dengan harapan dan kebutuhan responden.

### **2.3. Metode Survei**

Berdasarkan 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, jangka waktu pelaksanaan survei kepuasan: mahasiswa, dosen/tenaga pendidik, tenaga kependidikan, mitra dan pengguna lulusan

berkaitan dengan layanan tridharma yang diselenggarakan oleh PPIC, dilakukan satu kali dalam satu tahun melalui pendekatan metode penelitian secara kuantitatif, berupa penyebaran kuesioner yang diukur menggunakan skala *Likert*. Langkah-langkah pelaksanaan SKM dapat diurutkan sebagai berikut:

1. Direktur menetapkan anggota Surveyor yang terdiri dari para Dosen/Tenaga Pendidik berdasarkan bidang keahliannya masing-masing, dengan menerbitkan Surat Keputusan dan Surat Tugas sebagai Surveyor.
2. Dalam pelaksanaan survei internal, Direktur melalui Kepala Satuan Penjaminan Mutu memberitahukan kepada seluruh Surveyor untuk segera menyebarkan angket/kuesioner kepada mahasiswa, dosen/tenaga pendidik dan tenaga kependidikan sebagai responden yang berasal dari dalam struktur organisasi PPIC.
3. Dalam pelaksanaan survei eksternal, Direktur menerbitkan Surat Pemberitahuan kepada Mitra Kerjasama dan Mitra Pengguna Lulusan yang menjadi lokasi sampel dalam pengumpulan data responden.
4. Direktur melalui Kepala Satuan Penjaminan Mutu menginformasikan kepada seluruh Surveyor mengenai periode waktu pengumpulan data, baik dalam pelaksanaan survei internal maupun eksternal.
5. Angket/kuesioner survei dilaksanakan secara elektronik (*e-survei*) melalui *Google Form* dan disebarakan melalui tautan web dan media sosial.
6. Pengolahan dan analisis data hasil SKM memerlukan waktu selama 26 hari kerja atau kurang lebih 1,5 bulan untuk survei elektronik. Rincian pelaksanaan kegiatan survei secara elektronik adalah sebagai berikut:
  - a) Persiapan, 1 (satu) hari kerja;

- b) Pelaksanaan pengumpulan data, 5 (lima) hari kerja untuk survei elektronik;
  - c) Pengolahan data indeks dan analisis, 10 (sepuluh) hari kerja;
  - d) Penyusunan dan pelaporan hasil, 10 (sepuluh) hari kerja.
7. 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*.
8. 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).

9. Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

a. Transparansi

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, surveiior 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.

10. Perhitungan Indeks dalam Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Tabulasi data dari e-survei diunduh dalam format *Microsoft Excel* dan pada survei secara manual dapat dilakukan rekapitulasi secara manual berdasarkan **Tabel 2** Setelah diunduh, kemudian dilakukan tabulasi data secara berurutan untuk setiap unsur.
- b. 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:  $1/9 = 0,11$ .

- c. Melakukan perhitungan Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRR) dengan cara mengalikan bobot (0,11) dengan nilai rata-rata mutu masing masing pertanyaan.
- d. Langkah selanjutnya:
  - 1) menjumlahkan nilai rata-rata tertimbang untuk semua pertanyaan;
  - 2) menjumlahkan nilai rata-rata tertimbang untuk semua pertanyaan; dan
  - 3) 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.
  - 4) Kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan dapat digolongkan kedalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 2** Kategori Mutu Layanan berdasarkan Pedoman SKM PPIC

NILAI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 - 100	A	Sangat Baik

### BAB III

## PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

### 3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen/Daftar Pertanyaan/Indikator

Dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di Politeknik Penerbangan Indonesia Curug, diperlukan instrumen atau daftar pertanyaan yang valid dan reliabel untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara akurat dan konsisten. Uji validitas dan reliabilitas instrumen merupakan tahapan penting untuk memastikan bahwa setiap item pertanyaan atau indikator dalam survei mampu menilai apa yang seharusnya dipersepsikan, serta memberikan hasil yang konsisten apabila digunakan berulang kali. Uji validitas dan reliabilitas merupakan langkah penting dalam memastikan bahwa instrumen survei kepuasan masyarakat di Politeknik Penerbangan Indonesia Curug agar menghasilkan data yang akurat dan dapat diandalkan. Pengujian validitas dan reliabilitas instrumen SKM berturut-turut menggunakan rumus korelasi Pearson dan Alfa Cronbach's (*Cronbach's Alpha*), yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum x_i y_i) - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n(\sum x_i^2) - (\sum x_i)^2)(n(\sum y_i^2) - (\sum y_i)^2)}} \text{ (rumus korelasi Pearson) } \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = koefisien korelasi Pearson

$n$  = jumlah responden

$x_i$  = skor setiap item pada instrumen

$y_i$  = skor setiap item pada kriteria

$$r_i = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( \frac{s_i^2 - \sum s_i^2}{s_i^2} \right) \text{ (rumus Alfa Cronbach's) } \dots \dots \dots (2)$$

Keterangan:

$r_i$  = koefisien reliabilitas Alfa Cronbach's

$n$  = jumlah item

$\sum s_i^2$  = jumlah varians skor tiap item

$s_t^2$  = varians total

di mana,

rumus varians item dan varian total, berturut-turut adalah

$$s_i^2 = \frac{JK_i}{n} - \frac{JK_s}{n^2} \text{ (rumus varians tiap item) } \dots \dots \dots (3)$$

$$s_t^2 = \frac{\sum x_i^2}{n} - \frac{(\sum x_i)^2}{n^2} \text{ (rumus varians total) } \dots \dots \dots (4)$$

Keterangan:

$s_i^2$  = varians tiap item

$JK_i$  = jumlah kuadrat seluruh skor item

$JK_s$  = jumlah kuadrat subjek

$n$  = jumlah responden

$s_t^2$  = varians total

$X_t$  = skor total.

Skor nilai pada uji validitas dan reliabilitas dalam pengolahan data hasil survei ini mensyaratkan bahwa  $r$  hitung ( $r_{xy}$ ) harus lebih besar dari  $r$  tabel ( $r_t$ ), batas kesalahan sebesar 5% dan Alfa Cronbach's ( $r_t$ ) minimal sama dengan 0,7. Apabila syarat nilai telah terpenuhi, maka instrumen dinyatakan valid dan reliabel, sehingga layak menjadi alat ukur dalam menilai persepsi masyarakat.

Uji validitas dan reliabilitas instrumen SKM tahun 2024 dilakukan terhadap masing-masing *minimal* sejumlah 30 sampel responden, yang dikategorikan dalam 6 (enam) kelompok sebagai berikut.

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pembelajaran

Jumlah sampel responden yang berkategori mahasiswa dalam pengujian jenis survei ini adalah sebanyak 275 orang. Jumlah instrumen yang diuji adalah sebanyak 69 item. Berdasarkan  $r_t$  dengan batas kesalahan sebesar 5%, diketahui bahwa  $r_t$  sebesar 0,118. Hasil pengolahan secara rinci dapat dilihat pada tautan: [bit.ly/DataUjiVR\\_SKM2024](https://bit.ly/DataUjiVR_SKM2024). Kesimpulan yang diperoleh dari

hasil pengolahan data adalah seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan reliabel, berturut-turut dengan nilai rata-rata validitas dan reliabilitas sebesar **0,849** dan **0,99**.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kepuasan Mahasiswa terhadap Hasil Pembelajaran

Jumlah sampel responden yang berkategori mahasiswa dalam pengujian jenis survei ini adalah sebanyak 275 orang. Jumlah instrumen yang diuji adalah sebanyak 18 item. Berdasarkan  $r_t$  dengan batas kesalahan sebesar 5%, diketahui bahwa  $r_t$  sebesar 0,118. Hasil pengolahan secara rinci dapat dilihat pada tautan: [bit.ly/DataUjiVR\\_SKM2024](https://bit.ly/DataUjiVR_SKM2024). Kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengolahan data adalah seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan reliabel, berturut-turut dengan nilai rata-rata validitas dan reliabilitas sebesar **0,908** dan **1,00**.

3. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik

Jumlah sampel responden yang berkategori dosen/tenaga pendidik dalam pengujian jenis survei ini adalah sebanyak 50 orang. Jumlah instrumen yang diuji adalah sebanyak 34 item. Berdasarkan  $r_t$  dengan batas kesalahan sebesar 5%, diketahui bahwa  $r_t$  sebesar 0,279. Hasil pengolahan secara rinci dapat dilihat pada tautan: [bit.ly/DataUjiVR\\_SKM2024](https://bit.ly/DataUjiVR_SKM2024). Kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengolahan data adalah seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan reliabel, berturut-turut dengan nilai rata-rata validitas dan reliabilitas sebesar **0,839** dan **0,99**.

4. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kepuasan Tenaga Kependidikan

Jumlah sampel responden yang berkategori tenaga kependidikan dalam pengujian jenis survei ini adalah sebanyak 37 orang. Jumlah instrumen yang diuji adalah sebanyak 29 item. Berdasarkan  $r_t$  dengan batas kesalahan sebesar 5%, diketahui bahwa  $r_t$  sebesar 0,325. Hasil pengolahan secara rinci

dapat dilihat pada tautan: [bit.ly/DataUjiVR\\_SKM2024](https://bit.ly/DataUjiVR_SKM2024). Kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengolahan data adalah seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan reliabel, berturut-turut dengan nilai rata-rata validitas dan reliabilitas sebesar **0,843** dan **0,98**.

5. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Mitra Kerjasama

Jumlah sampel responden yang berkategori mitra kerjasama dalam pengujian jenis survei ini adalah sebanyak 35 orang. Jumlah instrumen yang diuji adalah sebanyak 11 item. Berdasarkan  $r_t$  dengan batas kesalahan sebesar 5%, diketahui bahwa  $r_t$  sebesar 0,334. Hasil pengolahan secara rinci dapat dilihat pada tautan: [bit.ly/DataUjiVR\\_SKM2024](https://bit.ly/DataUjiVR_SKM2024). Kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengolahan data adalah seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan reliabel, berturut-turut dengan nilai rata-rata validitas dan reliabilitas sebesar **0,805** dan **0,94**.

6. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Pengguna Lulusan

Jumlah sampel responden yang berkategori pengguna lulusan dalam pengujian jenis survei ini adalah sebanyak 30 orang. Jumlah instrumen yang diuji adalah sebanyak 16 item. Berdasarkan  $r_t$  dengan batas kesalahan sebesar 5%, diketahui bahwa  $r_t$  sebesar 0,361. Hasil pengolahan secara rinci dapat dilihat pada tautan: [bit.ly/DataUjiVR\\_SKM2024](https://bit.ly/DataUjiVR_SKM2024). Kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengolahan data adalah seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan reliabel, berturut-turut dengan nilai rata-rata validitas dan reliabilitas sebesar **0,845** dan **0,97**.

Dengan demikian, berdasarkan hasil uji yang dilakukan dinyatakan bahwa seluruh instrumen pada masing-masing kategori yang digunakan dalam survei ini *valid dan reliabel*, sehingga dapat digunakan sebagai dasar yang kuat untuk menilai dan menganalisis data dalam rangka evaluasi dan tindakan perbaikan pada periode layanan berikutnya.

## 3.2. Karakteristik Responden

### 3.2.1. Umum

Jumlah populasi dan sampel responden yang berpartisipasi dalam pelaksanaan SKM tahun 2024 telah merepresentasikan kebutuhan dalam menilai persepsi kepuasan masyarakat berdasarkan masing-masing kategori survei, yaitu total sebanyak 1380 responden yang mengisi angket/kuesioner. **Tabel 3** menampilkan data sebaran sampel responden yang mengisi kuesioner. Kriteria responden pada kategori mahasiswa yang diharapkan berpartisipasi dalam pelaksanaan SKM tahun 2024 pada dasarnya adalah sejumlah populasi, dengan keaktifan semester dan tahun akademik terakhir, yaitu semester genap tahun akademik 2023/2024. Dari persentase jumlah responden mahasiswa yang mengisi kuesioner kepuasan terhadap proses dan hasil pembelajaran, berturut-turut adalah sebesar 82,4% dan 89,3%. Atau keikutsertaan mahasiswa pada dua survei tersebut di atas, masing-masing sebesar 483 responden dan 523 responden.

Pada kriteria dosen/tenaga pendidik, diketahui bahwa jumlah dosen dan instruktur tetap yang menjadi rujukan populasi adalah sebanyak 81 orang. Jumlah responden dosen/tenaga pendidik yang mengisi kuesioner adalah 70 partisipan atau 86,4%. Selanjutnya, tercatat populasi sebanyak 46 orang tenaga kependidikan, yang terdiri dari administrator pendidikan, laboran, pustakawan, teknisi dan tenaga medis, yang menyatakan jumlah populasi. Jumlah responden tenaga kependidikan yang berpartisipasi dalam pelaksanaan SKM adalah sebanyak 40 orang atau sebesar 86,96%. Dari jumlah data internal yang dikumpulkan, keterwakilan responden mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan secara rata-rata di atas 80%. Menunjukkan bahwa penilaian persepsi kepuasan pada kategori mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan dapat diolah dan dianalisis.

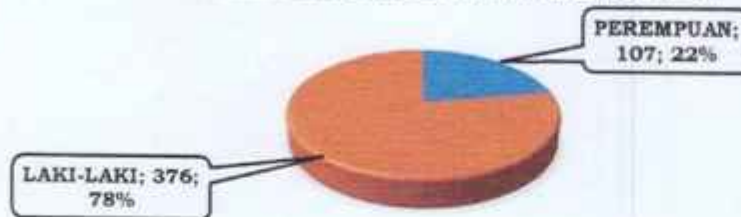
Berikutnya adalah responden mitra kerjasama dan pengguna lulusan. Pada tahapan pengambilan data, Surveyor menyampaikan ke masing-masing lokasi yang dituju bahwa kriteria partisipan yang mengisi kuesioner adalah para pemangku kepentingan yang diwakili oleh pimpinan atau koordinator yang memimpin sejumlah staf atau pegawai, yang pernah melakukan kerjasama bidang pendidikan (diploma maupun non diploma), penelitian dan pengabdian kepada masyarakat serta bidang lain yang menunjang dan saling membutuhkan. Tampak pada **Tabel 3** jumlah responden yang mengisi survei kepuasan mitra kerjasama dan pengguna lulusan, berturut-turut adalah 57 dan 207 partisipan. Dapat dicermati bahwa antusiasme responden pada kategori pengguna lulusan sangat tinggi dalam menilai kebutuhan institusi mereka terhadap postur lulusan PPIC yang dibutuhkan.

**Tabel 3** Jumlah Populasi dan Sampel Responden berdasarkan Jenis Kuesioner SKM

No.	Jenis Kuesioner SKM	Jumlah Populasi (Org.)	Jumlah Sampel Responden yang Mengisi (Resp.)	Keterangan
1	Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pembelajaran	586	483	Mahasiswa aktif s.d Semester Genap TA. 2023/2024
2	Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Hasil Pembelajaran	586	523	Mahasiswa aktif s.d Semester Genap TA. 2023/2024
3	Survei Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik	81	70	Dosen/Tenaga Pendidik aktif s.d Semester Genap TA. 2023/2024
4	Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan	46	40	Tenaga Kependidikan s.d Semester Genap TA. 2023/2024
5	Survei Kepuasan Mitra Kerjasama	30 <i>(minimal)</i>	57	Telah bekerjasama sejak 2 s.d 3 tahun terakhir
6	Survei Kepuasan Pengguna Lulusan	30 <i>(minimal)</i>	207	Telah menggunakan lulusan PPIC sejak 2 s.d 3 tahun terakhir
<b>Total Sampel Responden yang Mengisi Kuesioner</b>			<b>1380</b>	

3.2.2. Karakteristik Responden dalam Mengisi Kuesioner Kepuasan Mahasiswa terhadap Penyelenggaraan Pendidikan/Proses Pembelajaran

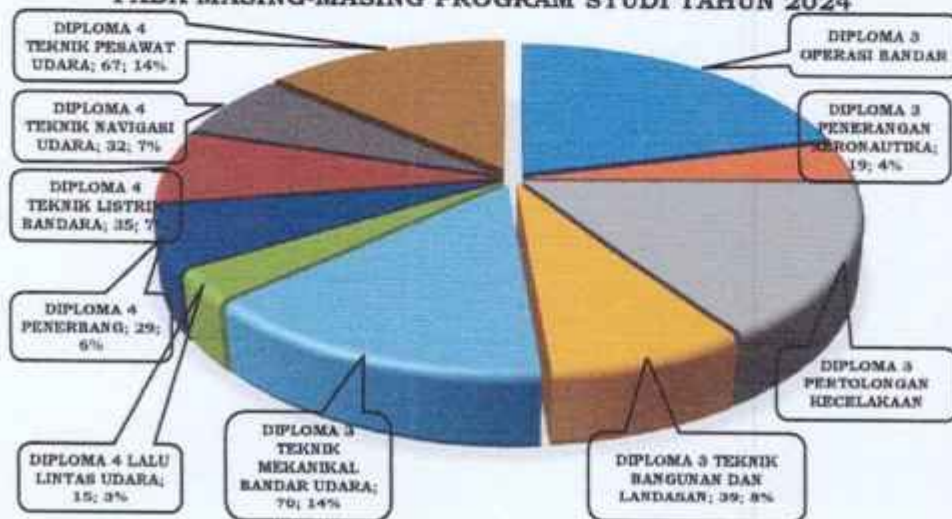
**JUMLAH RESPONDEN MAHASISWA PPI CURUG TAHUN 2024 YANG MENGISI KUESIONER PROSES PEMBELAJARAN BERDASARKAN KRITERIA JENIS KELAMIN**



**Gambar 1** Persentase Responden Mahasiswa yang Mengisi Kuesioner Proses Pembelajaran Berdasarkan Jenis Kelamin pada Tahun 2024

Berdasarkan **Gambar 1**, responden survei dari kategori mahasiswa di Politeknik Penerbangan Indonesia Curug yang berjenis kelamin laki-laki ada sebanyak 376 orang atau 78% sedangkan responden perempuan ada sebanyak 107 orang atau 22% dari total 483 responden.

**JUMLAH RESPONDEN MAHASISWA PPI CURUG YANG MENGISI KUESIONER PROSES PEMBELAJARAN PADA MASING-MASING PROGRAM STUDI TAHUN 2024**

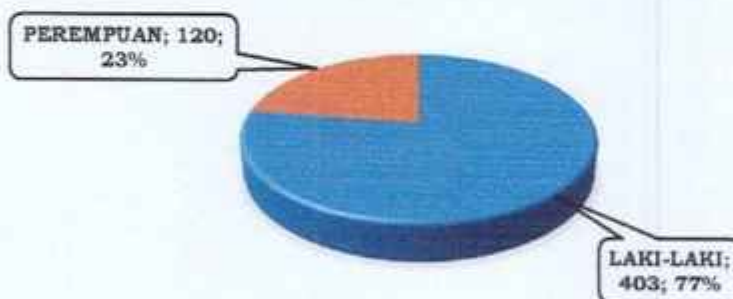


**Gambar 2** Persentase Responden Mahasiswa Berdasarkan Program Studi yang Mengisi Kuesioner Hasil Pembelajaran Berdasarkan pada Tahun 2024

Berdasarkan **Gambar 2**, terlihat bahwa dari 483 responden pada kategori Mahasiswa paling banyak berasal dari Prodi Operasi Bandar Udara Program Diploma Tiga 21%, kemudian Prodi Pertolongan Kecelakaan Pesawat Program Diploma Tiga 16%, Prodi Teknik Pesawat Udara Program Sarjana Terapan dan Prodi Teknik Bangunan dan Landasan Program Diploma Tiga, masing-masing sebesar 14% dan yang paling sedikit, yaitu prodi Lalu Lintas Udara Program Sarjana Terapan 3%.

### 3.2.3. Karakteristik Responden dalam Mengisi Kuesioner Kepuasan Mahasiswa terhadap Hasil Pembelajaran

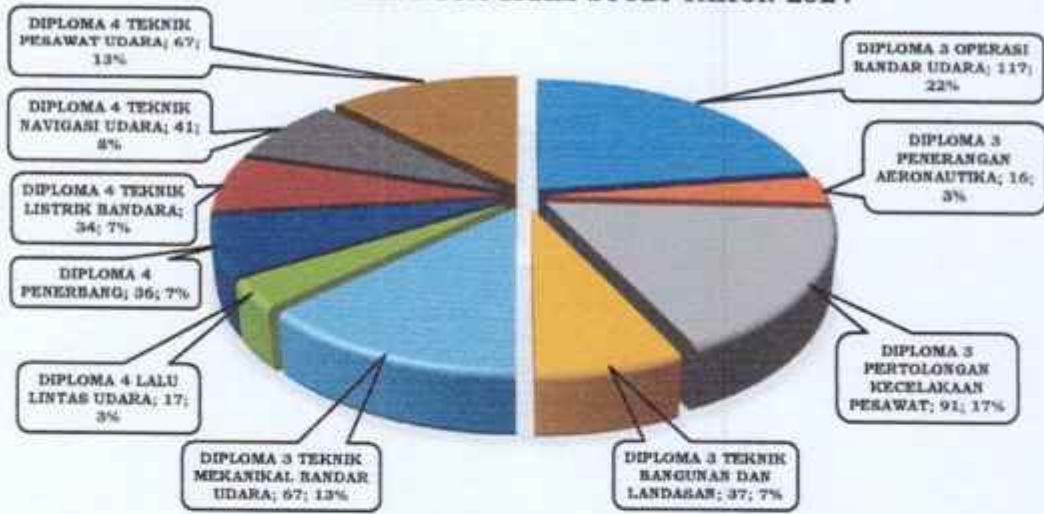
**JUMLAH RESPONDEN MAHASISWA PPI CURUG TAHUN 2024 YANG MENGGISI KUESIONER HASIL PEMBELAJARAN BERDASARKAN KRITERIA JENIS KELAMIN**



**Gambar 3** Persentase Responden Mahasiswa yang Mengisi Kuesioner Hasil Pembelajaran Berdasarkan Jenis Kelamin pada Tahun 2024

Berdasarkan **Gambar 3**, responden survei dari kategori mahasiswa terhadap hasil pembelajaran di Politeknik Penerbangan Indonesia Curug yang berjenis kelamin laki-laki ada sebanyak 403 orang atau 77% sedangkan responden perempuan ada sebanyak 120 orang atau 23% dari total 523 responden.

**JUMLAH RESPONDEN MAHASISWA PPI CURUG  
YANG MENGISI KUESIONER HASIL PEMBELAJARAN PADA  
MASING-MASING PROGRAM STUDI TAHUN 2024**



**Gambar 4** Persentase Responden Mahasiswa yang Mengisi Kuesioner Hasil Pembelajaran Berdasarkan Program Studi pada Tahun 2024

Berdasarkan **Gambar 4**, terlihat bahwa dari 523 responden pada kategori Mahasiswa terhadap hasil pembelajaran paling banyak berasal dari Prodi Operasi Bandar Udara Program Diploma Tiga 22%, kemudian Prodi Pertolongan Kecelakaan Pesawat Program Diploma Tiga 17%, Prodi Teknik Pesawat Udara Program Sarjana Terapan dan Prodi Teknik Bangunan dan Landasan Program Diploma Tiga, masing-masing sama 13% dan yang paling sedikit yaitu prodi Lalu Lintas Udara Program Sarjana Terapan 3%.

### 3.2.4. Karakteristik Responden dalam Mengisi Kuesioner Kepuasan Dosen dan Tenaga Pendidik



**Gambar 5** Persentase Responden Dosen dan Tenaga Pendidik yang Mengisi Kuesioner Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin pada Tahun 2024

Berdasarkan **Gambar 5**, responden survei dari kategori kepuasan Dosen dan Tenaga Pendidik di Politeknik Penerbangan Indonesia Curug yang berjenis kelamin laki-laki ada sebanyak 48 orang atau 69% sedangkan responden perempuan ada sebanyak 22 orang atau 31% dari total 70 responden.



**Gambar 6** Persentase Responden Dosen dan Tenaga Pendidik yang Mengisi Kuesioner Kepuasan Berdasarkan Jabatan Akademik pada Tahun 2024

Berdasarkan **Gambar 6**, terlihat bahwa dari 70 responden pada kategori kepuasan Dosen dan Tenaga Pendidik paling banyak berasal dari Dosen Tetap 60%, kemudian Instruktur/Pelatihan 14%, dan yang paling sedikit adalah responden dari Pengajar Tetap 3%.

### 3.2.5. Karakteristik Responden dalam Mengisi Kuesioner Kepuasan Tenaga Kependidikan

**JUMLAH RESPONDEN TENAGA KEPENDIDIKAN PPI  
CURUG TAHUN 2024 YANG MENGISI KUESIONER  
KEPUASAN BERDASARKAN KRITERIA JENIS  
KELAMIN**



**Gambar 7** Persentase Responden Tenaga Kependidikan yang Mengisi Kuesioner Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin pada Tahun 2024

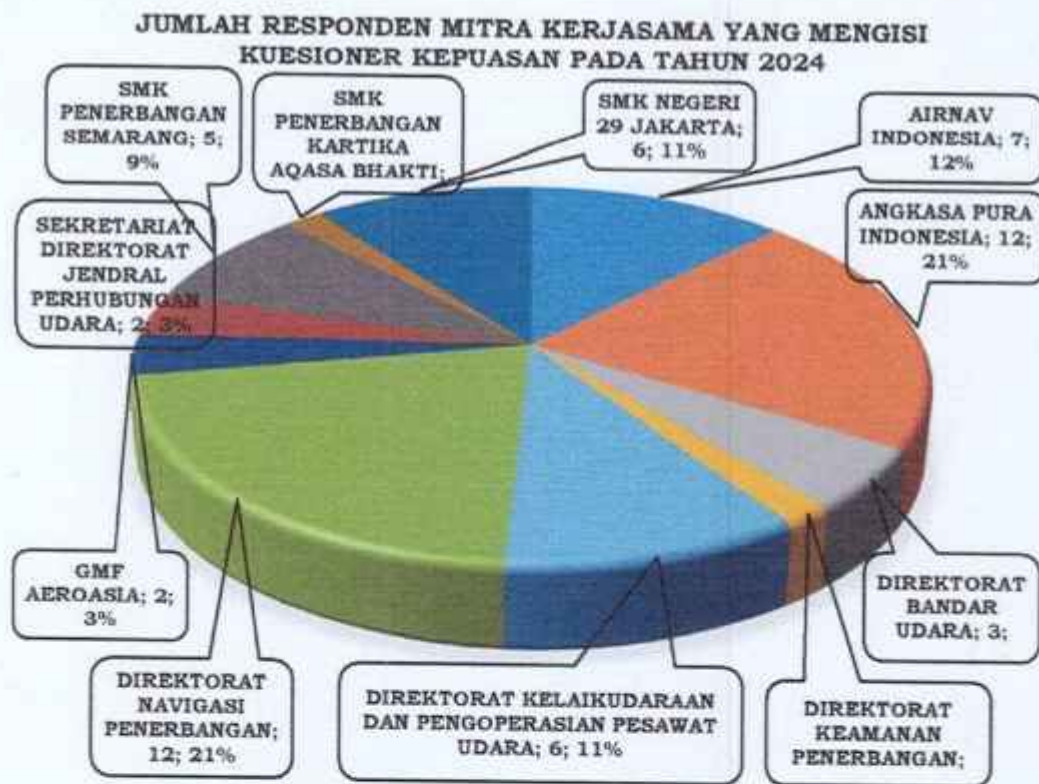
Berdasarkan **Gambar 7**, responden survei dari kategori Tenaga Kependidikan di Politeknik Penerbangan Indonesia Curug yang berjenis kelamin laki-laki ada sebanyak 27 orang atau 67% sedangkan responden perempuan ada sebanyak 13 orang atau 33% dari total 40 responden.

### 3.2.6. Karakteristik Responden dalam Mengisi Kuesioner Kepuasan Mitra Kerjasama



**Gambar 8** Persentase Responden Mitra Kerjasama yang Mengisi Kuesioner Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin pada Tahun 2024

Berdasarkan **Gambar 8**, responden survei dari kategori Kepuasan Mitra Kerjasama di Politeknik Penerbangan Indonesia Curug yang berjenis kelamin laki-laki ada sebanyak 45 orang atau 79% sedangkan responden perempuan ada sebanyak 12 orang atau 21% dari total 57 responden.

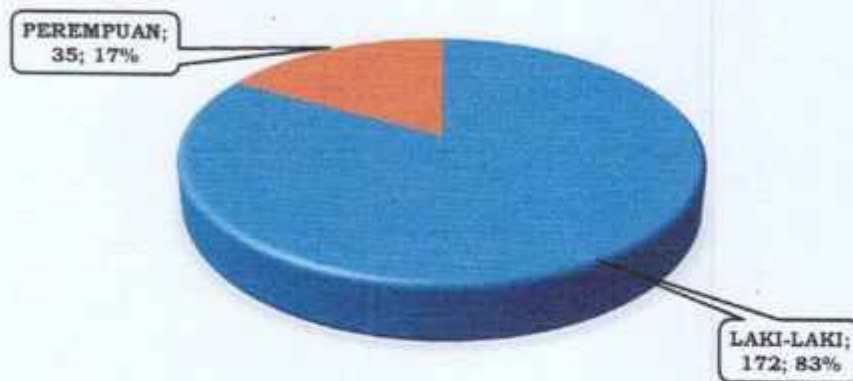


**Gambar 9** Persentase Responden Mitra Kerjasama yang Mengisi Kuesioner Kepuasan pada Tahun 2024 Berdasarkan Asal Instansi

Berdasarkan **Gambar 9**, total responden mitra kerjasama (Airnav Indonesia, Angkasa Pura Indonesia, Direktorat Bandar Udara, Direktorat Keamanan Penerbangan, Direktorat Kelaikudaraan Dan Pengoperasian Pesawat Udara, Direktorat Navigasi Penerbangan, GMF Aeroasia, Sekretariat Direktorat Jendral Perhubungan Udara, SMK Penerbangan Semarang, SMK Penerbangan Kartika Aqasa Bhakti Dan SMK Negeri 29 Jakarta) dalam mengisi kuesioner kepuasan terhadap kinerja layanan di PPIC adalah sebanyak 57 orang.

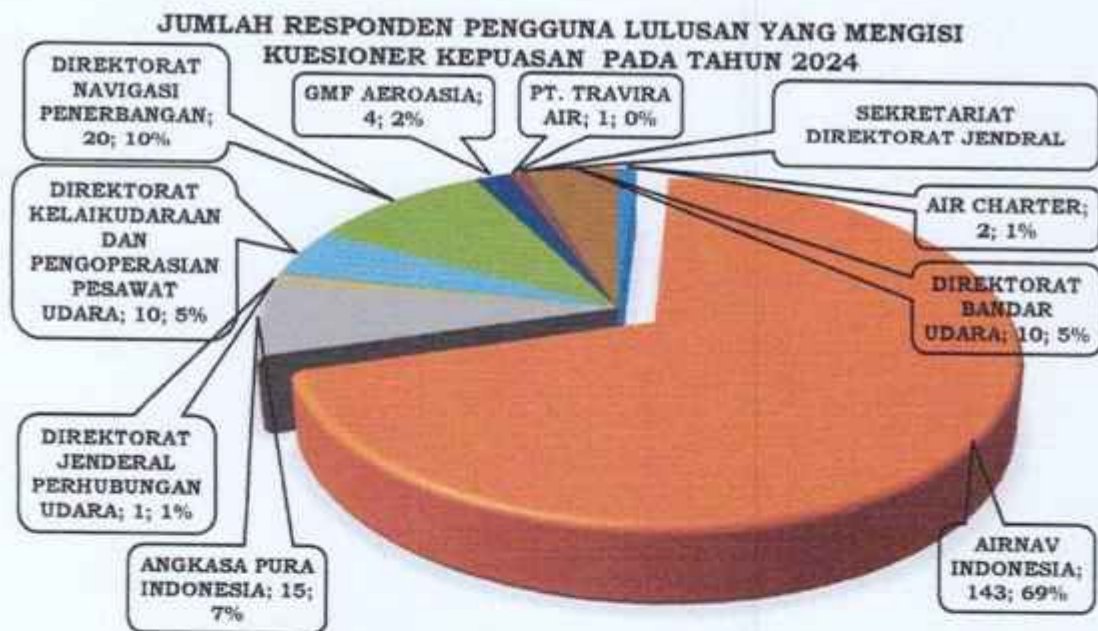
### 3.2.7. Karakteristik Responden dalam Mengisi Kuesioner Kepuasan Pengguna Lulusan

**JUMLAH RESPONDEN PENGGUNA LULUSAN TAHUN 2024 YANG MENGISI KUESIONER KEPUASAN BERDASARKAN KRITERIA JENIS KELAMIN**



**Gambar 10** Persentase responden Pengguna Lulusan yang Mengisi Kuesioner Kepuasan pada Tahun 2024 Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan **Gambar 10**, responden survei dari kategori Kepuasan Pengguna Lulusan Politeknik Penerbangan Indonesia Curug yang berjenis kelamin laki-laki ada sebanyak 175 orang atau 83% sedangkan responden perempuan ada sebanyak 35 orang atau 17% dari total 207 responden.



