



SURVEI KEPUASAN TARUNA/I

TA. 2020/2021

POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan YME karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Taruna/i Politeknik Penerbangan Palembang untuk Taruna/i di Tahun Ajaran 2020/2021 ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Laporan ini merupakan pengukuran Indeks Kepuasan Taruna/i di Politeknik Penerbangan Palembang, yang berisikan data dan informasi tentang tingkat kepuasan taruna/i terhadap pelayanan Politeknik Penerbangan Palembang yang diberikan oleh Politeknik Penerbangan Palembang terhitung Tahun Ajaran 2020/2021.

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

Palembang, 27 September 2021

Direktur Politeknik Penerbangan
Palembang



Ditandatangani secara elektronik
I GUSTI AGUNG AYU MAS OKA, S.E.,
S.St.T., M.T.

NIP. 19780510 199803 2 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
DAFTAR TABEL	4
BAB I PENDAHULUAN.....	1
BAB II METODOLOGI	4
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	14
BAB IV PENUTUP	48

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Jadwal Pelaksanaan survei.....	4
Tabel 2.2. Pertanyaan Dalam survei	6
Tabel 2.3. Responden Program Studi Taruna/i Angkatan I	8
Tabel 2.4. Responden Program Studi Taruna/i Angkatan II.....	8
Tabel 2.5. Skala Penilaian	10
Tabel 3.1. Hasil Survei semester I sebelum UTS.....	14
Tabel 3.2. Hasil Survei semester I sebelum UAS	20
Tabel 3.3. Hasil Survei semester II sebelum UTS	26
Tabel 3. 4. Hasil Survei semester II sebelum UAS	32
Tabel 3. 5. Pengelolaan nilai survei semester I sebelum UTS	39
Tabel 3. 6. Pengelolaan nilai survei semester I sebelum UAS	40
Tabel 3. 7. Pengelolaan nilai survei semester II sebelum UTS	42
Tabel 3. 8. Pengelolaan nilai survei semester II sebelum UAS.....	44
Tabel 3. 9. Nilai survei perkriteria semester I sebelum UTS	45
Tabel 3. 10. Nilai survei perkriteria semester I sebelum UAS	45
Tabel 3. 11. Nilai survei perkriteria semester II sebelum UTS	46
Tabel 3. 12. Nilai survei perkriteria semester II sebelum UAS.....	47
Tabel 4. 1. Nilai survei Semester I sebelum UTS	48
Tabel 4. 2. Tindak Lanjut survei Semester I sebelum UTS	48
Tabel 4. 3. Nilai survei Semester II sebelum UAS	49
Tabel 4. 4. Tindak Lanjut survei Semester I sebelum UAS.....	49
Tabel 4. 5. Nilai survei Semester II sebelum UTS.....	50
Tabel 4. 6. Tindak Lanjut survei Semester I sebelum UTS	50
Tabel 4. 7. Nilai survei Semester I sebelum UAS	50
Tabel 4. 8. Tindak Lanjut survei Semester I sebelum UAS.....	51

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1. Semester I sebelum UTS	17
Grafik 3.2. Semester I sebelum UAS	23
Grafik 3.3. Semester II sebelum UTS	29
Grafik 3.4. Semester II sebelum UAS.....	36

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintahan dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Dewasa ini bukan hanya pelayanan pemerintah yang mendapatkan sorotan oleh masyarakat, namun segala jenis pelayanan publik baik milik pemerintahan maupun swasta. Berbagai upaya dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah tersebut mengamanatkan kepada seluruh instansi pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap segala jenis layanan yang disediakan, yang digunakan sebagai tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Oleh karena itu, Politeknik Penerbangan Palembang memandang Indeks Kepuasan Taruna/i terhadap pelayanan kepada taruna/i merupakan suatu cara yang dapat digunakan untuk menjadi tolak ukur dan alarm bagi Politeknik Penerbangan Palembang dalam menjaga kualitas pelayanan. Pada era keterbukaan saat ini, survei membantu adanya komunikasi dua arah antara pengguna layanan

dan Politeknik Penerbangan Palembang. Melalui survei, para pengguna layanan secara langsung dapat menyampaikan harapan terhadap Politeknik Penerbangan Palembang, dan dapat menjadi masukan bagi Politeknik Penerbangan Palembang. Hal ini semata bertujuan untuk peningkatan mutu pelayanan sehingga Politeknik Penerbangan Palembang dapat memberikan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan harapan pemerintah khususnya serta masyarakat pengguna layanan pada umumnya, dan mewujudkan visi dan misi nya.

B. Maksud dan Tujuan

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Taruna/i dimaksudkan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat tentang kualitas pelayanan kepada taruna/i yang telah diberikan oleh Politeknik Penerbangan Palembang.
2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Taruna/i bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Politeknik Penerbangan Palembang, baik oleh taruna/i terkait pelayanan yang diberikan oleh Politeknik Penerbangan Palembang dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penyelenggaraan Survei Kepuasan Taruna/i ini adalah Pelayanan terhadap Taruna/i.

D. Target dan Sasaran

Adapun target dan sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Taruna/i pada Politeknik Penerbangan Palembang adalah:

1. Mendorong partisipasi taruna/i sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong Politeknik Penerbangan Palembang untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap taruna/i;
3. Mendorong Politeknik Penerbangan Palembang menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan terhadap taruna/i;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan taruna/i terhadap pelayanan Politeknik Penerbangan Palembang.

E. Dasar Hukum

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 24 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Palembang;
5. Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 237 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Pada Politeknik Penerbangan Palembang.

F. Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

BAB II : Metodologi

BAB III : Hasil dan Pembahasan

BAB IV : Penutup

BAB II

METODOLOGI

A. Metode Penelitian

Survey Kepuasan Taruna/i dilaksanakan menggunakan pendekatan metode penelitian kualitatif, dengan menggunakan pengukuran skala likert. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert, dimana skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memiliki salah satu dari pilihan yang tersedia.

Pelaksanaan Survey Kepuasan Taruna/i terhadap pengguna layanan kepada taruna/i dilaksanakan mencakup langkah-langkah menyusun instrumen survei, menentukan besaran dan teknik penarikan sampel, menentukan responden, melaksanakan survei, mengolah hasil survei, menyajikan dan melaporkan hasil survei.

B. Tempat dan Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan Taruna/i Politeknik Penerbangan Palembang dilaksanakan pada T.A 2020/2021, dengan jadwal pelaksanaan dan penyusunan laporan sebagai berikut:

Tabel 2.1. Jadwal Pelaksanaan survei Semester I

NO	KEGIATAN	NOV	DES	JAN	FEB	MART	APRL
1	Persiapan						
2	Pelaksanaan Pengumpulan Data						
3	Pengolahan Data						
4	Penyusunan dan Pelaksana Hasil						

Tabel 2.2. Jadwal Pelaksanaan survei Semester II

NO	KEGIATAN	MEI	JUN	JUL	AGS	SEPT	OKT
1	Persiapan						
2	Pelaksanaan Pengumpulan Data						
3	Pengolahan Data						
4	Penyusunan dan Pelaksana Hasil						

Tabel 2.3. Jadwal Pelaksanaan survei Semester III

NO	KEGIATAN	OKT	NOV	DES	JAN	FEB	MAR
1	Persiapan						
2	Pelaksanaan Pengumpulan Data						
3	Pengolahan Data						
4	Penyusunan dan Pelaksana Hasil						

Tabel 2.4. Jadwal Pelaksanaan survei Semester IV

NO	KEGIATAN	APR	MEI	JUN	JUL	AGS	SEPT
1	Persiapan						
2	Pelaksanaan Pengumpulan Data						
3	Pengolahan Data						
4	Penyusunan dan Pelaksana Hasil						

C. Tim Pelaksana

Tim pelaksana survei kepuasan Taruna/i terdiri dari pengarah, penanggungjawab, ketua dan anggota yang merangkap sebagai surveyor, dengan susunan sebagai berikut:

1. Pengarah : I Gusti Agung Ayu Mas Oka
2. Ketua : Virma Septiyani
3. Sekretaris : Minulya Eska Nugraha
4. Anggota/Surveyor : Yulius Bhanu Wijaya
5. Anggota/Surveyor : Yacob Mandala Putra Panjaitan
6. Anggota/Surveyor : Direstu Amalia

D. Instrumen Survei

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Taruna/i Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menyatakan bahwa unsur dari survei kepuasan Taruna/i meliputi:

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian, Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. Biaya/Tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya telah ditetapkan
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
6. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman
Perilaku Pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
7. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjut.
8. Sarana dan Prasarana, adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak, dan prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak.

Selanjutnya disusunlah pertanyaan (kuisisioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan terhadap Taruna/i. Kuisisioner yang disusun dalam 9 (Sembilan) kriteria unsur Survei Kepuasan Taruna/i yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.2. Pertanyaan Dalam Survei

Kriteria 2
1. Pimpinan (kaprodi) menjalankan layanan dengan transparan, adil, akuntabel, bertanggung jawab dan terbuka?
2. Pimpinan (kaprodi) bersedia mambantu dan ramah dalam pelayanan administrasi dan tidak sulit ditemui?
3. Pimpinan (kaprodi) dapat menyelesaikan persoalan yang pernah anda temui secara cepat, tepat dan memuaskan anda?

4. Dukungan kaprodi terhadap kegiatan (organisasi) kemahasiswaan dan terhadap penyelesaian studi Taruna/i?
Kriteria 3
1. Informasi Pelaksanaan dan Dukungan dari pengelola terhadap Kegiatan Lomba di Bidang Ketrunaan baik bidang akademik dan non akademik
2. Bimbingan dan Pengarahan terhadap kegiatan organisasi ketrunaan
3. Apresiasi/ Reward terhadap taruna/i Berprestasi
4. Layanan pengembangan minat dan bakat yang digunakan taruna/i
5. Layanan bimbingan dan konseling untuk Taruna/i
6. Kepuasan layanan kesehatan Taruna/i
7. Layanan informasi pengembangan dan pembinaan karier untuk taruna/i dengan penuh perhatian
8. Layanan dan informasi lowongan pekerjaan bagi calon lulusan
Kriteria 4
1. Jumlah rasio dosen dan tendik ?
2. Kompetensi Dosen yang mengajar atau membimbing mahasiswa
3. Dosen yang ramah, emphy, responsive, datang tepat waktu, dan mudah ditemui
4. Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi ketrunaan
Kriteria 5
1. Keadaan ruang perkuliahan/kelas yang digunakan Taruna/i
2. Keadaan ruang laboratorium dan peralatannya yang menunjang proses belajar taruna/i
3. Koleksi dan kemudahan akses perpustakaan untuk memperoleh sumber belajar taruna/i
4. Fasilitas ibadah yang tersedia untuk digunakan taruna/i
5. Fasilitas Olahraga yang digunakan taruna/i
6. Fasilitas Kantin yang digunakan taruna/i
7. Fasilitas Klinik yang digunakan taruna/i
8. Fasilitas Toilet yang digunakan taruna/i
9. Tersedia dan berfungsi baik fasilitas jalan dan akses transportasi
10. Fasilitas Internet yang dimanfaatkan untuk kegiatan taruna/i
11. Kepuasan terhadap fasilitas Organisasi taruna/i
12. Ketersediaan informasi akademik (website, media sosial, dan poster)
13. Kepuasan taruna/i terhadap kebersihan kelas/kampus
14. Kepuasan taruna/i terhadap keamanan kampus
15. Besaran uang kuliah dan pengurusan administrasi keuangan
16. Akses dan peluang beasiswa
Kriteria 6
1. Kurikulum pendidikan yang diterima
2. Kejelasan rencana pembelajaran/kontrak perkuliahan
3. Pelaksanaan dan waktu proses belajar mengajar yang diterima taruna/i secara efektif oleh dosen
4. Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada taruna/i
5. Sistem penilaian dan evaluasi (UAS/UTS) yang diberikan kepada taruna/i
6. Kebaruan materi perkuliahan yang digunakan dosen dari sumber belajar yang up to date
7. Pengembangan kemampuan taruna/i yang mendukung Keterampilan Abad 21
8. Suasana akademik yang mendukung pengembangan kompetensi taruna/i
9. Pengembangan soft skill mahasiswa melalui berbagai kegiatan ekstrakurikuler dan intrakurikuler
10. Layanan bimbingan tugas akhir

11. Kepedulian pengelola / dosen dalam memahami kepentingan dan kesulitan taruna/i
11. Kepedulian pengelola / dosen dalam memahami kepentingan dan kesulitan taruna/i
Kriteria 7
1. Tersedianya roadmap penelitian dosen untuk taruna/i sesuai bidang ilmu atau keahlian
2. Keterlibatan dan keaktifan taruna/i dalam penelitian dosen
Kriteria 8
1. Tersedianya roadmap pegabdian dosen untuk taruna/i sesuai bidang ilmu atau keahlian
2. Keterlibatan dan keaktifan taruna/i dalam kegiatan pengabdian dosen
Kriteria 9
1. Bimbingan dan layanan mengikuti orasi ilmiah/ Hki/Paten
2. Bimbingan untuk persiapan uji kompetensi taruna/i

Jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik s.d tidak baik, dengan persepsi numberik (angka) sebagai berikut :

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

E. Populasi dan Sampel

Responden adalah Taruna/i Politeknik Penerbangan Palembang sejak T.A 2020/2021, dengan jumlah sebanyak 120 pada semester I dan II untuk pelaksanaan akhir survei pada tahun 2021 jumlah responden sebanyak 217 (dua ratus tujuh belas) orang. Oleh karena itu jumlah populasi dalam survei menggunakan populasi yang ada. Berikut daftar nama Program Studi di Politeknik Penerbangan Palembang.

Tabel 2.3. Responden Program Studi Taruna/i Angkatan I

No	Program Studi	Total Responden
1.	Manajemen Bandar Udara	48
2.	Penyelematan dan Pemadam Kebakaran Penerbangan	48
3.	Teknik Rekayasa Bandar Udara	24

Tabel 2.4. Responden Program Studi Taruna/i Angkatan II

No	Program Studi	Total Responden
1.	Manajemen Bandar Udara	24
2.	Penyelematan dan Pemadam Kebakaran Penerbangan	48
3.	Teknik Rekayasa Bandar Udara	25

F. Teknik Pengumpulan Data

Kegiatan pengumpulan data dilakukan dengan melibatkan Program Studi untuk mengisi kuisioner yang telah disusun. Pengumpulan data kepada responden dilakukan melalui media online yaitu *google form*. Untuk mendapatkan data yang akurat dan obyektif maka 9 (Sembilan) Kriteria Survei tersebut dilakukan dengan tepat.

G. Teknik Pengolahan Data

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai yang dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei terhadap unsur-unsur yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Penimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai survei unit pelayanan digunakan pendekatan rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur} \times \text{Nilai Penimbang}}{\text{Total Unsur yang diisi}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai survei yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Survei Unit Pelayanan} \times 25$$

Selanjutnya berdasarkan pengolahan data di atas, dapat ditentukan kinerja unit pelayanan berdasarkan tabel berikut:

Tabel 2.5 Skala Penilaian

Nilai	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Sangat Tidak Setuju
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Setuju
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Setuju
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Setuju

H. Uji Validitas

Validitas adalah pernyataan sampai sejauh mana data yang ditampung pada suatu kuesioner dapat mengukur apa yang ingin diukur. Validnya sebuah instrumen dapat diketahui dengan melakukan pengujian secara internal dan eksternal. Pengukuran validitas sebuah instrumen dapat dilakukan dengan menggunakan metode berikut:

- Validitas Butir: sebuah instrumen memiliki validitas tinggi, apabila butir-butir yang membentuk instrumen tersebut tidak menyimpang dari fungsi instrumen tersebut. Validitas butir dilakukan dengan didahului oleh sebuah asumsi bahwa instrumen dikatakan valid, bila setiap butir membentuk instrumen tersebut sudah valid.
- Validitas Faktor: sebuah instrumen memiliki validitas tinggi, apabila faktor-

faktor yang merupakan bagian dari instrumen tersebut tidak menyimpang dari fungsi instrumen tersebut. Validitas faktor dilakukan dengan didahului oleh sebuah asumsi bahwa instrumen dikatakan valid, bila setiap faktor yang membentuk instrumen tersebut sudah valid. Analisis faktor dapat dilakukan bila antara faktor yang satu dengan faktor lain tidak terdapat kesamaan, kesinambungan, atau tumpang tindih (kekhususan faktor). Hal ini dapat diuji dengan mengkorelasikan skor-skor yang ada dalam instrumen yaitu dengan mengkorelasikan jumlah skor satu faktor dengan jumlah skor pada faktor lainnya.