**Gambar 11** Persentase Responden Pengguna Lulusan yang Mengisi Kuesioner Kepuasan pada Tahun 2024 Berdasarkan Asal Instansi

Berdasarkan **Gambar 11**, total responden pengguna lulusan (*Air Charter*, *Airnav Indonesia*, *Angkasa Pura Indonesia*, *Direktorat Jenderal Perhubungan Udara*, *Direktorat Kelaikudaraan Dan Pengoperasian Pesawat Udara*, *Direktorat Navigasi Penerbangan*, *GMF Aeroasia*, *PT. Travira Air*, *Sekretariat Direktorat Jendral Perhubungan Udara* Dan *Direktorat Bandar Udara*) dalam mengisi kuesioner kepuasan terhadap kinerja layanan di PPIC adalah sebanyak 207 orang.

### 3.3. Persentase Responden dalam Mengisi Kuesioner

Sub bagian ini menampilkan matriks persentase responden pada 6 (enam) kategori pengisian kuesioner. Indikator pada masing-masing kuesioner tidak sama, sehingga disusun dengan menggunakan kode berupa huruf yang dikombinasikan dengan angka. Misal, A1 merupakan kode indikator yang digunakan pada kuesioner survei mahasiswa terhadap proses pembelajaran. Berikut ini adalah daftar matriks yang ditampilkan dalam rangka memberikan gambaran

kepada pemangku kepentingan mengenai jumlah pertanyaan dan nilai per poin berdasarkan jumlah responden yang mengisi kuesioner pada masing-kategori.

### 3.3.1. Persentase Responden Mahasiswa dalam Mengisi Kuesioner Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan

**Tabel 4** Persentase Responden Mahasiswa dalam Mengisi Kuesioner Kepuasan Proses Pembelajaran pada Tahun 2024

Pertanyaan (Variabel)	Nilai Per Poin								Total Perse ntase	Jumlah Respond en
	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang			
<b>Layanan Manajemen</b>										
A1	248	51%	208	43%	27	6%	0	0%	100%	483
A2	229	47%	216	45%	35	7%	3	1%	100%	483
A3	236	49%	209	43%	36	7%	2	0%	100%	483
A4	247	51%	199	41%	35	7%	2	0%	100%	483
A5	253	52%	188	39%	38	8%	4	1%	100%	483
<b>Layanan Proses Pendidikan</b>										
<b>Keandalan (reliability)</b>										
A6	237	49%	202	42%	37	8%	7	1%	100%	483
A7	238	49%	216	45%	29	6%	0	0%	100%	483
A8	247	51%	209	43%	27	6%	0	0%	100%	483
<b>Ketanggapan (responsiveness)</b>										
A9	247	51%	207	43%	29	6%	0	0%	100%	483
A10	238	49%	207	43%	38	8%	0	0%	100%	483
A11	239	49%	207	43%	36	7%	1	0%	100%	483
A12	241	50%	233	48%	0	0%	9	2%	100%	483
<b>Kepastian (assurance)</b>										
A13	244	51%	218	45%	21	4%	0	0%	100%	483
A14	254	53%	212	44%	16	3%	1	0%	100%	483
A15	247	51%	219	45%	16	3%	1	0%	100%	483
A16	247	51%	217	45%	19	4%	0	0%	100%	483

A17	247	51%	208	43%	28	6%	0	0%	100%	483
<b>Empati (empathy)</b>										
A18	241	50%	198	41%	38	8%	6	1%	100%	483
<b>Berwujud (tangible)</b>										
A19	261	54%	191	40%	28	6%	3	1%	100%	483
A20	216	45%	206	43%	46	10%	15	3%	100%	483
A21	233	48%	219	45%	29	6%	2	0%	100%	483
<b>Layanan Penalaran, Minat dan Bakat</b>										
A22	234	48%	220	46%	27	6%	2	0%	100%	483
A23	232	48%	224	46%	25	5%	2	0%	100%	483
A24	231	48%	223	46%	27	6%	2	0%	100%	483
A25	216	45%	219	45%	40	8%	8	2%	100%	483
A26	239	49%	219	45%	24	5%	1	0%	100%	483
<b>Layanan Bimbingan dan Konseling</b>										
A27	241	50%	214	44%	27	6%	1	0%	100%	483
A28	241	50%	220	46%	22	5%	0	0%	100%	483
A29	233	48%	224	46%	26	5%	0	0%	100%	483
A30	235	49%	219	45%	29	6%	0	0%	100%	483
A31	245	51%	213	44%	25	5%	0	0%	100%	483
A32	245	51%	215	45%	23	5%	0	0%	100%	483
A33	241	50%	214	44%	28	6%	0	0%	100%	483
A34	220	46%	214	44%	48	10%	1	0%	100%	483
<b>Layanan Kesehatan</b>										
A35	222	46%	219	45%	41	8%	1	0%	100%	483
A36	233	48%	211	44%	37	8%	2	0%	100%	483
A37	231	48%	216	45%	35	7%	1	0%	100%	483
A38	217	45%	222	46%	40	8%	4	1%	100%	483
A39	253	52%	208	43%	22	5%	0	0%	100%	483
<b>Layanan Perpustakaan</b>										
A40	249	52%	207	43%	27	6%	0	0%	100%	483
A41	249	52%	210	43%	24	5%	0	0%	100%	483

A42	248	51%	212	44%	23	5%	0	0%	100%	483
A43	245	51%	210	43%	28	6%	0	0%	100%	483
A44	231	48%	236	49%	0	0%	0	0%	97%	483
<b>Layanan Laboratorium</b>										
A45	227	47%	221	46%	34	7%	1	0%	100%	483
A46	224	46%	228	47%	30	6%	1	0%	100%	483
A47	230	48%	225	47%	26	5%	2	0%	100%	483
A48	222	46%	223	46%	34	7%	4	1%	100%	483
A49	199	41%	200	41%	65	13%	19	4%	100%	483
<b>Layanan Asrama</b>										
A50	201	42%	215	45%	52	11%	15	3%	100%	483
A51	211	44%	192	40%	67	14%	13	3%	100%	483
A52	208	43%	217	45%	50	10%	8	2%	100%	483
A53	192	40%	195	40%	66	14%	30	6%	100%	483
A54	196	41%	201	42%	65	13%	21	4%	100%	483
<b>Layanan Keuangan</b>										
A55	226	47%	215	45%	35	7%	7	1%	100%	483
A56	202	42%	220	46%	51	11%	10	2%	100%	483
A57	207	43%	220	46%	48	10%	8	2%	100%	483
A58	198	41%	218	45%	54	11%	13	3%	100%	483
A59	248	51%	199	41%	33	7%	3	1%	100%	483
<b>Layanan Sarana dan Prasarana Lainnya</b>										
A60	239	49%	210	43%	32	7%	2	0%	100%	483
A61	213	44%	200	41%	49	10%	21	4%	100%	483
A62	194	40%	171	35%	71	15%	47	10%	100%	483
A63	216	45%	209	43%	40	8%	18	4%	100%	483
A64	243	50%	202	42%	36	7%	2	0%	100%	483
A65	202	42%	193	40%	63	13%	25	5%	100%	483
A66	209	43%	203	42%	53	11%	18	4%	100%	483
A67	214	44%	199	41%	56	12%	14	3%	100%	483
A68	191	40%	190	39%	68	14%	34	7%	100%	483

A69	192	40%	190	39%	68	14%	35	7%	100%	483
-----	-----	-----	-----	-----	----	-----	----	----	------	-----

### 3.3.2. Persentase Responden Mahasiswa dalam Mengisi Kuesioner Kepuasan Hasil Pembelajaran

**Tabel 5** Persentase Responden Mahasiswa dalam Mengisi Kuesioner Kepuasan Hasil Pembelajaran pada Tahun 2024

Pertanyaan (Variabel)	Nilai Per Poin								Total Persen tase	Jumlah Respon den
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang						
<b>Kompetensi Pedagogik</b>										
B1	303	58%	190	36%	28	5%	2	0%	100%	523
B2	286	55%	207	40%	30	6%	0	0%	100%	523
B3	287	55%	210	40%	26	5%	0	0%	100%	523
B4	288	55%	208	40%	27	5%	0	0%	100%	523
B5	281	54%	213	41%	28	5%	1	0%	100%	523
B6	299	57%	204	39%	20	4%	0	0%	100%	523
B7	292	56%	205	39%	26	5%	0	0%	100%	523
B8	288	55%	208	40%	24	5%	3	1%	100%	523
B9	295	56%	208	40%	20	4%	0	0%	100%	523
B10	282	54%	213	41%	26	5%	2	0%	100%	523
<b>Kompetensi Profesional</b>										
B11	306	59%	193	37%	24	5%	0	0%	100%	523
B12	292	56%	204	39%	27	5%	0	0%	100%	523
B13	285	54%	211	40%	26	5%	1	0%	100%	523
B14	296	57%	200	38%	27	5%	0	0%	100%	523
<b>Kompetensi Kepribadian</b>										
B15	278	53%	207	40%	37	7%	1	0%	100%	523
B16	275	53%	206	39%	39	7%	3	1%	100%	523
B17	285	54%	204	39%	30	6%	4	1%	100%	523
B18	298	57%	200	38%	24	5%	1	0%	100%	523

### 3.3.3. Persentase Responden Dosen dan Tenaga Pendidik dalam Mengisi Kuesioner Kepuasan terhadap Kinerja Layanan PPIC

**Tabel 6** Persentase Responden Dosen dan Tenaga Pendidik dalam Mengisi Kuesioner Kepuasan terhadap Kinerja Layanan PPIC

Pertanyaan (Variabel)	Nilai Per Poin								Total Persentase	Jumlah Responden
	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang			
<b>Layanan Manajemen dan Tata Kelola</b>										
C1	10	14%	38	54%	16	23%	6	9%	100%	70
C2	8	11%	38	54%	15	21%	9	13%	100%	70
C3	11	16%	37	53%	16	23%	6	9%	100%	70
C4	8	11%	37	53%	18	26%	7	10%	100%	70
C5	12	17%	38	54%	16	23%	4	6%	100%	70
C6	11	16%	36	51%	16	23%	7	10%	100%	70
C7	8	11%	39	56%	17	24%	6	9%	100%	70
C8	14	20%	35	50%	15	21%	6	9%	100%	70
C9	11	16%	38	54%	18	26%	3	4%	100%	70
C10	12	17%	33	47%	17	24%	8	11%	100%	70
C11	13	19%	35	50%	17	24%	5	7%	100%	70
C12	12	17%	34	49%	17	24%	7	10%	100%	70
C13	12	17%	30	43%	22	31%	6	9%	100%	70
C14	8	11%	35	50%	22	31%	5	7%	100%	70
C15	11	16%	36	51%	19	27%	4	6%	100%	70
C16	9	13%	34	49%	18	26%	9	13%	100%	70
C17	18	26%	33	47%	16	23%	3	4%	100%	70
C18	5	7%	35	50%	18	26%	12	17%	100%	70
<b>Layanan SDM</b>										
C19	9	13%	35	50%	20	29%	6	9%	100%	70
C20	8	11%	38	54%	19	27%	5	7%	100%	70
C21	11	16%	29	41%	24	34%	6	9%	100%	70
C22	8	11%	37	53%	16	23%	9	13%	100%	70

C23	9	13%	37	53%	14	20%	10	14%	100%	70
C24	12	17%	40	57%	17	24%	1	1%	100%	70
C25	15	21%	39	56%	12	17%	4	6%	100%	70
<b>Kompetensi Kepribadian</b>										
C26	8	11%	29	41%	24	34%	9	13%	100%	70
C27	10	14%	29	41%	13	19%	18	26%	100%	70
C28	7	10%	32	46%	20	29%	11	16%	100%	70
C29	11	16%	31	44%	21	30%	7	10%	100%	70
C30	10	14%	30	43%	19	27%	11	16%	100%	70
C31	9	13%	26	37%	25	36%	10	14%	100%	70
C32	10	14%	26	37%	23	33%	11	16%	100%	70
C33	8	11%	22	31%	26	37%	14	20%	100%	70
C34	6	9%	28	40%	20	29%	16	23%	100%	70

### 3.3.4. Persentase Responden Tenaga Kependidikan dalam Mengisi Kuesioner Kepuasan terhadap Kinerja Layanan PPIC

**Tabel 7** Persentase Responden Tenaga Kependidikan dalam Mengisi Kuesioner Kepuasan terhadap Kinerja Layanan PPIC

Pertanyaan (Variabel)	Nilai Per Poin								Total Persentase	Jumlah Responden
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang						
<b>Layanan Manajemen dan Tata Kelola</b>										
D1	14	35%	20	50%	3	8%	3	8%	100%	40
D2	11	28%	23	58%	5	13%	1	3%	100%	40
D3	15	38%	20	50%	4	10%	1	3%	100%	40
D4	11	28%	24	60%	4	10%	1	3%	100%	40
D5	14	35%	22	55%	3	8%	1	3%	100%	40
D6	14	35%	21	53%	3	8%	2	5%	100%	40
D7	10	25%	25	63%	3	8%	2	5%	100%	40
D8	14	35%	23	58%	2	5%	1	3%	100%	40
D9	13	33%	23	58%	3	8%	1	3%	100%	40

D10	14	35%	22	55%	3	8%	1	3%	100%	40
D11	14	35%	22	55%	3	8%	1	3%	100%	40
D12	14	35%	23	58%	1	3%	2	5%	100%	40
D13	11	28%	24	60%	4	10%	1	3%	100%	40
D14	12	30%	21	53%	6	15%	1	3%	100%	40
D15	11	28%	25	63%	3	8%	1	3%	100%	40
D16	11	28%	24	60%	4	10%	1	3%	100%	40
D17	10	25%	26	65%	3	8%	1	3%	100%	40
<b>Layanan SDM</b>										
D18	14	35%	16	40%	4	10%	6	15%	100%	40
D19	13	33%	18	45%	5	13%	4	10%	100%	40
D20	9	23%	21	53%	7	18%	3	8%	100%	40
D21	13	33%	17	43%	6	15%	4	10%	100%	40
D22	12	30%	21	53%	4	10%	3	8%	100%	40
D23	12	30%	22	55%	3	8%	3	8%	100%	40
D24	11	28%	20	50%	6	15%	3	8%	100%	40
<b>Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana</b>										
D25	7	18%	22	55%	8	20%	3	8%	100%	40
D26	7	18%	19	48%	9	23%	5	13%	100%	40
D27	13	33%	16	40%	8	20%	3	8%	100%	40
D28	9	23%	14	35%	12	30%	5	13%	100%	40
D29	11	28%	17	43%	9	23%	3	8%	100%	40

### 3.3.5. Persentase Responden Mitra Kerjasama dalam Mengisi Kuesioner Kepuasan terhadap Kinerja Layanan PPIC

**Tabel 8** Persentase Responden Mitra Kerjasama dalam Mengisi Kuesioner Kepuasan terhadap Kinerja Layanan PPIC

Pertanyaan (Variabel)	Nilai Per Poin								Total Persentase	Jumlah Responden
	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang			
E1	26	46%	30	53%	1	2%	0	0%	100%	57

E2	30	53%	25	44%	2	4%	0	0%	100%	57
E3	25	44%	30	53%	2	4%	0	0%	100%	57
E4	20	35%	34	60%	3	5%	0	0%	100%	57
E5	28	49%	26	46%	3	5%	0	0%	100%	57
E6	32	56%	24	42%	1	2%	0	0%	100%	57
E7	22	39%	32	56%	3	5%	0	0%	100%	57
E8	31	54%	24	42%	2	4%	0	0%	100%	57
E9	30	53%	26	46%	1	2%	0	0%	100%	57
E10	23	40%	32	56%	2	4%	0	0%	100%	57
E11	26	46%	29	51%	2	4%	0	0%	100%	57

### 3.3.6. Persentase Responden Pengguna Lulusan dalam Mengisi Kuesioner Kepuasan terhadap Kinerja Layanan PPIC

**Tabel 9** Persentase Responden Pengguna Lulusan dalam Mengisi Kuesioner Kepuasan terhadap Kinerja Layanan PPIC

Pertanyaan (Variabel)	Nilai Per Poin								Total Persentase	Jumlah Responden
	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang			
F1	76	37%	118	57%	13	6%	0	0%	100%	207
F2	69	33%	123	59%	15	7%	0	0%	100%	207
F3	43	21%	126	61%	35	17%	3	1%	100%	207
F4	64	31%	121	58%	21	10%	1	0%	100%	207
F5	61	29%	132	64%	12	6%	2	1%	100%	207
F6	80	39%	113	55%	14	7%	0	0%	100%	207
F7	64	31%	125	60%	16	8%	2	1%	100%	207
F8	54	26%	138	67%	15	7%	0	0%	100%	207
F9	62	30%	129	62%	15	7%	1	0%	100%	207
F10	55	27%	128	62%	22	11%	2	1%	100%	207
F11	49	24%	128	62%	26	13%	4	2%	100%	207
F12	75	36%	121	58%	10	5%	1	0%	100%	207
F13	92	44%	105	51%	10	5%	0	0%	100%	207

F14	55	27%	125	60%	27	13%	0	0%	100%	207
F15	67	32%	124	60%	15	7%	1	0%	100%	207
F16	53	26%	135	65%	16	8%	3	1%	100%	207

### 3.4. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Sub bagian ini menampilkan nilai rata-rata per indikator dan indeks kepuasan pada masing-masing kategori responden. Hasil survei dalam bentuk matriks, untuk memberikan Gambaran kepada pemangku kepentingan mengenai hasil pengukuran indikator yang dikelompokkan pada 9 (Sembilan) variabel berdasarkan ketentuan yang berlaku. Namun, untuk hasil survei dengan kriteria yang spesifik, tetap mencantumkan pernyataan tanpa pengkodean. Daftar matriks yang dimaksud ada pada kategori kepuasan mahasiswa terhadap hasil pembelajaran dan kategori kepuasan mahasiswa. Berikut ini adalah hasil-hasil survei kepuasan Masyarakat terhadap 6 (enam) kategori yang dinilai.

#### 3.4.1. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Penyelenggaraan Pendidikan/Proses Pembelajaran

**Tabel 10** Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Penyelenggaraan Pendidikan/Proses Pembelajaran

No	Variabel/Unsur	Indikator	Nilai Rata-Rata Per Indikator	Mutu Pelayanan Per Indikator	Nilai Rata-Rata Per Unsur	Mutu Pelayanan Per Unsur	Nilai Tertimbang Per Unsur	Nilai IKM Per Indikator
1	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	A1	3,46	A	3,46	A	0,38	0,127
2		A13	3,46	A				0,127
3		A14	3,46	A				0,127
4	WAKTU PENYELESAIAN PELAYANAN	A3	3,41	A	3,42	A	0,38	0,094
5		A5	3,43	A				0,094
6		A11	3,41	A				0,094
7		A12	3,42	A				0,094
8	SARANA DAN PRASARANA	A19	3,40	A	3,32	A	0,36	0,019
9		A20	3,47	A				0,019
10		A21	3,29	A				0,018
11		A22	3,41	A				0,019
12		A23	3,42	A				0,019
13		A26	3,33	A				0,018
14		A39	3,35	A				0,018
15		A44	3,45	A				0,019

16		A49	3,37	A				0,019
17		A54	3,14	B				0,017
18		A60	3,43	A				0,019
19		A61	3,42	A				0,019
20		A62	3,25	A				0,018
21		A63	3,06	B				0,017
22		A64	3,29	A				0,018
23		A65	3,42	A				0,019
24		A66	3,18	B				0,018
25		A67	3,25	B				0,018
26		A68	3,27	A				0,018
27		A69	3,11	B				0,017
28	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	A2	3,39	A	3,41	A	0,38	0,093
29		A6	3,39	A				0,093
30		A27	3,44	A				0,095
31		A28	3,44	A				0,095
32	PERSYARAT AN	A31	3,43	A	3,36	A	0,37	0,047
33		A35	3,35	A				0,046
34		A36	3,37	A				0,046
35		A40	3,48	A				0,048
36		A45	3,41	A				0,047
37		A46	3,40	A				0,047
38		A50	3,20	B				0,044
39		A51	3,25	B				0,045
40	PERILAKU PELAKSANA	A4	3,43	A	3,42	A	0,38	0,020
41		A9	3,46	A				0,020
42		A10	3,45	A				0,020
43		A16	3,47	A				0,020
44		A17	3,47	A				0,020
45		A18	3,45	A				0,020
46		A25	3,41	A				0,020
47		A29	3,45	A				0,020
48		A30	3,43	A				0,020
49		A32	3,46	A				0,020
50		A33	3,46	A				0,020
51		A34	3,44	A				0,020
52		A38	3,40	A				0,020
53		A42	3,47	A				0,020
54		A43	3,47	A				0,020
55		A48	3,41	A				0,020
56		A53	3,29	A				0,019
57		A58	3,30	A				0,019
58		A59	3,24	B				0,019
59	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	A15	3,49	A	3,49	A	0,38	0,384
60	KOMPETENS I PELAKSANA	A7	3,46	A	3,38	A	0,37	0,048
61		A8	3,43	A				0,047
62		A24	3,42	A				0,047
63		A37	3,40	A				0,047
64		A41	3,46	A				0,048
65		A47	3,40	A				0,047
66		A52	3,24	B				0,045
67	A57	3,27	A	0,045				

68	BIAYA/TARIF	A55	3,18	B	3,28	A	0,36	0,175
69		A56	3,37	A				0,185

NILAI TOTAL IKM **3,36**  
 KONVERSI NILAI IKM **83,97**  
 MUTU PELAYANAN **A**  
 KINERJA UNIT **SANGAT**  
 PELAYANAN **BAIK**

### 3.4.2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Hasil Pembelajaran

**Tabel 11** Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Hasil Pembelajaran

NO	INDIKATOR (DAFTAR PERTANYAAN)	NILAI RATA- RATA PER INDIKATOR	NILAI IKM PER INDIKATOR
1	Dosen menyiapkan dan menyampaikan secara jelas dan rinci Rencana Pembelajaran Semester (RPS) dan Kontrak Pembelajaran ke mahasiswa	3,52	0,195454
2	Dosen menyiapkan media dan teknologi pembelajaran, sumber belajar dan bahan belajar dan rujukan referensi	3,49	0,193860
3	Dosen memulai dan mengakhiri kelas sesuai dengan waktu yang dialokasikan baik kelas tatap muka atau daring	3,50	0,194391
4	Dosen mengajar materi dan waktu sesuai dengan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) dan Kontrak Pembelajaran	3,50	0,194391
5	Dosen menciptakan suasana kelas yang kondusif, menyenangkan dan menggairahkan mahasiswa untuk belajar	3,48	0,193329
6	Dosen menerapkan metode student centre learning (SCL) dan memberi kesempatan mahasiswa untuk terlibat aktif dalam pembelajaran baik bertanya, berdiskusi dan memperbaharui setiap bahan kajian sesuai perkembangan mutakhir	3,53	0,196303
7	Dosen menggunakan dan/atau terampil menggunakan media dan teknologi multimedia dalam pembelajaran Tatap Muka dan terampil menggunakan Aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dalam pembelajaran Daring	3,51	0,194922
8	Dosen memberikan penilaian terhadap hasil ujian dan tugas secara objektif	3,49	0,194073

9	Materi, tugas, UTS, UAS sesuai dengan Rancangan Pembelajaran Semester (RPS) dan Kontrak Pembelajaran	3,53	0,195878
10	Dosen mengembalikan tugas disertai umpan balik yang konstruktif terhadap tugas dan ujian yang diberikan baik dengan tatap muka atau virtual (daring)	3,48	0,193435
11	Dosen menguasai bidang ilmu dengan isu-isu mutakhir dalam bidang yang diajarkan	3,54	0,196622
12	Dosen menggunakan hasil-hasil penelitian dan pengabdian untuk meningkatkan kualitas pembelajaran	3,51	0,194816
13	Dosen mengembangkan bahan ajar dengan referensi dan isu-isu mutakhir dalam bidang yang diajarkan	3,49	0,193966
14	Dosen mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi terbaru untuk meningkatkan kualitas pembelajaran Daring	3,51	0,195241
15	Dosen mengenal dengan baik mahasiswa yang mengikuti perkuliahannya	3,46	0,192054
16	Dosen mudah ditemui Mahasiswa dalam urusan akademik	3,44	0,191098
17	Dosen mudah dihubungi via <i>online</i>	3,47	0,192904
18	Dosen mampu berkomunikasi lisan dan tulisan secara runtut dan jelas	3,52	0,195560

NILAI TOTAL IKM **3,50**  
 KONVERSI NILAI IKM **87,46**  
 MUTU PELAYANAN **A**  
 KINERJA UNIT **SANGAT**  
 PELAYANAN **BAIK**

### 3.4.3. Hasil Survei Kepuasan Dosen dan Tenaga Pendidik terhadap Kinerja Layanan di PPIC

**Tabel 12** Hasil Survei Kepuasan Dosen dan Tenaga Pendidik terhadap Kinerja Layanan di PPIC

No	Variabel/ Unsur	Indikator	Nilai Rata-Rata Per Indikator	Mutu Pelayanan Per Indikator	Nilai Rata-Rata Per Unsur	Mutu Pelayanan Per Unsur	Nilai Tertimbang Per Unsur	Nilai IKM Per Indikator
1	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	C10	2,70	B	2,67	B	0,29	0,149
2		C23	2,64	B				0,145
3		C1	2,74	B	2,79	B	0,31	0,060

4	WAKTU PENYELESAIAN PELAYANAN	C3	2,76	B				0,061
5		C5	2,83	B				0,062
6		C7	2,70	B				
7		C24	2,90	B				0,064
8	SARANA DAN PRASARANA	C25	2,93	B	<b>2,54</b>	<b>B</b>	<b>0,28</b>	0,040
9		C28	2,50	C				0,034
10		C29	2,66	B				0,037
11		C30	2,56	B				0,035
12		C31	2,49	C				0,034
13		C32	2,50	C				0,034
14		C33	2,34	C				0,032
15		C34	2,34	C				0,032
16	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	C12	2,73	B	<b>2,76</b>	<b>B</b>	<b>0,30</b>	0,060
17		C13	2,69	B				0,059
18		C14	2,66	B				0,059
19		C15	2,77	B				
20		C17	2,94	B				0,065
21	PERSYARATAN	C2	2,64	B	<b>2,56</b>	<b>B</b>	<b>0,28</b>	0,145
22		C18	2,47	C				0,136
23	PERILAKU PELAKSANA	C4	2,66	B	<b>2,76</b>	<b>B</b>	<b>0,30</b>	0,059
24		C5	2,73	B				0,060
25		C8	2,81	B				0,062
26		C9	2,81	B				0,062
27		C11	2,80	B				0,062
28	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	C16	2,61	B	<b>2,61</b>	<b>B</b>	<b>0,29</b>	0,287
29	KOMPETENSI PELAKSANA	C19	2,67	B	<b>2,66</b>	<b>B</b>	<b>0,29</b>	0,073
30		C20	2,70	B				0,074
31		C21	2,64	B				0,073
32		C22	2,63	B				0,072
33	BIAYA/TARIF	C26	2,51	B	<b>2,48</b>	<b>C</b>	<b>0,27</b>	0,138
34		C27	2,44	C				0,134

NILAI TOTAL IKM **2,50**

KONVERSI NILAI IKM **62,49**

MUTU PELAYANAN **C**

KINERJA UNIT **CUKUP**  
PELAYANAN

#### 3.4.4. Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kinerja Layanan di PPIC

**Tabel 13** Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Kinerja Layanan di PPIC

No	Variabel/ Unsur	Indikator	Nilai Rata- Rata Per Indikator	Mutu Pelayanan Per Indikator	Nilai Rata- Rata Per Unsur	Mutu Pelayanan Per Unsur	Nilai Tertimbang Per Unsur	Nilai IKM Per Indikator
1		D10	3,23	B	<b>3,07</b>	<b>B</b>	0,34	0,118

2	WAKTU	D20	2,90	B				
3	PENYELESAIAN PELAYANAN	D23	3,08	B				0,113
4	SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	D1	3,13	B	3,16	B	0,35	0,069
5		D3	3,23	B				0,071
6		D4	3,13	B				0,069
7		D5	3,23	B				
8		D7	3,08	B				0,068
9	SARANA DAN PRASARANA	D26	2,70	B	2,81	B	0,31	0,074
10		D27	2,98	B				0,082
11		D28	2,68	B				0,074
12		D29	2,90	B				0,080
13	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	D12	3,23	B	3,13	B	0,34	0,071
14		D13	3,13	B				0,069
15		D14	3,10	B				0,068
16		D15	3,15	B				
17		D22	3,05	B				0,067
18	PERSYARATAN	D2	3,10	B	3,11	B	0,34	0,171
19		D17	3,13	B				0,172
20	PERILAKU PELAKSANA	D6	3,18	B	3,21	B	0,35	0,087
21		D8	3,25	B				0,089
22		D8	3,20	B				0,088
23		D11	3,23	B				0,089
24	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	D16	3,13	B	3,13	B	0,34	0,344
25	KOMPETENSI PELAKSANA	D18	2,95	B	2,98	B	0,33	0,108
26		D19	3,00	B				0,110
27		D21	2,98	B				0,109
28	BIAYA/TARIF	D24	2,98	B	3,03	B	0,33	0,164
29		D25	3,08	B				0,169

NILAI TOTAL IKM **2,79**  
 KONVERSI NILAI IKM **69,78**  
 MUTU PELAYANAN **B**  
 KINERJA UNIT **BAIK**  
 PELAYANAN

#### 3.4.5. Hasil Survei Kepuasan Mitra Kerjasama terhadap Kinerja Layanan di PPIC

**Tabel 14** Hasil Survei Kepuasan Mitra Kerjasama terhadap Kinerja Layanan di PPIC

No	Variabel/Unsur	Indikator	Nilai Rata-Rata Per Indikator	Mutu Pelayanan Per Indikator	Nilai Rata-Rata Per Unsur	Mutu Pelayanan Per Unsur	Nilai Tertimbang Per Unsur	Nilai IKM Per Indikator
1	WAKTU PENYELESAIAN PELAYANAN	E7	3,33	A	3,33	A	0,37	0,367

2	SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	E3	3,40	A	<b>3,42</b>	<b>A</b>	0,38	0,187
3		E5	3,44	A				0,189
4	SARANA DAN PRASARANA	E10	3,37	A	<b>3,39</b>	<b>A</b>	0,37	0,185
5		E11	3,42	A				0,188
6	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	E6	3,54	A	<b>3,54</b>	<b>A</b>	0,39	0,390
7	PERSYARATAN	E1	3,44	A	<b>3,44</b>	<b>A</b>	0,38	0,378
8	PERILAKU PELAKSANA	E9	3,51	A	<b>3,51</b>	<b>A</b>	0,39	0,386
9	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	E2	3,49	A	<b>3,49</b>	<b>A</b>	0,38	0,384
10	KOMPETENSI PELAKSANA	E8	3,51	A	<b>3,51</b>	<b>A</b>	0,39	0,386
11	BIAYA/TARIF	E4	3,30	A	<b>3,30</b>	<b>A</b>	0,36	0,363

NILAI TOTAL IKM **3,40**  
 KONVERSI NILAI IKM **85,08**  
 MUTU PELAYANAN **A**  
 KINERJA UNIT **SANGAT**  
 PELAYANAN **BAIK**

### 3.4.6. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Kinerja Layanan di PPIC

**Tabel 15** Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Kinerja Layanan di PPIC

NO	INDIKATOR (DAFTAR PERNYATAAN)	NILAI RATA-RATA PER INDIKATOR	NILAI IKM PER INDIKATOR
1	Etika	3,30	0,21
2	Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama)	3,26	0,20
3	Kemampuan berbahasa asing	3,01	0,19
4	Penggunaan teknologi informasi	3,20	0,20
5	Kemampuan berkomunikasi	3,22	0,20
6	Kerjasama Tim	3,32	0,21
7	Pengembangan diri	3,21	0,20
8	Manajemen waktu	3,19	0,20
9	Bekerja secara mandiri	3,22	0,20
10	Kemampuan dalam memecahkan masalah	3,14	0,20
11	Kemampuan analisis	3,07	0,19

12	Integritas	3,30	0,21
13	Loyalitas	3,40	0,21
14	Kepemimpinan	3,14	0,20
15	Kemampuan dalam memegang tanggungjawab	3,24	0,20
16	Inisiatif	3,15	0,20

NILAI TOTAL IKM **3,21**  
 KONVERSI NILAI IKM **80,26**  
 MUTU PELAYANAN **B**  
 KINERJA UNIT **BAIK**  
 PELAYANAN

### 3.4.7. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Rerata pada Tahun 2024 terhadap Kinerja Layanan PPIC

**Tabel 16** Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Rerata pada Tahun 2024 terhadap Kinerja Layanan PPIC

No	Jenis SKM di PPIC	Nilai Total IKM
1	Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Penyelenggaraan Pendidikan/Proses Pembelajaran	3,36
2	Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Hasil Pembelajaran	3,50
3	Survey Kepuasan Dosen dan Tenaga Pendidik	2,50
4	Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan	2,79
5	Survey Kepuasan Mitra Kerjasama	3,40
6	Survey Kepuasan Pengguna Lulusan	3,21
<b>Rerata Hasil Survey Kepuasan Masyarakat</b>		<b>3,13</b>

NILAI TOTAL IKM **3,13**  
 KONVERSI NILAI IKM **78,25**  
 MUTU PELAYANAN **B**  
 KINERJA UNIT **BAIK**  
 PELAYANAN

Terhadap keenam matriks hasil survei kepuasan yang ditampilkan dan ditambah dengan matriks rerata hasil survei kepuasan, pemangku kepentingan dapat memberikan penilaian tersendiri mengenai variabel dan indikator yang menjadi prioritas untuk mendapatkan perhatian dalam rangka perbaikan layanan. Secara keseluruhan, indeks kepuasan masyarakat yang diperoleh

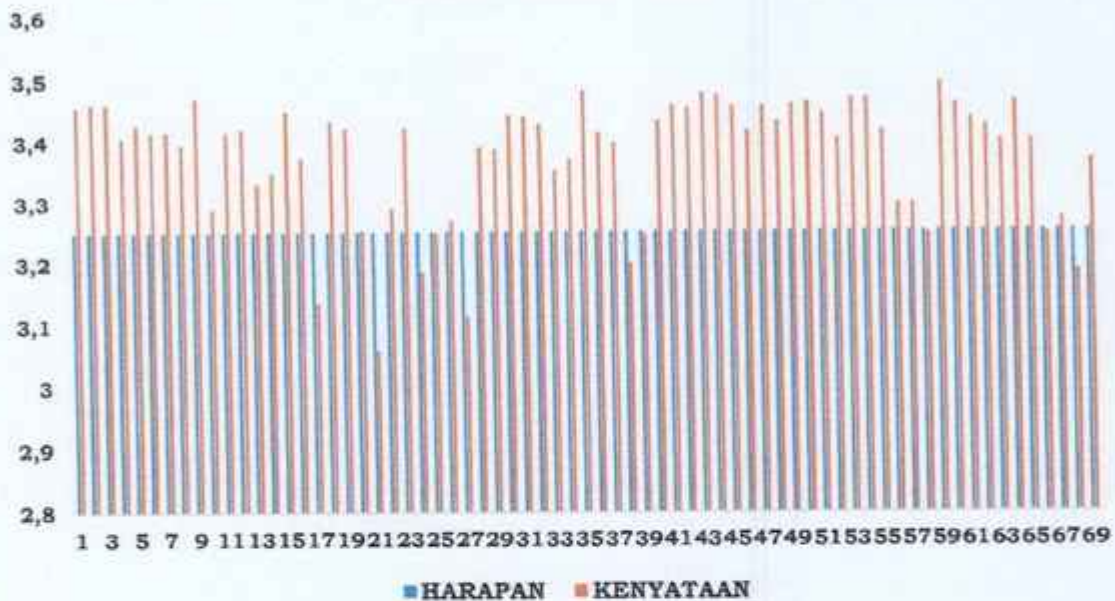
berdasarkan persepsi mahasiswa, dosen/tenaga pendidik, tenaga kependidikan, mitra dan pengguna lulusan pada tahun 2024 adalah sebesar **3,13** atau tingkat mutu pelayanan berpredikat **BAIK**. Trennya naik dibanding pada tahun 2023, dengan indeks sebesar **3,12**. Namun, nilai tersebut belum dapat memenuhi target yang dicanangkan pada dokumen rencana strategis PPIC tahun 2020-2024, yaitu nilai kepuasan Masyarakat dengan indeks sebesar **3,25**. Sehingga, terdapat kenyataan yang harus ditingkatkan dalam skala prioritas agar sesuai harapan.

### **3.5. Penilaian Kualitatif Responden Tahun 2024 (Harapan vs Kenyataan)**

Sub bagian ini merupakan poin-poin yang dapat menjadi pertimbangan pemangku kepentingan dalam mengevaluasi kinerja yang telah dinilai oleh para pengguna dan penerima layanan. Tim mengungkapkan sekaligus mengurai pokok-pokok perhatian dalam bentuk analisis penyebab terhadap angka kecukupan yang dihasilkan, sehingga perlu ditindaklanjuti. Uraian yang diungkapkan berdasar pada hasil publikasi penelitian oleh para periset dalam beberapa kurun waktu dan masih dianggap valid serta reliabel. Di bawah ini adalah penilaian kualitatif yang disajikan pada masing-masing kategori responden.

3.5.1. Penilaian Kualitatif Responden Mahasiswa terhadap Kinerja Layanan Penyelenggaraan Pendidikan di PPIC Tahun 2024

**PENILAIAN KUALITATIF RESPONDEN MAHASISWA TERHADAP KINERJA LAYANAN PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN DI PPI CURUG TAHUN 2024**



**Gambar 12** Grafik Penilaian Kualitatif Responden Mahasiswa terhadap Kinerja Layanan Penyelenggaraan Pendidikan di PPIC

**Tabel 17** Nilai Indikator yang Diperoleh PPIC Tahun 2024 dalam Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pembelajaran - Indeks Layanan Paling Rendah

NO	KODE INDIKATOR	VARIABEL	PERNYATAAN INDIKATOR	NILAI RATA-RATA PER INDIKATOR
1	A63	SARANA DAN PRASARANA	Fasilitas internet tersedia dan berfungsi bagi mahasiswa	3,06
2	A69	SARANA DAN PRASARANA	Permakanan mahasiswa dalam kondisi baik, bersih dan mencukupi standar gizi mahasiswa	3,11
3	A54	SARANA DAN PRASARANA	Sarana dan Prasarana layanan asrama tersedia, nyaman dan berfungsi	3,14
4	A66	SARANA DAN PRASARANA	Fasilitas toilet tersedia dan berfungsi	3,18
5	A55	BIAYA/TARIF	Politeknik Penerbangan Indonesia Curug melaksanakan pengelolaan keuangan yang transparan, adil, akuntabel, bertanggung jawab dan terbuka	3,18
6	A50	PERSYARATAN	Politeknik Penerbangan Indonesia Curug menyediakan layanan asrama sesuai standar yang ditetapkan	3,20
7	A59	PERILAKU PELAKSANA	Petugas keuangan memenuhi kebutuhan mahasiswa dengan penuh perhatian	3,24

8	A52	KOMPETENSI PELAKSANA	Petugas asrama menunjukkan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat	3,24
---	-----	----------------------	---	------

a. Analisis penyebab rendahnya kepuasan mahasiswa PPIC terhadap fasilitas Internet ( ketersediaan dan fungsi):

- 1) Kualitas koneksi internet yang buruk. Meskipun PPIC sudah berlangganan internet berbayar, kualitas koneksi yang tidak stabil atau lambat dapat menjadi sumber ketidakpuasan. Menurut Speedtest (2022), kualitas layanan internet yang buruk dapat mengganggu aktivitas belajar dan mengakses informasi secara efektif.
- 2) Keterbatasan *bandwidth*. Ketersediaan *bandwidth* yang tidak memadai, terutama saat banyak pengguna mengakses internet secara bersamaan, dapat menyebabkan kecepatan internet menurun. Menurut Wu et al. (2017), pengelolaan *bandwidth* yang baik sangat penting untuk menjaga kepuasan pengguna, terutama di lingkungan pendidikan.
- 3) Fasilitas pendukung yang tidak memadai. Kurangnya infrastruktur pendukung, seperti *router* yang memadai atau area akses internet yang nyaman, dapat mempengaruhi pengalaman pengguna. Menurut Mardiana et al. (2020), fasilitas fisik yang mendukung akses internet yang baik adalah faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna.
- 4) Kurangnya layanan teknisi. Ketersediaan layanan teknisi yang cepat dan responsif untuk mengatasi masalah koneksi juga dapat memengaruhi kepuasan. Menurut Alshahrani et al. (2019), dukungan teknis yang baik berkontribusi pada kepuasan pengguna terhadap layanan internet.
- 5) Penggunaan yang terbatas. Pembatasan pada jenis konten yang dapat diakses (misalnya, pembatasan terhadap situs-situs tertentu) juga dapat mengurangi kepuasan mahasiswa.

Menurut Chen dan Wellman (2005), kebebasan dalam mengakses informasi dan sumber belajar sangat penting bagi mahasiswa.

- 6) Kekurangan informasi tentang layanan. Mahasiswa mungkin tidak mendapatkan informasi yang cukup tentang penggunaan internet dan cara mengatasi masalah teknis. Menurut Hwang et al. (2019), komunikasi yang efektif mengenai layanan internet dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

Dapat disimpulkan rendahnya kepuasan mahasiswa di PPIC terhadap fasilitas internet, kemungkinan disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kualitas koneksi yang buruk, keterbatasan *bandwidth*, dan kurangnya dukungan teknis. Untuk meningkatkan kepuasan, penting bagi pihak manajemen PPIC untuk memperbaiki aspek-aspek tersebut.

- b. Analisis penyebab rendahnya kepuasan mahasiswa PPIC terhadap fasilitas permakanan (kondisi baik, bersih, dan mencukupi standar gizi) bagi mahasiswa:
  - 1) Kualitas makanan yang buruk. Salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan adalah kualitas makanan itu sendiri. Makanan yang tidak enak atau tidak memenuhi ekspektasi rasa dapat mengurangi kepuasan. Menurut Liem et al. (2013), kualitas rasa makanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam konteks katering perguruan tinggi.
  - 2) Kebersihan dan sanitasi yang kurang memadai. Kebersihan fasilitas permakanan sangat penting untuk menjaga kesehatan dan kepuasan mahasiswa. Lingkungan yang kotor atau kurang sanitasi dapat menimbulkan ketidakpuasan. Menurut Kivela & Crofts (2006), kebersihan dan keamanan pangan adalah elemen penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen.

- 3) Variasi menu yang terbatas. Ketersediaan pilihan makanan yang bervariasi dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Menu yang monoton atau terbatas membuat mahasiswa merasa jenuh. Menurut Gersch (2019), variasi dalam pilihan makanan berkontribusi pada peningkatan kepuasan mahasiswa dalam layanan makanan.
- 4) Standar gizi yang tidak memadai. Makanan yang disediakan harus memenuhi standar gizi yang baik untuk mendukung kesehatan mahasiswa. Jika menu tidak memenuhi kebutuhan gizi yang seimbang, hal ini dapat menurunkan kepuasan. Menurut Lichtenstein et al. (2006), penting untuk memastikan bahwa makanan yang disediakan di institusi pendidikan memenuhi standar gizi yang tepat.
- 5) Ketersediaan fasilitas pendukung. Fasilitas seperti tempat duduk yang nyaman dan lingkungan makan yang menyenangkan berpengaruh pada pengalaman makan. Kurangnya fasilitas yang memadai dapat membuat mahasiswa merasa tidak nyaman. Menurut Choe et al. (2019), fasilitas fisik yang baik berkontribusi pada kepuasan pengguna di area makan.
- 6) Harga yang tidak sesuai dengan kualitas. Mahasiswa seringkali membandingkan harga dengan kualitas makanan yang disajikan. Jika harga terlalu tinggi dibandingkan dengan kualitas yang didapat, kepuasan akan menurun. Menurut Zepeda & Deal (2009), perbandingan antara harga dan kualitas menjadi faktor penting dalam kepuasan konsumen.

Dapat disimpulkan rendahnya kepuasan mahasiswa di PPIC terhadap fasilitas permakanan, kemungkinan disebabkan oleh faktor-faktor seperti kualitas makanan yang buruk, kebersihan yang tidak memadai, dan variasi menu yang terbatas. Upaya untuk

meningkatkan kepuasan perlu difokuskan pada perbaikan aspek-aspek tersebut.

- c. Analisis penyebab rendahnya kepuasan mahasiswa PPIC terhadap fasilitas asrama (sarana prasarana asrama tersedia, nyaman dan berfungsi baik):
- 1) Kualitas sarana dan prasarana yang buruk. Kualitas fisik bangunan dan fasilitas asrama yang kurang baik, seperti kebocoran, cat yang mengelupas, atau peralatan yang usang, dapat menurunkan kepuasan mahasiswa. Menurut O'Neill dan Mattila (2010), kualitas fasilitas fisik sangat berpengaruh terhadap kepuasan penghuni.
  - 2) Kebersihan dan sanitasi yang tidak memadai. Kebersihan adalah faktor utama yang memengaruhi kenyamanan. Fasilitas sanitasi yang buruk, seperti toilet yang kotor atau kurangnya perawatan, dapat menyebabkan ketidakpuasan. Menurut Kwortnik dan Thompson (2009), kebersihan merupakan salah satu elemen penting dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi penghuni.
  - 3) Ruang yang terbatas dan desain yang tidak nyaman. Ruang tidur yang sempit atau desain yang tidak ergonomis dapat mengurangi kenyamanan mahasiswa. Menurut McCoy dan Evans (2002), desain ruang yang baik dapat meningkatkan kepuasan penghuni asrama.
  - 4) Ketersediaan fasilitas pendukung yang terbatas. Fasilitas seperti ruang belajar, ruang santai, atau area olahraga yang tidak memadai dapat mengurangi pengalaman tinggal di asrama. Menurut Mankin (2009), keberadaan fasilitas pendukung yang memadai sangat penting untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.
  - 5) Kurangnya manajemen yang efektif. Manajemen yang kurang responsif terhadap keluhan penghuni dapat menyebabkan ketidakpuasan. Menurut Gursoy dan Chen

(2014), manajemen yang baik dan komunikasi yang efektif antara penghuni dan pengelola asrama sangat penting dalam meningkatkan kepuasan.

- 6) Beban biaya yang tinggi. Jika biaya yang dikenakan untuk fasilitas asrama tidak sebanding dengan kualitas yang diberikan, hal ini dapat menurunkan kepuasan. Menurut Zeithaml (1988), nilai yang dirasakan antara biaya dan kualitas layanan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

Dapat disimpulkan rendahnya kepuasan mahasiswa di PPIC terhadap fasilitas asrama, kemungkinan disebabkan oleh faktor-faktor seperti kualitas sarana dan prasarana yang buruk, kebersihan yang tidak memadai, dan kurangnya fasilitas pendukung. Upaya untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa perlu difokuskan pada perbaikan aspek-aspek tersebut.

d. Analisis penyebab rendahnya kepuasan mahasiswa PPIC terhadap fasilitas toilet (tersedia, bersih dan berfungsi dengan baik):

- 1) Kebersihan yang tidak memadai. Kebersihan toilet adalah faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna. Toilet yang kotor, bau tidak sedap, atau minim perawatan dapat menimbulkan ketidaknyamanan. Menurut Glesne dan Peshkin (1992), kebersihan fasilitas umum sangat penting untuk menciptakan pengalaman positif bagi pengguna.
- 2) Ketersediaan fasilitas yang terbatas. Jika jumlah toilet tidak mencukupi untuk jumlah mahasiswa, ini dapat menyebabkan antrean panjang dan ketidaknyamanan. Menurut Fottler et al. (2000), jumlah fasilitas yang memadai sangat penting untuk menjaga kepuasan pengguna di institusi pendidikan.

- 3) Kondisi fasilitas yang buruk. Toilet yang memiliki kerusakan, seperti keran yang bocor, flush yang tidak berfungsi, atau kursi toilet yang rusak, dapat menurunkan kepuasan. Menurut Barlow (1999), kondisi fisik fasilitas sangat berpengaruh terhadap persepsi pengguna mengenai kualitas layanan.
- 4) Kurangnya privasi desain. toilet yang tidak memperhatikan privasi, seperti sekat yang terlalu rendah atau tidak ada pintu, dapat membuat pengguna merasa tidak nyaman. Menurut Mehta dan Zhu (2009), privasi dalam penggunaan toilet adalah aspek penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna.
- 5) Frekuensi pembersihan yang rendah. Jika toilet tidak dibersihkan secara rutin, kebersihan dan kenyamanannya akan menurun. Menurut Heskett et al. (1994), pembersihan yang rutin dan terjadwal adalah kunci untuk mempertahankan standar kebersihan dan kepuasan pengguna.
- 6) Kurangnya fasilitas pendukung. Fasilitas tambahan seperti sabun, tisu, dan hand dryer yang tidak tersedia atau tidak memadai dapat mengurangi kepuasan. Menurut Khan et al. (2020), ketersediaan fasilitas pendukung berkontribusi pada pengalaman keseluruhan pengguna.

Dapat disimpulkan rendahnya kepuasan mahasiswa di PPIC terhadap fasilitas toilet kemungkinan disebabkan oleh kebersihan yang tidak memadai, ketersediaan fasilitas yang terbatas, dan kondisi fasilitas yang buruk. Untuk meningkatkan kepuasan, perlu ada perhatian khusus terhadap aspek-aspek tersebut.

- c. Analisis penyebab rendahnya kepuasan mahasiswa PPIC terhadap pengelolaan biaya/tarif (pengelolaan keuangan oleh PPIC transparan, adil, akuntabel, bertanggung jawab dan terbuka bagi mahasiswa):

- 1) Kurangnya transparansi dalam pengelolaan keuangan. Mahasiswa mungkin merasa bahwa pengelolaan biaya/tarif tidak cukup transparan, sehingga mereka tidak tahu kemana uang mereka digunakan. Menurut Mohamad et al. (2019), transparansi dalam pengelolaan keuangan merupakan elemen kunci untuk membangun kepercayaan dan kepuasan di kalangan pengguna layanan.
- 2) Ketidakadilan dalam penetapan tarif. Jika tarif yang dikenakan dianggap tidak adil atau tidak sebanding dengan fasilitas yang diterima, hal ini dapat mengurangi kepuasan. Menurut Ranjan dan Read (2016), persepsi keadilan dalam penetapan harga sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
- 3) Kurangnya akuntabilitas. Ketidakjelasan tentang siapa yang bertanggung jawab atas pengelolaan keuangan dapat menimbulkan kebingungan dan ketidakpuasan. Menurut Bebbington dan Gray (2001), akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan sangat penting untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan di kalangan pemangku kepentingan.
- 4) Tidak adanya saluran umpan balik yang efektif. Jika mahasiswa tidak memiliki saluran untuk memberikan umpan balik atau mengajukan pertanyaan tentang pengelolaan biaya, hal ini dapat menimbulkan frustrasi. Menurut Zeithaml et al. (1996), komunikasi yang baik antara penyedia layanan dan pengguna adalah kunci untuk meningkatkan kepuasan.
- 5) Keterbatasan informasi mengenai penggunaan biaya. Kurangnya informasi mengenai penggunaan biaya/tarif, seperti laporan keuangan yang jelas, dapat membuat mahasiswa merasa diabaikan. Menurut Cheng et al. (2014), informasi yang memadai tentang penggunaan biaya sangat

penting untuk meningkatkan persepsi pengguna terhadap keadilan dan transparansi.

- 6) Pengelolaan yang tidak efisien. Jika mahasiswa merasakan bahwa pengelolaan biaya dilakukan dengan cara yang tidak efisien, seperti adanya pemborosan, hal ini dapat mempengaruhi kepuasan mereka. Menurut Neely et al. (2002), efisiensi dalam pengelolaan keuangan berkontribusi pada kepuasan pengguna.

Dapat disimpulkan rendahnya kepuasan mahasiswa di PPIC terhadap pengelolaan biaya/tarif, kemungkinan disebabkan oleh kurangnya transparansi, ketidakadilan dalam penetapan tarif, dan kurangnya akuntabilitas. Untuk meningkatkan kepuasan, perlu ada perbaikan dalam aspek-aspek tersebut.

f. Analisis penyebab rendahnya kepuasan mahasiswa PPIC terhadap pelayanan asrama (pelayanan sesuai standard yang ditetapkan):

- 1) Kualitas Pelayanan yang Tidak Sesuai Standar. Jika pelayanan asrama tidak memenuhi standar yang ditetapkan, seperti ketidakramahan staf atau lambatnya respons terhadap keluhan, mahasiswa akan merasa tidak puas. Menurut Parasuraman et al. (1988), kesenjangan antara harapan dan persepsi layanan dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.
- 2) Kurangnya Pelatihan untuk Staf Pelayanan. Staf yang tidak terlatih dengan baik dapat mengakibatkan pelayanan yang buruk. Menurut Aksakalli et al. (2015), pelatihan yang baik bagi staf pelayanan sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna.
- 3) Tidak Adanya Umpan Balik yang Efektif. Ketidakmampuan mahasiswa untuk memberikan umpan balik yang konstruktif tentang pelayanan dapat membuat pengelola tidak mengetahui masalah yang ada. Menurut Grönroos

(2000), saluran komunikasi yang efektif antara penyedia layanan dan pelanggan sangat penting untuk perbaikan layanan.

- 4) Ketidakpuasan Terhadap Fasilitas Pelayanan. Jika fasilitas yang disediakan tidak memadai atau tidak sesuai dengan harapan, seperti ruang tamu atau ruang belajar yang tidak nyaman, hal ini dapat mengurangi kepuasan. Menurut Brady dan Cronin (2001), kualitas fisik fasilitas berkontribusi pada keseluruhan pengalaman layanan.
- 5) Pengelolaan Keluhan yang Lemah. Jika pengelolaan keluhan tidak berjalan dengan baik, mahasiswa akan merasa frustrasi dan diabaikan. Menurut Tax dan Brown (1998), manajemen keluhan yang efektif dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.
- 6) Ketidakjelasan Standar Layanan. Jika mahasiswa tidak mengetahui apa saja standar pelayanan yang harus diterima, mereka mungkin merasa tidak puas meskipun layanan yang diberikan sudah baik. Menurut Zeithaml et al. (1996), kejelasan tentang standar layanan dapat meningkatkan persepsi kepuasan pelanggan.

Dapat disimpulkan rendahnya kepuasan mahasiswa di PPIC terhadap pelayanan asrama, kemungkinan disebabkan oleh kualitas pelayanan yang tidak sesuai standar, kurangnya pelatihan untuk staf, dan pengelolaan keluhan yang lemah. Untuk meningkatkan kepuasan, perlu ada perhatian pada perbaikan aspek-aspek tersebut.

g. Analisis penyebab rendahnya kepuasan mahasiswa PPIC terhadap perilaku pelaksana petugas keuangan (petugas keuangan memenuhi kebutuhan mahasiswa dengan penuh perhatian) :

- 1) Kurangnya Perhatian terhadap Kebutuhan Mahasiswa. Petugas keuangan yang tidak menunjukkan perhatian atau

empati terhadap kebutuhan mahasiswa dapat menyebabkan ketidakpuasan. Menurut Zeithaml et al. (1996), perhatian dalam pelayanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

- 2) Komunikasi yang Tidak Efektif. Jika petugas keuangan tidak mampu menjelaskan prosedur dan kebijakan secara jelas, mahasiswa dapat merasa bingung dan frustrasi. Menurut McKinsey & Company (2010), komunikasi yang jelas dan terbuka adalah kunci untuk membangun kepercayaan dan kepuasan di kalangan pengguna layanan.
- 3) Respon yang Lambat terhadap Pertanyaan dan Keluhan. Keterlambatan dalam merespon pertanyaan atau keluhan mahasiswa terkait keuangan dapat meningkatkan ketidakpuasan. Menurut Grönroos (2000), waktu respon yang cepat dalam pelayanan berkontribusi pada persepsi positif pelanggan terhadap layanan.
- 4) Ketidaprofesionalan dalam Menangani Kasus. Jika petugas keuangan tidak menunjukkan sikap profesional, misalnya dengan tidak bersikap ramah atau tidak memiliki pengetahuan yang memadai tentang sistem keuangan, hal ini dapat mengurangi kepuasan mahasiswa. Menurut Parasuraman et al. (1988), sikap profesionalisme merupakan salah satu dimensi penting dalam menilai kualitas layanan.
- 5) Kekurangan dalam Pelatihan dan Pengembangan Staf. Kurangnya pelatihan untuk petugas keuangan dapat menyebabkan mereka tidak memiliki keterampilan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa. Menurut Aksakalli et al. (2015), pelatihan yang baik bagi staf layanan sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna.

- 6) Persepsi Ketidakadilan dalam Proses Pelayanan. Jika mahasiswa merasa bahwa mereka diperlakukan tidak adil dalam proses pelayanan keuangan, seperti adanya perbedaan perlakuan antara mahasiswa, hal ini dapat menurunkan kepuasan. Menurut Ranjan dan Read (2016), persepsi keadilan dalam pelayanan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Dapat disimpulkan rendahnya kepuasan mahasiswa di PPIC terhadap perilaku pelaksana petugas keuangan, kemungkinan disebabkan oleh kurangnya perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa, komunikasi yang tidak efektif, dan ketidakprofesionalan dalam pelayanan. Untuk meningkatkan kepuasan, perlu dilakukan pelatihan dan pengembangan keterampilan bagi petugas keuangan.

- h. Analisis penyebab rendahnya kepuasan mahasiswa PPIC terhadap kompetensi pelaksana petugas asrama (kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat):
  - 1) Kurangnya Kesiapan untuk Membantu. Jika petugas asrama tidak siap atau tidak responsif dalam memberikan bantuan kepada mahasiswa, hal ini dapat menurunkan kepuasan. Menurut Zeithaml et al. (1996), sikap siap membantu merupakan salah satu dimensi penting dalam pelayanan yang mempengaruhi persepsi kepuasan.
  - 2) Lambatnya Waktu Respon. Keterlambatan dalam memberikan pelayanan atau bantuan dapat menyebabkan frustrasi bagi mahasiswa. Menurut Grönroos (2000), waktu respon yang cepat dalam pelayanan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
  - 3) Kurangnya Pengetahuan dan Keterampilan. Jika petugas asrama tidak memiliki pengetahuan atau keterampilan yang memadai untuk menangani masalah yang dihadapi mahasiswa, hal ini dapat menciptakan ketidakpuasan.

Menurut Aksakalli et al. (2015), kompetensi staf dalam memberikan pelayanan sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diterima.

- 4) Komunikasi yang Tidak Efektif. Petugas yang tidak mampu berkomunikasi dengan jelas atau tidak memahami kebutuhan mahasiswa dapat mengakibatkan ketidakpuasan. Menurut Barlow dan Möller (1996), komunikasi yang efektif antara penyedia layanan dan pelanggan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan.
- 5) Kurangnya Pelatihan dan Pengembangan Staf. Tanpa pelatihan yang cukup, petugas asrama mungkin tidak memiliki keterampilan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang baik. Menurut McKinsey & Company (2010), pelatihan dan pengembangan staf berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan.
- 6) Ketersediaan Sumber Daya yang Terbatas. Jika petugas asrama tidak memiliki sumber daya yang cukup untuk membantu mahasiswa, seperti peralatan atau informasi, hal ini dapat menurunkan efektivitas pelayanan. Menurut Bitner et al. (1990), ketersediaan sumber daya yang memadai adalah faktor penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif.

Dapat disimpulkan rendahnya kepuasan mahasiswa di PPIC terhadap kompetensi pelaksana petugas asrama, kemungkinan disebabkan oleh kurangnya kesiapan untuk membantu, lambatnya waktu respon, dan kurangnya pelatihan. Untuk meningkatkan kepuasan, perlu dilakukan pelatihan dan peningkatan kompetensi bagi petugas asrama.

### 3.5.2. Penilaian Kualitatif Responden Mahasiswa terhadap Hasil Pembelajaran di PPIC Tahun 2024



**Gambar 13** Grafik Penilaian Kualitatif Responden Mahasiswa terhadap Hasil Pembelajaran di PPIC

- a. Analisis *Strength* dan *Opportunity* Terkait Tingginya Nilai Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pembelajaran di Politeknik Penerbangan Indonesia Curug

1) *Strength* (Kekuatan)

Berdasarkan tabel hasil survei, terdapat beberapa aspek yang menunjukkan kekuatan dalam proses pembelajaran di Politeknik Penerbangan Indonesia (PPI) Curug. Kekuatan-kekuatan tersebut antara lain:

- a) Kejelasan dan Konsistensi Pembelajaran: Dosen memiliki nilai yang tinggi pada indikator "menyajikan dan menyampaikan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) dan Kontrak Pembelajaran kepada mahasiswa secara jelas," dengan nilai 3,52. Kejelasan dalam penyampaian tujuan dan metode pembelajaran merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan proses pembelajaran. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa penyampaian materi yang terstruktur dan jelas

berkontribusi terhadap peningkatan pemahaman siswa serta kesuksesan pembelajaran secara umum.

- b) Pemanfaatan Teknologi Pembelajaran: Indikator "penggunaan media dan teknologi pembelajaran" juga menunjukkan kekuatan, dengan nilai rata-rata 3,49. PPIC berhasil memanfaatkan teknologi secara baik dalam proses pembelajaran, yang sesuai dengan tuntutan era digitalisasi. Menurut Bates (2015), penggunaan teknologi pendidikan yang efektif dapat meningkatkan keterlibatan mahasiswa dalam pembelajaran, memperkaya konten, dan mendukung pembelajaran jarak jauh.
  - c) Kompetensi Dosen: Dosen di PPIC memiliki kemampuan yang baik dalam menguasai materi dan mengikuti perkembangan teknologi terkini, dengan nilai 3,54 pada indikator "menguasai bidang ilmu mutakhir dan isu-isu terkait". Hal ini menunjukkan dosen memiliki kompetensi yang relevan untuk memberikan pembelajaran yang berkualitas. Penguasaan materi yang baik oleh dosen adalah faktor penting yang telah dibuktikan berkontribusi langsung terhadap kualitas hasil belajar mahasiswa.
  - d) Hubungan Komunikatif antara Dosen dan Mahasiswa: Nilai kepuasan mahasiswa terkait dengan kemudahan berkomunikasi dengan dosen, baik secara lisan maupun tulisan, menunjukkan nilai 3,52. Hubungan komunikatif yang baik ini menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan kolaboratif, yang penting bagi keberhasilan pendidikan tinggi.
- 2) *Opportunity* (Peluang)

Dengan adanya kekuatan yang telah disebutkan, terdapat beberapa peluang yang dapat dioptimalkan oleh PPIC untuk

lebih meningkatkan kualitas pembelajaran dan kepuasan mahasiswa:

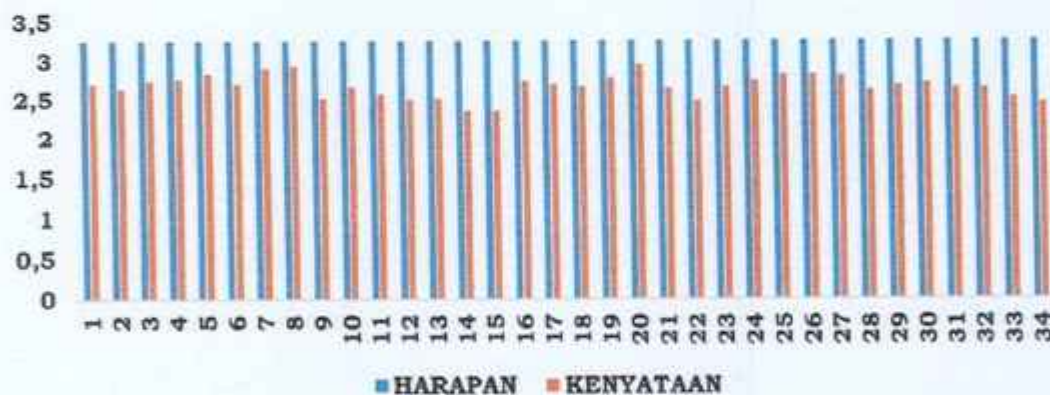
- a) Pengembangan Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi: Dengan tingginya tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan teknologi pembelajaran, PPIC dapat mengoptimalkan teknologi lebih lanjut, misalnya dengan mengembangkan lebih banyak pembelajaran berbasis daring dan multimedia yang mendukung pengembangan kompetensi teknis di bidang penerbangan. Penelitian menunjukkan bahwa pembelajaran berbasis teknologi, seperti simulasi penerbangan dan pembelajaran interaktif, dapat memperkaya pengalaman belajar dan meningkatkan kompetensi teknis mahasiswa di bidang penerbangan.
- b) Peningkatan Pelatihan untuk Dosen dalam Pembelajaran Inovatif: Meski sudah cukup tinggi, kompetensi dosen dalam menerapkan metode *Student-Centered Learning* (SCL) dapat lebih ditingkatkan, terutama dalam integrasi teknologi yang lebih mendalam. Mengingat bahwa teknologi di bidang penerbangan terus berkembang pesat, pelatihan dosen mengenai metode pengajaran berbasis teknologi dapat menjadi peluang strategis untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dan relevansi terhadap industri penerbangan.
- c) Pemanfaatan Hasil Penelitian dalam Pembelajaran: Dosen memiliki potensi besar dalam menggunakan hasil penelitian mereka untuk meningkatkan kualitas pembelajaran, sebagaimana tercermin dari nilai 3,51 pada indikator ini. Dengan memperluas kesempatan bagi dosen untuk mengintegrasikan hasil penelitian terbarunya dalam materi kuliah, mahasiswa akan lebih

mendapatkan pengalaman pembelajaran yang berbasis riset, yang relevan dan mutakhir.