- c. Uji validitas butir dan validitas faktor dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor butir atau skor faktor dengan total skor. Rumus korelasi yang digunakan adalah Product Moment dari Pearson yaitu sebagai berikut:

$$r_{XY} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel X dan

YN = jumlah responden

$\sum X$ = jumlah skor butir soal

$\sum Y$ = jumlah skor total soal

$\sum X^2$ = jumlah skor kuadrat butir soal

$\sum Y^2$ = jumlah skor total kuadrat butir soal

I. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat ketepatan ketelitian atau keakuratan sebuah instrumen. Jadi reliabilitas menunjukkan apakah instrumen tersebut secara konsisten memberikan hasil ukuran yang sama tentang suatu yang diukur pada waktu yang berlainan. Reliabilitas suatu instrumen diketahui dengan melakukan

pengujian secara eksternal ataupun internal. Secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan *test-retest (stability)*, *equivalent*, dan gabungan keduanya. Secara internal pengujian dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Ada beberapa metode pengujian reliabilitas diantaranya metode tes ulang, formula Flanagan, Cronbach's Alpha, metode formula KR (Kuder-Richardson)-20, KR-21 dan metode Anova Hoyt. Metode yang sering digunakan adalah metode Cronbach's Alpha.

- a. Reliabilitas Skala: untuk mengukur reliabilitas skala (misal skala likert) atau kuesioner dapat dipergunakan rumus Cronbach's Alpha sebagai berikut:

$$r_{tt} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \delta_b^2}{\sum \delta^2} \right]$$

Keterangan:

r_{tt} = koefisien reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan yang sah

$\sum \delta^{2T}$ = jumlah varian butir

$\sum \delta^2$ = varian skor total

- b. Reliabilitas Tes: untuk mengukur reliabilitas tes menggunakan rumus KR-20, karena skor tes bersifat dikotomi yaitu untuk jawaban benar diberi skor 1 dan jawaban salah diberi skor 0. Adapun rumus KR-20 adalah sebagai berikut:

$$r_{tt} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[\frac{v_t - \sum pq}{v_t} \right]$$

Keterangan:

r_{tt} = koefisien reliabilitas tes

k = banyaknya butir soal yang sah

v_t = varian total

p = proporsi subyek yang menjawab soal dengan benar

q = proporsi subyek yang menjawab soal dengan salah

$\sum pq$ = jumlah hasil perkalian antara p dan q

Kategori koefisien reliabilitas adalah sebagai berikut:

$0,80 < r < 1,00$: reliabilitas sangat tinggi

$0,60 < r < 0,80$: reliabilitas tinggi

$0,40 < r < 0,60$: reliabilitas sedang

$0,20 < r < 0,40$: reliabilitas rendah

$-1,00 < r < 0,20$: reliabilitas sangat rendah (tidak reliabel)

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Pengumpulan data dilakukan mulai selama T.A 2020/2021 melalui *google form* dan dikirimkan Satuan Penjaminan Mutu di Politeknik Penerbangan Palembang. Dari 120 semester I dan II bertambah menjadi 217 pada semester III dan IV responden yang mengisi survei atau sekitar 100%. Dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 3.1. Hasil Survei semester I sebelum UTS

No.	Pertanyaan	Jawaban			
Unsur	Kriteria 2	TS	KS	S	SS
Kuisisioner	1. Pemimpin (kaprodi) menjalankan layanan dengan transparan, adil, akuntabel, bertanggung jawab dan terbuka?	0	0	45	75
	2. Pemimpin (kaprodi) bersedia mambantu dan ramah dalam pelayanan administrasi dan tidak sulit ditemui?	0	0	41	79
	3. Pemimpin (kaprodi) dapat menyelesaikan persoalan yang pernah anda temui secara cepat, tepat dan memuaskan anda?	0	0	46	74
	4. Dukungan kaprodi terhadap kegiatan (organisasi) kemahasiswaan dan terhadap penyelesaian studi Taruna/i?	0	0	41	79
Unsur	Kriteria 3				
Kuisisioner	1. Informasi Pelaksanaan dan Dukungan dari pengelola terhadap Kegiatan Lomba di Bidang Ketarunaan baik bidang akademik dan non akademik	0	1	46	73
	2. Bimbingan dan Pengarahan terhadap kegiatan organisasi ketarunaan	0	2	58	60
	3. Apresiasi/ Reward terhadap taruna/i Berprestasi	0	2	59	59
	4. Layanan pengembangan minta dan bakat yang digunakan	0	0	52	68

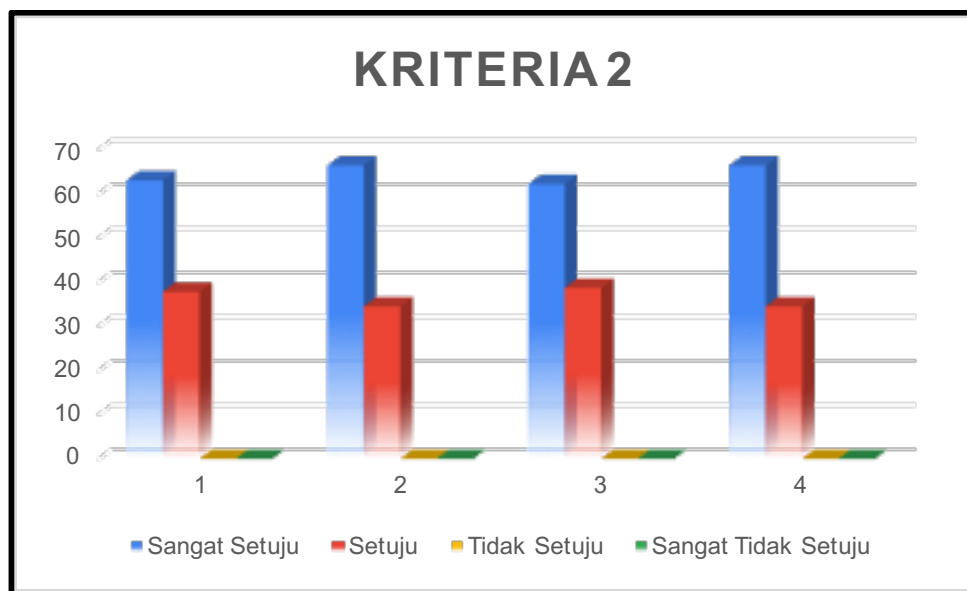
	taruna/i				
	5. Layanan bimbingan dan konseling untuk Taruna/i	0	0	58	62
	6. Kepuasan layanan kesehatan Taruna/i	0	2	58	60
	7. Layanan informasi pengembangan dan pembinaan karier untuk taruna/i dengan penuh perhatian	0	0	53	67
	8. Layanan dan informasi lowongan pekerjaan bagi calon lulusan	0	0	53	67
Unsur	Kriteria 4				
Kuisisioner	1. Jumlah rasio dosen dan tendik ?	0	0	58	62
	2. Kompetensi Dosen yang mengajar atau membimbing mahasiswa	0	2	53	67
	3. Dosen yang ramah, emphy, responsive, datang tepat waktu, dan mudah ditemui	0	0	51	69
	4. Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi ketarunaan	0	0	53	67
Unsur	Kriteria 5				
Kuisisioner	1. Keadaan ruang perkuliahan/kelas yang digunakan Taruna/i	0	0	52	68
	2. Keadaan ruang laboratorium dan peralatannya yang menunjang proses belajar taruna/i	0	0	58	62
	3. Koleksi dan kemudahan akses perpustakaan untuk memperoleh sumber belajar taruna/i	0	0	55	65
	4. Fasilitas Ibadah yang tersedia untuk digunakan taruna/i	0	0	55	65
	5. Fasilitas Olahraga yang digunakan taruna/i	0	0	48	72
	6. Fasilitas Kantin yang digunakan taruna/i	0	0	49	71
	7. Fasilitas Klinik yang digunakan taruna/i	0	0	48	72
	8. Fasilitas Toilet yang digunakan taruna/i	0	0	49	71
	9. Tersedia dan berfungsi baik fasilitas jalan dan akses transportasi	0	0	49	71

	10. Fasilitas Internet yang dimanfaatkan untuk kegiatan taruna/i	1	3	58	58
	11. Kepuasan terhadap fasilitas Organisasi taruna/i	1	3	61	55
	12. Ketersediaan informasi akademik (website, media sosial, dan poster)	1	1	61	57
	13. Kepuasan taruna/i terhadap kebersihan kelas/kampus	1	0	66	53
	14. Kepuasan taruna/i terhadap keamanan kampus	1	0	65	54
	15. Besaran uang kuliah dan pengelolaan administrasi keuangan	0	0	49	71
	16. Akses dan peluang beasiswa	0	0	48	72
Unsur	Kriteria 6				
Kuisisioner	1. Kurikulum pendidikan yang diterima	0	0	49	71
	2. Kejelasan rencana pembelajaran/kontrak perkuliahan	0	0	49	71
	3. Pelaksanaan dan waktu proses belajar mengajar yang diterima taruna/i secara efektif oleh dosen	1	3	58	58
	4. Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada taruna/i	1	3	61	55
	5. Sistem penilaian dan evaluasi (UAS/UTS) yang diberikan kepada taruna/i	1	1	61	57
	6. Kebaruan materi perkuliahan yang digunakan dosen dari sumber belajar yang up to date	1	0	66	53
	7. Pengembangan kemampuan taruna/i yang mendukung Keterampilan Abad 21	1	0	65	54
	8. Suasana akademik yang mendukung pengembangan kompetensi taruna/i	0	0	49	71
	9. Pengembangan soft skill mahasiswa melalui berbagai kegiatan ekstrakurikuler dan intrakurikuler	0	0	48	72
	10. Layanan bimbingan tugas akhir	0	0	49	71
	11. Kepedulian pengelola / dosen dalam memahami kepentingan	0	0	49	71

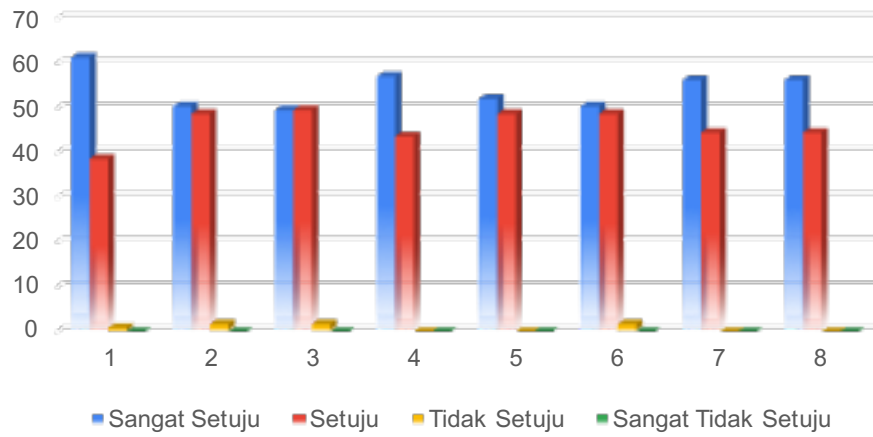
	dan kesulitan taruna/i				
	12. Kepedulian pengelola / dosen dalam memahami kepentingan dan kesulitan taruna/i	1	3	58	58
Unsur	Kriteria 7				
Kuisisioner	1. Tersedianya roadmap penelitian dosen untuk taruna/i sesuai bidang ilmu atau keahlian	1	3	61	55
	2. Keterlibatan dan keaktifan taruna/i dalam penelitian dosen	1	1	61	57
Unsur	Kriteria 8				
Kuisisioner	1. Tersedianya roadmap pegabdian dosen untuk taruna/i sesuai bidang ilmu atau keahlian	1	0	66	53
	2. Keterlibatan dan keaktifan taruna/i dalam kegiatan pengabdian dosen	1	0	65	54
Unsur	Kriteria 9				
Kuisisioner	1. Bimbingan dan layanan mengikuti orasi ilmiah/ Hki/Paten	1	0	66	53
	2. Bimbingan untuk persiapan uji kompetensi taruna/i	1	0	65	54

Berikut Dilampirkan Grafik dari semester I sebelum dilaksanakannya UTS pada Taruna dengan Jumlah 120, sebagai berikut:

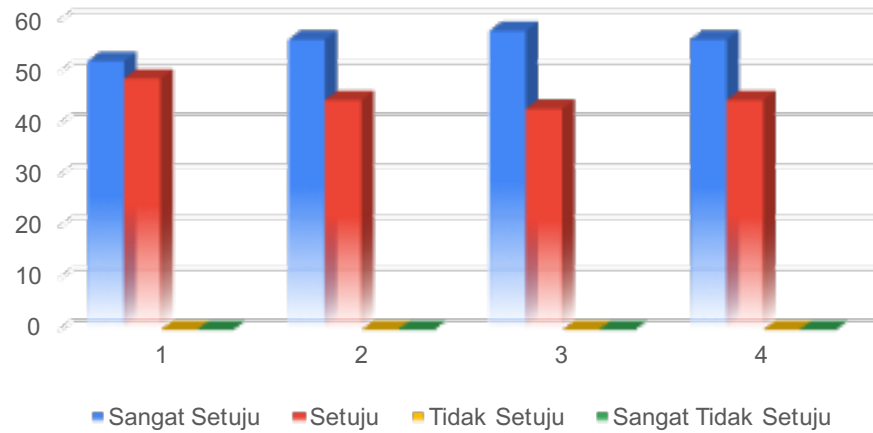
Grafik 3.1 Semester I sebelum UTS



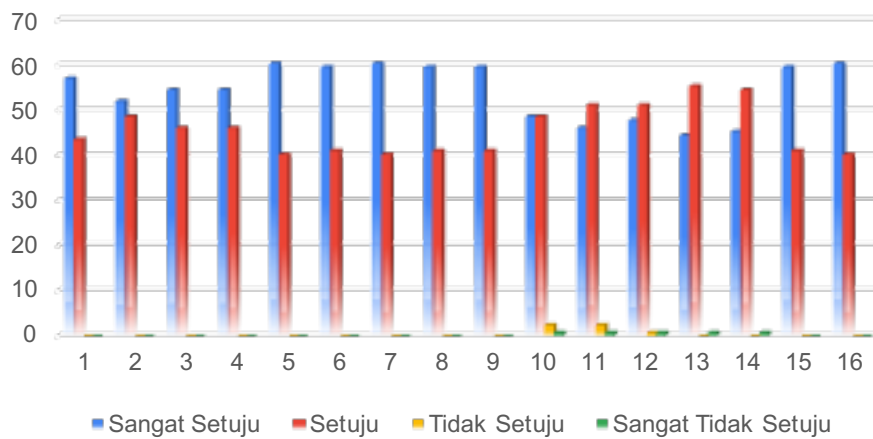
KRITERIA 3



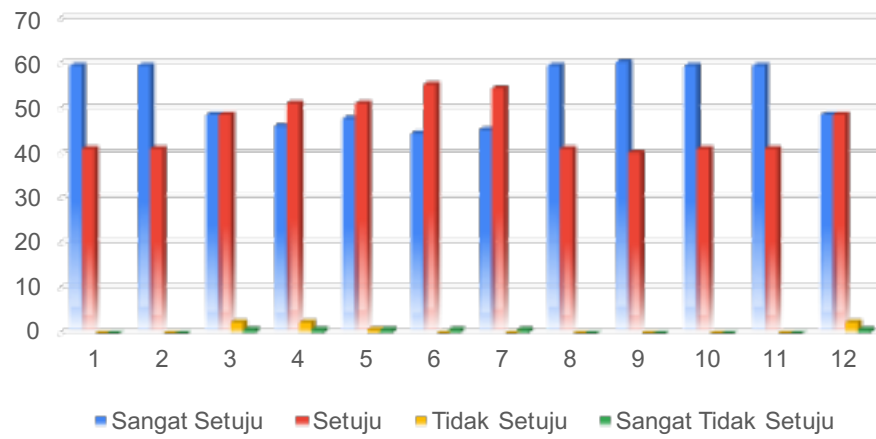
KROTERIA 4



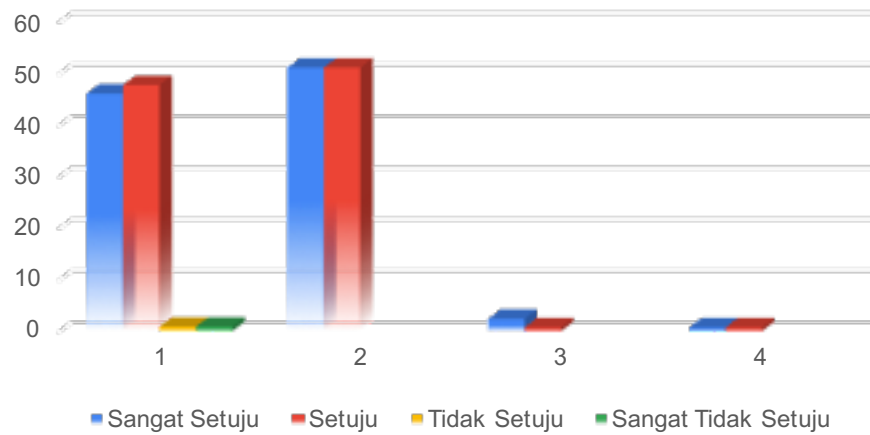
KRITERIA 5



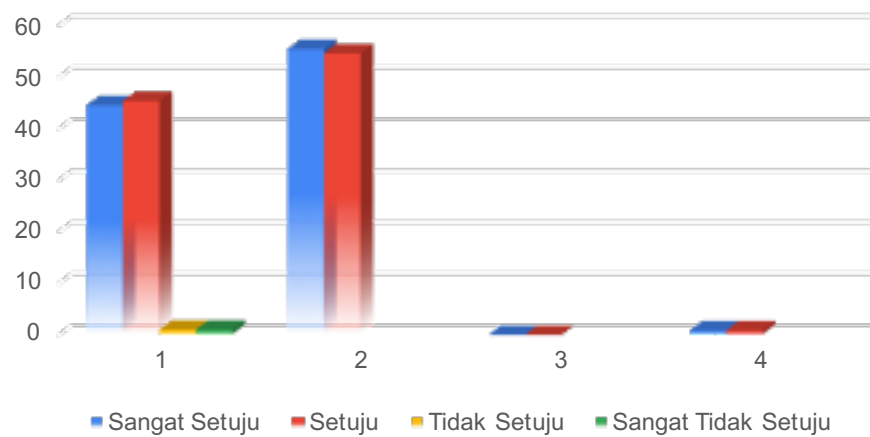
KRITERIA 6

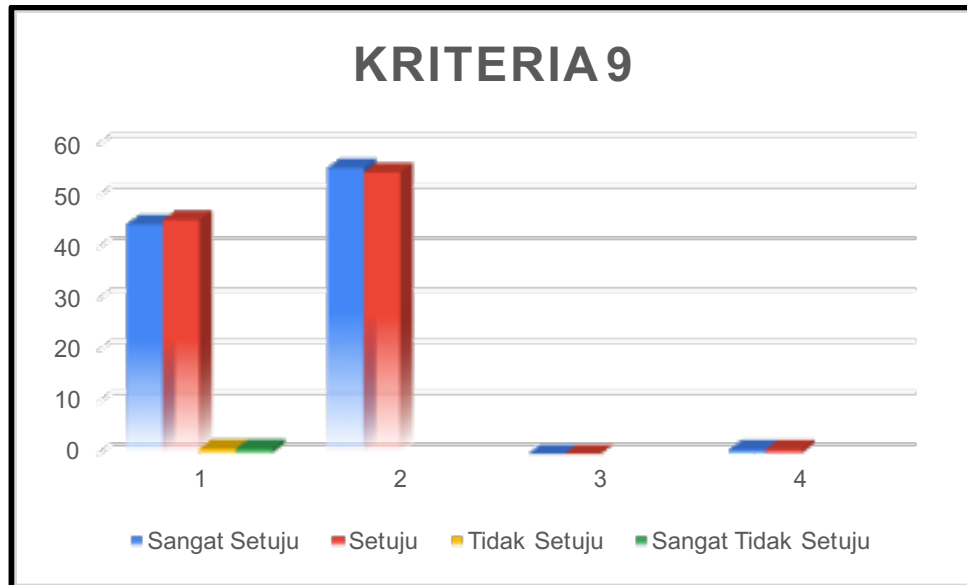


KRITERIA 7



KRITERIA 8





Tabel 3.2. Hasil Survei semester I sebelum UAS

No.	Pertanyaan	Jawaban			
Unsur	Kriteria 2	TS	KS	S	SS
Kuisisioner	1. Pemimpin (kaprodi) menjalankan layanan dengan transparan, adil, akuntabel, bertanggung jawab dan terbuka?	0	0	48	71
	2. Pemimpin (kaprodi) bersedia mambantu dan ramah dalam pelayanan administrasi dan tidak sulit ditemui?	0	0	41	78
	3. Pemimpin (kaprodi) dapat menyelesaikan persoalan yang pernah anda temui secara cepat, tepat dan memuaskan anda?	0	0	48	71
	4. Dukungan kaprodi terhadap kegiatan (organisasi) kemahasiswaan dan terhadap penyelesaian studi Taruna/i?	0	0	45	74
Unsur	Kriteria 3				
Kuisisioner	1. Informasi Pelaksanaan dan Dukungan dari pengelola terhadap Kegiatan Lomba di Bidang Ketrunaan baik bidang akademik dan non akademik	0	1	45	73
	2. Bimbingan dan Pengarahan	0	2	52	65

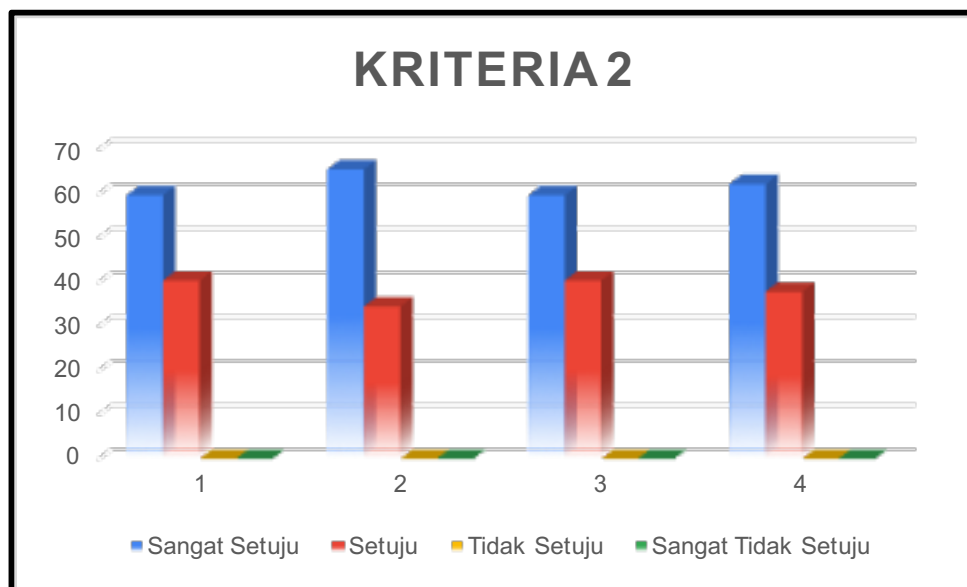
	terhadap kegiatan organisasi ketarunaan				
	3. Apresiasi/ Reward terhadap taruna/i Berprestasi	0	2	57	60
	4. Layanan pengembangan minta dan bakat yang digunakan taruna/i	0	0	45	74
	5. Layanan bimbingan dan konseling untuk Taruna/i	0	0	53	66
	6. Kepuasan layanan kesehatan Taruna/i	0	2	22	65
	7. Layanan informasi pengembangan dan pembinaan karier untuk taruna/i dengan penuh perhatian	0	0	48	71
	8. Layanan dan informasi lowongan pekerjaan bagi calon lulusan	0	0	46	73
Unsur	Kriteria 4				
Kuisisioner	1. Jumlah rasio dosen dan tendik ?	0	0	50	69
	2. Kompetensi Dosen yang mengajar atau membimbing mahasiswa	0	0	47	72
	3. Dosen yang ramah, emphy, rensponsive, datang tepat waktu, dan mudah ditemui	0	0	45	74
	4. Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi ketarunaan	0	0	48	71
Unsur	Kriteria 5				
Kuisisioner	1. Keadaan ruang perkuliahan/kelas yang digunakan Taruna/i	0	0	51	68
	2. Keadaan ruang laboratorium dan peralatannya yang menunjang proses belajar taruna/i	0	0	58	61
	3. Koleksi dan kemudahan akses perpustakaan untuk memperoleh sumber belajar taruna/i	0	0	55	64
	4. Fasilitas Ibadah yang tersedia untuk digunakan taruna/i	0	0	53	66
	5. Fasilitas Olahraga yang digunakan taruna/i	0	0	47	72
	6. Fasilitas Kantin yang digunakan taruna/i	0	0	47	72
	7. Fasilitas Klinik yang	0	0	48	71

	digunakan taruna/i				
	8. Fasilitas Toilet yang digunakan taruna/i	0	0	49	70
	9. Tersedia dan berfungsi baik fasilitas jalan dan akses transportasi	0	0	56	59
	10. Fasilitas Internet yang dimanfaatkan untuk kegiatan taruna/i	1	3	56	59
	11. Kepuasan terhadap fasilitas Organisasi taruna/i	1	3	57	59
	12. Ketersediaan informasi akademik (website, media sosial, dan poster)	1	1	59	58
	13. Kepuasan taruna/i terhadap kebersihan kelas/kampus	1	0	66	52
	14. Kepuasan taruna/i terhadap keamanan kampus	1	0	65	53
	15. Besaran uang kuliah dan pengelolaan administrasi keuangan	0	0	47	72
	16. Akses dan peluang beasiswa	0	0	48	71
Unsur	Kriteria 6				
Kuisisioner	1. Kurikulum pendidikan yang diterima	0	0	46	73
	2. Kejelasan rencana pembelajaran/kontrak perkuliahan	0	0	48	71
	3. Pelaksanaan dan waktu proses belajar mengajar yang diterima taruna/i secara efektif oleh dosen	2	2	58	57
	4. Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada taruna/i	2	2	61	54
	5. Sistem penilaian dan evaluasi (UAS/UTS) yang diberikan kepada taruna/i	2	1	62	54
	6. Kebaruan materi perkuliahan yang digunakan dosen dari sumber belajar yang up to date	2	0	64	53
	7. Pengembangan kemampuan taruna/i yang mendukung Keterampilan Abad 21	2	0	64	53
	8. Suasana akademik yang mendukung pengembangan kompetensi taruna/i	0	0	47	72
	9. Pengembangan soft skill mahasiswa melalui berbagai	0	0	45	74

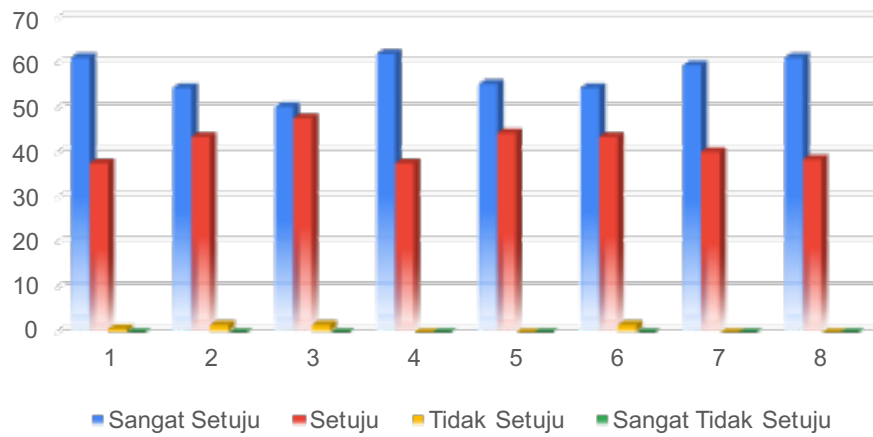
	kegiatan ekstrakurikuler dan intrakurikuler				
	10. Layanan bimbingan tugas akhir	0	0	46	73
	11. Kepedulian pengelola / dosen dalam memahami kepentingan dan kesulitan taruna/i	0	0	48	58
	11. Kepedulian pengelola / dosen dalam memahami kepentingan dan kesulitan taruna/i	2	2	58	57
Unsur	Kriteria 7				
Kuisisioner	1. Tersedianya roadmap penelitian dosen untuk taruna/i sesuai bidang ilmu atau keahlian	1	4	70	44
	2. Keterlibatan dan keaktifan taruna/i dalam penelitian dosen	1	2	71	45
Unsur	Kriteria 8				
Kuisisioner	1. Tersedianya roadmap pegabdian dosen untuk taruna/i sesuai bidang ilmu atau keahlian	1	0	63	55
	2. Keterlibatan dan keaktifan taruna/i dalam kegiatan pengabdian dosen	1	0	62	56
Unsur	Kriteria 9				
Kuisisioner	1. Bimbingan dan layanan mengikuti orasi ilmiah/ Hki/Paten	0	0	70	49
	2. Bimbingan untuk persiapan uji kompetensi taruna/i	0	0	70	49

Berikut Dilampirkan Grafik dari semester I sebelum dilaksanakannya UAS pada Taruna dengan Jumlah 120, sebagai berikut:

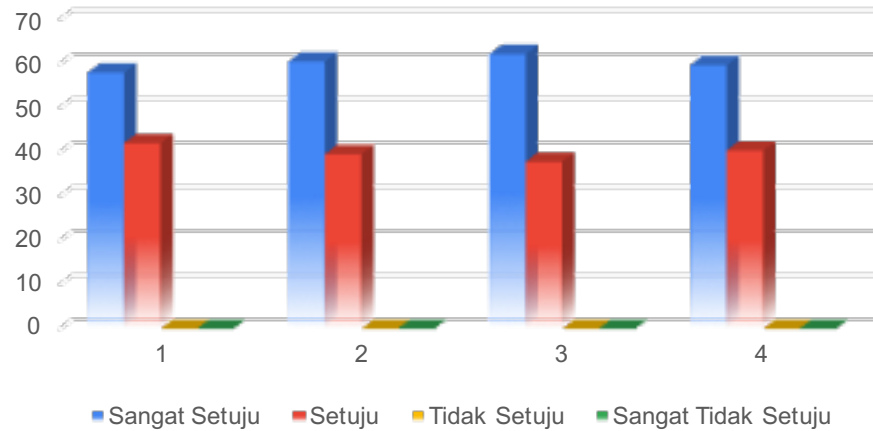
Grafik 3.2 Semester I sebelum *UAS*



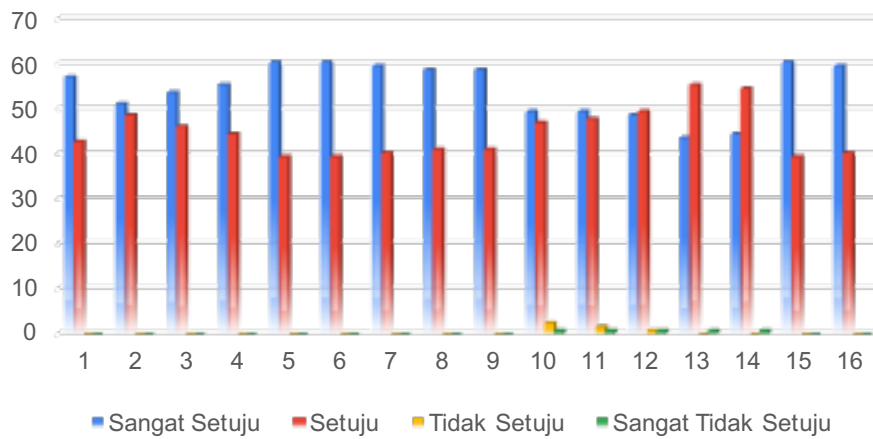
KRITERIA 3



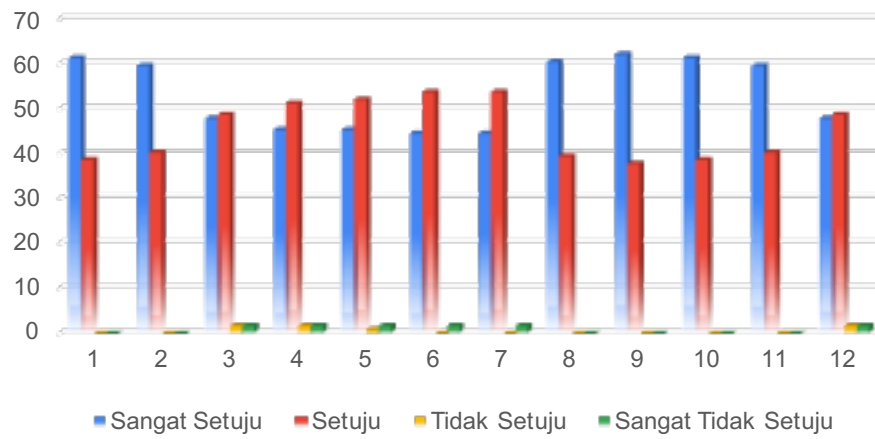
KROTERIA 4



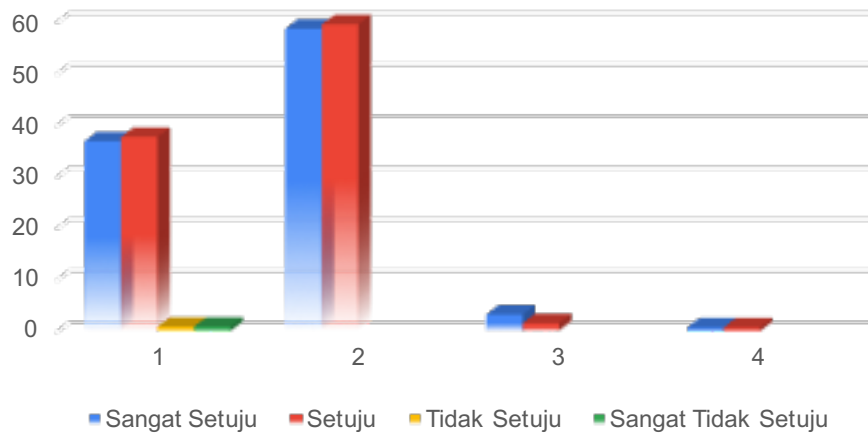
KRITERIA 5



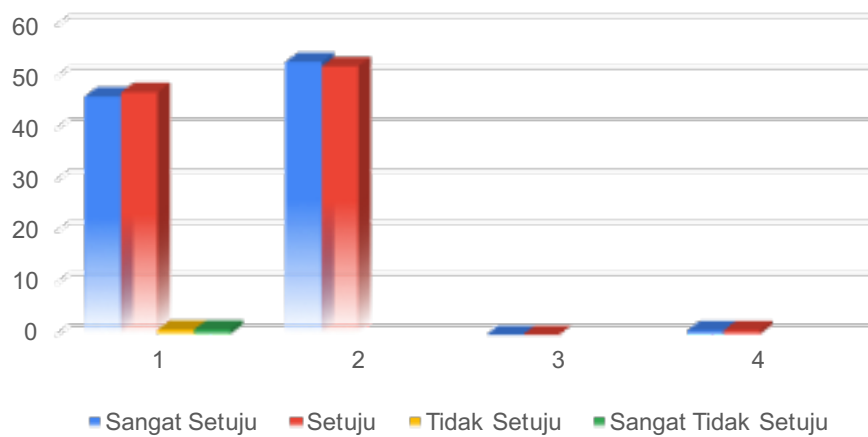
KRITERIA 6

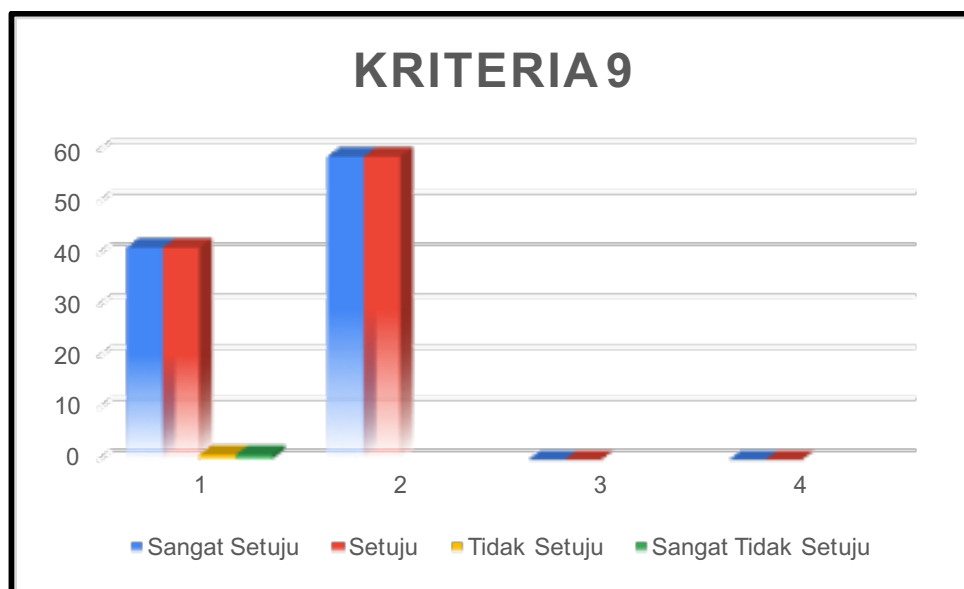


KRITERIA 7



KRITERIA 8





Tabel 3.3. Hasil Survei semester II sebelum *UTS*

No.	Pertanyaan	Jawaban			
Unsur	Kriteria 2	TS	KS	S	SS
Kuisisioner	1. Pemimpin (kaprodi) menjalankan layanan dengan transparan, adil, akuntabel, bertanggung jawab dan terbuka?	0	2	46	169
	2. Pemimpin (kaprodi) bersedia mambantu dan ramah dalam pelayanan administrasi dan tidak sulit ditemui?	0	0	42	175
	3. Pemimpin (kaprodi) dapat menyelesaikan persoalan yang pernah anda temui secara cepat, tepat dan memuaskan anda?	0	0	60	157
	4. Dukungan kaprodi terhadap kegiatan (organisasi) kemahasiswaan dan terhadap penyelesaian studi Taruna/i?	0	0	54	163
Unsur	Kriteria 3				
Kuisisioner	1. Informasi Pelaksanaan dan Dukungan dari pengelola terhadap Kegiatan Lomba di Bidang Ketarunaan baik bidang akademik dan non akademik	0	1	58	158
	2. Bimbingan dan Pengarahan terhadap kegiatan organisasi ketarunaan	0	2	59	156
	3. Apresiasi/ Reward terhadap	0	2	61	154

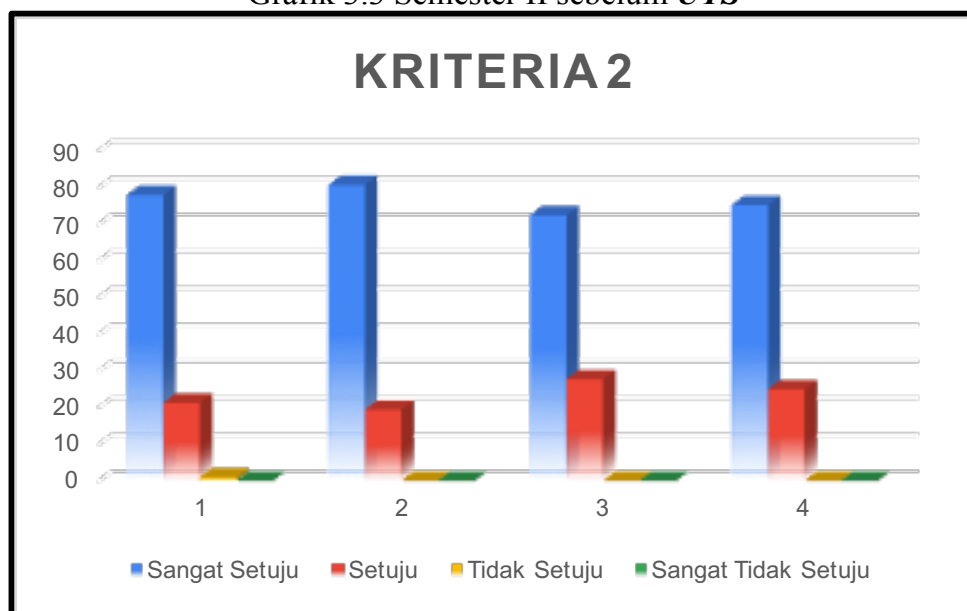
	taruna/i Berprestasi				
	4. Layanan pengembangan minat dan bakat yang digunakan taruna/i	0	0	72	145
	5. Layanan bimbingan dan konseling untuk Taruna/i	0	0	69	148
	6. Kepuasan layanan kesehatan Taruna/i	0	2	61	154
	7. Layanan informasi pengembangan dan pembinaan karier untuk taruna/i dengan penuh perhatian	0	0	66	151
	8. Layanan dan informasi lowongan pekerjaan bagi calon lulusan	0	0	55	162
Unsur	Kriteria 4				
Kuisisioner	1. Jumlah rasio dosen dan tendik ?	0	0	70	147
	2. Kompetensi Dosen yang mengajar atau membimbing mahasiswa	0	0	64	153
	3. Dosen yang ramah, emphy, rensponsive, datang tepat waktu, dan mudah ditemui	0	1	63	153
	4. Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi ketarunaan	0	0	63	154
Unsur	Kriteria 5				
Kuisisioner	1. Keadaan ruang perkuliahan/kelas yang digunakan Taruna/i	0	0	55	162
	2. Keadaan ruang laboratorium dan peralatannya yang menunjang proses belajar taruna/i	0	0	60	157
	3. Koleksi dan kemudahan akses perpustakaan untuk memperoleh sumber belajar taruna/i	0	0	68	149
	4. Fasilitas Ibadah yang tersedia untuk digunakan taruna/i	0	0	67	150
	5. Fasilitas Olahraga yang digunakan taruna/i	0	0	50	167
	6. Fasilitas Kantin yang digunakan taruna/i	0	0	62	155
	7. Fasilitas Klinik yang digunakan taruna/i	0	0	51	166
	8. Fasilitas Toilet yang digunakan taruna/i	0	0	52	165

	9. Tersedia dan berfungsi baik fasilitas jalan dan akses transportasi	0	0	70	147
	10. Fasilitas Internet yang dimanfaatkan untuk kegiatan taruna/i	1	3	70	143
	11. Kepuasan terhadap fasilitas Organisasi taruna/i	1	3	64	149
	12. Ketersediaan informasi akademik (website, media sosial, dan poster)	1	1	73	142
	13. Kepuasan taruna/i terhadap kebersihan kelas/kampus	1	0	67	149
	14. Kepuasan taruna/i terhadap keamanan kampus	1	0	68	148
	15. Besaran uang kuliah dan pengelolaan administrasi keuangan	0	0	60	157
	16. Akses dan peluang beasiswa	0	0	58	159
Unsur	Kriteria 6				
Kuisisioner	1. Kurikulum pendidikan yang diterima	0	0	59	158
	2. Kejelasan rencana pembelajaran/kontrak perkuliahan	0	0	63	154
	3. Pelaksanaan dan waktu proses belajar mengajar yang diterima taruna/i secara efektif oleh dosen	1	3	60	153
	4. Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada taruna/i	1	3	63	150
	5. Sistem penilaian dan evaluasi (UAS/UTS) yang diberikan kepada taruna/i	1	1	75	140
	6. Kebaruan materi perkuliahan yang digunakan dosen dari sumber belajar yang up to date	1	0	77	139
	7. Pengembangan kemampuan taruna/i yang mendukung Keterampilan Abad 21	1	0	68	148
	8. Suasana akademik yang mendukung pengembangan kompetensi taruna/i	0	0	62	155
	9. Pengembangan soft skill mahasiswa melalui berbagai kegiatan ekstrakurikuler dan intrakurikuler	0	0	50	167
	10. Layanan bimbingan tugas	0	0	52	165

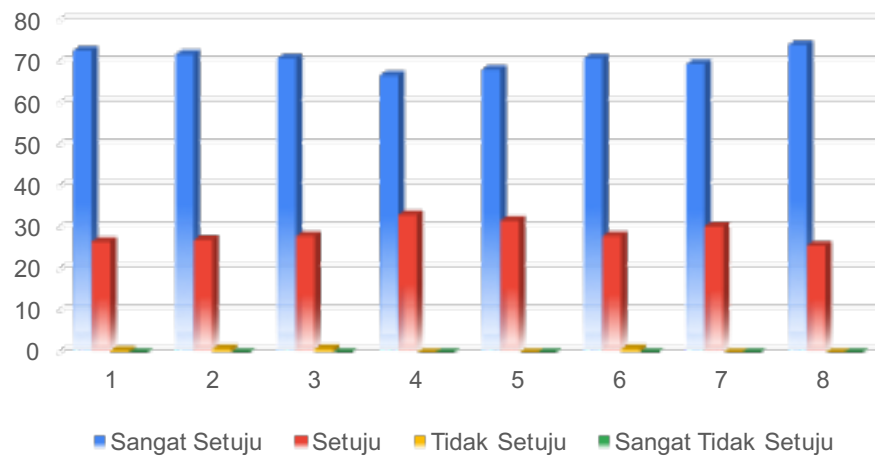
	akhir				
	11. Kepedulian pengelola / dosen dalam memahami kepentingan dan kesulitan taruna/i	0	0	69	148
	12. Kepedulian pengelola / dosen dalam memahami kepentingan dan kesulitan taruna/i	1	3	70	143
Unsur	Kriteria 7				
Kuisisioner	1. Tersedianya roadmap penelitian dosen untuk taruna/i sesuai bidang ilmu atau keahlian	1	3	75	138
	2. Keterlibatan dan keaktifan taruna/i dalam penelitian dosen	1	1	64	151
Unsur	Kriteria 8				
Kuisisioner	1. Tersedianya roadmap pegabdian dosen untuk taruna/i sesuai bidang ilmu atau keahlian	1	0	79	137
	2. Keterlibatan dan keaktifan taruna/i dalam kegiatan pengabdian dosen	1	0	78	138
Unsur	Kriteria 9				
Kuisisioner	1. Bimbingan dan layanan mengikuti orasi ilmiah/ Hki/Paten	1	0	79	137
	2. Bimbingan untuk persiapan uji kompetensi taruna/i	1	0	80	136

Berikut Dilampirkan Grafik dari semester II sebelum dilaksanakannya UTS pada Taruna dengan Jumlah 217, sebagai berikut:

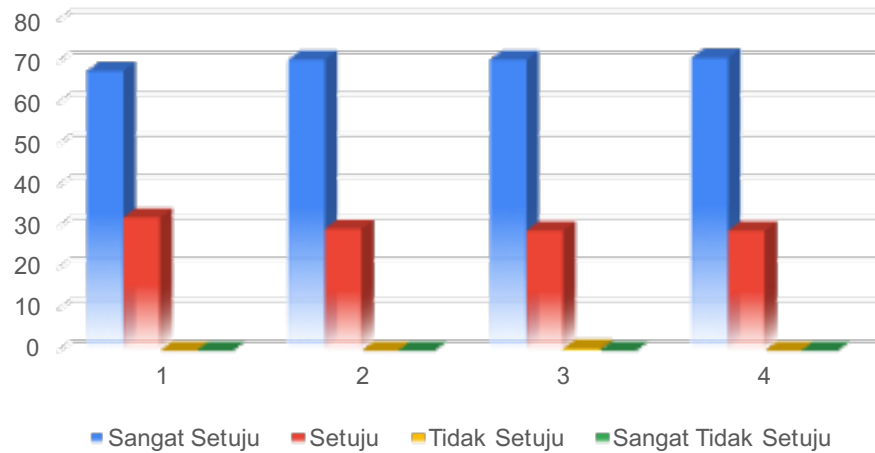
Grafik 3.3 Semester II sebelum **UTS**



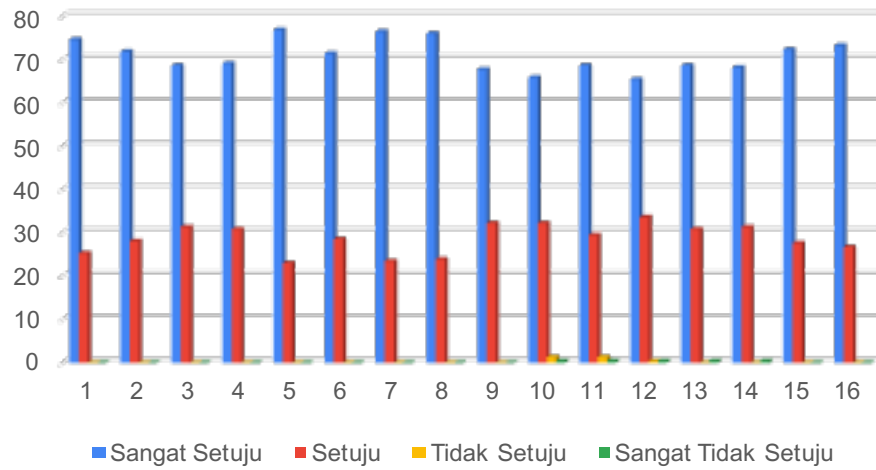
KRITERIA 3



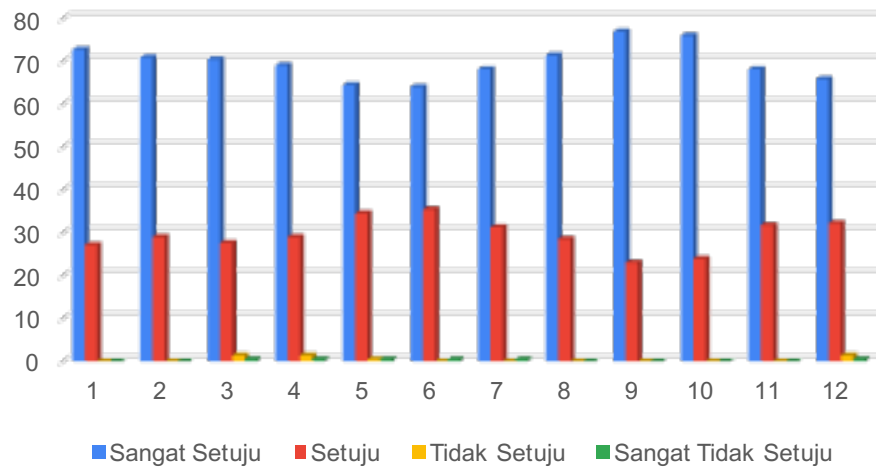
KRITERIA 4



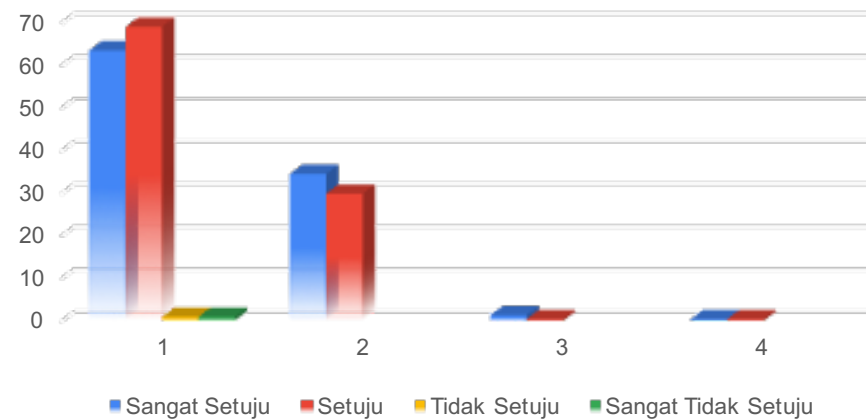
KRITERIA 5

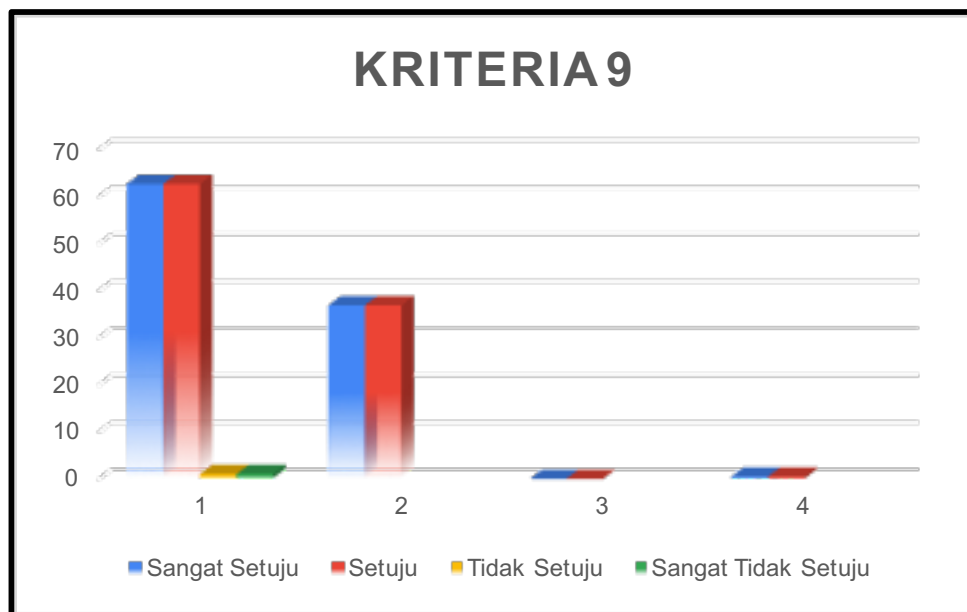
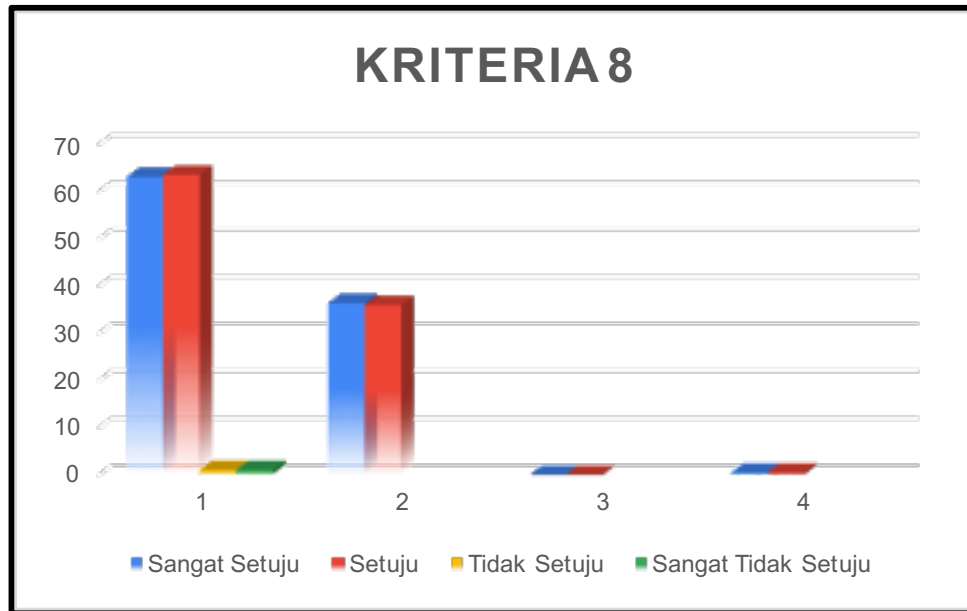


KRITERIA 6



KRITERIA 7





Tabel 3.4. Hasil Survei semester II sebelum UAS

No.	Pertanyaan	Jawaban			
Unsur	Kriteria 2	TS	KS	S	SS
Kuisisioner	1. Pemimpin (kaprodi) menjalankan layanan dengan transparan, adil, akuntabel, bertanggung jawab dan terbuka?	0	0	46	171
	2. Pemimpin (kaprodi) bersedia mambantu dan ramah dalam pelayanan administrasi dan tidak	0	0	42	175

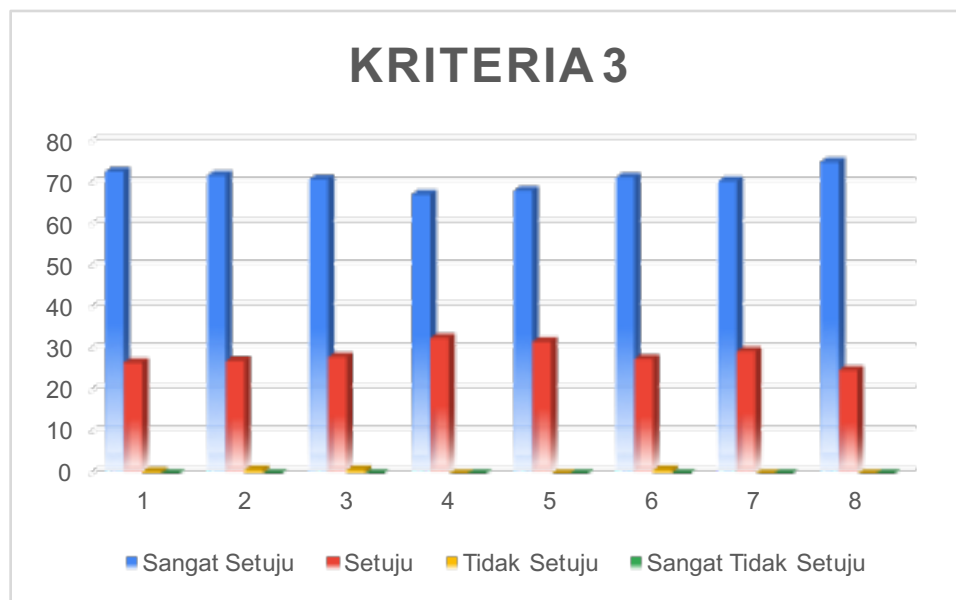
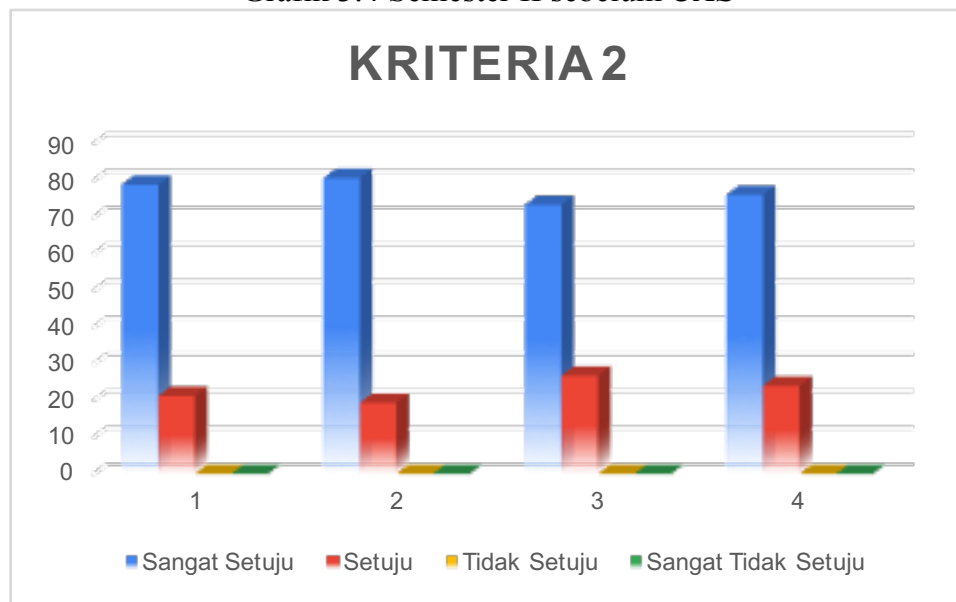
	sulit ditemui?				
	3. Pemimpin (kaprodi) dapat menyelesaikan persoalan yang pernah anda temui secara cepat, tepat dan memuaskan anda?	0	0	58	159
	4. Dukungan kaprodi terhadap kegiatan (organisasi) kemahasiswaan dan terhadap penyelesaian studi Taruna/i?	0	0	52	165
Unsur	Kriteria 3				
Kuisisioner	1. Informasi Pelaksanaan dan Dukungan dari pengelola terhadap Kegiatan Lomba di Bidang Ketarunaan baik bidang akademik dan non akademik	0	1	58	158
	2. Bimbingan dan Pengarahan terhadap kegiatan organisasi ketarunaan	0	2	59	156
	3. Apresiasi/ Reward terhadap taruna/i Berprestasi	0	2	61	154
	4. Layanan pengembangan minat dan bakat yang digunakan taruna/i	0	0	71	146
	5. Layanan bimbingan dan konseling untuk Taruna/i	0	0	69	148
	6. Kepuasan layanan kesehatan Taruna/i	0	2	60	155
	7. Layanan informasi pengembangan dan pembinaan karier untuk taruna/i dengan penuh perhatian	0	0	64	153
	8. Layanan dan informasi lowongan pekerjaan bagi calon lulusan	0	0	54	163
Unsur	Kriteria 4				
Kuisisioner	1. Jumlah rasio dosen dan tendik ?	0	0	69	148
	2. Kompetensi Dosen yang mengajar atau membimbing mahasiswa	0	2	63	154
	3. Dosen yang ramah, emphy, responsive, datang tepat waktu, dan mudah ditemui	0	0	62	155
	4. Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi ketarunaan	0	0	63	154
Unsur	Kriteria 5				

Kuisisioner	1. Keadaan ruang perkuliahan/kelas yang digunakan Taruna/i	0	0	53	164
	2. Keadaan ruang laboratorium dan peralatannya yang menunjang proses belajar taruna/i	0	0	59	158
	3. Koleksi dan kemudahan akses perpustakaan untuk memperoleh sumber belajar taruna/i	0	0	67	150
	4. Fasilitas Ibadah yang tersedia untuk digunakan taruna/i	0	0	66	151
	5. Fasilitas Olahraga yang digunakan taruna/i	0	0	49	168
	6. Fasilitas Kantin yang digunakan taruna/i	0	0	61	156
	7. Fasilitas Klinik yang digunakan taruna/i	0	0	49	168
	8. Fasilitas Toilet yang digunakan taruna/i	0	0	51	166
	9. Tersedia dan berfungsi baik fasilitas jalan dan akses transportasi	0	0	68	149
	10. Fasilitas Internet yang dimanfaatkan untuk kegiatan taruna/i	1	3	69	144
	11. Kepuasan terhadap fasilitas Organisasi taruna/i	1	3	63	150
	12. Ketersediaan informasi akademik (website, media sosial, dan poster)	1	1	72	143
	13. Kepuasan taruna/i terhadap kebersihan kelas/kampus	1	0	67	149
	14. Kepuasan taruna/i terhadap keamanan kampus	1	0	68	148
	15. Besaran uang kuliah dan pengurusan administrasi keuangan	0	0	60	157
	16. Akses dan peluang beasiswa	0	0	58	159
Unsur	Kriteria 6				
Kuisisioner	1. Kurikulum pendidikan yang diterima	0	0	59	158
	2. Kejelasan rencana pembelajaran/kontrak perkuliahan	0	0	61	156
	3. Pelaksanaan dan waktu proses belajar mengajar yang diterima taruna/i secara efektif oleh dosen	1	3	59	154