- d) Pengembangan Kolaborasi Internasional: PPIC dapat memperkuat kolaborasi dengan institusi internasional di bidang penerbangan untuk meningkatkan pertukaran pengetahuan dan pengalaman. Hal ini tidak hanya dapat memperkaya kurikulum yang ada tetapi juga memberi mahasiswa kesempatan untuk mendapatkan perspektif global yang sangat penting dalam industri penerbangan saat ini.

### 3.5.3. Penilaian Kualitatif Responden Dosen dan Tenaga Pendidik terhadap Kinerja Layanan di PPIC Tahun 2024

#### PENILAIAN KUALITATIF RESPONDEN DOSEN DAN TENAGA PENDIDIK TERHADAP KINERJA LAYANAN PPI CURUG TAHUN 2024



**Gambar 14** Grafik Penilaian Kualitatif Responden Dosen dan Tenaga Pendidik terhadap Kinerja Layanan di PPIC Tahun 2024

**Tabel 18** Nilai Indikator yang Diperoleh PPIC Tahun 2024 dalam Hasil Survei Kepuasan Dosen dan Tenaga Pendidik - Indeks Layanan Paling Rendah

NO	INDIKATOR	VARIABEL	PERNYATAAN INDIKATOR	NILAI RATA-RATA PER INDIKATOR
1	C33	SARANA DAN PRASARANA	Ketersediaan, kualitas dan akses fasilitas internet.	2,34

2	C34	SARANA DAN PRASARANA	Ketersediaan dan kualitas fasilitas sistem informasi akademik (SIKAD, website dll).	2,34
3	C27	BIAYA/TARIF	Pembayaran gaji dan remunerasi (ketepatan waktu pembayaran)	2,44
4	C18	PERSYARATAN	Proses rekrutmen, seleksi dan pemberhentian dosen.	2,47
5	C31	SARANA DAN PRASARANA	Kelengkapan, kualitas dan kemudahan akses media pembelajaran dan sumber belajar.	2,49
6	C28	SARANA DAN PRASARANA	Ketersediaan fasilitas untuk bekerja yang mendukung kegiatan tridharma perguruan tinggi.	2,50
7	C32	SARANA DAN PRASARANA	ketersediaan dan kualitas laboratorium pembelajaran yang mendukung kegiatan akademik.	2,50
8	C26	BIAYA/TARIF	Kesesuaian pemberian kesejahteraan terhadap peraturan yang berlaku.	2,51
9	C30	SARANA DAN PRASARANA	Penataan ruang perkuliahan (nyaman, bersih, luas, pendingin ruangan dan pencahayaan cukup).	2,56

- a. Analisis penyebab rendahnya kepuasan dosen dan tenaga pendidik PPIC terhadap ketersediaan, kualitas dan akses Internet:
- 1) Harapan yang Tinggi dari Pengguna. Para dosen dan tenaga pendidik sebagai pengguna internet di PPIC mungkin memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terkait kualitas dan kecepatan akses internet. Dalam konteks akademik, kebutuhan akan internet yang cepat dan stabil sangat penting untuk mendukung kegiatan pengajaran dan penelitian. Penelitian oleh McMahon et al. (2021) menunjukkan bahwa peningkatan harapan pengguna sering kali berbanding lurus dengan tingkat kepuasan, sehingga ketika harapan tersebut tidak terpenuhi, tingkat kepuasan cenderung menurun.
  - 2) Kualitas Layanan yang Tidak Konsisten. Meskipun PPIC berada di daerah kota yang jarang mengalami masalah sinyal, kualitas layanan internet dapat bervariasi tergantung pada jam penggunaan dan jumlah pengguna yang terhubung. Jika

jaringan internet mengalami penurunan kecepatan pada jam-jam sibuk, ini dapat menyebabkan kekecewaan di kalangan dosen dan tenaga pendidik yang mengandalkan internet untuk kegiatan penting (Zhou, 2020).

- 3) Faktor Ketersediaan dan Kapasitas *Bandwidth*. Ketersediaan *bandwidth* yang tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan penggunaannya bisa menjadi faktor penyebab. Meskipun daerah tersebut memiliki akses internet, kapasitas *bandwidth* yang terbatas dapat menyebabkan gangguan, terutama saat banyak pengguna yang *online* secara bersamaan. Penelitian oleh Zaman dan Rahman (2019) menyoroti pentingnya kapasitas *bandwidth* dalam mempengaruhi pengalaman pengguna.
- 4) Kurangnya Dukungan Teknis dan Infrastruktur yang Memadai. Selain itu, kurangnya dukungan teknis dari penyedia layanan internet juga dapat mempengaruhi kualitas akses. Jika ada masalah teknis yang tidak cepat ditangani, ini dapat mengurangi kepuasan pengguna. Menurut penelitian oleh Sharma dan Kumar (2021), dukungan teknis yang baik merupakan elemen kunci dalam menjaga kepuasan pengguna layanan internet.
- 5) Keterbatasan dalam Penyediaan Layanan Terintegrasi. Di era digital saat ini, banyak lembaga pendidikan memerlukan layanan internet yang terintegrasi dengan sistem pembelajaran online. Jika PPIC tidak menyediakan layanan yang mendukung kebutuhan ini, dosen dan tenaga pendidik mungkin merasa bahwa layanan internet yang ada tidak memadai (Takahashi, 2020).

Dapat disimpulkan rendahnya kepuasan dosen dan tenaga pendidik terhadap ketersediaan, kualitas dan akses Internet, kemungkinan disebabkan oleh berbagai faktor, mulai dari harapan yang tinggi dari pengguna, kualitas layanan yang tidak konsisten,

faktor ketersediaan dan kapasitas bandwidth, kurangnya dukungan teknis dan infrastruktur yang memadai, keterbatasan dalam penyediaan layanan terintegrasi. Untuk meningkatkan kepuasan, diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap faktor-faktor tersebut.

b. Analisis penyebab rendahnya kepuasan dosen dan tenaga pendidik PPIC terhadap ketersediaan dan kualitas fasilitas sistem informasi akademik (SIKAD, website, dll)

1) Kualitas Sistem dan *User Experience*

a) Antarmuka yang Tidak Ramah Pengguna: Desain antarmuka yang kompleks atau tidak intuitif dapat menghalangi pengguna untuk memanfaatkan fitur-fitur yang ada (Nielsen, 1993). Keterlibatan pengguna dalam desain antarmuka sangat penting untuk meningkatkan kepuasan (Hassenzahl, 2003).

b) Kecepatan Akses: *Loading* yang lambat dapat menyebabkan frustrasi, yang berujung pada kepuasan yang rendah (Kumar & Ramesh, 2016).

2) Kurangnya Pelatihan dan Sosialisasi

a) Sosialisasi yang Tidak Memadai: Pengetahuan yang kurang mengenai sistem dapat menghambat penggunaan yang optimal (Davis, 1989). Pelatihan yang memadai harus dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan pengguna (Davis et al., 1989).

b) Keterampilan Teknologi: Variasi dalam keterampilan teknologi di antara dosen dan tenaga pendidik dapat mempengaruhi bagaimana mereka berinteraksi dengan sistem (Venkatesh et al., 2003).

3) Fungsi dan Fitur yang Terbatas

a) Kekurangan Fitur Penting: Ketidakpuasan dapat muncul jika sistem tidak memiliki fitur yang dianggap penting oleh pengguna (Seddigh et al., 2014).

Misalnya, integrasi yang buruk dengan sistem lain bisa mengganggu efisiensi kerja.

- b) Masalah Integrasi: Ketidakmampuan untuk mengintegrasikan sistem dengan alat lain dapat menurunkan produktivitas (Choudrie & Ghinea, 2002).
- 4) Dukungan Teknis dan Responsivitas
- a) Dukungan Pelanggan yang Minim: Pengguna cenderung merasa tidak puas jika tidak ada dukungan teknis yang memadai untuk mengatasi masalah yang muncul (Parasuraman et al., 1988).
  - b) Waktu Respons yang Lama: Respons yang lambat terhadap pertanyaan atau masalah akan mengurangi kepuasan pengguna (Zeithaml et al., 1996).
- 5) Komunikasi dan Umpan Balik
- a) Kurangnya Umpan Balik: Pengguna merasa diabaikan jika masukan mereka tidak diperhatikan (Kahn et al., 2009). Penting untuk menyediakan saluran bagi dosen dan tenaga pendidik untuk memberikan masukan.
  - b) Komunikasi yang Tidak Jelas: Ketidakjelasan informasi terkait pembaruan atau perubahan dalam sistem dapat menyebabkan kebingungan di kalangan pengguna (Kirkpatrick, 2006).
- 6) Kesesuaian dengan Kebutuhan Pengguna
- a) Tidak Sesuai dengan Kebutuhan Spesifik: SIAKAD dan website harus disesuaikan dengan kebutuhan spesifik pengguna untuk meningkatkan relevansi (Bagozzi, 2007). Jika tidak, dosen akan merasa fasilitas tersebut tidak berguna.
  - b) Perubahan Kurikulum yang Cepat: Sistem yang tidak cepat beradaptasi dengan perubahan kebijakan atau

kurikulum akan ditinggalkan oleh pengguna (Meyer et al., 2015).

Dapat disimpulkan rendahnya kepuasan dosen dan tenaga pendidik terhadap SIAKAD dan website di PPIC, kemungkinan disebabkan oleh berbagai faktor, mulai dari desain dan kualitas sistem hingga dukungan teknis dan relevansi fitur. Untuk meningkatkan kepuasan, diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap fitur, pelatihan yang memadai, dan komunikasi yang efektif dengan pengguna.

c. Analisis penyebab rendahnya kepuasan dosen dan tenaga pendidik PPIC terhadap pembayaran gaji dan remunerasi (ketepatan waktu pembayaran)

1) Ketidakpastian Waktu Pembayaran

a) Ketidakpastian dalam Jadwal Pembayaran: Pembayaran yang tidak terjadwal dengan jelas dapat menciptakan ketidakpastian dan stres di kalangan dosen dan tenaga pendidik. Penelitian menunjukkan bahwa kepastian dalam pembayaran sangat penting untuk kepuasan karyawan (Khan et al., 2015).

b) Dampak terhadap Perencanaan Keuangan: Ketidakpastian waktu pembayaran mengganggu perencanaan keuangan individu, yang dapat mengurangi kepuasan secara keseluruhan (Guthrie et al., 2017).

2) Transparansi dalam Perhitungan Gaji dan Remunerasi

a) Kurangnya Transparansi: Ketidakjelasan dalam proses perhitungan gaji dapat menyebabkan kecurigaan dan ketidakpuasan di kalangan dosen. Penelitian menunjukkan bahwa transparansi dalam penggajian berkontribusi pada kepercayaan karyawan terhadap manajemen (Baker et al., 2002).

b) Keterbatasan Informasi: Jika informasi mengenai bagaimana gaji dan remunerasi dihitung tidak tersedia

atau sulit dipahami, hal ini dapat menimbulkan kebingungan dan ketidakpuasan (Colquitt et al., 2001).

- 3) Pengaruh Budaya Organisasi
  - a) Budaya Organisasi yang Tidak Mendukung: Dalam organisasi yang tidak mendorong komunikasi terbuka, isu-isu terkait pembayaran cenderung tidak diangkat. Hal ini dapat memperburuk ketidakpuasan (Schein, 2010).
  - b) Pengaruh Perilaku Manajerial: Kepemimpinan yang kurang responsif terhadap keluhan karyawan dapat memperburuk persepsi mengenai keadilan dalam sistem pembayaran (Greenberg, 1990).
- 4) Sistem Penggajian yang Tidak Efisien
  - a) Prosedur Administratif yang Rumit: Sistem penggajian yang kompleks dan tidak efisien dapat menyebabkan keterlambatan dalam pembayaran. Penelitian menunjukkan bahwa efisiensi dalam proses administrasi berpengaruh langsung terhadap kepuasan karyawan (Wang et al., 2018).
  - b) Kesalahan Perhitungan: Kesalahan dalam perhitungan gaji dapat mengakibatkan ketidakpuasan, terutama jika tidak ada mekanisme untuk mengoreksi kesalahan tersebut (Ostroff, 1992).
- 5) Kurangnya Umpan Balik dan Komunikasi
  - a) Minimnya Saluran Umpan Balik: Jika dosen dan tenaga pendidik tidak memiliki saluran untuk memberikan umpan balik mengenai masalah pembayaran, hal ini dapat menambah ketidakpuasan. Umpan balik yang efektif penting untuk memperbaiki sistem (Morrison, 2011).
  - b) Komunikasi yang Tidak Efektif: Komunikasi yang kurang jelas terkait kebijakan penggajian dapat menyebabkan

kebingungan dan ketidakpuasan di kalangan staf (Baker et al., 2002).

Dapat disimpulkan rendahnya kepuasan dosen dan tenaga pendidik PPIC terhadap pembayaran gaji dan remunerasi, kemungkinan disebabkan oleh ketidakpastian waktu pembayaran, kurangnya transparansi dalam perhitungan, budaya organisasi yang tidak mendukung, sistem penggajian yang tidak efisien, dan minimnya umpan balik serta komunikasi. Untuk meningkatkan kepuasan, penting bagi manajemen untuk menetapkan jadwal pembayaran yang jelas, meningkatkan transparansi, dan menyediakan saluran komunikasi yang efektif bagi karyawan.

d. Analisis penyebab rendahnya kepuasan dosen dan tenaga pendidik PPIC terhadap proses rekrutmen, seleksi dan pemberhentian dosen.

1) Transparansi Proses Rekrutmen dan Seleksi

a) Kurangnya Informasi yang Jelas: Proses rekrutmen yang tidak transparan dan minim informasi dapat menimbulkan ketidakpuasan di kalangan dosen. Penelitian menunjukkan bahwa transparansi dalam proses rekrutmen meningkatkan kepercayaan dan kepuasan karyawan (Baker et al., 2006).

b) Ketidakpastian dalam Kriteria Seleksi: Jika kriteria seleksi tidak jelas, calon dosen dan tenaga pendidik mungkin merasa bahwa proses tersebut tidak adil (Schmitt et al., 2003).

2) Persepsi Terhadap Keadilan Proses

a) Keadilan Proses yang Dipertanyakan: Persepsi bahwa proses rekrutmen dan seleksi tidak adil dapat mengurangi kepuasan (Colquitt et al., 2001). Ketidakadilan dalam perlakuan terhadap calon dosen dapat mengakibatkan penurunan moral di antara staf.

- b) Pengaruh Bias dalam Seleksi: Jika ada indikasi bias dalam proses seleksi, hal ini dapat memicu ketidakpuasan dan konflik di lingkungan kerja (Lievens et al., 2005).
- 3) Kualitas Proses Seleksi
- a) Metode Seleksi yang Tidak Efektif: Penggunaan metode seleksi yang tidak sesuai atau ketinggalan zaman dapat menghasilkan rekrutmen yang tidak berkualitas, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kepuasan staf (Schmidt & Hunter, 1998).
  - b) Keterlibatan Staf dalam Proses Seleksi: Jika dosen tidak dilibatkan dalam proses seleksi, mereka mungkin merasa kurang dihargai, yang berdampak pada kepuasan keseluruhan (Saks & Uggerslev, 2009).
- 4) Proses Pemberhentian yang Tidak Jelas
- a) Kurangnya Kebijakan yang Jelas: Kebijakan pemberhentian yang tidak jelas dan tidak transparan dapat menciptakan ketidakpastian di kalangan dosen yang masih aktif. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan dan kekhawatiran akan keamanan pekerjaan (Brewster et al., 2007).
  - b) Pengaruh Terhadap Moral Karyawan: Proses pemberhentian yang dianggap tidak adil atau tidak profesional dapat merusak moral dan semangat kerja dosen lainnya (DeCotiis & Summers, 1987).
- 5) Umpan Balik dan Komunikasi
- a) Minimnya Umpan Balik: Jika proses rekrutmen dan seleksi tidak disertai dengan umpan balik yang konstruktif, calon yang tidak terpilih mungkin merasa diabaikan, yang dapat menurunkan kepuasan (Morrison, 2011).

- b) Komunikasi yang Tidak Efektif: Komunikasi yang kurang jelas tentang hasil seleksi dan alasan di balik keputusan dapat menimbulkan frustrasi (Baker et al., 2006).

Dapat disimpulkan rendahnya kepuasan dosen dan tenaga pendidik PPIC terhadap proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian, kemungkinan disebabkan oleh kurangnya transparansi, keadilan dalam proses, kualitas metode seleksi, serta minimnya umpan balik dan komunikasi yang efektif. Untuk meningkatkan kepuasan, penting untuk memastikan proses yang jelas, adil, dan transparan, serta melibatkan staf dalam pengambilan keputusan terkait rekrutmen dan pemberhentian.

- e. Analisis penyebab rendahnya kepuasan dosen dan tenaga pendidik PPIC terhadap kelengkapan, kualitas dan kemudahan akses media pembelajaran dan sumber belajar

#### 1) Kelengkapan Media Pembelajaran

- a) Kurangnya Varietas Media: Media pembelajaran yang tidak bervariasi dapat membatasi metode pengajaran dosen. Penelitian menunjukkan bahwa keberagaman media pembelajaran berkontribusi pada peningkatan kepuasan dosen (Bates, 2005).

- b) Ketersediaan Sumber Daya yang Terbatas: Keterbatasan dalam jumlah dan jenis sumber belajar dapat menghambat proses pengajaran dan pembelajaran, menyebabkan ketidakpuasan di kalangan dosen (Gordon & Holts, 2018).

#### 2) Kualitas Media Pembelajaran

- a) Kualitas Konten yang Rendah: Media pembelajaran yang berkualitas rendah atau tidak relevan dengan kurikulum dapat menurunkan efektivitas pengajaran. Hal ini telah dibuktikan dalam penelitian yang menunjukkan hubungan positif antara kualitas materi ajar dan kepuasan pengajar (Hattie, 2009).

- b) Teknologi yang Ketinggalan Zaman: Penggunaan teknologi yang usang dapat mengurangi minat dan keterlibatan dosen dalam proses pengajaran (López-Pérez et al., 2011). Ketidakpuasan terhadap alat dan teknologi pembelajaran dapat menghambat inovasi dalam pengajaran.
- 3) Kemudahan Akses Media Pembelajaran
- a) Akses yang Terbatas: Jika dosen dan tenaga pendidik kesulitan untuk mengakses media pembelajaran atau sumber belajar, hal ini dapat menyebabkan frustrasi dan ketidakpuasan (Zhang et al., 2010). Akses yang mudah dan cepat sangat penting untuk mendukung proses belajar mengajar.
  - b) Koneksi Internet yang Tidak Stabil: Koneksi internet yang lambat atau tidak stabil dapat mengganggu penggunaan sumber belajar berbasis online, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kepuasan dosen (Almaiah et al., 2019).
- 4) Dukungan dan Pelatihan dalam Penggunaan Media
- a) Kurangnya Pelatihan: Tanpa pelatihan yang memadai, dosen mungkin merasa tidak percaya diri dalam menggunakan media pembelajaran yang tersedia (Sangrà et al., 2012). Pelatihan yang tidak mencukupi dapat mengurangi efektivitas penggunaan sumber belajar.
  - b) Dukungan Teknis yang Minim: Jika ada masalah teknis dan tidak ada dukungan untuk menyelesaikannya, dosen akan merasa frustrasi (Wang & Phelps, 2002). Dukungan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap media pembelajaran.
- 5) Umpan Balik dan Partisipasi Dosen
- a) Minimnya Umpan Balik dari Dosen: Ketika dosen tidak diberi kesempatan untuk memberikan masukan terkait

media pembelajaran, hal ini dapat menurunkan rasa kepemilikan dan kepuasan mereka (Morrison, 2011).

- b) Partisipasi dalam Pengembangan Media: Dosen yang terlibat dalam pengembangan media pembelajaran cenderung lebih puas dengan hasilnya (Bates, 2005).

Dapat disimpulkan rendahnya kepuasan dosen dan tenaga pendidik PPIC terhadap kelengkapan, kualitas, dan kemudahan akses media pembelajaran, kemungkinan disebabkan oleh kurangnya kelengkapan dan variasi media, kualitas yang tidak memadai, akses yang terbatas, kurangnya dukungan dan pelatihan, serta minimnya umpan balik dari dosen. Untuk meningkatkan kepuasan, penting untuk memastikan bahwa media pembelajaran yang tersedia lengkap, berkualitas, dan mudah diakses, serta memberikan pelatihan dan dukungan yang memadai.

- f. Analisis penyebab rendahnya kepuasan dosen dan tenaga pendidik PPIC terhadap ketersediaan fasilitas untuk bekerja yang mendukung kegiatan tridharma perguruan tinggi

- 1) Ketersediaan Fasilitas Fisik

- a) Kondisi Ruang Kerja yang Kurang Memadai: Ruang kerja yang tidak nyaman atau tidak memadai dapat mengganggu produktivitas dosen. Penelitian menunjukkan bahwa lingkungan fisik yang baik berkontribusi terhadap kepuasan kerja (Oldham & Hackman, 2010).

- b) Fasilitas Pendukung yang Tidak Lengkap: Ketersediaan peralatan dan fasilitas seperti ruang diskusi, laboratorium, dan ruang multimedia yang kurang dapat membatasi kegiatan penelitian dan pengajaran (Kwan & Walker, 2010).

- 2) Kualitas Teknologi dan Peralatan

- a) Peralatan yang Usang atau Tidak Memadai: Penggunaan teknologi yang ketinggalan zaman dapat menghambat efektivitas pengajaran dan penelitian (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2006). Ketersediaan perangkat keras dan

lunak yang modern sangat penting untuk mendukung kegiatan tridharma.

b) Koneksi Internet yang Lambat: Kualitas akses internet yang buruk dapat mempengaruhi kemampuan dosen untuk mengakses sumber belajar dan melakukan penelitian secara efisien (Dahlstrom et al., 2016).

### 3) Dukungan Administratif dan Manajerial

a) Kurangnya Dukungan dari Pihak Manajemen: Ketidakpuasan dapat muncul jika manajemen tidak memberikan dukungan yang cukup dalam menyediakan fasilitas yang diperlukan (Brewster et al., 2007). Hal ini termasuk kurangnya perhatian terhadap kebutuhan fasilitas dari dosen.

b) Prosedur Pengajuan yang Rumit: Jika prosedur untuk meminta perbaikan atau pengadaan fasilitas terlalu rumit, hal ini dapat mengurangi motivasi dosen untuk melaporkan kebutuhan mereka (Saks, 2006).

### 4) Keterlibatan Dosen dalam Pengambilan Keputusan

a) Minimnya Partisipasi Dosen: Ketidaklibatan dosen dalam pengambilan keputusan terkait fasilitas dapat menyebabkan ketidakpuasan. Penelitian menunjukkan bahwa partisipasi dalam keputusan organisasi meningkatkan kepuasan kerja (Wagner, 1994).

b) Feedback yang Tidak Dianggap: Jika masukan dari dosen tidak dipertimbangkan dalam pengembangan fasilitas, hal ini dapat menimbulkan rasa ketidakadilan dan mengurangi kepuasan (Morrison, 2011).

### 5) Kesesuaian Fasilitas dengan Kegiatan Tridharma

a) Fasilitas yang Tidak Sesuai dengan Kebutuhan Akademis: Fasilitas yang tidak mendukung kegiatan tridharma seperti pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada

masyarakat akan mengurangi kepuasan dosen (Harris & Ogbonna, 2002).

b) Pengembangan Fasilitas yang Lambat: Proses yang lambat dalam pengembangan dan pemeliharaan fasilitas dapat menyebabkan frustrasi di kalangan dosen (Baker et al., 2006).

Dapat disimpulkan rendahnya kepuasan dosen dan tenaga pendidik PPIC terhadap ketersediaan fasilitas untuk bekerja yang mendukung kegiatan tridharma perguruan tinggi, kemungkinan disebabkan oleh ketersediaan fasilitas fisik yang tidak memadai, kualitas teknologi yang rendah, kurangnya dukungan administratif, minimnya keterlibatan dosen dalam pengambilan keputusan, serta fasilitas yang tidak sesuai dengan kebutuhan akademis. Untuk meningkatkan kepuasan, penting untuk memperbaiki dan memperbaharui fasilitas, serta melibatkan dosen dalam perencanaan dan pengambilan keputusan.

g. Analisis penyebab rendahnya kepuasan dosen dan tenaga pendidik PPIC terhadap ketersediaan dan kualitas laboratorium pembelajaran yang mendukung kegiatan akademik.

1) Ketersediaan Laboratorium yang Tidak Memadai

a) Keterbatasan Jumlah Laboratorium: Jika jumlah laboratorium tidak mencukupi untuk mendukung jumlah kelas dan kegiatan penelitian, dosen dan mahasiswa mungkin merasa terhambat dalam menjalankan kegiatan akademik mereka (Santos et al., 2019). Ketersediaan laboratorium yang memadai sangat penting untuk pengalaman belajar yang optimal.

b) Fasilitas yang Terbatas: Laboratorium yang tidak memiliki fasilitas lengkap, seperti peralatan modern dan bahan ajar yang diperlukan, dapat mengurangi kualitas pembelajaran (Fraser, 2014).

2) Kualitas Peralatan dan Sumber Daya

- a) Peralatan yang Usang atau Tidak Berfungsi: Penggunaan peralatan yang ketinggalan zaman atau tidak berfungsi dengan baik dapat mengganggu proses pembelajaran. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas peralatan sangat berpengaruh terhadap efektivitas pembelajaran di laboratorium (Baker et al., 2018).
  - b) Kualitas Bahan Ajar: Bahan ajar dan sumber belajar yang tidak sesuai atau berkualitas rendah juga dapat mempengaruhi kepuasan dosen dan mahasiswa (Hodgson & Pocklington, 2020).
- 3) Kondisi Fisik Laboratorium
- a) Kebersihan dan Keamanan: Laboratorium yang tidak bersih atau tidak aman dapat menciptakan lingkungan belajar yang tidak nyaman dan berisiko bagi kesehatan (Gordon et al., 2015). Hal ini dapat menurunkan motivasi dosen untuk menggunakan laboratorium dalam proses pembelajaran.
  - b) Ruang yang Terbatas: Ruang laboratorium yang terlalu kecil untuk jumlah peserta yang banyak dapat menghambat interaksi dan kolaborasi antara dosen dan mahasiswa (Wang et al., 2020).
- 4) Dukungan Manajemen
- a) Kurangnya Investasi dalam Fasilitas: Jika manajemen tidak berinvestasi dalam perbaikan dan pemeliharaan laboratorium, ini dapat menciptakan ketidakpuasan di kalangan dosen dan tenaga pendidik (Brewster et al., 2007). Ketersediaan dana untuk pembaruan peralatan sangat penting.
  - b) Responsif terhadap Kebutuhan Dosen: Kurangnya respons dari manajemen terhadap masukan dan keluhan dosen mengenai fasilitas laboratorium dapat menimbulkan rasa frustrasi (Morrison, 2011).

#### 5) Partisipasi Dosen dalam Pengembangan Laboratorium

- a) Minimnya Keterlibatan Dosen: Dosen yang tidak dilibatkan dalam perencanaan dan pengembangan laboratorium cenderung merasa kurang memiliki laboratorium tersebut, yang dapat menurunkan kepuasan (Saks, 2006).
- b) Umpan Balik yang Tidak Dihargai: Jika masukan dari dosen tidak dipertimbangkan dalam pengembangan fasilitas, hal ini dapat menciptakan rasa ketidakadilan dan menurunkan motivasi dosen (Colquitt et al., 2001).

Dapat disimpulkan rendahnya kepuasan dosen dan tenaga pendidik PPIC terhadap ketersediaan dan kualitas laboratorium pembelajaran, kemungkinan disebabkan oleh keterbatasan jumlah dan kualitas laboratorium, peralatan yang usang, kondisi fisik laboratorium yang tidak memadai, kurangnya dukungan manajemen, serta minimnya partisipasi dosen dalam pengembangan laboratorium. Untuk meningkatkan kepuasan, penting untuk memperbaiki dan memperbaharui fasilitas laboratorium, serta melibatkan dosen dalam perencanaan dan pengambilan keputusan terkait laboratorium.

#### h. Analisis penyebab rendahnya kepuasan dosen dan tenaga pendidik PPIC terhadap kesesuaian pemberian kesejahteraan terhadap peraturan yang berlaku

##### 1) Ketidakpastian dalam Pemberian Kesejahteraan

- a) Perbedaan Antara Kebijakan dan Realitas: Ketidakpastian mengenai penerapan kebijakan kesejahteraan yang tidak konsisten dengan peraturan yang berlaku dapat menyebabkan ketidakpuasan di kalangan dosen. Penelitian menunjukkan bahwa ketidakpastian dalam pengelolaan sumber daya manusia dapat berdampak negatif terhadap kepuasan kerja (Brewster et al., 2007).

- b) menimbulkan keraguan dan frustrasi di kalangan dosen (Colquitt et al., 2001).

## 2) Kesesuaian dengan Peraturan yang Berlaku

- a) Ketidapatuhan terhadap Regulasi: Jika pemberian kesejahteraan tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, dosen dapat merasa dirugikan. Penelitian menunjukkan bahwa kesesuaian kebijakan dengan regulasi pemerintah penting untuk menciptakan kepuasan (Harris & Ogbonna, 2002).
- b) Penghargaan yang Tidak Memadai: Jika tunjangan atau kesejahteraan yang diberikan tidak sebanding dengan tugas dan tanggung jawab yang diemban, dosen mungkin merasa tidak dihargai (Klein & Meyer, 2018).

## 3) Pengaruh Lingkungan Kerja

- a) Kondisi Kerja yang Tidak Mendukung: Lingkungan kerja yang kurang mendukung, baik dari segi fasilitas maupun dukungan manajerial, dapat mempengaruhi persepsi dosen terhadap kesejahteraan yang mereka terima (Oldham & Hackman, 2010).
- b) Kurangnya Dukungan Sosial: Kurangnya dukungan dari rekan kerja atau manajemen dalam hal kesejahteraan dapat menurunkan rasa kepuasan (Saks, 2006).

## 4) Proses Penetapan Kesejahteraan

- a) Minimnya Partisipasi Dosen: Jika dosen tidak dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan terkait kesejahteraan, hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan (Morrison, 2011). Keterlibatan dosen dalam proses ini penting untuk menciptakan rasa memiliki.
- b) Umpan Balik yang Tidak Dianggap: Ketika umpan balik dari dosen tidak dipertimbangkan dalam penetapan kebijakan kesejahteraan, hal ini dapat menciptakan rasa ketidakadilan (Schmitt et al., 2003).

## 5) Persepsi terhadap Keadilan

- a) Persepsi Keadilan Distributif: Ketidakpuasan dapat muncul jika dosen merasa bahwa kesejahteraan yang diterima tidak adil dibandingkan dengan rekan kerja atau institusi lain (Colquitt et al., 2001).
- b) Keadilan Prosedural: Keadilan dalam proses yang digunakan untuk menentukan kesejahteraan juga sangat penting. Jika dosen merasa bahwa proses tersebut tidak adil, kepuasan mereka akan menurun (Greenberg, 1990).