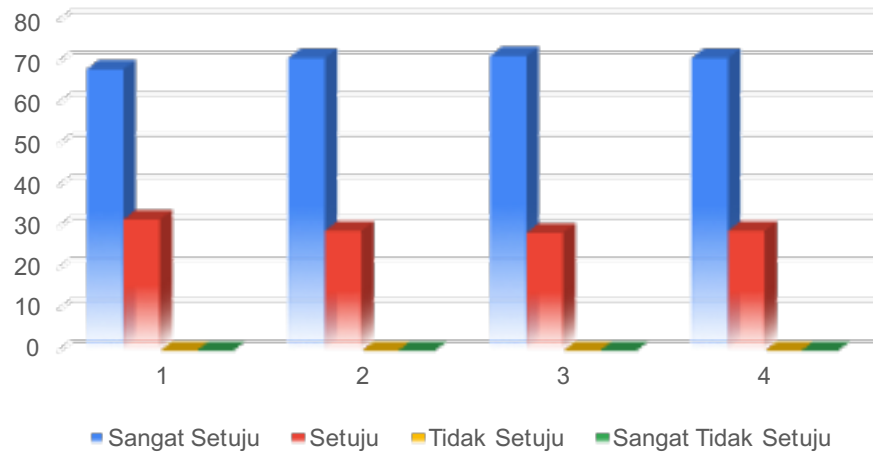
	4. Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada taruna/i	1	3	62	151
	5. Sistem penilaian dan evaluasi (UAS/UTS) yang diberikan kepada taruna/i	1	1	73	142
	6. Kebaruan materi perkuliahan yang digunakan dosen dari sumber belajar yang up to date	1	0	77	139
	7. Pengembangan kemampuan taruna/i yang mendukung Keterampilan Abad 21	1	0	66	150
	8. Suasana akademik yang mendukung pengembangan kompetensi taruna/i	0	0	61	156
	9. Pengembangan soft skill mahasiswa melalui berbagai kegiatan ekstrakurikuler dan intrakurikuler	0	0	49	168
	10. Layanan bimbingan tugas akhir	0	0	51	166
	11. Kepedulian pengelola / dosen dalam memahami kepentingan dan kesulitan taruna/i	0	0	68	149
	11. Kepedulian pengelola / dosen dalam memahami kepentingan dan kesulitan taruna/i	1	3	69	144
Unsur	Kriteria 7				
Kuisisioner	1. Tersedianya roadmap penelitian dosen untuk taruna/i sesuai bidang ilmu atau keahlian	1	3	72	141
	2. Keterlibatan dan keaktifan taruna/i dalam penelitian dosen	1	1	62	153
Unsur	Kriteria 8				
Kuisisioner	1. Tersedianya roadmap pegabdian dosen untuk taruna/i sesuai bidang ilmu atau keahlian	1	0	77	139
	2. Keterlibatan dan keaktifan taruna/i dalam kegiatan pengabdian dosen	1	0	75	141
Unsur	Kriteria 9				
Kuisisioner	1. Bimbingan dan layanan mengikuti orasi ilmiah/ Hki/Paten	1	0	76	140
	2. Bimbingan untuk persiapan uji kompetensi taruna/i	1	0	77	139

Berikut Dilampirkan Grafik dari semester II sebelum dilaksanakannya UAS pada Taruna dengan Jumlah 217, sebagai berikut:

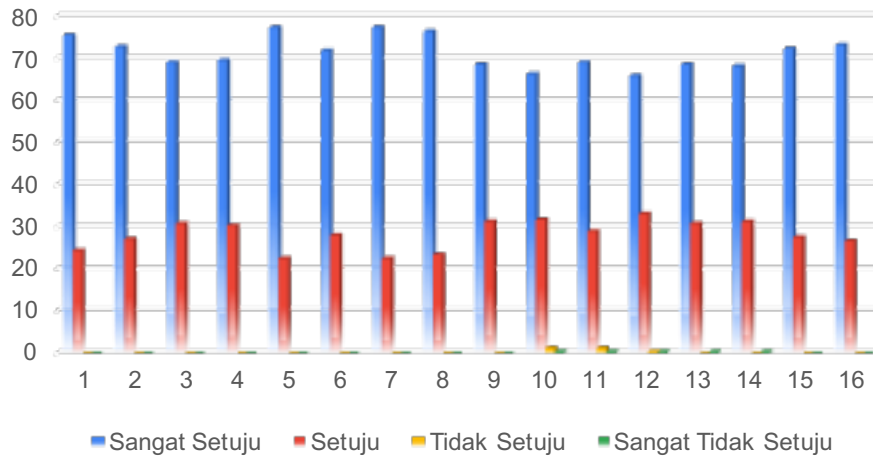
Grafik 3.4 Semester II sebelum *UAS*



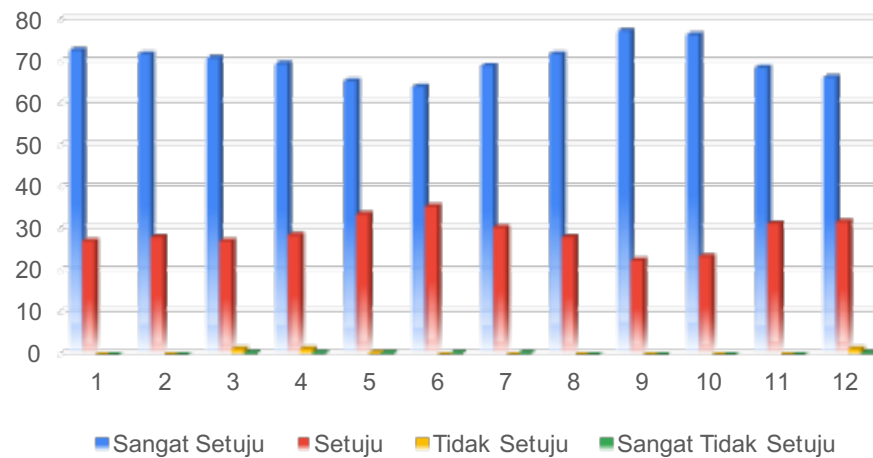
KRITERIA 4



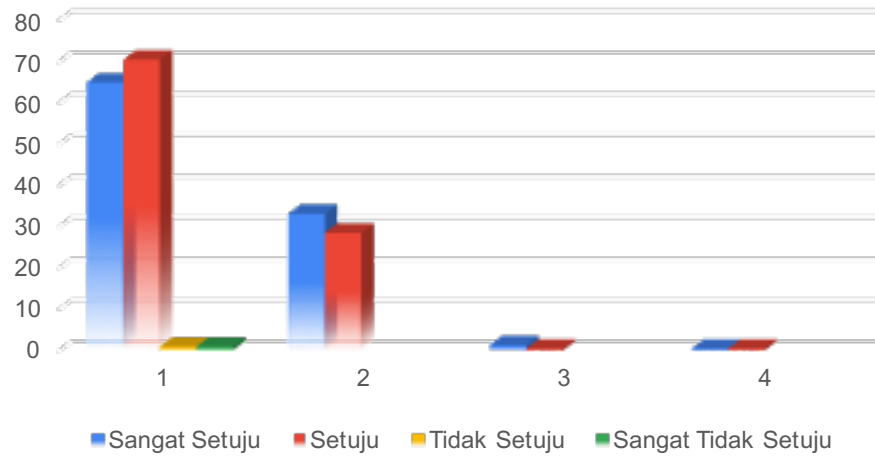
KRITERIA 5



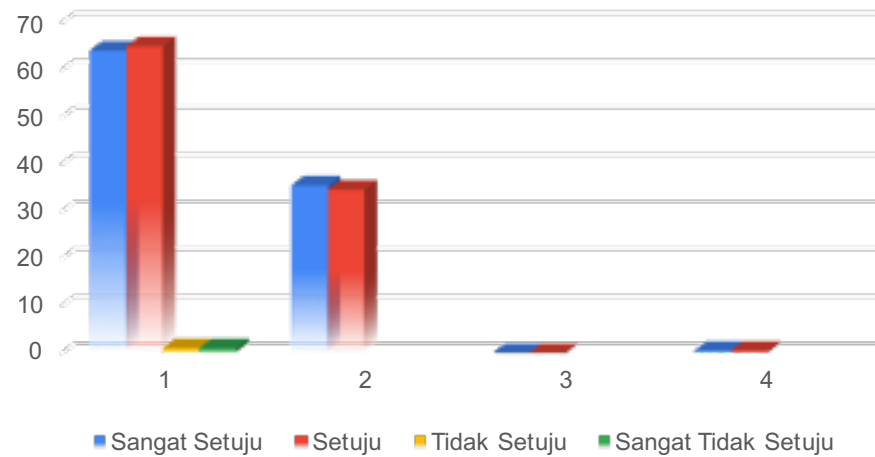
KRITERIA 6



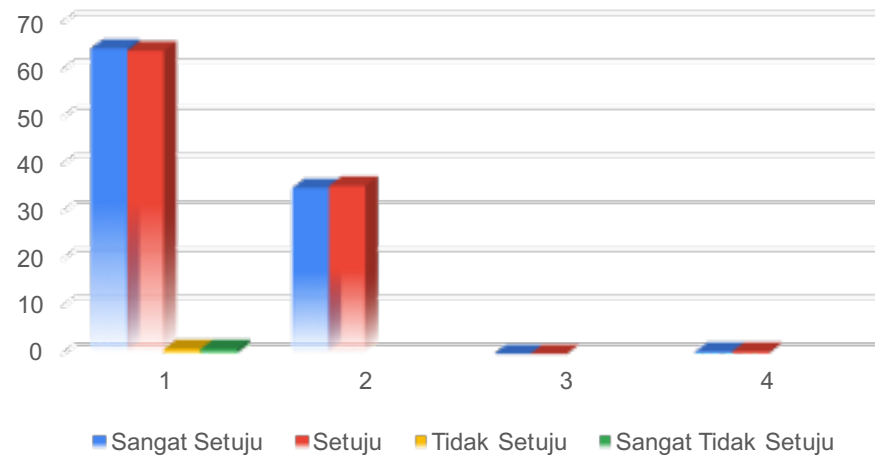
KRITERIA 7



KRITERIA 8



KRITERIA 9



Berdasarkan hasil survei di atas dilakukan pengolahan data untuk mendapatkan nilai SKM sebagai berikut:

Tabel 3.5. Pengolahan Nilai Survei Semester I Sebelum *UTS*

No.	Jawaban				Nilai Persepsi	SkM (Nilai Persepsi X Unsur)
Unsur	Kriteria 2					
Kuisisioner	0	0	45	75	3,66	0,91
	0	0	41	79	3,69	0,92
	0	0	46	74	3,65	0,91
	0	0	41	79	3,69	0,92
Unsur	Kriteria 3					
Kuisisioner	0	1	46	73	3,63	0,45
	0	2	58	60	3,51	0,44
	0	2	59	59	3,50	0,44
	0	0	52	68	3,60	0,45
	0	0	58	62	3,55	0,44
	0	2	58	60	3,51	0,44
	0	0	53	67	3,59	0,45
	0	0	53	67	3,59	0,45
Unsur	Kriteria 4					
Kuisisioner	0	0	58	62	3,55	0,89
	0	0	53	67	3,59	0,90
	0	0	51	69	3,61	0,90
	0	0	53	67	3,59	0,90
Unsur	Kriteria 5					
Kuisisioner	0	0	52	68	3,60	0,22
	0	0	58	62	3,55	0,22
	0	0	55	65	3,57	0,22
	0	0	55	65	3,57	0,22
	0	0	48	72	3,63	0,23
	0	0	49	71	3,62	0,23
	0	0	48	72	3,63	0,23
	0	0	49	71	3,62	0,23
	0	0	49	71	3,62	0,23
	3	1	58	58	3,47	0,22
	3	1	61	55	3,45	0,22
	1	1	61	57	3,48	0,22
	0	1	66	53	3,45	0,22
	0	1	65	54	3,46	0,22
	0	0	49	71	3,62	0,23
	0	0	48	72	3,63	0,23

Unsur	Kriteria 6					
Kuisisioner	0	0	49	71	3,62	0,30
	0	0	49	71	3,62	0,30
	3	1	58	58	3,47	0,29
	3	1	61	55	3,45	0,29
	1	1	61	57	3,48	0,29
	0	1	66	53	3,45	0,29
	0	1	65	54	3,46	0,29
	0	0	49	71	3,62	0,30
	0	0	48	72	3,63	0,30
	0	0	49	71	3,62	0,30
	0	0	49	71	3,62	0,30
	3	1	58	58	3,47	0,29
Unsur	Kriteria 7					
Kuisisioner	1	3	61	55	3,44	1,72
	1	1	61	57	3,47	1,73
Unsur	Kriteria 8					
Kuisisioner	1	0	66	53	3,45	1,72
	1	0	65	54	3,46	1,73
Unsur	Kriteria 9					
Kuisisioner	1	0	66	53	3,45	1,72
	1	0	65	54	3,46	1,73
TOTAL						88,42

Tabel 3.6. Pengolahan Nilai Survei Semester I Sebelum *UAS*

No.	Jawaban				Nilai Persepsi	SkM (Nilai Persepsi X Unsur)
Unsur	Kriteria 2					
Kuisisioner	0	0	48	71	3,60	0,90
	0	0	41	78	3,66	0,91
	0	0	48	71	3,60	0,90
	0	0	45	74	3,62	0,91
Unsur	Kriteria 3					
Kuisisioner	0	1	45	73	3,61	0,45
	0	2	52	65	3,53	0,44
	0	2	57	60	3,49	0,44
	0	0	45	74	3,62	0,45
	0	0	53	66	3,55	0,44
	0	2	52	65	3,53	0,44
	0	0	48	71	3,60	0,45
	0	0	46	73	3,61	0,45
Unsur	Kriteria 4					
Kuisisioner	0	0	50	69	3,58	0,89
	0	0	47	72	3,61	0,90

	0	0	45	74	3,62	0,91
	0	0	48	71	3,60	0,90
Unsur	Kriteria 5					
Kuisisioner	0	0	51	68	3,59	0,22
	0	0	58	61	3,59	0,22
	0	0	55	64	3,45	0,22
	0	0	53	66	3,46	0,22
	0	0	47	72	3,46	0,22
	0	0	47	72	3,42	0,21
	0	0	48	71	3,43	0,21
	0	0	49	70	3,61	0,23
	0	0	49	70	3,60	0,22
	3	1	56	59	3,59	0,22
	2	1	57	59	3,59	0,22
	1	1	59	58	3,45	0,22
	0	1	66	52	3,46	0,22
	0	1	65	53	3,46	0,22
	0	0	47	72	3,42	0,21
	0	0	48	71	3,43	0,21
Unsur	Kriteria 6					
Kuisisioner	0	0	46	73	3,61	0,30
	0	0	48	71	3,60	0,30
	2	2	58	57	3,43	0,29
	2	2	61	54	3,40	0,28
	2	1	62	54	3,41	0,28
	2	0	64	53	3,41	0,28
	2	0	64	53	3,41	0,28
	0	0	47	72	3,61	0,30
	0	0	45	74	3,62	0,30
	0	0	46	73	3,61	0,30
	0	0	48	71	3,60	0,30
	2	2	58	57	3,43	0,29
Unsur	Kriteria 7					
Kuisisioner	1	4	70	44	3,31	1,65
	1	2	71	45	3,34	1,67
Unsur	Kriteria 8					
Kuisisioner	1	0	63	55	3,44	1,72
	1	0	62	56	3,45	1,72
Unsur	Kriteria 9					
Kuisisioner	0	0	70	49	3,41	1,70
	0	0	70	49	3,41	1,70
TOTAL						87,58

Tabel 3.7. Pengolahan Nilai Survei Semester II Sebelum *UTS*

No.	Jawaban				Nilai Persepsi	Sk _m (Nilai Persepsi X Unsur)
Unsur	Kriteria 2					
Kuisisioner	0	2	46	169	3,77	0,94
	0	0	42	175	3,81	0,95
	0	0	60	157	3,72	0,93
	0	0	54	163	3,75	0,94
Unsur	Kriteria 3					
Kuisisioner	0	1	58	158	3,72	0,47
	0	2	59	156	3,71	0,46
	0	2	61	154	3,70	0,46
	0	0	72	145	3,67	0,46
	0	0	69	148	3,68	0,46
	0	2	61	154	3,70	0,46
	0	0	66	151	3,70	0,46
	0	0	56	161	3,74	0,47
Unsur	Kriteria 4					
Kuisisioner	0	0	70	147	3,68	0,92
	0	0	64	153	3,71	0,93
	0	1	63	153	3,70	0,93
	0	0	63	154	3,71	0,93
Unsur	Kriteria 5					
Kuisisioner	0	0	55	162	3,75	0,23
	0	0	61	156	3,72	0,23
	0	0	68	149	3,69	0,23
	0	0	67	150	3,69	0,23
	0	0	50	167	3,77	0,24
	0	0	62	155	3,71	0,23
	0	0	51	166	3,76	0,24
	0	0	52	165	3,76	0,24
	0	0	70	147	3,68	0,23
	1	3	70	143	3,64	0,23
	1	3	64	149	3,66	0,23
	1	1	73	142	3,64	0,23
	1	0	67	149	3,68	0,23
	1	0	68	148	3,67	0,23
	0	0	60	157	3,72	0,23
	0	0	58	159	3,73	0,23
Unsur	Kriteria 6					
Kuisisioner	0	0	59	158	3,73	0,31
	0	0	63	154	3,71	0,31
	1	3	60	153	3,68	0,31
	1	3	63	150	3,67	0,31