Dapat disimpulkan rendahnya kepuasan dosen dan tenaga pendidik PPIC terhadap kesesuaian pemberian kesejahteraan terhadap peraturan yang berlaku, kemungkinan disebabkan oleh ketidakpastian dalam pemberian kesejahteraan, kesesuaian dengan peraturan yang berlaku, pengaruh lingkungan kerja, proses penetapan kesejahteraan yang tidak melibatkan dosen, persepsi negatif terhadap keadilan. Untuk meningkatkan kepuasan, penting untuk memperbaiki aspek-aspek tersebut.

- i. Analisis penyebab rendahnya kepuasan dosen dan tenaga pendidik PPIC terhadap penataan ruang perkuliahan (nyaman, bersih, luas, pendingin ruangan dan pencahayaan cukup)
  - 1) Kondisi Fisik Ruang Perkuliahan
    - a) Kebersihan Ruangan: Ruang perkuliahan yang kotor atau tidak terawat dapat mengurangi kenyamanan dosen dan mahasiswa. Penelitian menunjukkan bahwa lingkungan belajar yang bersih sangat penting untuk meningkatkan kepuasan dan kinerja akademik (Fraser, 2014).
    - b) Ketersediaan Ruang yang Luas: Ruangan yang terlalu kecil untuk jumlah peserta kuliah dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan mengurangi interaksi antara dosen dan mahasiswa (Wang et al., 2020). Ruang yang cukup luas juga penting untuk mendukung berbagai metode pengajaran.

- 2) Kualitas Pendingin Ruangan

- a) Sistem Pendingin yang Tidak Efisien: Jika sistem pendingin ruangan tidak berfungsi dengan baik atau tidak memadai, ini dapat membuat suasana belajar menjadi tidak nyaman, terutama di daerah dengan iklim panas (Choi & Lee, 2018). Suhu yang tidak nyaman dapat mengganggu konsentrasi dan efektivitas pengajaran.
  - b) Ketersediaan Ventilasi yang Baik: Ruang perkuliahan perlu memiliki ventilasi yang baik untuk menjaga sirkulasi udara yang sehat. Kualitas udara yang buruk dapat menurunkan kenyamanan dan produktivitas (Kang et al., 2019).
- 3) Pencahayaan yang Cukup
- a) Kualitas Pencahayaan: Pencahayaan yang tidak cukup atau terlalu terang dapat menyebabkan ketidaknyamanan visual bagi dosen dan mahasiswa. Penelitian menunjukkan bahwa pencahayaan yang baik berkontribusi pada kesehatan dan produktivitas belajar (Mardiana et al., 2020).
  - b) Fleksibilitas Pencahayaan: Ruang perkuliahan yang tidak memiliki opsi untuk menyesuaikan tingkat pencahayaan sesuai dengan kebutuhan pembelajaran dapat mengurangi pengalaman belajar (Klein & Meyer, 2018).
- 4) Penataan Ruang dan Fasilitas
- a) Pengaturan Meja dan Kursi yang Tidak Ergonomis: Pengaturan tempat duduk yang tidak ergonomis dapat mengakibatkan ketidaknyamanan fisik selama proses perkuliahan. Lingkungan yang nyaman secara fisik penting untuk menjaga konsentrasi dan kesehatan dosen dan mahasiswa (Oldham & Hackman, 2010).
  - b) Aksesibilitas Fasilitas: Ruang perkuliahan yang sulit diakses atau tidak ramah bagi semua mahasiswa, termasuk yang memiliki kebutuhan khusus, dapat menimbulkan ketidakpuasan (Santos et al., 2019).

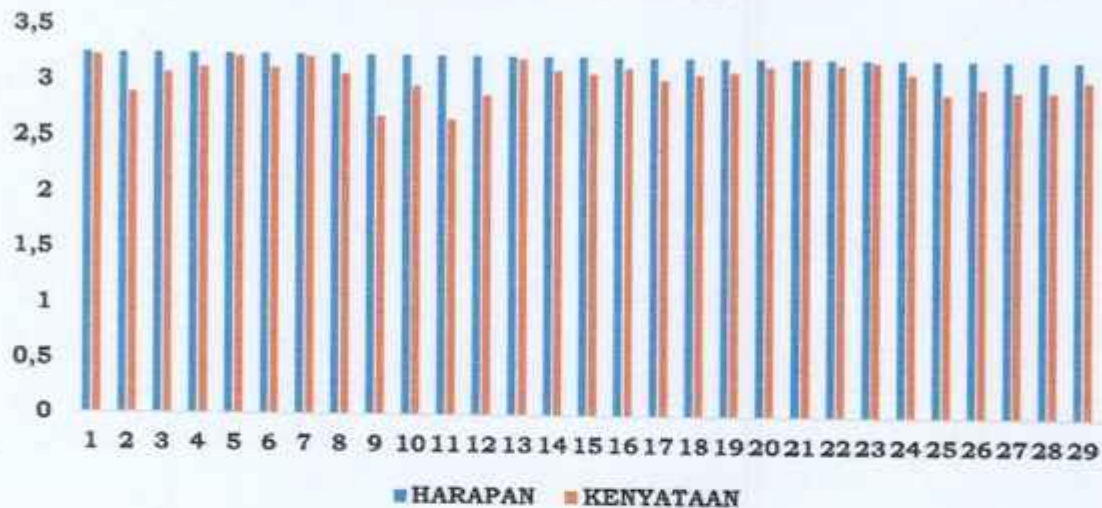
#### 5) Dukungan Manajemen

- a) Kurangnya Investasi dalam Infrastruktur: Ketidakpuasan dapat muncul jika manajemen tidak memberikan perhatian yang cukup terhadap penataan ruang perkuliahan. Investasi dalam infrastruktur yang baik sangat penting untuk menciptakan lingkungan belajar yang positif (Brewster et al., 2007).
- b) Responsivitas Terhadap Masukan: Jika masukan dari dosen dan tenaga pendidik mengenai penataan ruang tidak dianggap serius, hal ini dapat menciptakan rasa frustrasi (Morrison, 2011).

Dapat disimpulkan rendahnya kepuasan dosen dan tenaga pendidik PPIC terhadap penataan ruang perkuliahan, kemungkinan disebabkan oleh kondisi fisik ruang yang kurang baik, efisiensi sistem pendingin yang rendah, pencahayaan yang tidak memadai, penataan ruang yang tidak ergonomis, serta kurangnya dukungan dari manajemen. Untuk meningkatkan kepuasan, penting untuk memperbaiki fasilitas ruang perkuliahan agar lebih nyaman, bersih, dan fungsional.

3.5.4. Penilaian Kualitatif Responden Tenaga Kependidikan terhadap Kinerja Layanan di PPIC Tahun 2024

**PENILAIAN KUALITATIF RESPONDEN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP KINERJA LAYANAN PPI CURUG TAHUN 2024**



**Gambar 15** Grafik Penilaian Kualitatif Responden Tenaga Kependidikan terhadap Kinerja Layanan di PPIC Tahun 2024

**Tabel 19** Nilai Indikator yang Diperoleh PPIC Tahun 2024 dalam Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan - Indeks Layanan Paling Rendah

NO	INDIKATOR	VARIABEL	PERNYATAAN INDIKATOR	NILAI RATA-RATA PER INDIKATOR
1	D28	SARANA DAN PRASARANA	Fasilitas internet yang tersedia	2,68
2	D26	SARANA DAN PRASARANA	Sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan kerja	2,70
3	D20	WAKTU PENYELESAIAN PELAYANAN	Proses kenaikan pangkat dan jabatan	2,90
4	D29	SARANA DAN PRASARANA	Fasilitas sistem informasi akademik (SIKAD, website dll)	2,90
5	D18	KOMPETENSI PELAKSANA	Pelatihan untuk mendukung pengembangan diri	2,95
6	D27	SARANA DAN PRASARANA	Penataan ruang kerja	2,98
7	D21	KOMPETENSI PELAKSANA	Sertifikat kompetensi terhadap Tendik yang memerlukan keahlian khusus sesuai dengan bidang tugas keahliannya	2,98
8	D24	BIAYA/TARIF	Kesejahteraan tendik	2,98

- a. Analisis penyebab rendahnya kepuasan tenaga kependidikan (admin program studi, laboran dan pustakawan) PPIC terhadap fasilitas internet yang tersedia :
- 1) Kecepatan dan Stabilitas Koneksi
    - a) Kecepatan Internet yang Tidak Memadai: Meskipun PPIC telah berlangganan internet berbayar, kecepatan yang tidak konsisten atau lambat dapat menghambat aktivitas administrasi. Penelitian menunjukkan bahwa kecepatan internet yang memadai penting untuk meningkatkan efisiensi kerja dan kepuasan (Huang et al., 2020).
    - b) Gangguan Koneksi: Gangguan frekuensi atau pemutusan sambungan yang sering dapat menyebabkan ketidaknyamanan di kalangan tenaga kependidikan, yang dapat mengganggu tugas mereka sehari-hari (Dahlstrom et al., 2016).
  - 2) Kualitas Layanan Internet
    - a) Layanan Pelanggan yang Kurang Memadai: Jika penyedia layanan internet tidak responsif terhadap keluhan atau masalah teknis, ini dapat menyebabkan ketidakpuasan (Baker et al., 2018). Layanan pelanggan yang baik sangat penting dalam menjamin pengalaman pengguna yang positif.
    - b) Kurangnya Dukungan Teknis: Ketiadaan tim dukungan teknis yang siap membantu ketika terjadi masalah dengan koneksi internet juga dapat mengakibatkan ketidakpuasan (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2006).
  - 3) Ketersediaan dan Aksesibilitas
    - a) Akses Internet di Seluruh Area Kampus: Jika akses internet tidak merata di seluruh area kampus, beberapa tenaga kependidikan mungkin merasa terhambat dalam menjalankan tugas mereka, terutama di area tertentu

seperti laboratorium atau perpustakaan (Dahlstrom et al., 2016).

b) Keterbatasan Akses untuk Perangkat Tertentu: Jika ada pembatasan atau masalah dalam mengakses situs tertentu atau menggunakan perangkat tertentu, hal ini dapat membatasi efektivitas penggunaan internet (Huang et al., 2020).

#### 4) Pengaruh Lingkungan Kerja

a) Ruang yang Tidak Memadai untuk Bekerja: Lingkungan kerja yang tidak mendukung, seperti ruang yang bising atau tidak nyaman, dapat mempengaruhi pengalaman penggunaan internet dan mengurangi kepuasan (Oldham & Hackman, 2010).

b) Ketersediaan Perangkat Pendukung: Keterbatasan perangkat seperti komputer yang cepat dan perangkat keras yang mendukung dapat menghambat penggunaan internet secara efektif (Wang et al., 2020).

#### 5) Persepsi terhadap Investasi

a) Ketidakpuasan terhadap Investasi yang Dilakukan: Jika tenaga kependidikan merasa bahwa investasi dalam fasilitas internet tidak sebanding dengan kualitas layanan yang diterima, hal ini dapat menurunkan kepuasan mereka (Colquitt et al., 2001).

b) Kurangnya Informasi tentang Layanan yang Tersedia: Tenaga kependidikan yang tidak mendapatkan informasi yang jelas mengenai layanan internet yang disediakan juga dapat merasa tidak puas (Schmitt et al., 2003).

Dapat disimpulkan rendahnya kepuasan tenaga kependidikan PPIC terhadap fasilitas internet yang tersedia, kemungkinan disebabkan oleh kecepatan dan stabilitas koneksi yang tidak memadai, kualitas layanan internet yang buruk, aksesibilitas yang terbatas, pengaruh lingkungan kerja, serta persepsi terhadap investasi yang dilakukan.

Untuk meningkatkan kepuasan, penting untuk memastikan kecepatan dan stabilitas koneksi yang baik, meningkatkan layanan pelanggan, dan memperbaiki aksesibilitas internet di seluruh area kampus.

b. Analisis penyebab rendahnya kepuasan tenaga kependidikan (admin program studi, laboran dan pustakawan) PPIC terhadap sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan kerja:

1) Kualitas Sarana dan Prasarana

a) Fasilitas yang Usang atau Tidak Memadai: Sarana yang tidak terawat atau ketinggalan zaman dapat menghambat efisiensi kerja. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas fasilitas fisik berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja (Oldham & Hackman, 2010). Sarana yang tidak memadai mengakibatkan kesulitan dalam menyelesaikan tugas sehari-hari.

b) Kurangnya Peralatan Pendukung: Ketersediaan alat dan perlengkapan kerja yang tidak mencukupi, seperti komputer, printer, dan alat laboratorium, juga dapat menyebabkan frustrasi (Brewster et al., 2007). Tanpa alat yang memadai, produktivitas dan kualitas kerja akan terganggu.

2) Aksesibilitas Fasilitas

a) Jarak dan Lokasi yang Tidak Strategis: Jika sarana dan prasarana, seperti ruang kerja, laboratorium, dan perpustakaan, tidak terletak secara strategis, ini dapat mengakibatkan kesulitan dalam akses. Penelitian menunjukkan bahwa aksesibilitas yang baik sangat penting untuk meningkatkan kepuasan tenaga kerja (Huang et al., 2020).

b) Ketersediaan Ruang untuk Bekerja: Ruang kerja yang terbatas dan tidak nyaman dapat mengurangi efisiensi dan kenyamanan dalam melaksanakan tugas (Fraser, 2014).

### 3) Dukungan Teknologi

- a) Keterbatasan Teknologi Informasi: Kurangnya dukungan teknologi, seperti perangkat lunak yang diperlukan untuk administrasi, dapat menghambat pelaksanaan tugas dengan baik (Dahlstrom et al., 2016). Tenaga kependidikan membutuhkan akses ke teknologi terkini untuk mendukung pekerjaan mereka.
- b) Kualitas Koneksi Internet: Sebagaimana telah disebutkan sebelumnya, koneksi internet yang lambat atau tidak stabil dapat mengganggu akses informasi dan komunikasi (Huang et al., 2020).

### 4) Kondisi Lingkungan Kerja

- a) Lingkungan yang Tidak Nyaman: Ruang kerja yang bising, kurangnya pencahayaan yang baik, atau suhu yang tidak nyaman dapat mempengaruhi konsentrasi dan produktivitas tenaga kependidikan (Kang et al., 2019). Lingkungan yang tidak mendukung dapat mengakibatkan ketidakpuasan.
- b) Kebersihan dan Keamanan: Lingkungan yang bersih dan aman sangat penting untuk menciptakan rasa nyaman. Ketidakpuasan dapat timbul jika kebersihan sarana dan prasarana tidak terjaga (Baker et al., 2018).

### 5) Dukungan Manajemen

- a) Kurangnya Investasi dalam Fasilitas: Ketidakpuasan dapat muncul jika manajemen tidak berinvestasi dalam perbaikan dan pengembangan sarana dan prasarana (Morrison, 2011). Investasi yang memadai dalam fasilitas mendukung efektivitas kerja.
- b) Respon terhadap Masukan Tenaga Kependidikan: Jika manajemen tidak mendengarkan atau tidak menanggapi umpan balik dari tenaga kependidikan mengenai fasilitas

yang diperlukan, hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan (Colquitt et al., 2001).

Dapat disimpulkan rendahnya kepuasan tenaga kependidikan PPIC terhadap sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan kerja, kemungkinan disebabkan oleh kualitas sarana dan prasarana yang tidak memadai, aksesibilitas yang buruk, dukungan teknologi yang kurang, kondisi lingkungan kerja yang tidak nyaman, serta kurangnya dukungan manajemen. Untuk meningkatkan kepuasan, penting untuk memperbaiki dan memperbarui sarana dan prasarana, serta memastikan manajemen responsif terhadap kebutuhan tenaga kependidikan.

c. Analisis penyebab rendahnya kepuasan tenaga kependidikan (admin program studi, laboran dan pustakawan) PPIC terhadap proses kenaikan pangkat dan jabatan:

1) Transparansi Proses Kenaikan Pangkat

a) Kurangnya Informasi yang Jelas: Ketidakjelasan mengenai kriteria dan prosedur untuk kenaikan pangkat dapat menyebabkan ketidakpuasan. Penelitian menunjukkan bahwa transparansi dalam kebijakan organisasi berhubungan positif dengan kepuasan kerja (Colquitt et al., 2001).

b) Minimnya Sosialisasi Kebijakan: Jika kebijakan mengenai kenaikan pangkat tidak disosialisasikan dengan baik kepada tenaga kependidikan, mereka mungkin merasa tidak memiliki informasi yang cukup untuk mempersiapkan diri (Morrison, 2011).

2) Keadilan dalam Proses

a) Persepsi Ketidakadilan: Ketidakpuasan dapat timbul jika tenaga kependidikan merasa bahwa proses kenaikan pangkat tidak adil atau diskriminatif. Keadilan prosedural sangat penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan (Greenberg, 1990).

- b) Berkas dan Penilaian yang Subjektif: Proses penilaian yang tidak objektif atau berkas yang tidak ditangani secara adil dapat menurunkan motivasi dan kepuasan (Baker et al., 2018).
- 3) Kriteria Penilaian yang Tidak Jelas
- a) Ambiguitas Kriteria: Kriteria untuk kenaikan pangkat yang tidak jelas atau berubah-ubah dapat menciptakan kebingungan di kalangan tenaga kependidikan. Penelitian menunjukkan bahwa kriteria yang jelas membantu individu dalam merencanakan karier mereka (Huang et al., 2020).
  - b) Fokus pada Kualifikasi Formal Saja: Jika proses kenaikan pangkat hanya memperhatikan kualifikasi formal tanpa mempertimbangkan kontribusi lainnya, seperti pengabdian dan kinerja, hal ini dapat mengurangi motivasi (Brewster et al., 2007).
- 4) Dukungan Manajemen
- a) Kurangnya Pendampingan: Tenaga kependidikan yang merasa kurang mendapatkan dukungan dan bimbingan dari manajemen dalam persiapan kenaikan pangkat cenderung merasa tidak puas (Dahlstrom et al., 2016). Manajemen perlu aktif memberikan masukan dan dukungan.
  - b) Responsivitas terhadap Masukan: Ketidakpuasan dapat muncul jika manajemen tidak mendengarkan umpan balik atau keluhan terkait proses kenaikan pangkat (Saks, 2006).
- 5) Pengaruh Lingkungan Kerja
- a) Kondisi Kerja yang Tidak Mendukung: Lingkungan kerja yang tidak mendukung, seperti beban kerja yang berlebihan dan kurangnya penghargaan, dapat mengurangi

motivasi untuk mencapai kenaikan pangkat (Oldham & Hackman, 2010).

- b) Ketidakpuasan Umum terhadap Kualitas Kerja: Ketidakpuasan terhadap aspek lain dari pekerjaan, seperti fasilitas dan sarana, dapat mempengaruhi pandangan tenaga kependidikan terhadap proses kenaikan pangkat (Fraser, 2014).

Dapat disimpulkan rendahnya kepuasan tenaga kependidikan PPIC terhadap proses kenaikan pangkat dan jabatan, kemungkinan disebabkan oleh kurangnya transparansi dan informasi yang jelas, persepsi ketidakadilan, kriteria penilaian yang tidak jelas, kurangnya dukungan manajemen, serta pengaruh lingkungan kerja yang tidak mendukung. Untuk meningkatkan kepuasan, penting untuk menyederhanakan dan memperjelas proses kenaikan pangkat, serta meningkatkan komunikasi dan dukungan manajerial.

- d. Analisis penyebab rendahnya kepuasan tenaga kependidikan (admin program studi, laboran dan pustakawan) PPIC terhadap fasilitas sistem informasi akademik (website, SIAKAD, dll) :

- 1) Kualitas dan Keandalan Sistem

- a) Kinerja Sistem yang Buruk: Jika sistem informasi akademik (SIAKAD) sering mengalami gangguan atau lambat dalam pemrosesan data, hal ini dapat mengganggu efektivitas kerja tenaga kependidikan. Penelitian menunjukkan bahwa sistem yang tidak andal dapat menyebabkan frustrasi dan ketidakpuasan di kalangan pengguna (DeLone & McLean, 2003).

- b) Bug dan Kesalahan Teknis: Kesalahan dalam sistem yang sering muncul dapat memperlambat pekerjaan dan menyebabkan kesalahan dalam pengolahan data (Seddigh et al., 2018). Hal ini dapat menurunkan kepercayaan tenaga kependidikan terhadap sistem.

- 2) Antarmuka Pengguna yang Tidak Ramah
  - a) Desain yang Rumit: Antarmuka pengguna yang tidak intuitif atau sulit dinavigasi dapat menghambat penggunaan sistem. Pengguna yang merasa kesulitan dalam menggunakan sistem cenderung merasa tidak puas (Huang et al., 2018).
  - b) Kurangnya Pelatihan: Tanpa pelatihan yang memadai, tenaga kependidikan mungkin tidak dapat memanfaatkan fitur-fitur sistem secara optimal (Teo, 2016). Pelatihan yang tidak memadai dapat menyebabkan frustrasi dan mengurangi efisiensi kerja.
- 3) Ketersediaan Fitur yang Tidak Memadai
  - a) Fitur yang Tidak Sesuai Kebutuhan: Jika SIAKAD dan website tidak menyediakan fitur yang relevan atau bermanfaat bagi pekerjaan tenaga kependidikan, hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan (López & Montalvo, 2018). Misalnya, laporan yang tidak lengkap atau analisis data yang kurang mendalam.
  - b) Integrasi dengan Sistem Lain yang Buruk: Keterhubungan antara SIAKAD dan sistem lain (misalnya, sistem keuangan atau sistem manajemen pembelajaran) yang tidak optimal dapat menghambat proses kerja (Zhang et al., 2018).
- 4) Dukungan Teknis dan Layanan Pelanggan
  - a) Kurangnya Dukungan Teknis: Jika tidak ada tim dukungan teknis yang responsif ketika terjadi masalah dengan sistem, tenaga kependidikan dapat merasa terabaikan dan frustrasi (Baker et al., 2018). Respons cepat terhadap masalah teknis sangat penting untuk menjaga kepuasan pengguna.
  - b) Layanan Pelanggan yang Tidak Memadai: Pengguna yang mengalami kesulitan memerlukan bantuan, dan jika

dukungan yang diberikan tidak memadai, hal ini dapat menurunkan kepuasan (Dahlstrom et al., 2016).

5) *Feedback* dan Peningkatan Berkelanjutan

- a) Kurangnya Umpan Balik Pengguna: Jika manajemen tidak mengumpulkan umpan balik dari tenaga kependidikan terkait penggunaan SIAKAD dan website, kebutuhan dan masalah pengguna mungkin tidak teratasi (Schmidt et al., 2020). Proses pengumpulan umpan balik yang baik sangat penting untuk perbaikan berkelanjutan.
- b) Perbaikan yang Lambat: Jika perbaikan terhadap masalah yang dilaporkan tidak dilakukan dengan cepat, tenaga kependidikan akan semakin merasa tidak puas (Teo, 2016).

Dapat disimpulkan rendahnya kepuasan tenaga kependidikan PPIC terhadap fasilitas sistem informasi akademik, kemungkinan disebabkan oleh kualitas dan keandalan sistem yang buruk, antarmuka pengguna yang tidak ramah, ketersediaan fitur yang tidak memadai, dukungan teknis yang kurang, serta kurangnya umpan balik dan perbaikan berkelanjutan. Untuk meningkatkan kepuasan, penting untuk memperbaiki kinerja sistem, mendesain antarmuka yang lebih *user-friendly*, serta memastikan dukungan teknis yang responsif.

e. Analisis penyebab rendahnya kepuasan tenaga kependidikan (admin program studi, laboran dan pustakawan) PPIC terhadap pelatihan untuk mendukung pengembangan diri:

1) Ketersediaan Pelatihan yang Terbatas

- a) Jumlah Pelatihan yang Tidak Memadai: Jika pelatihan yang tersedia tidak cukup atau terlalu jarang, tenaga kependidikan mungkin merasa kurang mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan keterampilan mereka (Noe, 2017). Penelitian menunjukkan bahwa akses terbatas ke pelatihan berdampak negatif terhadap kepuasan kerja.

b) Topik yang Tidak Relevan: Pelatihan yang ditawarkan tidak sesuai dengan kebutuhan spesifik tenaga kependidikan juga dapat menyebabkan ketidakpuasan (Huang & McGowan, 2015). Program pelatihan perlu disesuaikan dengan kebutuhan dan tantangan yang dihadapi dalam pekerjaan sehari-hari.

## 2) Kualitas Pelatihan

a) Instruktur yang Kurang Kompeten: Pelatihan yang disampaikan oleh instruktur yang tidak berpengalaman atau kurang berkualitas dapat menurunkan efektivitas pembelajaran (Baker et al., 2018). Tenaga kependidikan cenderung tidak puas jika mereka merasa pelatihan tidak memberikan nilai tambah.

b) Metode Pengajaran yang Tidak Menarik: Penggunaan metode pengajaran yang monoton atau tidak interaktif dapat mengurangi minat dan keterlibatan peserta dalam pelatihan (Huang et al., 2020). Pembelajaran yang menarik dan interaktif lebih cenderung meningkatkan kepuasan.

## 3) Dukungan Manajemen

a) Kurangnya Dukungan dari Pimpinan: Jika manajemen tidak menunjukkan komitmen atau dukungan terhadap pengembangan diri melalui pelatihan, tenaga kependidikan mungkin merasa kurang termotivasi untuk mengikuti pelatihan (Morrison, 2011). Dukungan yang kuat dari pimpinan dapat meningkatkan partisipasi dan kepuasan.

b) Tidak Ada Insentif untuk Mengikuti Pelatihan: Jika tidak ada insentif atau penghargaan bagi tenaga kependidikan yang mengikuti pelatihan, mereka mungkin merasa tidak ada manfaat yang cukup untuk berpartisipasi (Colquitt et al., 2001).

## 4) Fleksibilitas dan Aksesibilitas

- a) Jadwal Pelatihan yang Tidak Fleksibel: Jika jadwal pelatihan tidak mempertimbangkan waktu kerja tenaga kependidikan, mereka mungkin sulit untuk hadir (Huang & McGowan, 2015). Akses yang mudah dan waktu yang fleksibel dapat meningkatkan partisipasi.
  - b) Kurangnya Sumber Daya untuk Mengikuti Pelatihan: Jika pelatihan memerlukan biaya atau sumber daya lain yang tidak tersedia, tenaga kependidikan mungkin merasa terhalang untuk mengikuti pelatihan (Noe, 2017).
- 5) Evaluasi dan Umpan Balik
- a) Kurangnya Evaluasi Terhadap Pelatihan: Jika tidak ada sistem evaluasi untuk menilai efektivitas pelatihan, tenaga kependidikan mungkin merasa bahwa pelatihan tidak bermanfaat dan tidak relevan (Brewster et al., 2007). Evaluasi yang baik dapat membantu dalam meningkatkan kualitas pelatihan di masa mendatang.
  - b) Feedback yang Tidak Didengar: Jika manajemen tidak mendengarkan umpan balik dari peserta pelatihan, ini dapat mengakibatkan frustrasi dan ketidakpuasan (Schmidt et al., 2020). Proses pengumpulan umpan balik yang baik dapat membantu dalam perbaikan berkelanjutan.

Dapat disimpulkan rendahnya kepuasan tenaga kependidikan PPIC terhadap pelatihan untuk mendukung pengembangan diri, kemungkinan disebabkan oleh keterbatasan ketersediaan pelatihan, kualitas pelatihan yang tidak memadai, kurangnya dukungan manajemen, fleksibilitas yang rendah, serta evaluasi dan umpan balik yang tidak memadai. Untuk meningkatkan kepuasan, penting untuk meningkatkan ketersediaan dan relevansi pelatihan, memastikan kualitas instruktur, serta mendukung partisipasi tenaga kependidikan.

- f. Analisis penyebab rendahnya kepuasan tenaga kependidikan (admin program studi, laboran dan pustakawan) PPIC terhadap penataan ruang kerja :
- 1) Desain Ruang Kerja yang Tidak Ergonomis. Ruang kerja yang tidak dirancang secara ergonomis dapat menyebabkan ketidaknyamanan fisik, seperti sakit punggung atau ketegangan mata. Menurut Hwang et al. (2020), desain ruang kerja yang tidak memperhatikan aspek ergonomis dapat berdampak negatif pada produktivitas dan kepuasan kerja.
  - 2) Kurangnya Ruang untuk Kolaborasi. Penataan ruang yang tidak mendukung interaksi antar tenaga kependidikan dapat menghambat kolaborasi. Kahn (2016) menjelaskan bahwa ruang kerja yang terbuka dan dapat digunakan bersama meningkatkan komunikasi dan kepuasan kerja, sedangkan ruang yang terpisah justru dapat menimbulkan isolasi.
  - 3) Fasilitas Pendukung yang Minim. Fasilitas seperti alat tulis, perangkat teknologi, dan ruang istirahat yang tidak memadai dapat berkontribusi pada ketidakpuasan. Menurut Kamaruzzaman et al. (2014), fasilitas yang lengkap dan memadai meningkatkan kenyamanan dan kepuasan karyawan.
  - 4) Kebisingan dan Gangguan Lingkungan. Lingkungan kerja yang bising dan penuh gangguan dapat menurunkan fokus dan produktivitas tenaga kependidikan. Hujer et al. (2017) menemukan bahwa tingkat kebisingan yang tinggi berkorelasi negatif dengan kepuasan kerja.
  - 5) Kurangnya Ruang Pribadi. Tenaga kependidikan membutuhkan ruang pribadi untuk menyimpan barang dan melakukan pekerjaan dengan tenang. Menurut Bauman (2019), kurangnya ruang pribadi dapat mengurangi perasaan kontrol dan kepuasan dalam bekerja.

- 6) Manajemen Penataan Ruang yang Tidak Efektif. Jika manajemen tidak melibatkan tenaga kependidikan dalam proses perencanaan penataan ruang, hal ini dapat mengakibatkan ketidakpuasan. Keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan terkait ruang kerja terbukti meningkatkan kepuasan dan komitmen (Vogel & Oppenheim, 2016).

Dapat disimpulkan rendahnya kepuasan tenaga kependidikan di PPIC terhadap penataan ruang kerja, kemungkinan disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk desain ruang yang tidak ergonomis, kurangnya fasilitas dan ruang kolaborasi, serta pengelolaan yang tidak melibatkan tenaga kependidikan. Upaya untuk memperbaiki kondisi ini memerlukan perhatian dari manajemen untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik.

- g. Analisis penyebab rendahnya kepuasan tenaga kependidikan (admin program studi, laboran dan pustakawan) PPIC terhadap sertifikat kompetensi tenaga kependidikan yang memerlukan keahlian khusus sesuai dengan bidang tugas keahliannya:
  - 1) Kurangnya Pelatihan dan Pengembangan. Banyak tenaga kependidikan merasa tidak mendapatkan kesempatan yang memadai untuk mengikuti pelatihan yang sesuai dengan bidang tugas mereka. Menurut Noe (2017), pelatihan yang tidak terstruktur dan kurangnya akses terhadap program pengembangan keterampilan dapat mengurangi motivasi dan kepuasan kerja.
  - 2) Keterbatasan Akses ke Sertifikasi. Proses untuk mendapatkan sertifikat kompetensi seringkali rumit dan memerlukan biaya yang tinggi. Hal ini dapat menjadi penghalang bagi tenaga kependidikan untuk memperoleh sertifikasi yang relevan. Menurut Brown & Green (2016), biaya dan aksesibilitas menjadi faktor utama dalam keputusan individu untuk mengikuti program sertifikasi.

- 3) Kesesuaian Sertifikasi dengan Tugas. Terkadang, sertifikat yang ditawarkan tidak relevan dengan tugas spesifik yang diemban oleh tenaga kependidikan, sehingga mereka merasa bahwa sertifikasi tersebut tidak memberikan manfaat langsung. Menurut Desimone et al. (2013), relevansi pelatihan dengan pekerjaan sehari-hari sangat penting untuk meningkatkan kepuasan tenaga kerja.
- 4) Dukungan Manajemen yang Minim. Kurangnya dukungan dari manajemen dalam proses mendapatkan sertifikasi dapat membuat tenaga kependidikan merasa diabaikan. Menurut Kim & Hwang (2019), dukungan dari atasan sangat memengaruhi motivasi dan kepuasan kerja, terutama dalam konteks pengembangan profesional.
- 5) Persepsi Nilai Sertifikat. Beberapa tenaga kependidikan mungkin meragukan nilai tambah dari sertifikat kompetensi terhadap karier mereka. Jika mereka tidak melihat hubungan langsung antara sertifikasi dan peluang promosi atau pengembangan karier, kepuasan mereka bisa berkurang. Menurut Tzeng (2013), persepsi akan nilai sertifikat sangat memengaruhi keputusan untuk mengikuti program sertifikasi.
- 6) Beban Kerja yang Tinggi. Beban kerja yang tinggi dapat menghalangi tenaga kependidikan untuk mengambil waktu dan energi untuk mengikuti pelatihan atau sertifikasi. Menurut Karatepe & Uludag (2008), beban kerja yang berlebihan dapat menurunkan kepuasan kerja dan mengurangi keinginan untuk mengembangkan diri.

Dapat disimpulkan rendahnya kepuasan tenaga kependidikan di PPIC terhadap sertifikat kompetensi, kemungkinan disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kurangnya pelatihan yang relevan, keterbatasan akses ke sertifikasi, dan kurangnya dukungan dari manajemen. Upaya untuk meningkatkan kepuasan ini harus

mencakup penyediaan pelatihan yang lebih baik dan dukungan manajemen yang lebih kuat.

h. Analisis penyebab rendahnya kepuasan tenaga kependidikan (admin program studi, laboran dan pustakawan) PPIC terhadap kesejahteraan tenaga kependidikan:

- 1) Kompensasi yang Tidak Memadai. Salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan adalah tingkat kompensasi yang diterima. Tenaga kependidikan sering kali merasa bahwa gaji dan tunjangan yang diberikan tidak sebanding dengan tanggung jawab dan beban kerja mereka. Menurut Locke (1976), kompensasi yang adil dan memadai adalah faktor kunci dalam menciptakan kepuasan kerja.
- 2) Kurangnya Fasilitas Kesejahteraan. Minimnya akses terhadap fasilitas kesejahteraan seperti asuransi kesehatan, program kesejahteraan mental, dan dukungan kesehatan lainnya dapat menurunkan kepuasan. Menurut Grawitch et al. (2006), fasilitas kesejahteraan yang baik berkontribusi pada peningkatan kepuasan kerja dan produktivitas.
- 3) Beban Kerja yang Tinggi. Tenaga kependidikan sering kali dihadapkan pada beban kerja yang berlebihan, yang dapat menyebabkan stres dan kelelahan. Menurut Kahn et al. (1964), beban kerja yang berlebihan dapat mengurangi kepuasan dan menyebabkan burnout, yang berdampak negatif pada kesejahteraan secara keseluruhan.
- 4) Ketidakpastian Karier. Ketidakpastian mengenai perkembangan karier, seperti promosi dan peluang peningkatan keterampilan, dapat menyebabkan ketidakpuasan. Menurut Judge et al. (1995), ketersediaan jalur karier yang jelas dan transparan sangat penting untuk menciptakan kepuasan dan motivasi kerja.
- 5) Lingkungan Kerja yang Tidak Mendukung. Lingkungan kerja yang tidak kondusif, baik secara fisik maupun sosial, dapat

memengaruhi kesejahteraan tenaga kependidikan. Menurut Goffman (1961), interaksi sosial yang positif dan lingkungan fisik yang mendukung sangat penting untuk menjaga kesejahteraan mental dan emosional.

- 6) Kurangnya Pengakuan dan Apresiasi. Rasa kurang dihargai dan diakui atas kontribusi mereka dapat mengurangi kepuasan tenaga kependidikan. Menurut Deci dan Ryan (2000), kebutuhan untuk dihargai dan diakui adalah salah satu faktor utama yang memengaruhi motivasi dan kepuasan kerja.

Dapat disimpulkan rendahnya kepuasan tenaga kependidikan di PPIC terhadap kesejahteraan, kemungkinan disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk kompensasi yang tidak memadai, beban kerja yang tinggi, dan kurangnya fasilitas kesejahteraan. Upaya untuk meningkatkan kesejahteraan tenaga kependidikan perlu difokuskan pada perbaikan aspek-aspek ini.

### 3.5.5. Penilaian Kualitatif Responden Mitra terhadap Kinerja Layanan Kerjasama di PPIC hingga Tahun 2024



**Gambar 16** Grafik Penilaian Kualitatif Responden Mitra Kerjasama terhadap Kinerja Layanan di PPIC Tahun 2024

Analisis *Strength* dan *Opportunity* Terkait Tingginya Nilai Kepuasan Mitra Kerjasama di Politeknik Penerbangan Indonesia Curug

a. *Strength* (Kekuatan)

Berdasarkan tabel survei kepuasan, beberapa kekuatan utama dapat diidentifikasi dari nilai-nilai yang menunjukkan tingginya kepuasan mitra kerjasama terkait berbagai aspek pelayanan di Politeknik Penerbangan Indonesia Curug (PPIC):

- 1) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Pada indikator "produk spesifikasi jenis pelayanan" dengan nilai 3,54, PPIC mampu memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan spesifik mitra. Hal ini mencerminkan bahwa layanan yang ditawarkan dirancang dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan mitra di industri penerbangan. Menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons (2014), penyelarasan layanan dengan kebutuhan spesifik pengguna adalah kunci untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas mitra .
- 2) Perilaku dan Kompetensi Pelaksana: Indikator terkait perilaku pelaksana dan kompetensi pelaksana masing-masing memiliki nilai 3,51. Ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia di PPIC memiliki etika kerja yang baik serta kompetensi yang relevan dengan tugas mereka, sehingga dapat memberikan pelayanan yang sesuai standar kepada mitra. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) mengemukakan bahwa perilaku pelayanan yang ramah dan kompeten sangat menentukan kepuasan pelanggan, termasuk dalam konteks kerjasama lembaga pendidikan dengan pihak luar.
- 3) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Dengan nilai 3,44 pada indikator ini, PPIC memiliki sistem dan prosedur yang jelas dan efektif dalam menangani kerjasama dengan mitra. Sistem yang efektif dapat meningkatkan efisiensi proses administrasi dan meminimalisir ketidakpastian yang mungkin dialami oleh

mitra dalam menjalankan kerjasama. Hal ini sesuai dengan teori Total Quality Management (TQM) yang menyatakan bahwa sistem pelayanan yang baik akan berpengaruh langsung terhadap kepuasan mitra kerja .

- 4) Sarana dan Prasarana: Pada indikator ini, PPIC memperoleh nilai 3,37. Fasilitas fisik yang memadai untuk menunjang proses pelayanan menjadi salah satu kekuatan institusi dalam mendukung berbagai kegiatan kerjasama dengan mitra. Sarana yang representatif dan fungsional dapat menciptakan suasana kerja yang produktif serta memberikan kenyamanan bagi mitra saat bekerja sama. Menurut Bitner (1992), kualitas fasilitas fisik sangat berpengaruh terhadap persepsi kualitas pelayanan.

b. *Opportunity* (Peluang)

Tingginya kepuasan mitra memberikan PPIC peluang untuk lebih mengoptimalkan aspek-aspek tertentu guna meningkatkan kualitas pelayanan dan memperluas jaringan kerjasama. Berikut adalah beberapa peluang yang dapat dimanfaatkan:

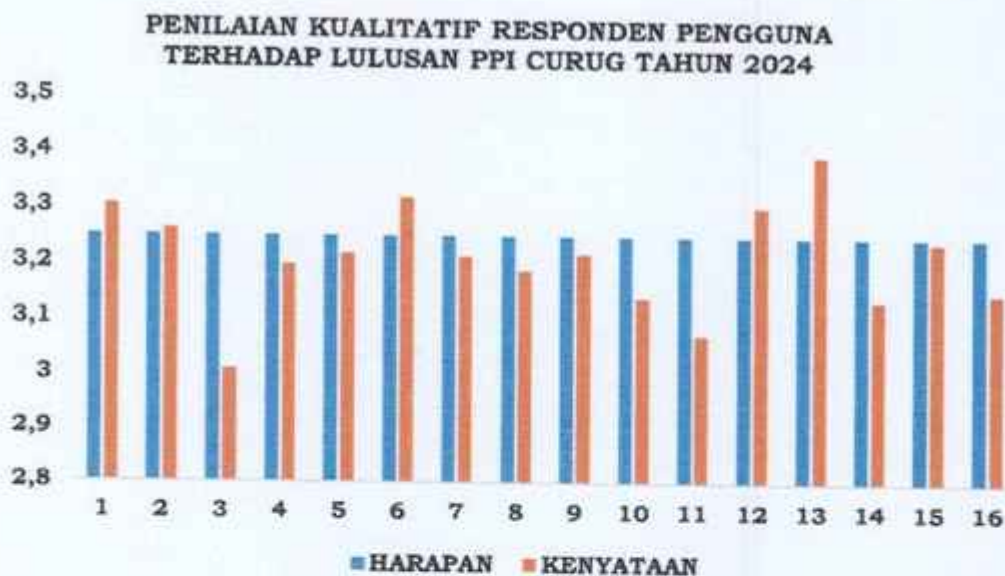
- 1) Peningkatan Waktu Penyelesaian Pelayanan: Pada indikator "waktu penyelesaian pelayanan," PPIC mendapat nilai 3,33. Meskipun masih tergolong tinggi, peningkatan efisiensi waktu dalam penyelesaian kerjasama bisa menjadi fokus pengembangan ke depan. Mempercepat proses pelayanan akan meningkatkan kepuasan mitra, terutama dalam konteks industri penerbangan yang sangat dinamis. Penelitian oleh Johnston (1995) menunjukkan bahwa kecepatan dalam memberikan layanan adalah salah satu faktor kunci dalam mencapai kepuasan pelanggan dalam sektor layanan publik.
- 2) Penguatan Layanan Berbasis Teknologi: Dengan semakin tingginya tuntutan terhadap digitalisasi dan efisiensi dalam sektor penerbangan, PPIC memiliki peluang untuk mengembangkan layanan berbasis teknologi informasi.

Penggunaan aplikasi berbasis daring, platform kolaboratif, serta sistem manajemen kerjasama berbasis digital akan memperkuat efisiensi pelayanan dan mempermudah koordinasi antara mitra dan institusi. Teknologi informasi dalam layanan pendidikan tinggi telah terbukti dapat meningkatkan kualitas kerjasama dan efisiensi, sebagaimana diuraikan oleh Varma dan Ravi (2016) dalam konteks manajemen pendidikan.

- 3) Pengembangan Program Kemitraan Strategis: Dengan tingginya kepuasan mitra, PPIC dapat memperluas jaringan kemitraan strategis baik dengan industri penerbangan lokal maupun internasional. Program kemitraan strategis yang dikembangkan dapat mencakup kerjasama dalam penelitian, pengembangan teknologi penerbangan, serta program pendidikan dan pelatihan yang lebih komprehensif. Menurut Kotler dan Keller (2016), kemitraan yang kuat dengan berbagai pihak eksternal tidak hanya meningkatkan reputasi lembaga, tetapi juga memperkaya proses pembelajaran dan inovasi.

Maksimalisasi Penanganan Pengaduan dan Masukan: Pada indikator ini, PPIC mendapatkan nilai 3,39, yang masih bisa ditingkatkan lebih lanjut. Institusi dapat mengembangkan mekanisme feedback yang lebih responsif dan terstruktur untuk menampung pengaduan dan masukan dari mitra. Dengan sistem penanganan pengaduan yang lebih baik, PPIC dapat memastikan bahwa setiap masalah atau kekurangan dalam proses kerjasama dapat segera ditangani, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mitra.

3.5.6. Penilaian Kualitatif Responden Pengguna terhadap Kinerja Lulusan PPIC hingga Tahun 2024



**Gambar 17** Grafik Penilaian Kualitatif Responden Pengguna Lulusan terhadap Kinerja Layanan di PPIC Tahun 2024

**Tabel 20** Nilai Indikator yang Diperoleh PPIC Tahun 2024 dalam Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan - Indeks Layanan Paling Rendah

NO	INDIKATOR (DAFTAR PERNYATAAN)	NILAI RATA-RATA PER INDIKATOR
1	Kemampuan berbahasa asing	3,01
2	Kemampuan analisis	3,07
3	Kepemimpinan	3,14
4	Kemampuan dalam memecahkan masalah	3,14
5	Inisiatif	3,15
6	Manajemen waktu	3,19
7	Penggunaan teknologi informasi	3,20
8	Pengembangan diri	3,21
9	Kemampuan berkomunikasi	3,22
10	Bekerja secara mandiri	3,22
11	Kemampuan dalam memegang tanggungjawab	3,24

a. Analisis penyebab rendahnya kepuasan pengguna lulusan PPIC terhadap kemampuan lulusan dalam berbahasa asing:

- 1) Kurangnya Pengajaran Bahasa yang Memadai. Salah satu penyebab utama rendahnya kemampuan berbahasa asing

lulusan adalah kurangnya pengajaran yang efektif di lembaga pendidikan. Penelitian menunjukkan bahwa metode pengajaran yang tidak sesuai dengan kebutuhan siswa dapat berdampak negatif pada hasil belajar mereka (Richards & Rodgers, 2014).

- 2) Fokus Kurikulum yang Terbatas. Banyak institusi pendidikan, termasuk PPIC, cenderung lebih fokus pada materi akademik inti dan kurang memberikan perhatian pada penguasaan bahasa asing. Menurut Graddol (2006), ketidakcukupan pengajaran bahasa asing dalam kurikulum dapat mengakibatkan lulusan yang tidak siap menghadapi tuntutan globalisasi.
- 3) Praktik Berbahasa yang Minim. Kesempatan untuk praktik berbahasa asing di luar kelas sangat penting. Kurangnya interaksi dengan penutur asli atau situasi berbahasa asing dapat membatasi kemampuan lulusan dalam berkomunikasi. Seperti yang diungkapkan oleh Nation (2014), pembelajaran bahasa yang efektif memerlukan kombinasi antara teori dan praktik yang cukup.
- 4) Motivasi dan Minat Siswa. Motivasi siswa dalam belajar bahasa asing berpengaruh besar terhadap hasil yang dicapai. Jika siswa tidak memiliki minat yang tinggi atau merasa bahwa bahasa asing tidak relevan dengan karir mereka, maka usaha mereka untuk belajar menjadi minimal (Dörnyei, 2001).
- 5) Keterbatasan Sumber Daya. Sumber daya yang terbatas, seperti buku teks yang tidak terbaru, akses ke teknologi pembelajaran, atau tenaga pengajar yang kurang berpengalaman, juga menjadi faktor penghambat. Sumber daya yang memadai sangat penting untuk mendukung proses pembelajaran bahasa yang efektif (Ur, 2012).

Rendahnya kepuasan pengguna lulusan PPIC terhadap kemampuan berbahasa asing, kemungkinan disebabkan beberapa

faktor, termasuk kualitas pengajaran, fokus kurikulum, kesempatan praktik, motivasi siswa, dan keterbatasan sumber daya. Perbaikan di berbagai aspek ini diperlukan untuk meningkatkan kompetensi bahasa asing lulusan agar lebih siap menghadapi tantangan di dunia kerja.

b. Analisis penyebab rendahnya kepuasan pengguna lulusan PPIC terhadap kemampuan analisis pada lulusan:

- 1) Kualitas Pengajaran dan Kurikulum. Salah satu faktor yang signifikan adalah kualitas pengajaran dan relevansi kurikulum. Jika materi yang diajarkan tidak sesuai dengan perkembangan industri atau tidak menantang, lulusan mungkin tidak mengembangkan kemampuan analisis yang diperlukan. Menurut Biggs dan Tang (2011), kurikulum yang dirancang dengan baik harus mendorong siswa untuk berpikir kritis dan analitis.
- 2) Pendekatan Pembelajaran yang Pasif. Banyak metode pengajaran yang masih bersifat tradisional dan tidak melibatkan siswa secara aktif. Pengajaran yang terlalu berfokus pada hafalan dan pengulangan dapat menghambat pengembangan kemampuan analisis. Menurut Hattie (2009), pembelajaran yang melibatkan interaksi dan diskusi lebih efektif dalam meningkatkan kemampuan berpikir kritis dan analitis.
- 3) Kurangnya Praktik dan Aplikasi Nyata. Kemampuan analisis sering kali dipelajari melalui pengalaman praktis. Jika lulusan tidak memiliki cukup pengalaman dalam proyek nyata atau studi kasus yang relevan, mereka akan kesulitan dalam menerapkan teori ke dalam praktik. Kolb (1984) mengemukakan bahwa pengalaman langsung adalah komponen kunci dalam pembelajaran yang efektif.
- 4) Dukungan Mentoring dan Umpan Balik yang Terbatas. Dukungan dari dosen atau mentor sangat penting dalam

mengembangkan kemampuan analisis. Umpan balik yang konstruktif membantu siswa memahami kesalahan dan memperbaiki proses berpikir mereka. Menurut Black dan Wiliam (1998), umpan balik yang tepat waktu dan relevan dapat meningkatkan hasil belajar secara signifikan.

- 5) Faktor Motivasi dan Keterlibatan Siswa. Motivasi siswa dalam belajar juga berperan besar dalam pengembangan kemampuan analisis. Jika siswa tidak merasa terlibat atau tidak melihat relevansi dari materi yang dipelajari, mereka akan kurang berusaha untuk mengembangkan kemampuan analitis mereka. Ryan dan Deci (2000) menjelaskan bahwa motivasi intrinsik meningkatkan keterlibatan dan hasil belajar.

Rendahnya kepuasan pengguna lulusan PPIC terhadap kemampuan analisis pada lulusan, kemungkinan disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk kualitas pengajaran, pendekatan pembelajaran yang pasif, kurangnya praktik nyata, dukungan mentoring yang terbatas, dan faktor motivasi siswa. Perbaikan dalam aspek-aspek ini diperlukan untuk meningkatkan kemampuan analisis pada lulusan.

- c. Analisis penyebab rendahnya kepuasan pengguna lulusan PPIC terhadap kepemimpinan yang dimiliki lulusan:

- 1) Kurangnya Pengembangan *Soft Skills*. Kemampuan kepemimpinan sangat dipengaruhi oleh *soft skills* seperti komunikasi, empati, dan kemampuan interpersonal. Jika kurikulum pendidikan tidak cukup menekankan pengembangan *soft skills* ini, lulusan mungkin tidak siap untuk memimpin. Menurut Goleman (1995), kecerdasan emosional, yang mencakup kemampuan untuk memahami dan mengelola emosi, sangat penting dalam kepemimpinan.
- 2) Minimnya Pengalaman Praktis dalam Kepemimpinan. Pengalaman praktis dalam organisasi atau proyek

kepemimpinan sangat penting untuk membangun keterampilan ini. Tanpa pengalaman nyata, lulusan mungkin kesulitan untuk menerapkan teori kepemimpinan dalam situasi dunia nyata. Kotter (1996) menekankan pentingnya pengalaman langsung dalam mengembangkan kemampuan kepemimpinan yang efektif.

- 3) Model Pembelajaran yang Tidak Efektif. Jika pendekatan pengajaran tidak mendorong siswa untuk mengambil peran aktif dalam kepemimpinan, lulusan tidak akan dapat mengembangkan keterampilan tersebut. Pedagogi yang lebih partisipatif dan berbasis proyek dapat lebih efektif dalam membentuk pemimpin masa depan (Heifetz & Laurie, 1997).
- 4) Keterbatasan Umpan Balik dan Mentoring. Umpan balik yang konstruktif dan mentoring dari dosen atau profesional berpengalaman dapat meningkatkan kemampuan kepemimpinan siswa. Tanpa adanya bimbingan dan dukungan, lulusan mungkin tidak mendapatkan perspektif yang diperlukan untuk berkembang. Menurut Allen dan Eby (2007), mentoring yang baik dapat meningkatkan keterampilan kepemimpinan dan kesiapan karir.
- 5) Faktor Motivasi dan Keterlibatan Siswa. Motivasi individu untuk belajar dan mengembangkan kemampuan kepemimpinan sangat penting. Jika siswa tidak merasa terinspirasi atau tidak melihat relevansi dari pengembangan kepemimpinan dalam konteks karir mereka, mereka akan kurang berusaha. Deci dan Ryan (1985) menjelaskan bahwa motivasi intrinsik berperan besar dalam keterlibatan dan pencapaian hasil.

Rendahnya kepuasan pengguna lulusan PPIC terhadap kemampuan kepemimpinan pada lulusan, kemungkinan disebabkan oleh kurangnya pengembangan *soft skills*, minimnya pengalaman praktis, model pembelajaran yang tidak efektif,

keterbatasan umpan balik dan mentoring, serta faktor motivasi siswa. Perbaikan dalam aspek-aspek ini diperlukan untuk meningkatkan kemampuan kepemimpinan lulusan.

d. Analisis penyebab rendahnya kepuasan pengguna lulusan PPIC terhadap kemampuan lulusan dalam memecahkan masalah :

- 1) Kualitas Pengajaran dan Metode Pembelajaran. Metode pengajaran yang tidak mendorong pemikiran kritis dan analitis dapat menghambat kemampuan siswa dalam memecahkan masalah. Pendidikan yang terlalu fokus pada hafalan atau teori tanpa aplikasi praktis akan mengurangi kemampuan siswa untuk menerapkan pengetahuan dalam situasi nyata. Menurut Prince dan Felder (2006), pembelajaran aktif yang melibatkan siswa dalam proses berpikir kritis dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam memecahkan masalah.
- 2) Minimnya Pengalaman Praktis. Kemampuan memecahkan masalah sering kali dibangun melalui pengalaman nyata. Jika lulusan tidak terlibat dalam proyek atau situasi yang membutuhkan pemecahan masalah, mereka mungkin tidak siap menghadapi tantangan di dunia kerja. Menurut Kolb (1984), pembelajaran berbasis pengalaman adalah kunci untuk mengembangkan keterampilan praktis, termasuk memecahkan masalah.
- 3) Keterbatasan Akses ke Sumber Daya dan Teknologi. Sumber daya yang terbatas, seperti akses ke perangkat lunak analisis, literatur terkini, atau teknologi pendidikan, dapat menghambat kemampuan siswa dalam memecahkan masalah. Akses yang baik terhadap sumber daya ini sangat penting untuk mengembangkan keterampilan yang relevan. Menurut OECD (2018), pendidikan yang dilengkapi dengan

teknologi dan sumber daya yang memadai dapat meningkatkan hasil belajar siswa.

- 4) Dukungan Mentoring yang Terbatas. Umpan balik dari dosen dan mentor berperan penting dalam mengembangkan kemampuan pemecahan masalah. Tanpa bimbingan yang cukup, siswa mungkin tidak mendapatkan perspektif yang diperlukan untuk mengatasi masalah yang kompleks. Menurut Eby et al. (2013), hubungan mentoring yang baik dapat meningkatkan kemampuan siswa dalam mengidentifikasi dan memecahkan masalah.
- 5) Faktor Motivasi dan Keterlibatan Siswa. Motivasi siswa untuk belajar dan berpartisipasi aktif dalam proses pembelajaran sangat memengaruhi kemampuan mereka dalam memecahkan masalah. Jika siswa tidak merasa terlibat atau tidak melihat relevansi dari pembelajaran, mereka akan kurang berusaha. Ryan dan Deci (2000) menjelaskan bahwa motivasi intrinsik berkontribusi pada keterlibatan yang lebih besar dalam pembelajaran, yang pada gilirannya meningkatkan kemampuan pemecahan masalah.

Rendahnya kepuasan pengguna lulusan PPIC terhadap kemampuan memecahkan masalah lulusan, kemungkinan disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk kualitas pengajaran, minimnya pengalaman praktis, keterbatasan sumber daya, dukungan mentoring yang terbatas, dan faktor motivasi siswa. Perbaikan dalam berbagai aspek ini diperlukan untuk meningkatkan kemampuan memecahkan masalah lulusan.

e. Analisis penyebab rendahnya kepuasan pengguna lulusan PPIC terhadap kemampuan lulusan dalam inisiatif:

- 1) Kurangnya Dukungan dari Lingkungan. Pendidikan Lingkungan pendidikan yang tidak mendukung pengembangan inisiatif dapat menghambat kemampuan

siswa untuk mengambil inisiatif. Jika pendidikan lebih menekankan pada pengajaran pasif dan tidak memberikan ruang bagi siswa untuk mengeksplorasi ide-ide mereka, maka kemampuan inisiatif lulusan akan terhambat. Menurut Csikszentmihalyi (1990), lingkungan yang mendukung kreativitas dan inisiatif sangat penting untuk mengembangkan kemampuan ini.

- 2) Kurikulum yang Tidak Memadai. Kurikulum yang kurang fokus pada pengembangan keterampilan praktis dan inisiatif dapat menyebabkan lulusan tidak siap untuk mengambil tindakan secara proaktif. Pendidikan yang terlalu teoritis dan tidak memberikan kesempatan bagi siswa untuk menerapkan konsep dalam konteks nyata dapat mengurangi rasa percaya diri mereka dalam mengambil inisiatif. Biggs dan Tang (2011) menyatakan bahwa kurikulum harus dirancang untuk mendorong pemikiran kreatif dan kemampuan mengambil inisiatif.
- 3) Minimnya Pengalaman Praktis dan Proyek Kolaboratif. Pengalaman praktis yang terbatas dapat menghambat pengembangan inisiatif. Siswa yang tidak terlibat dalam proyek nyata atau kolaborasi tim mungkin tidak mendapatkan kesempatan untuk belajar bagaimana mengambil inisiatif. Kolb (1984) menggarisbawahi pentingnya pengalaman langsung dalam proses pembelajaran dan pengembangan keterampilan.
- 4) Keterbatasan Umpan Balik dan Bimbingan. Umpan balik dari dosen dan mentor dapat memengaruhi kemampuan siswa untuk mengambil inisiatif. Tanpa bimbingan yang memadai, siswa mungkin tidak memahami bagaimana mengembangkan dan menerapkan ide-ide mereka. Eby et al. (2013) menunjukkan bahwa hubungan mentoring yang kuat

dapat meningkatkan rasa percaya diri siswa dan mendorong mereka untuk mengambil inisiatif.

- 5) Faktor Motivasi dan Keterlibatan Siswa. Motivasi individu untuk mengambil inisiatif juga sangat penting. Jika siswa tidak merasa terlibat atau tidak melihat relevansi dari pengembangan inisiatif dalam konteks karir mereka, mereka akan kurang berusaha. Ryan dan Deci (2000) menekankan bahwa motivasi intrinsik berperan penting dalam keterlibatan siswa dan pengembangan keterampilan.

Rendahnya kepuasan pengguna lulusan PPIC terhadap kemampuan inisiatif lulusan, kemungkinan disebabkan oleh kurangnya dukungan lingkungan pendidikan, kurikulum yang tidak memadai, minimnya pengalaman praktis, keterbatasan umpan balik, dan faktor motivasi siswa. Upaya perbaikan dalam berbagai aspek ini diperlukan untuk meningkatkan kemampuan inisiatif lulusan.

- f. Analisis penyebab rendahnya kepuasan pengguna lulusan PPIC terhadap kemampuan lulusan dalam manajemen waktu:

- 1) Kualitas Pengajaran yang Tidak Konsisten. Salah satu faktor yang memengaruhi kemampuan manajemen waktu lulusan adalah kualitas pengajaran yang bervariasi. Jika dosen tidak memiliki pemahaman yang kuat tentang teknik manajemen waktu atau tidak mengintegrasikannya ke dalam pengajaran, siswa mungkin tidak mendapatkan pengetahuan yang diperlukan untuk mengelola waktu mereka dengan baik. Menurut Hattie (2009), kualitas pengajaran yang tinggi berpengaruh langsung terhadap hasil belajar siswa, termasuk kemampuan manajemen waktu.

- 2) Kurangnya Penekanan pada Keterampilan Praktis. Pendidikan yang lebih fokus pada teori dan kurang pada aplikasi praktis dapat mengakibatkan lulusan yang kurang terampil dalam manajemen waktu. Pembelajaran yang tidak

menekankan pada situasi nyata di mana siswa harus mengatur waktu mereka untuk memenuhi tenggat waktu dapat mengurangi kemampuan mereka. Biggs dan Tang (2011) menyatakan bahwa kurikulum yang dirancang untuk mendorong pembelajaran aktif dan keterampilan praktis lebih efektif dalam membekali siswa dengan keterampilan yang relevan.

- 3) Minimnya Pengalaman Pembelajaran Berbasis. Proyek Pengalaman langsung dalam proyek yang membutuhkan pengelolaan waktu secara efektif sangat penting untuk mengembangkan keterampilan ini. Jika PPIC tidak memberikan cukup peluang untuk pembelajaran berbasis proyek, lulusan mungkin tidak siap untuk menghadapi tantangan manajemen waktu di dunia kerja. Kolb (1984) menekankan pentingnya pembelajaran berbasis pengalaman dalam pengembangan keterampilan praktis.
- 4) Kurangnya Umpan Balik dan Dukungan. Umpan balik yang terbatas dari dosen tentang cara siswa mengelola waktu mereka dapat menghambat perkembangan keterampilan ini. Tanpa bimbingan yang memadai, siswa mungkin tidak menyadari pentingnya pengelolaan waktu yang baik atau bagaimana memperbaiki kebiasaan buruk mereka. Eby et al. (2013) menunjukkan bahwa mentoring dan umpan balik yang efektif dapat meningkatkan keterampilan manajemen waktu melalui pengembangan kesadaran diri dan penyesuaian perilaku.
- 5) Keterbatasan Sumber Daya dan Fasilitas. Kualitas fasilitas dan sumber daya yang tersedia di PPIC juga berpengaruh. Jika siswa tidak memiliki akses ke alat dan teknologi yang membantu dalam perencanaan dan pengelolaan waktu, mereka akan kesulitan untuk mengembangkan keterampilan ini. Menurut OECD (2018), akses terhadap

sumber daya pendidikan yang memadai dapat meningkatkan efektivitas pembelajaran dan keterampilan yang diperoleh siswa.

Rendahnya kepuasan pengguna lulusan PPIC terhadap kemampuan manajemen waktu lulusan kemungkinan dipengaruhi oleh kualitas pengajaran yang tidak konsisten, kurangnya penekanan pada keterampilan praktis, minimnya pengalaman pembelajaran berbasis proyek, kurangnya umpan balik dan dukungan, serta keterbatasan sumber daya dan fasilitas. Upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan di PPIC sangat penting untuk meningkatkan kemampuan manajemen waktu lulusan

g. Analisis penyebab rendahnya kepuasan pengguna lulusan PPIC terhadap kemampuan lulusan dalam penggunaan teknologi informasi:

1) Kurikulum yang Tidak Memadai. Salah satu penyebab utama rendahnya kemampuan penggunaan teknologi informasi adalah kurikulum yang kurang menekankan pada penguasaan alat dan aplikasi teknologi terkini. Jika PPIC tidak memperbarui kurikulum untuk mencakup perkembangan terbaru dalam teknologi informasi, lulusan mungkin tidak siap untuk menggunakan alat yang relevan di dunia kerja. Biggs dan Tang (2011) mengemukakan bahwa kurikulum harus disesuaikan dengan kebutuhan industri agar dapat mempersiapkan siswa dengan keterampilan yang relevan.

2) Minimnya Pelatihan Praktis. Pembelajaran yang lebih bersifat teoritis dan kurang memberikan kesempatan untuk praktik langsung dalam penggunaan teknologi dapat mengakibatkan lulusan yang kurang terampil. Tanpa pengalaman yang memadai dalam menggunakan perangkat lunak atau alat teknologi yang umum digunakan, siswa mungkin merasa tidak percaya diri saat harus menerapkannya. Menurut Kolb (1984),

pengalaman langsung adalah kunci untuk penguasaan keterampilan praktis, termasuk teknologi informasi.