	1	1	75	140	3,63	0,30
	1	0	77	139	3,63	0,30
	1	0	68	148	3,67	0,31
	0	0	62	155	3,71	0,31
	0	0	50	167	3,77	0,31
	0	0	52	165	3,76	0,31
	0	0	69	148	3,68	0,31
	1	3	70	143	3,64	0,30
Unsur	Kriteria 7					
Kuisisioner	1	3	75	138	3,61	1,81
	1	1	65	150	3,68	1,84
Unsur	Kriteria 8					
Kuisisioner	1	0	79	137	3,62	1,81
	1	0	75	141	3,63	1,81
Unsur	Kriteria 9					
Kuisisioner	1	0	80	136	3,62	1,81
	1	0	80	136	3,62	1,81
TOTAL						92,02

Tabel 3.8. Pengolahan Nilai Survei Semester II Sebelum *UAS*

No.	Jawaban				Nilai Persepsi	SkM (Nilai Persepsi X Unsur)
Unsur	Kriteria 2					
Kuisisioner	0	0	46	171	3,79	0,95
	0	0	42	175	3,81	0,95
	0	0	58	159	3,73	0,93
	0	0	52	165	3,76	0,94
Unsur	Kriteria 3					
Kuisisioner	0	1	58	158	3,72	0,47
	0	2	59	156	3,71	0,46
	0	2	61	154	3,70	0,46
	0	0	71	146	3,67	0,46
	0	0	69	148	3,68	0,46
	0	2	60	155	3,71	0,46
	0	0	64	153	3,71	0,46
	0	0	54	163	3,75	0,47
Unsur	Kriteria 4					
Kuisisioner	0	0	69	148	3,68	0,92
	0	2	63	154	3,71	0,93
	0	0	62	155	3,71	0,93
	0	0	63	154	3,71	0,93
Unsur	Kriteria 5					
Kuisisioner	0	0	53	164	3,76	0,23
	0	0	59	158	3,73	0,23

	0	0	67	150	3,69	0,23
	0	0	66	151	3,70	0,23
	0	0	49	168	3,77	0,24
	0	0	61	156	3,72	0,23
	0	0	49	168	3,77	0,24
	0	0	51	166	3,76	0,24
	0	0	68	149	3,69	0,23
	1	3	69	144	3,64	0,23
	1	3	63	150	3,67	0,23
	1	1	72	143	3,65	0,23
	1	0	67	149	3,68	0,23
	1	0	68	148	3,67	0,23
	0	0	60	157	3,72	0,23
	0	0	58	159	3,73	0,23
Unsur	Kriteria 6					
Kuisisioner	0	0	59	158	3,73	0,31
	0	0	61	156	3,72	0,31
	1	3	59	154	3,69	0,31
	1	3	62	151	3,67	0,31
	1	1	73	142	3,64	0,30
	1	0	77	139	3,63	0,30
	1	0	66	150	3,68	0,31
	0	0	61	156	3,72	0,31
	0	0	49	168	3,77	0,31
	0	0	51	166	3,76	0,31
	0	0	68	149	3,69	0,31
	1	3	69	144	3,64	0,30
Unsur	Kriteria 7					
Kuisisioner	1	3	72	141	3,63	1,81
	1	1	62	153	3,69	1,85
Unsur	Kriteria 8					
Kuisisioner	1	0	77	139	3,63	1,82
	1	0	75	141	3,64	1,83
Unsur	Kriteria 9					
Kuisisioner	1	0	76	140	3,64	1,82
	1	0	77	139	3,63	1,82
TOTAL						92,24

Survei juga dilakukan dengan memberikan pertanyaan terbuka, dalam rangka mendapatkan masukan dan saran secara langsung dari taruna/i. Hampir semua Responden menyatakan pelayanan yang diberikan Politeknik Penerbangan Palembang sudah baik dan untuk terus dipertahankan.

B. Analisa Hasil Penelitian

Berdasarkan pengolahan data di atas hasil survei kepuasan terhadap taruna/i di lingkungan Politeknik Penerbangan Palembang, dapat dianalisa sebagai berikut:

1. Nilai IKM masing-masing Semester I dan II

Tabel 3.9 Nilai survei Perkriteria Semester I sebelum *UTS*

No.	Unsur Kriteria	Nilai IKM	Nilai Tertimbang perunsur X 25
1.	Kriteria 2	3,67	91,75
2.	Kriteria 3	3,55	88,99
3.	Kriteria 4	3,58	89,54
4.	Kriteria 5	3,56	89,02
5.	Kriteria 6	3,54	88,58
6.	Kriteria 7	3,46	86,55
7.	Kriteria 8	3,45	86,44
8.	Kriteria 9	3,45	86,44

- Nilai survei semua kriteria setelah dikonversi = $\text{Kriteria} / 8 = 88,42$
- Mutu pelayanan = A.
- Kinerja unit pelayanan = Sangat Baik.
- Nilai tertinggi adalah pada unsur kriteria 2 yang diperoleh dengan standar pelayanan dengannilai 3,67.
- Nilai Terendah adalah unsur kriteria 8 dan kriteria 9 dengan nilai 3,45 dan 3,45.

Secara menyeluruh hasil survei kepuasan terhadap taruna/i di Politeknik Penerbangan Palembang sangat baik.

Tabel 3.10 Nilai survei Perkriteria Semester I sebelum *UAS*

No.	Unsur Kriteria	Nilai IKM	Nilai Tertimbang perunsur X 25
1.	Kriteria 2	3,61	90,44
2.	Kriteria 3	3,56	89,18
3.	Kriteria 4	3,60	90,02

4.	Kriteria 5	3,53	88,41
5.	Kriteria 6	3,51	87,79
6.	Kriteria 7	3,33	83,29
7.	Kriteria 8	3,44	86,23
8.	Kriteria 9	3,41	85,29

- Nilai survei semua kriteria setelah dikonversi = $\text{Kriteria} / 8 = 87,58$
- Mutu pelayanan = A.
- Kinerja unit pelayanan = Sangat Baik.
- Nilai tertinggi adalah pada unsur kriteria 2 yang diperoleh dengan standar pelayanan dengan nilai 3,61.
- Nilai Terendah adalah unsur kriteria 7 dengan nilai 3,33.

Secara menyeluruh hasil survei kepuasan terhadap taruna/i di Politeknik Penerbangan Palembang sangat baik.

Tabel 3.11 Nilai Survei Perkriteria Semester II sebelum *UTS*

No.	Unsur Kriteria	Nilai IKM	Nilai Tertimbang perunsur X 25
1.	Kriteria 2	3,76	92,02
2.	Kriteria 3	3,70	92,58
3.	Kriteria 4	3,69	92,45
4.	Kriteria 5	3,70	92,62
5.	Kriteria 6	3,69	92,26
6.	Kriteria 7	3,65	91,13
7.	Kriteria 8	3,62	90,61
8.	Kriteria 9	3,62	90,44

- Nilai IKM semua kriteria setelah dikonversi = $\text{Kriteria} / 8 = 92,02$
- Mutu pelayanan = A.
- Kinerja unit pelayanan = Sangat Baik.
- Nilai tertinggi adalah pada unsur kriteria 2 yang diperoleh dengan standar pelayanan dengan nilai 3,76.
- Nilai Terendah adalah unsur kriteria 9 dengan nilai 3,62.

Secara menyeluruh hasil survei kepuasan terhadap taruna/i di Politeknik Penerbangan Palembang sangat baik.

Tabel 3.12 Nilai Survei Perkriteria Semester II sebelum *UAS*

No.	Unsur Kriteria	Nilai IKM	Nilai Tertimbang perunsur X 25
1.	Kriteria 2	3,77	94,30
2.	Kriteria 3	3,70	92,65
3.	Kriteria 4	3,70	92,59
4.	Kriteria 5	3,71	92,73
5.	Kriteria 6	3,70	92,39
6.	Kriteria 7	3,66	91,47
7.	Kriteria 8	3,64	90,90
8.	Kriteria 9	3,63	90,84

- f. Nilai Survei semua kriteria setelah dikonversi = $\text{Kriteria} / 8 = 92,24$
- g. Mutu pelayanan = A.
- h. Kinerja unit pelayanan = Sangat Baik.
- i. Nilai tertinggi adalah pada unsur kriteria 2 yang diperoleh dengan standar pelayanan dengannilai 3,77.
- j. Nilai Terendah adalah unsur kriteria 9 dengan nilai 3,63.

Secara menyeluruh hasil survei kepuasan terhadap taruna/i di Politeknik Penerbangan Palembang sangat baik.

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan hasil pelaksanaan survei kepuasan terhadap Taruna/i di lingkungan Politeknik Penerbangan Palembang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik oleh Politeknik Penerbangan Palembang khususnya layanan kepuasan terhadap Taruna/i di lingkungan Politeknik Penerbangan Palembang pada tahun 2020 dan 2021 secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik, dengan nilai survei adalah

Tabel 4.1. Nilai Survei Semester I sebelum UTS

No.	Unsur Kriteria	Nilai IKM	Nilai Tertimbang perunsur X 25
1.	Kriteria 2	3,67	91,75
2.	Kriteria 3	3,55	88,99
3.	Kriteria 4	3,58	89,54
4.	Kriteria 5	3,56	89,02
5.	Kriteria 6	3,54	88,58
6.	Kriteria 7	3,46	86,55
7.	Kriteria 8	3,45	86,44
8.	Kriteria 9	3,45	86,44

Tabel 4.2. Tindak Lanjut Survei Semester I sebelum UTS

No.	Unsur Kriteria	Tindak Lanjut
1.	Kriteria 2	Dalam kriteria ini diharapkan tetap ditingkatkan.
2.	Kriteria 3	Dalam Kriteria ini semua pelaksanaan layanan terhadap taruna harus ditingkatkan lagi.
3.	Kriteria 4	Dalam kriteria ini diharapkan Dosen tetap profesional terhadap taruna.
4.	Kriteria 5	Dalam kriteria ini fasilitas diharapkan tetap ditingkatkan lagi.
5.	Kriteria 6	Dalam kriteria ini diharapkan materi pembelajaran tetap ditingkatkan lagi.
6.	Kriteria 7	Dalam kriteria ini diharapkan Penelitian terhadap taruna lebih ditingkatkan.
7.	Kriteria 8	Dalam kriteria ini diharapkan Pengabdian Masyarakat

		lebih ditingkat kembali.
8.	Kriteria 9	Dalam kriteria ini diharapkan lebih meningkatkan Bimbingannya.

Tabel 4.3. Nilai Survei Semester I sebelum UAS

No.	Unsur Kriteria	Nilai IKM	Nilai Tertimbang perunsur X 25
1.	Kriteria 2	3,61	90,44
2.	Kriteria 3	3,56	89,18
3.	Kriteria 4	3,60	90,02
4.	Kriteria 5	3,53	88,41
5.	Kriteria 6	3,51	87,79
6.	Kriteria 7	3,33	83,29
7.	Kriteria 8	3,44	86,23
8.	Kriteria 9	3,41	85,29

Tabel 4.4. Tindak Lanjut Survei Semester I sebelum UAS

No.	Unsur Kriteria	Tindak Lanjut
1.	Kriteria 2	Dalam kriteria ini agar layanan prodinya ditingkatkan lagi.
2.	Kriteria 3	Dalam Kriteria ini semua pelaksanaan layanan terhadap taruna harus ditingkatkan lagi.
3.	Kriteria 4	Dalam kriteria ini diharapkan Dosen tetap menjalankan kapasitasnya terhadap taruna.
4.	Kriteria 5	Dalam kriteria ini fasilitas diharapkan tetap ditingkat lagi atau bisa ditambahkan.
5.	Kriteria 6	Dalam kriteria ini diharapkan materi pembelajaran tetap ditingkat lagi.
6.	Kriteria 7	Dalam kriteria ini diharapkan Penelitian terhadap taruna dan dosen lebih ditingkatkan.
7.	Kriteria 8	Dalam kriteria ini diharapkan Pengabdian Masyarakat lebih dijalankan lagi.
8.	Kriteria 9	Dalam kriteria ini diharapkan lebih meningkatkan Bimbingannya terhadap kompetensi taruna.

Tabel 4.5. Nilai Survei Semester II sebelum UTS

No.	Unsur Kriteria	Nilai IKM	Nilai Tertimbang perunsur X 25
1.	Kriteria 2	3,76	92,02
2.	Kriteria 3	3,70	92,58
3.	Kriteria 4	3,69	92,45
4.	Kriteria 5	3,70	92,62
5.	Kriteria 6	3,69	92,26
6.	Kriteria 7	3,65	91,13
7.	Kriteria 8	3,62	90,61
8.	Kriteria 9	3,62	90,44

Tabel 4.6. Tindak Lanjut Survei Semester II sebelum UTS

No.	Unsur Kriteria	Tindak Lanjut
1.	Kriteria 2	Dalam kriteria ini layanan lebih ada peningkatan dan tetap ditingkatkan.
2.	Kriteria 3	Dalam Kriteria ini semua pelaksanaan layanan terhadap taruna tetap ditingkatkan lagi.
3.	Kriteria 4	Dalam kriteria ini diharapkan Dosen tetap menjalankan kapasitasnya mengajarnya terhadap taruna.
4.	Kriteria 5	Dalam kriteria ini fasilitas diharapkan tetap ditingkat lagi atau bisa ditambahkan juga fasilitas lainnya.
5.	Kriteria 6	Dalam kriteria ini diharapkan materi pembelajaran tetap ditingkat lagi.
6.	Kriteria 7	Dalam kriteria ini diharapkan Peneliti lebih ditingkatkan.
7.	Kriteria 8	Dalam kriteria ini diharapkan Pengabdian Masyarakat lebih terfokuskan.
8.	Kriteria 9	Dalam kriteria ini diharapkan lebih meningkatkan Bimbingannya.

Tabel 4.7. Nilai Survei Semester II sebelum UAS

No.	Unsur Kriteria	Nilai IKM	Nilai Tertimbang perunsur X 25
1.	Kriteria 2	3,77	94,30
2.	Kriteria 3	3,70	92,65
3.	Kriteria 4	3,70	92,59
4.	Kriteria 5	3,71	92,73
5.	Kriteria 6	3,70	92,39

6.	Kriteria 7	3,66	91,47
7.	Kriteria 8	3,64	90,90
8.	Kriteria 9	3,63	90,84

Tabel 4.8. Tindak Lanjut Survei Semester II sebelum UAS

No.	Unsur Kriteria	Tindak Lanjut
1.	Kriteria 2	Dalam kriteria ini layanan terhadap Taruna dipertahankan kemajuannya.
2.	Kriteria 3	Dalam Kriteria ini semua pelaksanaan layanan terhadap taruna ditingkatkan lagi.
3.	Kriteria 4	Dalam kriteria ini diharapkan Dosen tetap menjalankan kapasitasnya.
4.	Kriteria 5	Dalam kriteria ini fasilitas lebih bisa diterapkan lagi.
5.	Kriteria 6	Dalam kriteria ini diharapkan materi pembelajaran ditingkatkan lagi.
6.	Kriteria 7	Dalam kriteria ini diharapkan Penelitian tetap ditingkatkan.
7.	Kriteria 8	Dalam kriteria ini diharapkan Pengabdian Masyarakat dilaksanakan konsisten.
8.	Kriteria 9	Dalam kriteria ini diharapkan lebih meningkatkan Bimbingannya taruna.

setelah dikonversi masing-masing semester I dan II menjadi

(88,42),(87,58),(92,02) dan (92,24). Nilai survei ini berada pada interval 81,26 – 100, sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan pada taruna/i adalah Sangat Baik (A).

2. Nilai tertinggi adalah survei yang diperoleh dengan standar pelayanan dengan nilai 92,24 dan Nilai Terendah dengan nilai 88,42.
3. Pengujian kualitas data dilakukan terhadap kuesioner menggunakan uji validitas dan uji realibitas, dengan hasil valid dan reliable. Berikut lampirannya :

Pengujian Kualitas Data

Pengujian kualitas data dilakukan menggunakan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan Aplikasi SPSS versi 16.0 terhadap responden akhir atau penilaian akhir. Berikut hasil pengujian validitas untuk kuesioner survei kepuasan terhadap Taruna/i di lingkungan Politeknik Penerbangan

Palembang.