- 3) Keterbatasan Fasilitas dan Akses Teknologi. Ketersediaan fasilitas yang memadai, seperti laboratorium komputer dan akses internet yang cepat, sangat penting untuk mendukung pembelajaran teknologi informasi. Jika PPIC memiliki keterbatasan dalam hal fasilitas ini, siswa mungkin tidak memiliki kesempatan untuk berlatih menggunakan teknologi informasi secara efektif. OECD (2018) mencatat bahwa akses yang baik ke teknologi dan sumber daya pendidikan sangat penting untuk meningkatkan hasil belajar siswa.
- 4) Dukungan Dosen dan Staf. Kemampuan dosen dalam mengajarkan teknologi informasi juga berpengaruh pada penguasaan siswa. Jika dosen tidak memiliki pengetahuan yang cukup tentang teknologi terbaru atau tidak mampu mengajarkan keterampilan tersebut secara efektif, maka lulusan akan kesulitan dalam menguasai penggunaan teknologi. Hattie (2009) menekankan pentingnya kualitas pengajaran dalam meningkatkan keterampilan siswa, termasuk penggunaan teknologi.
- 5) Kurangnya Kesadaran dan Motivasi Siswa. Siswa perlu memiliki kesadaran tentang pentingnya keterampilan teknologi informasi dalam dunia kerja saat ini. Jika PPIC tidak memfasilitasi pengembangan kesadaran ini melalui kegiatan atau seminar, siswa mungkin kurang termotivasi untuk belajar dan menguasai teknologi. Ryan dan Deci (2000) menjelaskan bahwa motivasi intrinsik berperan besar dalam keterlibatan siswa dan pencapaian hasil belajar.

Rendahnya kepuasan pengguna lulusan PPIC terhadap kemampuan penggunaan teknologi informasi lulusan, kemungkinan disebabkan oleh kurikulum yang tidak memadai, minimnya pelatihan praktis, keterbatasan fasilitas, dukungan

dosen yang kurang, serta kurangnya kesadaran dan motivasi siswa. Upaya untuk memperbaiki aspek-aspek ini di PPIC diperlukan untuk meningkatkan kemampuan lulusan dalam penggunaan teknologi informasi.

h. Analisis penyebab rendahnya kepuasan pengguna lulusan PPIC terhadap pengembangan diri lulusan:

- 1) Kurikulum yang Tidak Mendukung Pengembangan Keterampilan Sosial. Pengembangan diri mencakup keterampilan interpersonal, kepemimpinan, dan komunikasi yang penting dalam dunia kerja. Jika kurikulum di PPIC tidak memasukkan pelajaran atau kegiatan yang mendukung keterampilan ini, lulusan mungkin tidak merasa siap untuk menghadapi tantangan di lingkungan profesional. Menurut Biggs dan Tang (2011), kurikulum harus dirancang untuk mendorong pengembangan keterampilan yang diperlukan di dunia kerja, termasuk keterampilan sosial dan komunikasi.
- 2) Minimnya Program Kegiatan Ekstrakurikuler.
- 3) Kegiatan ekstrakurikuler memainkan peran penting dalam pengembangan diri mahasiswa. Program-program ini dapat membantu siswa membangun jaringan, mengembangkan kepemimpinan, dan meningkatkan keterampilan interpersonal. Jika PPIC tidak menawarkan cukup kegiatan ekstrakurikuler atau tidak mendukung partisipasi siswa, lulusan mungkin kehilangan kesempatan untuk mengembangkan keterampilan penting tersebut. Menurut Astin (1999), keterlibatan siswa dalam kegiatan di luar kelas berhubungan positif dengan pengembangan diri dan keberhasilan akademik.
- 4) Kurangnya Pendekatan Pembelajaran Berbasis Pengalaman.
- 5) Pembelajaran berbasis pengalaman, seperti magang, proyek komunitas, atau pembelajaran kolaboratif, sangat penting

untuk pengembangan diri. Jika PPIC tidak menyediakan cukup peluang untuk pengalaman praktis, lulusan mungkin tidak memiliki keterampilan yang diperlukan untuk berkembang di dunia nyata. Kolb (1984) menekankan bahwa pengalaman langsung adalah kunci untuk memahami dan menerapkan konsep dalam konteks kehidupan nyata.

- 6) Dukungan Mentoring yang Terbatas.
- 7) Umpan balik dari dosen atau mentor dapat membantu siswa dalam pengembangan diri mereka. Jika PPIC tidak menyediakan dukungan mentoring yang memadai, siswa mungkin tidak mendapatkan panduan yang diperlukan untuk mengembangkan diri mereka. Eby et al. (2013) menunjukkan bahwa hubungan mentoring yang baik dapat meningkatkan keterampilan dan kepercayaan diri siswa, yang penting untuk pengembangan diri.
- 8) Faktor Motivasi dan Keterlibatan Siswa.
- 9) Motivasi individu untuk mengembangkan diri juga sangat penting. Jika siswa tidak merasa termotivasi atau tidak melihat relevansi dari pengembangan diri dalam konteks karir mereka, mereka cenderung kurang berusaha. Ryan dan Deci (2000) menjelaskan bahwa motivasi intrinsik dapat meningkatkan keterlibatan siswa dalam proses belajar dan pengembangan diri.

Rendahnya kepuasan pengguna lulusan PPIC terhadap pengembangan diri lulusan, kemungkinan disebabkan oleh kurikulum yang tidak mendukung keterampilan sosial, minimnya program kegiatan ekstrakurikuler, kurangnya pendekatan pembelajaran berbasis pengalaman, dukungan mentoring yang terbatas, serta faktor motivasi dan keterlibatan siswa. Peningkatan dalam aspek-aspek ini di PPIC diperlukan untuk meningkatkan pengembangan diri lulusan.

- i. Analisis penyebab rendahnya kepuasan pengguna lulusan PPIC terhadap kemampuan lulusan dalam berkomunikasi :
- 1) Kurikulum yang Tidak Menekankan Keterampilan Komunikasi. Salah satu penyebab utama rendahnya kemampuan komunikasi lulusan adalah kurangnya fokus pada pengajaran keterampilan komunikasi dalam kurikulum. Jika PPIC tidak memasukkan mata kuliah atau modul yang secara eksplisit mengajarkan keterampilan komunikasi lisan dan tulisan, lulusan mungkin tidak memiliki dasar yang kuat untuk berkomunikasi efektif. Menurut Biggs dan Tang (2011), kurikulum harus dirancang untuk mengembangkan keterampilan yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja, termasuk kemampuan komunikasi.
  - 2) Minimnya Praktik dalam Komunikasi. Pembelajaran yang bersifat teoritis tanpa cukup memberikan kesempatan bagi siswa untuk berlatih berkomunikasi dapat menghambat pengembangan keterampilan ini. Pengalaman praktis, seperti presentasi, diskusi kelompok, atau proyek kolaboratif, sangat penting untuk meningkatkan kemampuan komunikasi. Hattie (2009) menunjukkan bahwa metode pembelajaran yang aktif dan partisipatif dapat meningkatkan hasil belajar siswa, termasuk dalam hal komunikasi.
  - 3) Keterbatasan Umpan Balik dari Dosen. Umpan balik yang terbatas dari dosen mengenai cara siswa berkomunikasi dapat menghalangi pengembangan kemampuan ini. Tanpa bimbingan yang memadai, siswa mungkin tidak menyadari kelemahan dalam cara mereka berkomunikasi dan tidak mendapatkan saran untuk perbaikan. Eby et al. (2013) menunjukkan bahwa mentoring yang baik dan umpan balik konstruktif sangat penting untuk pengembangan keterampilan komunikasi yang efektif.

4) Kurangnya Kesadaran Akan Pentingnya Keterampilan Komunikasi. Jika siswa tidak memahami pentingnya keterampilan komunikasi dalam konteks karir mereka, mereka mungkin tidak termotivasi untuk mengembangkan kemampuan ini. PPIC perlu menekankan relevansi keterampilan komunikasi di dunia kerja melalui seminar, workshop, atau kegiatan lainnya. Ryan dan Deci (2000) menyatakan bahwa pemahaman tentang tujuan dan manfaat pengembangan keterampilan dapat meningkatkan motivasi siswa.

5) Keterbatasan Sumber Daya dan Fasilitas. Fasilitas yang tidak memadai untuk mendukung pembelajaran komunikasi, seperti ruang kelas yang tidak mendukung diskusi atau presentasi, juga dapat mempengaruhi penguasaan keterampilan ini. Menurut OECD (2018), akses terhadap fasilitas pendidikan yang memadai berpengaruh pada efektivitas pembelajaran dan pengembangan keterampilan siswa.

Rendahnya kepuasan pengguna lulusan PPIC terhadap kemampuan berkomunikasi lulusan, kemungkinan dipengaruhi oleh kurikulum yang tidak menekankan keterampilan komunikasi, minimnya praktik dalam komunikasi, keterbatasan umpan balik dari dosen, kurangnya kesadaran akan pentingnya keterampilan komunikasi, dan keterbatasan sumber daya serta fasilitas. Upaya perbaikan dalam aspek-aspek ini diperlukan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi lulusan.

j. Analisis penyebab rendahnya kepuasan pengguna lulusan PPIC terhadap kemampuan lulusan dalam bekerja mandiri :

1) Kurikulum yang Tidak Mendukung Kemandirian. Salah satu penyebab utama rendahnya kemampuan lulusan dalam bekerja mandiri adalah kurikulum yang kurang memberikan penekanan pada pengembangan kemandirian. Jika kurikulum tidak mencakup mata kuliah yang mendorong

siswa untuk berpikir kritis, memecahkan masalah, dan mengambil inisiatif, lulusan mungkin tidak terbiasa untuk bekerja secara mandiri. Biggs dan Tang (2011) menekankan pentingnya kurikulum yang dirancang untuk mendukung pengembangan keterampilan yang diperlukan untuk kemandirian dalam pekerjaan.

- 2) **Minimnya Pengalaman Praktis dan Proyek Mandiri.** Pengalaman praktis, seperti proyek individu atau magang, sangat penting untuk membangun kemampuan bekerja mandiri. Jika PPIC tidak memberikan cukup kesempatan untuk siswa terlibat dalam kegiatan yang mendorong kemandirian, mereka mungkin tidak siap untuk menghadapi tantangan yang memerlukan otonomi di tempat kerja. Kolb (1984) menekankan bahwa pembelajaran berbasis pengalaman adalah kunci untuk mengembangkan keterampilan praktis, termasuk kemandirian.
- 3) **Dukungan Dosen yang Terbatas.** Dukungan dan bimbingan dari dosen dalam pengembangan keterampilan bekerja mandiri sangat penting. Jika dosen tidak memberikan umpan balik yang konstruktif atau tidak mendorong siswa untuk mengambil inisiatif, siswa mungkin merasa kurang percaya diri untuk bekerja secara mandiri. Menurut Eby et al. (2013), hubungan mentoring yang kuat dapat meningkatkan keterampilan dan kepercayaan diri siswa, yang penting untuk kemandirian.
- 4) **Kurangnya Penekanan pada Pengembangan Keterampilan.** Manajemen Diri Bekerja mandiri memerlukan keterampilan manajemen diri yang baik, termasuk perencanaan, pengorganisasian, dan pengaturan waktu. Jika PPIC tidak menekankan pengembangan keterampilan ini dalam proses pembelajaran, lulusan mungkin kesulitan untuk mengelola tugas mereka secara efektif. Hattie (2009) menunjukkan

bahwa pengajaran yang menekankan keterampilan manajemen diri dapat meningkatkan kemandirian siswa dalam belajar dan bekerja.

- 5) Faktor Motivasi dan Mindset Siswa. Motivasi siswa untuk bekerja mandiri sangat berpengaruh pada hasil akhir. Jika siswa tidak merasa termotivasi atau tidak melihat pentingnya kemandirian dalam konteks karir mereka, mereka cenderung tidak berusaha untuk mengembangkan kemampuan ini. Ryan dan Deci (2000) mengemukakan bahwa motivasi intrinsik berperan besar dalam keterlibatan siswa dalam proses belajar dan pengembangan diri.

Rendahnya kepuasan pengguna lulusan PPIC terhadap kemampuan bekerja mandiri lulusan, kemungkinan dipengaruhi oleh kurikulum yang tidak mendukung kemandirian, minimnya pengalaman praktis dan proyek mandiri, dukungan dosen yang terbatas, kurangnya penekanan pada pengembangan keterampilan manajemen diri, serta faktor motivasi dan mindset siswa. Peningkatan dalam aspek-aspek ini di PPIC diperlukan untuk meningkatkan kemampuan lulusan dalam bekerja mandiri.

- k. Analisis penyebab rendahnya kepuasan pengguna lulusan PPIC terhadap kemampuan lulusan dalam memegang tanggungjawab:

- 1) Kurikulum yang Tidak Memfasilitasi Pengembangan Etika dan Tanggung Jawab. Salah satu penyebab utama rendahnya kemampuan lulusan dalam memegang tanggung jawab adalah kurangnya pengajaran tentang etika dan tanggung jawab sosial dalam kurikulum. Jika PPIC tidak mengintegrasikan pembelajaran tentang etika profesional dan tanggung jawab sosial, lulusan mungkin tidak memahami pentingnya komitmen dan tanggung jawab dalam lingkungan kerja. Menurut Biggs dan Tang (2011), kurikulum harus dirancang untuk mendorong pemahaman

tentang nilai-nilai yang diperlukan untuk memegang tanggung jawab di dunia profesional.

- 2) **Minimnya Pengalaman Praktis dalam Situasi yang Memerlukan Tanggung Jawab.** Pengalaman langsung dalam situasi yang memerlukan pengambilan keputusan dan tanggung jawab sangat penting untuk mengembangkan keterampilan ini. Jika PPIC tidak menyediakan cukup peluang bagi siswa untuk terlibat dalam proyek atau kegiatan yang mengharuskan mereka untuk mengambil tanggung jawab, lulusan mungkin tidak siap untuk menghadapi tantangan ini di dunia kerja. Kolb (1984) menekankan bahwa pembelajaran berbasis pengalaman adalah kunci untuk mengembangkan keterampilan yang relevan, termasuk kemampuan untuk memegang tanggung jawab.
- 3) **Dukungan Dosen yang Kurang dalam Pembentukan Karakter.** Peran dosen dalam membimbing siswa untuk memahami dan menjalani tanggung jawab sangat penting. Jika dosen tidak memberikan arahan atau contoh yang baik dalam hal memegang tanggung jawab, siswa mungkin tidak mendapatkan pemahaman yang diperlukan. Hattie (2009) menunjukkan bahwa pengajaran yang baik dapat meningkatkan pengembangan karakter siswa, termasuk tanggung jawab.
- 4) **Kurangnya Penekanan pada Keterampilan Manajemen Diri.** Kemampuan untuk memegang tanggung jawab juga sangat bergantung pada keterampilan manajemen diri, seperti pengaturan waktu dan perencanaan. Jika PPIC tidak memberikan perhatian yang cukup terhadap pengembangan keterampilan manajemen diri, lulusan mungkin kesulitan dalam memenuhi tanggung jawab yang diharapkan di tempat kerja. Ryan dan Deci (2000) mengemukakan bahwa

keterampilan manajemen diri yang baik dapat meningkatkan kemampuan individu untuk memegang tanggung jawab.

- 5) Faktor Motivasi dan Mindset Siswa. Motivasi siswa untuk memahami dan melaksanakan tanggung jawab juga sangat penting. Jika siswa tidak melihat nilai dalam memegang tanggung jawab, mereka mungkin kurang berusaha untuk mengembangkan keterampilan ini. Menurut Dweck (2006), mindset individu terhadap tantangan dan tanggung jawab dapat mempengaruhi cara mereka menghadapi tugas dan komitmen di tempat kerja.

Rendahnya kepuasan pengguna lulusan PPIC terhadap kemampuan lulusan dalam memegang tanggung jawab kemungkinan dipengaruhi oleh kurikulum yang tidak memfasilitasi pengembangan etika dan tanggung jawab, minimnya pengalaman praktis, dukungan dosen yang kurang, kurangnya penekanan pada keterampilan manajemen diri, serta faktor motivasi dan mindset siswa. Peningkatan dalam aspek-aspek ini di PPIC diperlukan untuk meningkatkan kemampuan lulusan dalam memegang tanggung jawab.

### **3.6. Tindakan Korektif terhadap Hasil Survei**

Layanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator keberhasilan sebuah perguruan tinggi kedinasan, terutama di bidang keilmuan yang berhubungan dengan penerbangan seperti PPIC di bawah Kementerian Perhubungan. Namun, hasil survei terbaru menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang cukup memadai terhadap layanan yang diberikan oleh institusi ini. Hal ini menjadi perhatian serius, mengingat pentingnya citra dan kredibilitas lembaga pendidikan dalam mendukung perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, khususnya pada sektor penerbangan nasional.

Kepuasan Masyarakat yang cukup memadai tersebut dapat disebabkan oleh berbagai faktor. Oleh karena itu, tindakan korektif menjadi sangat diperlukan guna meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi ekspektasi masyarakat.

Tindakan korektif memainkan peran yang krusial dalam meningkatkan kualitas layanan di PPIC, terutama mengingat tantangan yang dihadapi terkait penilaian kepuasan Masyarakat yang diterima. Tindakan korektif membantu mengidentifikasi dan mengatasi kekurangan dalam layanan. Dengan melakukan perbaikan, PPIC dapat menyediakan layanan yang lebih adaptif, responsif dan sesuai dengan harapan masyarakat. Melalui tindakan korektif yang transparan dan berkesinambungan, institusi dapat membangun kembali kepercayaan masyarakat menjadi lebih optimal. Kepercayaan ini sangat penting untuk menciptakan hubungan yang positif antara PPIC dan berbagai pemangku kepentingan.

Kualitas layanan yang baik akan berkontribusi pada peningkatan reputasi PPIC sebagai perguruan tinggi kedinasan. Reputasi yang baik akan menarik lebih banyak calon mahasiswa serta mitra kerjasama dan berkontribusi pada keberlanjutan institusi. Tindakan korektif menunjukkan bahwa institusi menghargai masukan dari masyarakat. Hal ini menciptakan budaya partisipasi yang positif, di mana masyarakat merasa didengarkan dan diperhatikan. Tindakan korektif membantu PPIC dalam memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan oleh kementerian dan lembaga akreditasi. Ini penting untuk menjaga kredibilitas dan akreditasi institusi. Proses identifikasi masalah dan penerapan solusi tidak hanya mengatasi masalah yang ada, tetapi juga mendorong inovasi dan perbaikan berkelanjutan dalam semua aspek operasional institusi.

Pada kategori survei kepuasan mahasiswa terhadap kinerja layanan penyelenggaraan pendidikan di PPIC Tahun 2024, tindakan korektif

terhadap hasil analisis faktor penyebab pada kategori tersebut yaitu:

1. Meningkatkan infrastruktur jaringan dengan melakukan *upgrade* pada perangkat keras dan memperluas *bandwidth* agar dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa. Selain itu, pembentukan tim dukungan teknis yang responsif akan membantu menangani masalah secara cepat, sementara sistem umpan balik dapat diterapkan untuk secara rutin mengevaluasi dan menyesuaikan layanan berdasarkan kebutuhan mahasiswa.
2. Melakukan audit kualitas terhadap penyedia makanan dan memastikan bahwa semua bahan baku memenuhi standar kesehatan dan kebersihan. Selain itu, peningkatan pelatihan bagi staf pengelola makanan perlu dilakukan untuk memastikan praktik kebersihan yang baik. Diversifikasi menu juga sangat penting, dengan melibatkan mahasiswa dalam proses pemilihan menu agar lebih sesuai dengan selera mereka.
3. Melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap kondisi fisik asrama, termasuk renovasi bangunan dan perbaikan fasilitas dasar seperti toilet dan ruang bersama. Program kebersihan yang rutin harus diimplementasikan dengan melibatkan mahasiswa dalam menjaga kebersihan lingkungan. Selain itu, penambahan fasilitas pendukung seperti ruang belajar, area rekreasi, dan akses internet yang memadai juga perlu dipertimbangkan untuk meningkatkan kenyamanan mahasiswa.
4. Menetapkan jadwal pembersihan rutin yang ketat dan melibatkan staf dalam menjaga kebersihan toilet secara berkala. Selain itu, perlu dilakukan penilaian terhadap jumlah dan kondisi fasilitas toilet yang ada, dengan mempertimbangkan penambahan unit toilet jika diperlukan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa. Perbaikan infrastruktur, seperti

- penggantian perlengkapan yang rusak dan penyediaan fasilitas tambahan seperti sabun dan tisu, juga sangat penting
5. Memperkenalkan sistem transparansi dengan menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai struktur biaya dan dasar penetapan tarif, serta melibatkan mahasiswa dalam proses pengambilan keputusan terkait tarif melalui forum diskusi. Selain itu, perlu dilakukan audit berkala terhadap pengelolaan biaya untuk memastikan keadilan dan akuntabilitas, serta memberikan saluran bagi mahasiswa untuk mengajukan keluhan dan masukan terkait tarif.
  6. Mengembangkan program pelatihan komprehensif untuk staf asrama, yang mencakup aspek layanan pelanggan dan standar operasional prosedur, guna memastikan bahwa mereka dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Selain itu, sistem pengelolaan keluhan yang efektif perlu diterapkan, termasuk saluran komunikasi yang jelas bagi mahasiswa untuk menyampaikan masukan dan keluhan mereka, serta mekanisme tindak lanjut yang transparan
  7. Mengadakan pelatihan layanan pelanggan untuk petugas keuangan agar mereka dapat lebih memahami dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa. Selain itu, penting untuk menciptakan saluran komunikasi yang lebih efektif, seperti konsultasi rutin atau forum tanya jawab, sehingga mahasiswa dapat menyampaikan pertanyaan dan keluhan dengan mudah. Evaluasi berkala terhadap kinerja petugas keuangan juga perlu dilakukan untuk memastikan profesionalisme dan akuntabilitas.
  8. Mengimplementasikan program pelatihan rutin yang fokus pada pengembangan keterampilan pelayanan dan pemecahan masalah bagi petugas asrama, sehingga mereka lebih siap dan mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa. Selain itu, penetapan standar waktu respon yang jelas untuk berbagai

permintaan dan keluhan mahasiswa harus dilakukan, dengan pengawasan berkala untuk memastikan bahwa petugas mematuhi standar tersebut. Menciptakan sistem umpan balik yang memungkinkan mahasiswa untuk menilai pelayanan petugas juga dapat memberikan wawasan berharga untuk perbaikan berkelanjutan.

Pada kategori survei kepuasan dosen dan tenaga pendidik terhadap kinerja layanan di PPIC Tahun 2024, tindakan korektif terhadap hasil analisis faktor penyebab pada kategori tersebut yaitu:

1. Melakukan evaluasi menyeluruh terhadap infrastruktur jaringan yang ada dan melakukan upgrade untuk meningkatkan kapasitas bandwidth serta kualitas koneksi agar lebih stabil. Peningkatan dukungan teknis melalui pembentukan tim IT yang responsif juga sangat penting untuk menangani masalah yang muncul secara cepat. Selain itu, menerapkan sistem umpan balik dari dosen dan tenaga pendidik dapat membantu mengidentifikasi masalah secara tepat waktu dan memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi harapan.
2. Melakukan evaluasi menyeluruh terhadap antarmuka dan fungsionalitas SIAKAD serta *website*, melibatkan pengguna dalam proses pengujian untuk mengidentifikasi masalah dan kebutuhan spesifik. Selain itu, peningkatan dukungan teknis harus diutamakan dengan menyediakan tim IT yang siap sedia untuk menangani keluhan dan masalah pengguna secara efektif. Pengembangan fitur yang lebih relevan dengan kebutuhan pendidikan, seperti integrasi sistem pembelajaran dan penilaian, juga harus diprioritaskan.
3. Memastikan bahwa jadwal pembayaran remunerasi ditegaskan dan dipatuhi secara konsisten, serta mengembangkan sistem pembayaran remunerasi yang lebih transparan dan efisien, dengan menyediakan rincian yang jelas tentang perhitungan remunerasi. Selain itu, penting untuk menciptakan budaya

- organisasi yang terbuka melalui peningkatan komunikasi dan umpan balik, sehingga dosen dan tenaga pendidik merasa didengarkan dan diperhatikan.
4. Mengembangkan kebijakan rekrutmen yang jelas dan transparan, dengan publikasi kriteria seleksi dan proses yang akan diikuti. Selain itu, penting untuk menerapkan metode seleksi yang lebih objektif dan berstandar tinggi, serta melibatkan pemangku kepentingan dalam merumuskan kriteria tersebut. Meningkatkan komunikasi dengan calon peserta rekrutmen dan memberikan umpan balik yang konstruktif setelah proses seleksi akan memperkuat kepercayaan dan kepuasan di antara dosen dan tenaga pendidik.
  5. Melakukan evaluasi menyeluruh terhadap media pembelajaran yang tersedia, memastikan kelengkapan dan variasi alat serta sumber belajar yang relevan dengan kurikulum penerbangan. Peningkatan kualitas media juga harus dilakukan, dengan mengadopsi teknologi terbaru dan menyediakan akses yang lebih luas bagi dosen dan mahasiswa. Selain itu, penting untuk mengadakan program pelatihan bagi dosen mengenai penggunaan media pembelajaran secara efektif, serta menciptakan saluran umpan balik yang memungkinkan dosen untuk memberikan masukan terkait media yang digunakan.
  6. Melakukan audit fasilitas fisik dan teknologi yang ada, untuk mengidentifikasi dan memperbaiki kekurangan serta meningkatkan kualitas infrastruktur yang mendukung kegiatan akademis. Selain itu, penting untuk meningkatkan dukungan administratif dengan menyediakan sumber daya dan layanan yang memadai untuk membantu dosen dalam melaksanakan tugasnya. Keterlibatan dosen dalam pengambilan keputusan terkait fasilitas juga harus diperkuat melalui forum diskusi atau survei untuk memastikan bahwa kebutuhan mereka terpenuhi.

7. Melakukan evaluasi mendalam terhadap fasilitas laboratorium yang ada, termasuk jumlah, kualitas, dan kondisi fisik, serta merencanakan renovasi atau pengadaan laboratorium baru yang sesuai dengan standar pendidikan di bidang penerbangan. Pengadaan peralatan modern dan relevan juga harus diprioritaskan untuk mendukung proses belajar mengajar. Selain itu, penting untuk meningkatkan dukungan manajemen dengan menyediakan anggaran yang memadai dan melibatkan dosen dalam perencanaan dan pengembangan laboratorium melalui forum konsultasi.
8. Memastikan transparansi dalam proses pemberian kesejahteraan dengan mengkomunikasikan secara jelas kriteria dan mekanisme penetapan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Selain itu, melibatkan dosen dalam proses penetapan kebijakan kesejahteraan melalui forum konsultasi dapat meningkatkan rasa kepemilikan dan keadilan. Menciptakan saluran umpan balik yang memungkinkan dosen untuk menyampaikan pendapat dan keluhan mengenai kesejahteraan juga penting untuk meningkatkan kepercayaan.
9. Melakukan audit terhadap kondisi fisik ruang perkuliahan untuk mengidentifikasi area yang perlu direnovasi atau diperbaiki, termasuk peningkatan sistem pendingin dan pencahayaan yang lebih baik. Penataan ruang harus dirancang secara ergonomis agar mendukung kenyamanan dan fokus mahasiswa selama proses belajar mengajar. Selain itu, penting untuk meningkatkan komunikasi dan dukungan dari manajemen dalam pengembangan ruang kelas yang memadai, serta melibatkan dosen dalam proses perencanaan untuk memastikan kebutuhan mereka terpenuhi.

Pada kategori survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap kinerja layanan di PPIC Tahun 2024, tindakan korektif terhadap hasil analisis faktor penyebab pada kategori tersebut yaitu:

1. Melakukan evaluasi menyeluruh terhadap infrastruktur jaringan dan layanan internet yang ada, termasuk peningkatan kecepatan dan stabilitas koneksi agar memenuhi kebutuhan tenaga kependidikan. Penyedia layanan internet yang lebih berkualitas perlu dipertimbangkan untuk memastikan layanan yang lebih baik. Selain itu, penting untuk meningkatkan aksesibilitas internet di seluruh area kampus dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung penggunaan teknologi informasi. Meningkatkan komunikasi dengan tenaga kependidikan tentang langkah-langkah yang diambil untuk memperbaiki layanan internet juga akan membantu mengubah persepsi terhadap investasi yang dilakukan.
2. Melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kondisi sarana dan prasarana yang ada, termasuk perbaikan fasilitas yang rusak dan peningkatan aksesibilitas agar semua tenaga kependidikan dapat dengan mudah menggunakan fasilitas tersebut. Penambahan dukungan teknologi, seperti perangkat keras dan lunak yang relevan, harus diupayakan untuk meningkatkan efisiensi kerja. Selain itu, menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dengan memperhatikan aspek ergonomis dan kebersihan juga sangat penting. Meningkatkan komunikasi antara manajemen dan tenaga kependidikan tentang kebutuhan dan harapan mereka terhadap sarana dan prasarana akan membantu menciptakan dukungan yang lebih kuat.
3. Mengembangkan pedoman yang jelas dan transparan mengenai proses kenaikan pangkat dan jabatan, termasuk kriteria penilaian yang dapat dipahami oleh semua tenaga kependidikan. Mengadakan sosialisasi secara rutin untuk menjelaskan prosedur dan kriteria tersebut akan membantu mengurangi persepsi ketidakadilan. Selain itu, penting untuk menciptakan saluran komunikasi yang memungkinkan tenaga kependidikan memberikan masukan dan umpan balik mengenai proses ini.

- Meningkatkan dukungan manajemen melalui pelatihan dan pengembangan karir juga harus menjadi prioritas, sehingga lingkungan kerja lebih mendukung pertumbuhan profesional.
4. Melakukan evaluasi menyeluruh terhadap sistem informasi akademik yang ada, termasuk peningkatan kualitas dan keandalan platform, serta perbaikan antarmuka pengguna agar lebih intuitif dan mudah digunakan. Pengembangan fitur yang lebih relevan dan fungsional sesuai dengan kebutuhan tenaga kependidikan juga harus diprioritaskan. Selain itu, memperkuat dukungan teknis dengan menyediakan tim yang responsif untuk menangani masalah secara cepat sangat penting. Membangun saluran umpan balik yang efektif, di mana tenaga kependidikan dapat memberikan masukan untuk perbaikan sistem secara berkelanjutan, juga harus diimplementasikan.
  5. Meningkatkan ketersediaan dan variasi pelatihan yang relevan dengan kebutuhan tenaga kependidikan, termasuk pelatihan berbasis kompetensi dan teknologi terbaru. Selain itu, memastikan bahwa kualitas pelatihan memenuhi standar yang tinggi dan dilaksanakan oleh instruktur yang berpengalaman sangat penting. Dukungan manajemen harus diperkuat dengan menyediakan anggaran yang memadai dan mendorong partisipasi aktif tenaga kependidikan dalam perencanaan pelatihan. Fleksibilitas dalam jadwal pelatihan juga perlu diperhatikan agar tenaga kependidikan dapat mengikuti pelatihan tanpa mengganggu pekerjaan mereka. Terakhir, membangun sistem evaluasi dan umpan balik yang berkelanjutan akan membantu mengidentifikasi area perbaikan dan memastikan bahwa pelatihan yang diberikan benar-benar efektif.
  6. Melakukan penilaian terhadap kondisi ruang kerja saat ini untuk mengidentifikasi elemen yang perlu diperbaiki, termasuk desain yang ergonomis dan nyaman. Penciptaan ruang kolaborasi yang memadai harus diprioritaskan agar tenaga kependidikan dapat

bekerja sama secara efektif dan kreatif. Selain itu, melibatkan tenaga kependidikan dalam proses perencanaan dan pengelolaan ruang kerja akan meningkatkan rasa kepemilikan dan memfasilitasi pemenuhan kebutuhan mereka.

7. Menyediakan akses yang lebih baik terhadap program sertifikasi, termasuk kemitraan dengan lembaga sertifikasi terkemuka, akan membantu tenaga kependidikan mendapatkan kualifikasi yang dibutuhkan. Dukungan manajemen juga harus ditingkatkan dengan memberikan informasi yang jelas tentang jalur sertifikasi dan menyediakan anggaran untuk mendukung biaya pelatihan dan sertifikasi.
8. Melakukan evaluasi terhadap struktur kompensasi untuk memastikan bahwa gaji dan tunjangan yang diberikan sesuai dengan standar industri dan mencerminkan kontribusi tenaga kependidikan. Selain itu, perlu dilakukan peninjauan terhadap beban kerja untuk memastikan distribusi tugas yang seimbang, serta mempertimbangkan penambahan staf jika diperlukan. Meningkatkan fasilitas kesejahteraan, seperti layanan kesehatan, program keseimbangan kerja-hidup, dan ruang rekreasi, juga sangat penting untuk mendukung kesejahteraan tenaga kependidikan.