Hasil Uji Validitas Kriteria 2

		Correlations				
		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	TOTAL
VAR00001	Pearson Correlation	1	.830**	.757**	.792**	.920**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00002	Pearson Correlation	.830**	1	.732**	.736**	.896**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00003	Pearson Correlation	.757**	.732**	1	.856**	.918**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00004	Pearson Correlation	.792**	.736**	.856**	1	.927**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	217	217	217	217	217
TOTAL	Pearson Correlation	.920**	.896**	.918**	.927**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	217	217	217	217	217

Hasil Uji Validitas Kriteria 3

		Correlations								
		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	Total
VAR00001	Pearson Correlation	1	.693**	.675**	.695**	.799**	.663**	.758**	.607**	.841**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217
VAR00002	Pearson Correlation	.693**	1	.898**	.651**	.772**	.826**	.691**	.795**	.905**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217
VAR00003	Pearson Correlation	.675**	.898**	1	.632**	.794**	.848**	.673**	.755**	.898**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217
VAR00004	Pearson Correlation	.695**	.651**	.632**	1	.789**	.662**	.712**	.621**	.823**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217
VAR00005	Pearson Correlation	.799**	.772**	.794**	.789**	1	.762**	.774**	.683**	.911**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217
VAR00006	Pearson Correlation	.663**	.826**	.848**	.662**	.762**	1	.682**	.741**	.885**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217
VAR00007	Pearson Correlation	.758**	.691**	.673**	.712**	.774**	.682**	1	.867**	.876**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217
VAR00008	Pearson Correlation	.607**	.795**	.755**	.621**	.683**	.741**	.867**	1	.864**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217
Total	Pearson Correlation	.841**	.905**	.898**	.823**	.911**	.885**	.876**	.864**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217

Hasil Uji Validitas Kriteria 4

		Correlations				
		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	Total
VAR00001	Pearson Correlation	1	.915**	.904**	.850**	.963**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00002	Pearson Correlation	.915**	1	.899**	.843**	.959**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00003	Pearson Correlation	.904**	.899**	1	.854**	.959**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00004	Pearson Correlation	.850**	.843**	.854**	1	.930**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	217	217	217	217	217
Total	Pearson Correlation	.963**	.959**	.959**	.930**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	217	217	217	217	217

Hasil Uji Validitas Kriteria 5

		Correlations				
		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005
VAR00001	Pearson Correlation	1	.906**	.827**	.837**	.873**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00002	Pearson Correlation	.906**	1	.847**	.834**	.859**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00003	Pearson Correlation	.827**	.847**	1	.946**	.760**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00004	Pearson Correlation	.837**	.834**	.946**	1	.793**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00005	Pearson Correlation	.873**	.859**	.760**	.793**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	217	217	217	217	217
VAR00006	Pearson Correlation	.742**	.724**	.825**	.857**	.815**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00007	Pearson Correlation	.873**	.834**	.713**	.745**	.921**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00008	Pearson Correlation	.823**	.809**	.712**	.744**	.922**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00009	Pearson Correlation	.657**	.659**	.753**	.763**	.752**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00010	Pearson Correlation	.702**	.674**	.745**	.774**	.668**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00011	Pearson Correlation	.762**	.756**	.640**	.687**	.728**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00012	Pearson Correlation	.753**	.745**	.798**	.827**	.719**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00013	Pearson Correlation	.819**	.834**	.691**	.701**	.760**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00014	Pearson Correlation	.811**	.826**	.683**	.692**	.752**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217

		Correlations				
		VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010
VAR00006	Pearson Correlation	.742**	.873**	.823**	.657**	.702**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00007	Pearson Correlation	.724**	.834**	.809**	.659**	.674**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00008	Pearson Correlation	.825**	.713**	.712**	.753**	.745**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00009	Pearson Correlation	.857**	.745**	.744**	.763**	.774**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00010	Pearson Correlation	.815**	.921**	.922**	.752**	.668**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00011	Pearson Correlation	.815**	1	.948**	.704**	.668**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00012	Pearson Correlation	.814**	.948**	1	.703**	.644**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00009	Pearson Correlation	.793**	.704**	.703**	1	.661**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00010	Pearson Correlation	.769**	.668**	.644**	.661**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	217	217	217	217	217
VAR00011	Pearson Correlation	.658**	.707**	.683**	.518**	.870**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00012	Pearson Correlation	.802**	.697**	.651**	.691**	.942**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00013	Pearson Correlation	.647**	.782**	.735**	.582**	.849**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00014	Pearson Correlation	.660**	.774**	.727**	.574**	.823**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217

		Correlations				
		VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015
VAR00001	Pearson Correlation	.762 ^{***}	.753 ^{***}	.819 ^{***}	.811 ^{***}	.752 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00002	Pearson Correlation	.756 ^{***}	.745 ^{***}	.834 ^{***}	.826 ^{***}	.734 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00003	Pearson Correlation	.640 ^{***}	.798 ^{***}	.691 ^{***}	.683 ^{***}	.813 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00004	Pearson Correlation	.687 ^{***}	.827 ^{***}	.701 ^{***}	.692 ^{***}	.845 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00005	Pearson Correlation	.728 ^{***}	.719 ^{***}	.760 ^{***}	.752 ^{***}	.824 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00006	Pearson Correlation	.658 ^{***}	.802 ^{***}	.647 ^{***}	.660 ^{***}	.989 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00007	Pearson Correlation	.707 ^{***}	.697 ^{***}	.782 ^{***}	.774 ^{***}	.824 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00008	Pearson Correlation	.683 ^{***}	.651 ^{***}	.735 ^{***}	.727 ^{***}	.799 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00009	Pearson Correlation	.518 ^{***}	.691 ^{***}	.582 ^{***}	.574 ^{***}	.804 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00010	Pearson Correlation	.870 ^{***}	.942 ^{***}	.849 ^{***}	.823 ^{***}	.760 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00011	Pearson Correlation	1	.874 ^{***}	.914 ^{***}	.905 ^{***}	.667 ^{***}
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00012	Pearson Correlation	.874 ^{***}	1	.868 ^{***}	.876 ^{***}	.814 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00013	Pearson Correlation	.914 ^{***}	.868 ^{***}	1	.973 ^{***}	.657 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00014	Pearson Correlation	.905 ^{***}	.876 ^{***}	.972 ^{***}	1	.670 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	217	217	217	217	217

		Correlations	
		VAR00016	Total
VAR00001	Pearson Correlation	.772 ^{***}	.906 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001
	N	217	217
VAR00002	Pearson Correlation	.731 ^{***}	.897 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001
	N	217	217
VAR00003	Pearson Correlation	.814 ^{***}	.884 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001
	N	217	217
VAR00004	Pearson Correlation	.846 ^{***}	.907 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001
	N	217	217
VAR00005	Pearson Correlation	.819 ^{***}	.907 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001
	N	217	217
VAR00006	Pearson Correlation	.920 ^{***}	.900 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001
	N	217	217
VAR00007	Pearson Correlation	.894 ^{***}	.902 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001
	N	217	217
VAR00008	Pearson Correlation	.844 ^{***}	.878 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001
	N	217	217
VAR00009	Pearson Correlation	.804 ^{***}	.801 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001
	N	217	217
VAR00010	Pearson Correlation	.743 ^{***}	.875 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001
	N	217	217
VAR00011	Pearson Correlation	.609 ^{***}	.852 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001
	N	217	217
VAR00012	Pearson Correlation	.776 ^{***}	.912 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001
	N	217	217
VAR00013	Pearson Correlation	.678 ^{***}	.886 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001
	N	217	217
VAR00014	Pearson Correlation	.670 ^{***}	.881 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001
	N	217	217

		Correlations				
		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005
VAR00015	Pearson Correlation	.752 ^{***}	.734 ^{***}	.813 ^{***}	.845 ^{***}	.824 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
VAR00016	Pearson Correlation	.772 ^{***}	.731 ^{***}	.814 ^{***}	.846 ^{***}	.819 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217
Total	Pearson Correlation	.906 ^{***}	.897 ^{***}	.884 ^{***}	.907 ^{***}	.907 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217

		Correlations			
		VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009
VAR00015	Pearson Correlation	.989 ^{***}	.824 ^{***}	.799 ^{***}	.804 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217
VAR00016	Pearson Correlation	.920 ^{***}	.894 ^{***}	.844 ^{***}	.804 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217
Total	Pearson Correlation	.900 ^{***}	.902 ^{***}	.878 ^{***}	.801 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217

		Correlations			
		VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014
VAR00015	Pearson Correlation	.667 ^{***}	.814 ^{***}	.657 ^{***}	.670 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217
VAR00016	Pearson Correlation	.609 ^{***}	.776 ^{***}	.678 ^{***}	.670 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217
Total	Pearson Correlation	.852 ^{***}	.912 ^{***}	.886 ^{***}	.881 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217

		Correlations	
		VAR00016	Total
VAR00015	Pearson Correlation	.930 ^{***}	.904 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001
	N	217	217
VAR00016	Pearson Correlation	1	.900 ^{***}
	Sig. (2-tailed)		<.001
	N	217	217
Total	Pearson Correlation	.900 ^{***}	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	
	N	217	217

Hasil Uji Validitas Kriteria 6

Correlations														
		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	Total
VAR00001	Pearson Correlation	1	.678"	.608"	.606"	.737"	.756"	.654"	.908"	.859"	.883"	.815"	.713"	.865"
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217
VAR00002	Pearson Correlation	.678"	1	.628"	.587"	.577"	.573"	.655"	.658"	.766"	.766"	.881"	.558"	.780"
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217
VAR00003	Pearson Correlation	.608"	.628"	1	.958"	.867"	.850"	.921"	.648"	.734"	.690"	.567"	.921"	.901"
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217
VAR00004	Pearson Correlation	.606"	.587"	.958"	1	.858"	.840"	.913"	.645"	.713"	.690"	.525"	.879"	.884"
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217
VAR00005	Pearson Correlation	.737"	.577"	.867"	.858"	1	.948"	.869"	.795"	.691"	.666"	.684"	.950"	.923"
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217
VAR00006	Pearson Correlation	.756"	.573"	.850"	.840"	.948"	1	.905"	.774"	.711"	.686"	.680"	.934"	.924"
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217
VAR00007	Pearson Correlation	.654"	.655"	.921"	.913"	.869"	.905"	1	.655"	.789"	.743"	.590"	.841"	.911"
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217

VAR00008	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217
	Pearson Correlation	.908"	.658"	.648"	.645"	.795"	.774"	.655"	1	.815"	.814"	.793"	.769"	.873"
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
VAR00009	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217
	Pearson Correlation	.859"	.766"	.734"	.713"	.691"	.711"	.789"	.815"	1	.948"	.704"	.668"	.882"
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
VAR00010	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217
	Pearson Correlation	.883"	.766"	.690"	.690"	.666"	.686"	.743"	.814"	.948"	1	.703"	.644"	.865"
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
VAR00011	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217
	Pearson Correlation	.815"	.881"	.567"	.525"	.684"	.680"	.590"	.793"	.704"	.703"	1	.661"	.808"
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
VAR00012	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217
	Pearson Correlation	.713"	.558"	.921"	.879"	.950"	.934"	.841"	.769"	.668"	.644"	.661"	1	.915"
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
Total	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217
	Pearson Correlation	.865"	.780"	.901"	.884"	.923"	.924"	.911"	.873"	.882"	.865"	.808"	.915"	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217

Hasil Uji Validitas Kriteria 7

Correlations				
		VAR00001	VAR00002	Total
VAR00001	Pearson Correlation	1	.873 ^{**}	.970 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001
	N	217	217	217
VAR00002	Pearson Correlation	.873 ^{**}	1	.965 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001
	N	217	217	217
Total	Pearson Correlation	.970 ^{**}	.965 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	
	N	217	217	217

Hasil Uji Validitas Kriteria 8

Correlations				
		VAR00001	VAR00002	Total
VAR00001	Pearson Correlation	1	.982 ^{**}	.996 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001
	N	217	217	217
VAR00002	Pearson Correlation	.982 ^{**}	1	.996 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001
	N	217	217	217
Total	Pearson Correlation	.996 ^{**}	.996 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	
	N	217	217	217

Hasil Uji Validitas Kriteria 9

Correlations				
		VAR00001	VAR00002	Total
VAR00001	Pearson Correlation	1	.814**	.952**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001
	N	217	217	217
VAR00002	Pearson Correlation	.814**	1	.952**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001
	N	217	217	217
Total	Pearson Correlation	.952**	.952**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	
	N	217	217	217

Setiap item pertanyaan dinyatakan valid apabila **rhitung** > **rtabel**. Nilai rtabel dengan nilai signifikansi 5% dan jumlah N (responden) sebanyak 217 Orang adalah 1,381 (gunakan tabel r untuk korelasi *product moment*). Nilai rhitung dari setiap item pertanyaan dinyatakan Valid atau diatas standar R tabel.

Berdasarkan data yang dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dalam kuesioner survei kepuasan terhadap layanan taruna/i di lingkungan Politeknik Penerbangan Palembang dinyatakan **VALID**. Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan perhitungan *Cronbach Alpha* pada aplikasi SPSS 16.0. Pengujian reliabilitas suatu *item* dinyatakan valid apabila nilai variabel > 0,600. Berdasarkan uji reliabilitas yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa kuesioner survei kepuasan Taruna/i di lingkungan Politeknik Penerbangan Palembang dinyatakan reliable. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada table berikut.

Hasil Uji Reliabilitas Kriteria 2

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items			
.935	4			

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	11.2995	1.368	.858	.912
VAR00002	11.2811	1.425	.821	.924
VAR00003	11.3548	1.304	.846	.916
VAR00004	11.3272	1.323	.866	.909

Hasil Uji Reliabilitas Kriteria 3

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items			
.956	8			

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	25.9263	8.291	.791	.953
VAR00002	25.9401	8.020	.872	.948
VAR00003	25.9493	8.021	.863	.949
VAR00004	25.9770	8.291	.767	.955
VAR00005	25.9677	8.041	.881	.948
VAR00006	25.9447	8.071	.846	.950
VAR00007	25.9447	8.191	.837	.950
VAR00008	25.8986	8.342	.823	.951

Hasil Uji Reliabilitas Kriteria 4

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items			
.966	4			

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	11.1336	1.690	.932	.951
VAR00002	11.1060	1.725	.927	.952
VAR00003	11.1014	1.730	.927	.952
VAR00004	11.1060	1.771	.877	.967

Hasil Uji Reliabilitas Kriteria 5

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items			
.981	16			

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	55.5945	38.613	.894	.980
VAR00002	55.6221	38.495	.883	.980
VAR00003	55.6590	38.392	.867	.980
VAR00004	55.6544	38.274	.893	.980
VAR00005	55.5760	38.736	.895	.980
VAR00006	55.6313	38.428	.886	.980
VAR00007	55.5760	38.764	.889	.980
VAR00008	55.5853	38.836	.862	.980
VAR00009	55.6636	38.882	.773	.981
VAR00010	55.7097	37.679	.854	.980
VAR00011	55.6820	37.922	.828	.981
VAR00012	55.7051	37.626	.897	.980
VAR00013	55.6728	38.008	.868	.980
VAR00014	55.6774	38.025	.862	.980
VAR00015	55.6267	38.429	.891	.980
VAR00016	55.6175	38.506	.886	.980

Hasil Uji Reliabilitas Kriteria 6

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items			
.973	12			

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	40.6175	22.006	.840	.971
VAR00002	40.6267	22.355	.742	.973
VAR00003	40.6590	21.226	.879	.970
VAR00004	40.6728	21.277	.858	.970
VAR00005	40.7051	21.135	.906	.969
VAR00006	40.7143	21.187	.907	.969
VAR00007	40.6636	21.382	.892	.969
VAR00008	40.6267	21.929	.850	.970
VAR00009	40.5714	22.144	.862	.970
VAR00010	40.5806	22.171	.841	.971
VAR00011	40.6590	22.124	.772	.972
VAR00012	40.7051	21.033	.895	.969

Hasil Uji Reliabilitas Kriteria 7

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items			
.931	2			

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	3.6912	.251	.873	.
VAR00002	3.6267	.291	.873	.

Hasil Uji Reliabilitas Kriteria 8

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items			
.991	2			

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	3.6406	.259	.982	.
VAR00002	3.6313	.262	.982	.

Hasil Uji Reliabilitas Kriteria 9

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.897	2

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	3.6313	.262	.814	.
VAR00002	3.6359	.260	.814	.