Pada kategori survei kepuasan pengguna terhadap kinerja lulusan PPIC hingga Tahun 2024, tindakan korektif terhadap hasil analisis faktor penyebab pada kategori tersebut yaitu :

1. Evaluasi dan pengembangan kurikulum yang lebih terintegrasi dengan kebutuhan bahasa asing di bidang penerbangan. Hal ini bisa dilakukan dengan melibatkan tenaga pengajar yang berkualitas dan berpengalaman, serta menyediakan lebih banyak kesempatan praktik berbicara dan mendengarkan melalui simulasi nyata dan interaksi dengan profesional di industri. Selain itu, penting untuk memotivasi siswa dengan menekankan pentingnya penguasaan bahasa asing dalam karier mereka, serta

menyediakan sumber daya tambahan seperti materi belajar online dan workshop intensif.

2. Perbaiki kualitas pengajaran melalui pelatihan bagi dosen agar lebih mengadopsi pendekatan pembelajaran aktif dan kolaboratif. Penerapan metode pembelajaran berbasis proyek yang melibatkan studi kasus nyata dalam bidang penerbangan dapat membantu siswa mengembangkan keterampilan analisis yang lebih baik. Selain itu, meningkatkan dukungan mentoring dengan melibatkan alumni dan profesional industri untuk memberikan bimbingan serta umpan balik langsung kepada mahasiswa akan sangat berharga. Peningkatan motivasi siswa juga perlu diperhatikan, melalui penyediaan penghargaan bagi prestasi akademik dan keterlibatan dalam kegiatan ekstrakurikuler yang relevan.
3. Pengintegrasian pengembangan *soft skills* ke dalam kurikulum secara sistematis, dengan fokus pada pelatihan komunikasi, kerja sama tim, dan manajemen konflik. Menyelenggarakan program praktik kepemimpinan melalui simulasi, *role-playing*, dan proyek kolaboratif yang melibatkan situasi nyata di industri penerbangan akan memberikan mahasiswa pengalaman praktis yang diperlukan. Selain itu, meningkatkan model pembelajaran dengan metode yang lebih interaktif dan melibatkan diskusi kelompok dapat meningkatkan keterlibatan siswa. Penyediaan umpan balik yang lebih terstruktur dan mentoring dari alumni serta profesional di bidang penerbangan akan membantu mahasiswa mengidentifikasi dan mengembangkan potensi kepemimpinan mereka.
4. Peningkatan kualitas pengajaran dengan mengintegrasikan pendekatan pembelajaran berbasis masalah (*problem-based learning*) yang mendorong siswa untuk aktif mencari solusi dalam konteks nyata. Peningkatan pengalaman praktis melalui magang di industri penerbangan atau kolaborasi dengan perusahaan

penerbangan untuk proyek nyata akan memberikan siswa kesempatan untuk menerapkan keterampilan mereka dalam situasi yang relevan. Selain itu, memperluas dukungan mentoring dengan melibatkan lebih banyak alumni dan profesional yang berpengalaman untuk memberikan bimbingan dan umpan balik akan sangat bermanfaat. Meningkatkan motivasi siswa juga penting, melalui program penghargaan dan pengembangan diri yang mendorong mereka untuk lebih terlibat dalam proses belajar.

5. Penciptaan lingkungan pendidikan yang mendukung dengan mendorong siswa untuk berpikir kritis dan kreatif melalui aktivitas yang memfasilitasi inovasi, seperti lomba ide atau proyek kewirausahaan. Revisi kurikulum agar mencakup lebih banyak materi yang berfokus pada pengembangan inisiatif dan kepemimpinan, serta penerapan pembelajaran berbasis proyek yang relevan dengan industri penerbangan, akan memberikan siswa pengalaman praktis yang diperlukan. Meningkatkan kualitas umpan balik dengan sistem evaluasi yang lebih terstruktur, serta mengadakan sesi refleksi setelah kegiatan belajar, akan membantu siswa memahami kekuatan dan area yang perlu diperbaiki. Selain itu, mendorong motivasi siswa melalui penghargaan bagi pencapaian inisiatif mereka dan menyediakan akses ke mentor yang inspiratif dapat menumbuhkan semangat untuk berinisiatif.
6. Peninjauan dan perbaikan kualitas pengajaran dengan menyediakan pelatihan bagi dosen dalam pengajaran keterampilan manajemen waktu yang efektif. Kurikulum harus diperkuat dengan penekanan pada keterampilan praktis melalui integrasi pembelajaran berbasis proyek yang realistis, di mana mahasiswa dapat menerapkan teknik manajemen waktu dalam konteks nyata. Meningkatkan umpan balik dan dukungan dengan mengadakan sesi bimbingan rutin serta memberikan alat

evaluasi diri yang membantu mahasiswa memantau dan memperbaiki manajemen waktu mereka akan sangat bermanfaat. Selain itu, pengadaan sumber daya dan fasilitas yang memadai, seperti ruang belajar yang nyaman dan alat bantu manajemen waktu, juga perlu dipertimbangkan.

7. Revisi kurikulum agar lebih relevan dengan perkembangan teknologi terkini di industri penerbangan. Ini dapat mencakup penambahan modul pelatihan praktis yang berfokus pada aplikasi teknologi informasi yang spesifik, seperti perangkat lunak manajemen penerbangan dan alat analisis data. Meningkatkan fasilitas dengan menyediakan laboratorium komputer yang lengkap dan terkini serta akses ke sumber daya digital akan mendukung pembelajaran praktis yang lebih baik. Selain itu, memperkuat dukungan dosen melalui pelatihan dalam penggunaan teknologi dan metode pengajaran yang inovatif, serta meningkatkan kesadaran dan motivasi siswa melalui workshop dan seminar tentang pentingnya keterampilan TI di dunia kerja, dapat membangun minat dan keterlibatan yang lebih besar.
8. Revisi kurikulum agar lebih akomodatif pada bidang keterampilan sosial melalui mata kuliah yang terkonsentrasi pada komunikasi, kerja tim, dan kepemimpinan. Penambahan program kegiatan ekstrakurikuler yang beragam, seperti klub debat, organisasi kemahasiswaan, dan kegiatan sosial, dapat memberikan mahasiswa *platform*, untuk berlatih keterampilan interpersonal secara langsung. Mengadopsi pendekatan pembelajaran berbasis pengalaman, seperti simulasi situasi dunia nyata dalam industri penerbangan, akan membantu siswa menerapkan teori dalam praktik. Meningkatkan dukungan mentoring dengan melibatkan alumni dan profesional yang dapat membimbing siswa dalam pengembangan diri mereka juga sangat penting. Terakhir, mendorong motivasi dan keterlibatan siswa melalui penghargaan untuk prestasi serta mengadakan seminar

dan lokakarya tentang pengembangan pribadi dapat membantu meningkatkan partisipasi mereka.

9. Revisi kurikulum agar lebih menekankan keterampilan komunikasi melalui penambahan mata kuliah yang fokus pada teknik presentasi, komunikasi antarpribadi, dan negosiasi. Memperbanyak praktik komunikasi dalam bentuk simulasi, diskusi kelompok, dan presentasi di depan kelas akan memberikan siswa kesempatan untuk mengasah keterampilan mereka dalam situasi nyata. Peningkatan umpan balik dari dosen dapat dilakukan dengan menerapkan sistem evaluasi yang lebih terstruktur dan mendetail, sehingga siswa dapat memahami kekuatan dan area yang perlu diperbaiki. Selain itu, meningkatkan kesadaran akan pentingnya keterampilan komunikasi dapat dilakukan melalui seminar dan workshop yang menghadirkan pembicara tamu dari industri penerbangan. Terakhir, penyediaan sumber daya dan fasilitas yang mendukung, seperti ruang kelas yang dilengkapi teknologi presentasi, juga akan membantu menciptakan lingkungan belajar yang lebih baik.
10. Penyesuaian kurikulum agar lebih mendukung pengembangan kemandirian melalui penambahan modul yang fokus pada manajemen diri dan pengambilan keputusan. Memperkenalkan proyek mandiri yang relevan dengan bidang penerbangan, di mana siswa dapat merancang dan melaksanakan tugas mereka sendiri, akan memberikan pengalaman praktis yang diperlukan untuk mengasah kemandirian. Peningkatan dukungan dosen, melalui sesi bimbingan yang lebih sering dan pemberian umpan balik yang konstruktif, juga akan membantu siswa mengatasi tantangan yang dihadapi. Selain itu, penting untuk menekankan pengembangan keterampilan manajemen diri melalui pelatihan dan workshop yang mendorong siswa untuk mengatur waktu, menetapkan tujuan, dan memotivasi diri sendiri. Membangun

mindset positif pada siswa juga bisa dilakukan melalui program motivasi dan mentoring dari alumni yang sukses dalam bekerja mandiri.

11. Kurikulum harus direvisi untuk memasukkan mata kuliah yang secara khusus membahas etika profesional dan tanggung jawab dalam konteks penerbangan, sehingga siswa dapat memahami pentingnya aspek-aspek tersebut. Selain itu, memperbanyak pengalaman praktis melalui proyek kelompok dan studi kasus yang menuntut siswa untuk mengambil tanggung jawab dalam situasi nyata dapat meningkatkan kemampuan mereka. Peningkatan dukungan dosen juga krusial, dengan memberikan bimbingan yang lebih intensif dan umpan balik yang konstruktif tentang tanggung jawab individu dalam tugas kelompok. Penekanan pada keterampilan manajemen diri, termasuk kemampuan untuk mengatur waktu dan sumber daya secara efektif, harus menjadi bagian integral dari pelatihan. Membangun motivasi dan mindset positif pada siswa juga penting, melalui seminar dan kegiatan yang mengedukasi mereka tentang pentingnya tanggung jawab di dunia kerja.

Dengan langkah-langkah perbaikan yang tepat, diharapkan PPIC dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, sekaligus memperkuat posisinya sebagai lembaga pendidikan yang berkomitmen terhadap pelayanan prima dan pengembangan sumber daya manusia di sektor penerbangan.

### **3.7. Rekomendasi terhadap Penilaian Kualitatif**

Tindakan korektif yang dikemukakan oleh Tim pada bagian sebelumnya, sekaligus merupakan rekomendasi, namun masih bersifat normatif sehingga perlu dukungan dari seluruh pimpinan manajemen dan sivitas akademika PPIC. Karena hasil survei berbasis data, uraian tentang analisis penyebab dan tindakan korektif dapat dilakukan tindak lanjut berupa rekomendasi secara aktual, sesuai dengan kebutuhan PPIC selaku penyelenggara

layanan. Agar rekomendasi berjalan efektif, maka penyelenggara layanan sebaiknya memprioritaskan secara terstruktur dan terencana. Selanjutnya, Gaung pelaksanaan terhadap rekomendasi yang berdasar pada penilaian kualitatif SKM 2024, dapat dihasilkan pada *Rapat Tinjauan Manajemen PPIC Tahun 2024* dan Rapat Manajemen terjadwal lainnya dengan bukti Berita Acara Penandatanganan Komitmen Kerja serta bukti tambahan yang mendukung.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada Kepala BPSDM Perhubungan, Kepala Pusat Pengembangan SDM Hubud, Direktur PPIC, seluruh Pimpinan Mitra Kerjasama dan Pimpinan Lembaga Pengguna Lulusan yang telah memberikan waktu survei. Ucapan terima kasih kami sampaikan secara khusus kepada seluruh Surveyor yang ditugaskan sebagai Pemapar, Pengumpul sekaligus Peningkat calon responden untuk segera mengisi angket sehingga tercapai target untuk memenuhi kebutuhan data survei yang diolah dan dianalisis. Semoga, seluruh usaha yang dilakukan mampu memberi manfaat yang tidak terputus kepada kita semua. Aamiin.

## DAFTAR PUSTAKA

- Airey, D. & Tribe, J. (2005). *An International Handbook of Tourism Education*.
- Aksakalli, N., et al. (2015). "The Importance of Training in Hospitality Industry." *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(1), 127-145.
- Allen, T. D., & Eby, L. T. (2007). *Common Bonds: An Integrative Review of Mentoring Literature*. In *Handbook of Mentoring at Work: Theory, Research, and Practice* (pp. 423-451). SAGE Publications.
- Almaiah, M. A., et al. (2019). "The role of e-learning in developing students' digital literacy skills." *Education and Information Technologies*, 24(3), 1715-1734.
- Alshahrani, S. M., et al. (2019). "Technical Support and User Satisfaction in Internet Services." *Journal of Information Technology Management*.
- Anderson, L. W. & Krathwohl, D. R. (2001). *A Taxonomy for Learning, Teaching, and Assessing: A Revision of Bloom's Taxonomy of Educational Objectives*.
- Astin, A. W. (1999). *Student Involvement: A Developmental Theory for Higher Education*. *Journal of College Student Development*, 40(5), 518-529.
- Bagozzi, R. P. (2007). "The legacy of the technology acceptance model and a proposal for a new model." *Journal of the Association for Information Systems*, 8(4), 1-19.
- Baker, D. J., et al. (2018). "The Impact of Laboratory Facilities on Student Learning." *Journal of Educational Technology Systems*, 47(3), 293-305.
- Baker, G. P., et al. (2006). "Pay and Employment Contracts in the U.S." *Journal of Labor Economics*, 20(3), 461-485.

- Barlow, J. & Möller, C. (1996). "A Comprehensive Approach to Service Quality." *International Journal of Service Industry Management*, 7(1), 45-61.
- Barlow, J. (1999). *Fulfilling the Promise of the Customer Service: A Study of Facility Design*. University of Cambridge.
- Bates, A. W. (2005). *Technology, E-learning and Distance Education*. Routledge.
- Bates, A. W. (2015). *Teaching in a Digital Age: Guidelines for Designing Teaching and Learning*.
- Bauman, A. (2019). "Personal Space and Work Satisfaction: The Role of Privacy in the Workplace." *Work and Occupations*.
- Bebbington, J., & Gray, R. (2001). "Full Disclosure: The Future of Accountability." *Accountability, Social Responsibility and Sustainability*, 203-220.
- Biggs, J., & Tang, C. (2011). *Teaching for Quality Learning at University*. McGraw-Hill Education.
- Biggs, J. (2012). *What the Student Does: Teaching for Enhanced Learning*.
- Bitner, M. J. (1992). *Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees*. *Journal of Marketing*, 56(2), 57-71
- Bitner, M. J., Brown, S. W., & Meuter, M. L. (1990). "Technology Infusion in Service Encounters." *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28(1), 34-44.
- Black, P., & Wiliam, D. (1998). *Inside the Black Box: Raising Standards Through Classroom Assessment*. *Phi Delta Kappan*, 80(2), 139-148.
- Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2001). "Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach." *Journal of Marketing*, 65(3), 34-49.
- Brewster, C., Chung, C., & Sparrow, P. (2007). *Globalizing Human Resource Management*. Routledge.
- Brown, A. & Green, T. D. (2016). *The Essentials of Instructional Design: Connecting Fundamental Principles with Process and Practice*.

Routledge.

- Chen, W., & Wellman, B. (2005). "The Global Digital Divide – Within and Between Countries." *IT & Society*.
- Cheng, H. K., et al. (2014). "Financial Transparency and Stakeholder Trust: The Role of Information." *Journal of Business Research*, 67(1), 76-82.
- Chickering, A. W. & Gamson, Z. F. (1987). *Seven Principles for Good Practice in Undergraduate Education*
- Choe, J., et al. (2019). "The Impact of Physical Environment on Customer Satisfaction in Cafeterias." *International Journal of Hospitality Management*, 78, 35-45.
- Choi, J., & Lee, H. (2018). "Thermal Comfort in Educational Buildings: A Review of Research." *Building and Environment*, 139, 230-246.
- Choudrie, J., & Ghinea, G. (2002). "The impact of information technology on the quality of higher education." *Quality Assurance in Education*, 10(3), 135-141.
- Colquitt, J. A., et al. (2001). "Justice at the Millenium: A Meta-Analytic Review of 25 Years of Organizational Justice Research." *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 425-445.
- Csikszentmihalyi, M. (1990). *Flow: The Psychology of Optimal Experience*. Harper & Row.
- Dahlstrom, E., et al. (2016). "ECAR Study of Undergraduate Students and Information Technology." *EDUCAUSE Center for Analysis and Research*.
- Davis, F. D. (1989). "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology." *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). "User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models." *Management Science*, 35(8), 982-1003.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). "The "What" and "Why" of Goal Pursuits: Human Needs and the Self-Determination of Behavior." *Psychological Inquiry*.

- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior*. Plenum.
- DeCotiis, T. A., & Summers, T. P. (1987). "A Path Analysis of a Model of the Effects of Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior." *Journal of Organizational Behavior*, 8(5), 447-460.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update." *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- Desimone, L. M., Werner, J. M., & Harris, D. M. (2013). *Educational Psychology: Theory and Practice*. Cengage Learning.
- Dörnyei, Z. (2001). *Motivational Strategies in the Language Classroom*. Cambridge University Press.
- Dweck, C. S. (2006). *Mindset: The New Psychology of Success*. Random House.
- Eby, L. T., Allen, T. D., Hoffman, B. J., Baranik, L. E., & Sauer, J. B. (2013). An Interdisciplinary Meta-Analysis of the Potential Antecedents, Correlates, and Consequences of Mentoring. *Personnel Psychology*, 66(2), 251-289.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2014). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*. McGraw-Hill.
- Fottler, M. D., et al. (2000). "Service Quality in the Health Care Sector: A Conceptual Model." *Journal of Health Care Management*, 45(1), 65-78.
- Fraser, B. J. (2014). "Classroom Environment." In *International Encyclopedia of Education* (pp. 198-204). Elsevier.
- Garrison, D. R. & Vaughan, N. D. (2008). *Blended Learning in Higher Education: Framework, Principles, and Guidelines*.
- Gersch, J. (2019). "Food Service in Higher Education: What Matters to Students?" *Journal of College and University Food Services*, 23(1), 58-67.
- Glesne, C., & Peshkin, A. (1992). *Becoming Qualitative Researchers: An Introduction*. Longman.

- Goffman, E. (1961). *Asylums: Essays on the Social Situation of Mental Patients and Other Inmates*. Anchor Books.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. Bantam Books.
- Gordon, J. R., et al. (2015). "Creating a Safe and Clean Laboratory Environment." *Journal of Chemical Education*, 92(1), 72-77.
- Gordon, L. S., & Holts, S. (2018). "Learning resources in higher education: A case study." *Journal of Educational Media, Memory, and Society*, 10(1), 1-18.
- Graddol, D. (2006). *English Next*. British Council.
- Grawitch, M. J., Gottschalk, M., & Munz, D. C. (2006). "The Impact of Wellness on Work Outcomes." *International Journal of Stress Management*.
- Greenberg, J. (1990). "Organizational Justice: Yesterday, Today, and Tomorrow." *Journal of Management*, 16(2), 399-432.
- Grönroos, C. (2000). "Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach." John Wiley & Sons, 214.
- Gursoy, D., & Chen, J. (2014). "The Role of Perceived Value in the Service Encounter: A Cross-Cultural Comparison." *Journal of Service Management*, 25(1), 103-126.
- Guthrie, J. P., et al. (2017). "The Impact of Pay Dispersion on Employee Attitudes: A Meta-Analysis." *Journal of Applied Psychology*, 102(2), 256-274.
- Harris, L. C., & Ogbonna, E. (2002). "The Importance of Employee Satisfaction in the Higher Education Sector." *International Journal of Educational Management*, 16(3), 125-134.
- Hassenzahl, M. (2003). "The Thing and I: Understanding the Relationship between User and Product." In *User Experience* (pp. 1-25). Springer, Berlin, Heidelberg.
- Hattie, J. (2009). *Visible Learning: A Synthesis of Over 800 Meta-Analyses Relating to Achievement*. Routledge.

- Heifetz, R. A., & Laurie, D. L. (1997). The Work of Leadership. *Harvard Business Review*, 75(1), 124-134.
- Heskett, J. L., et al. (1994). *Service Breakthroughs: Changing the Rules of the Game*. The Free Press.
- Hodgson, A., & Pocklington, K. (2020). "The Impact of Quality Learning Resources on Student Outcomes." *Educational Research*, 62(2), 146159.
- Huang, H., & McGowan, J. (2015). "Professional Development and Job Satisfaction in Higher Education." *International Journal of Educational Management*, 29(3), 266-276.
- Huang, H., et al. (2020). "Internet Speed and Job Satisfaction: A Study of Higher Education Institutions." *Computers in Human Behavior*, 108, 106319.
- Huang, H., et al. (2020). "User Satisfaction and System Quality: A Study of University Students." *Computers in Human Behavior*, 89, 111-120.
- Hujer, M., et al. (2017). "Impact of Noise on Employee Satisfaction in Offices." *International Journal of Environmental Research and Public Health*.
- Hwang, H., Lee, Y., & Kim, J. (2020). "The Effects of Workspace Design on Employee Satisfaction: A Study of Corporate Offices." *Journal of Facilities Management*.
- Hwang, S. H., et al. (2019). "User Satisfaction in Internet Services: The Role of Communication." *Journal of Business Research*.
- Johnston, R. (1995). The Determinants of Service Quality: Satisfiers and Dissatisfiers. *International Journal of Service Industry Management*, 6(5), 53-71.
- Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E., & Patton, G. K. (1995). "The Job Satisfaction-Job Performance Relationship: A Meta-Analysis." *Psychological Bulletin*.
- Kahn, K. B., et al. (2009). "Developing a comprehensive model of customer satisfaction." *Journal of Marketing Theory and Practice*, 17(2), 123-136. Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D.,

- & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*. Wiley.
- Kahn, W. A. (2016). "Relational Systems in Organizations: A Model of Work Engagement." *Academy of Management Review*.
- Kamaruzzaman, S. N., et al. (2014). "Influence of Workplace Facilities on Employee Satisfaction." *Journal of Facilities Management*.
- Kang, J. E., et al. (2019). "The Role of Indoor Air Quality in Enhancing Student Learning." *Environmental Science & Technology*, 53(12), 73237331.
- Karatepe, O. M. & Uludag, O. (2008). "Modeling the Effect of Work Engagement on Job Performance: A Study of Service Employees." *International Journal of Hospitality Management*.
- Khan, A., et al. (2020). "Assessing the Impact of Washroom Facilities on User Satisfaction in Educational Institutions." *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(1), 98.
- Khan, M. A., et al. (2015). "Effects of Pay Structure on Employee Satisfaction: A Study of Public Sector Universities of Pakistan." *International Journal of Business and Management*, 10(5), 164-176.
- Kim, H. & Hwang, Y. (2019). "The Role of Management Support in Professional Development and Job Satisfaction." *Journal of Workplace Learning*.
- Kirkpatrick, D. (2006). "The Four Levels of Evaluation." Kirkpatrick Partners.
- Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. (2006). *Evaluating Training Programs: The Four Levels*. Berrett-Koehler Publishers.
- Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. (2006). *Evaluating Training Programs: The Four Levels*. Berrett-Koehler Publishers.
- Kivela, J., & Crofts, J. C. (2006). "Tourism and Gastronomy: Gastronomy's Influence on Tourist Experiences." *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 30(2), 174-196.
- Klein, H. J., & Meyer, J. P. (2018). "Organizational Behavior: A Practical, Integrative Approach." *Organizational Behavior*, 12(1), 73-94.

- Kolb, D. A. (1984). *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development*. Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson
- Kotter, J. P. (1996). *Leading Change*. Harvard Business Review Press.
- Kumar, A., & Ramesh, G. (2016). "Impact of loading time on user satisfaction and conversion rates." *Journal of Marketing Analytics*, 4(2), 82-93.
- Kwan, T., & Walker, A. (2010). "The Role of the Physical Environment in the Development of Learning Spaces." *Facilities*, 28(9/10), 454-465.
- Kwortnik, R. J., & Thompson, G. M. (2009). "Unifying Service Marketing and Operations with Service Experience Management." *Journal of Service Research*, 11(4), 35-50.
- Lichtenstein, A. H., et al. (2006). "Dietary Fat and Health: The Role of Fat in Nutrition." *Journal of Nutrition*, 136(1), 104-106.
- Liem, D. G., et al. (2013). "The Influence of Sensory Characteristics on Consumer Preferences for Food." *Food Quality and Preference*, 28(1), 176-185.
- Lievens, F., et al. (2005). "The Role of Personality in the Recruitment Process: A Review and Future Directions." *International Journal of Selection and Assessment*, 13(3), 272-282.
- Locke, E. A. (1976). "The Nature and Causes of Job Satisfaction." In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Rand McNally.
- López, A., & Montalvo, R. (2018). "User Experience in Educational Technology: A Review." *Computers & Education*, 126, 80-92.
- López-Pérez, M. V., et al. (2011). "Blended learning in higher education: Students' perceptions and their relation to outcomes." *Computers & Education*, 56(3), 818-826.
- Nation, I. S. P. (2014). *Teaching ESL/EFL Listening and Speaking*. Routledge.

- Mankin, L. (2009). "Understanding the Student Experience: The Role of University Facilities." *Journal of College Student Development*, 50(1), 78-89.
- Mardiana, R., et al. (2020). "Factors Influencing Internet Satisfaction Among University Students." *International Journal of Education and Learning*.
- Mardiana, R., et al. (2020). "Lighting Conditions in Learning Environments and Their Impact on Learning Performance." *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 13(6), 1474-1488.
- McCoy, J. M., & Evans, G. W. (2002). "Physical Environment and WellBeing." In *Handbook of Environmental Psychology*. Wiley, 25-50.
- McKinsey & Company. (2010). "The Role of Communication in Building Trust." Diakses dari [mckinsey.com](http://mckinsey.com).
- McMahon, M., Smith, L., & Johnson, K. (2021). User Expectations and Satisfaction in Higher Education. *Journal of Educational Technology*, 18(3), 205-220.
- Mehta, R., & Zhu, R. (2009). "Blue or Red? Exploring the Effect of Color on Cognitive Task Performance and Preference." *Science*, 323(5914), 147.
- Meyer, C. B., et al. (2015). "Adapting to changes in higher education: The role of information systems." *Education + Training*, 57(1), 41-59.
- Mohamad, N., et al. (2019). "Transparency in Financial Management: The Key to Trust and Satisfaction." *International Journal of Public Sector Management*, 32(1), 45-61.
- Morrison, E. W. (2011). "Employee Voice Behavior: Integration and Directions for Future Research." *Academy of Management Annals*, 5(1), 373-412.
- Neely, A., et al. (2002). "Performance Measurement System Design: A Literature Review and Research Agenda." *International Journal of Operations & Production Management*, 22(11), 121-143.
- Nielsen, J. (1993). "Usability engineering." Morgan Kaufmann.

- Noe, R. A. (2017). *Employee Training and Development*. McGraw-Hill Education.
- OECD. (2018). *Teaching for the Future: Effective Classroom Practices to Transform Education*. OECD Publishing.
- O'Neill, J. W., & Mattila, A. S. (2010). "Hotel Involvement in Green Practices: The Role of Perceived Value." *International Journal of Hospitality Management*, 29(1), 130-140.
- Oldham, G. R., & Hackman, J. R. (2010). "Employee Reactions to Job Characteristics." In *Handbook of Industrial, Work, and Organizational Psychology* (Vol. 1, pp. 5-28). SAGE Publications.
- Ostroff, C. (1992). "The Relationship Between Satisfaction, Attitude, and Performance: An Organizational Level Analysis." *Journal of Applied Psychology*, 77(6), 963-974.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). "Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality." *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Prince, M., & Felder, R. M. (2006). *Inductive and Deductive Teaching Strategies*. *International Journal of Engineering Education*, 22(1), 12-20.
- Ranjan, K. R., & Read, S. (2016). "The Impact of Price Fairness on Customer Satisfaction: A Meta-Analysis." *Journal of Retailing and Consumer Services*, 31, 233-240.
- Richards, J. C., & Rodgers, T. S. (2014). *Approaches and Methods in Language Teaching*. Cambridge University Press.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). "Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and WellBeing." *American Psychologist*, 55(1), 68-78.
- Saks, A. M. (2006). "Antecedents and Consequences of Employee Engagement." *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600-619.
- Saks, A. M., & Uggerslev, K. L. (2009). "Satisfaction and the Role of Feedback in Recruitment." *Human Resource Management Review*, 19(4), 328-339.

- Salas, E., Bowers, C. A., & Edens, E. (2001). *Improving Teamwork in Organizations: Applications of Resource Management Training*.
- Sangrà, A., et al. (2012). "Emerging technologies for learning: A framework for effective teaching." *International Journal of Technology Enhanced Learning*, 4(1), 43-54.
- Santos, M. E., et al. (2019). "Laboratory Infrastructure and Its Impact on Higher Education." *Education and Training*, 61(5), 592-603.
- Schein, E. H. (2010). *Organizational Culture and Leadership*. JosseyBass.
- Schmidt, F. L., & Hunter, J. E. (1998). "The Effect of Validity and Base Rate on Selection Decisions." *Journal of Applied Psychology*, 83(2), 162-170.
- Schmidt, J., et al. (2020). "User Feedback and System Improvement in Educational Technology." *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 17(1), 1-14.
- Schmitt, N., et al. (2003). "The Role of Recruitment in the Selection Process: A Meta-Analytic Review." *Personnel Psychology*, 56(2), 451-486.
- Seddigh, A., et al. (2014). "Factors affecting user satisfaction with elearning systems." *Journal of Computer and Education Research*, 2(2), 54-64.
- Seddigh, A., et al. (2018). "Impact of Information Systems Quality on User Satisfaction." *Journal of Systems and Information Technology*, 20(3), 263-281.
- Sharma, R., & Kumar, V. (2021). *Technical Support and Its Impact on Internet Service Satisfaction*. *International Journal of Information Systems*, 7(2), 34-45.
- Shulman, L. S. (2005). *Signature Pedagogies in the Professions*
- Speedtest. (2022). "Global Internet Speed Test." Diakses dari [speedtest.net](https://www.speedtest.net).

- Takahashi, H. (2020). Integrated Digital Services in Educational Institutions: Challenges and Opportunities. *Journal of Learning Technology*, 15(4), 99-112.
- Tax, S. S., & Brown, S. W. (1998). "Recovering and Learning from Service Failure." *Sloan Management Review*, 40(1), 75-88.
- Teo, T. (2016). "Factors Influencing the Adoption of Technology in Higher Education." *Computers in Human Behavior*, 62, 244-252.
- Tzeng, J. (2013). "The Relationship Between Certification and Career Advancement: A Study of Professional Employees." *International Journal of Human Resource Management*.
- Ur, P. (2012). *A Course in Language Teaching: Practice and Theory*. Cambridge University Press.
- Varma, S., & Ravi, V. (2016). Technology Integration in Higher Education: Analyzing Factors Influencing Usage of Web-Based Learning Management System. *Education and Information Technologies*
- Venkatesh, V., et al. (2003). "User acceptance of information technology: Toward a unified view." *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
- Vogel, R. & Oppenheim, A. (2016). "Employee Involvement in Workplace Design and Its Effects on Job Satisfaction." *Journal of Organizational Behavior*.
- Wagner, J. A. (1994). "Participation's Effect on Performance: A MetaAnalytic Review." *Academy of Management Journal*, 37(3), 493-513.
- Wang, F., & Phelps, L. (2002). "Building a successful online community: An analysis of best practices." *Educational Technology Research and Development*, 50(3), 41-56.
- Wang, Y., et al. (2020). "Laboratory Size and Its Impact on Student Engagement." *Journal of Higher Education Research*, 38(3), 230-245.
- Wang, Z., et al. (2018). "The Effect of Organizational Justice on Employee Satisfaction: The Mediating Role of Work Engagement." *International Journal of Human Resource Management*, 29(8), 1390-1411.

- Wu, Y., Zhang, J., & Liu, Y. (2017). "A Study on Bandwidth Management for Campus Networks." *Journal of Network and Computer Applications*.
- Zaman, M., & Rahman, M. (2019). Bandwidth Limitations and User Experience: A Study in Urban Areas. *Journal of Telecommunications Research*, 22(1), 87-102.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press
- Zeithaml, V. A. (1988). "Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence." *Journal of Consumer Research*, 14(4), 14-19.
- Zeithaml, V. A., et al. (1996). *Services Marketing*. McGraw-Hill.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1996). "The behavioral consequences of service quality." *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1996). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press
- Zepeda, L., & Deal, D. (2009). "Perceived Value of Organic Food: The Role of Price, Quality, and Ethical Considerations." *Journal of Consumer Affairs*, 43(1), 12-28.
- Zhang, D., et al. (2010). "E-learning in higher education: A review of the literature." *Journal of Educational Technology & Society*, 13(3), 136-148.
- Zhang, L., et al. (2018). "Integration of Learning Management Systems and Academic Information Systems." *Journal of Educational Computing Research*, 56(7), 1013-1032.
- Zhou, Y. (2020). User Experience in Internet Services: An Urban Perspective. *Journal of Urban Studies*, 29(2), 142-158.