



SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN *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 Tenaga Kependidikan Politeknik Penerbangan Palembang untuk Dosen di Tahun Ajaran 2020/2021 ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Laporan ini merupakan pengukuran Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan di Politeknik Penerbangan Palembang, yang berisikan data dan informasi tentang tingkat kepuasan Dosen 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 Kepuasan Tenaga Kependidikan 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 Desember 2021

**DIREKTUR
POLITEKNIK PENERBANGAN
PALEMBANG**



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

NIP. 19780510 199803 2 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI.....	3
DAFTAR TABEL.....	4
DAFTAR GRAFIK	1
BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II METODOLOGI.....	4
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	14
BAB IV <u>P</u> ENUTUP.....	44

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Tendik.....	4
Tabel 2.2. Pertanyaan Dalam Survei Kepuasan Tendik	8
Tabel 2.3. Responden Tenaga Kependidikan Program Studi	9
Tabel 2.4. Skala Penilaian	11
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	31
Tabel 3. 5. Pengelolaan nilai survei semester I sebelum UTS	36
Tabel 3. 6. Pengelolaan nilai survei semester I sebelum UAS	37
Tabel 3. 7. Pengelolaan nilai survei semester II sebelum UTS	38
Tabel 3. 8. Pengelolaan nilai survei semester II sebelum UAS.....	39
Tabel 3. 9. Hasil Survei perkriteria semester I sebelum UTS	41
Tabel 3. 10. Hasil Survei perkriteria semester I sebelum UAS.....	41
Tabel 3. 11. Hasil Survei perkriteria semester II sebelum UTS	42
Tabel 3. 12. Hasil Survei perkriteria semester II sebelum UAS.....	42
Tabel 4. 1. Hasil Survei Semester I sebelum UTS.....	44
Tabel 4. 2. Tindak Lanjut Survei Semester I sebelum UTS.....	44
Tabel 4. 3. Hasil Survei Semester I sebelum UAS	45
Tabel 4. 4. Tindak Lanjut Survei Semester I sebelum UTS.....	45
Tabel 4. 5. Hasil Survei Semester II sebelum UTS.....	46
Tabel 4. 6. Tindak Lanjut Survei Semester II sebelum UTS.....	46
Tabel 4. 7. Hasil Survei Semester II sebelum UAS	46
Tabel 4. 8. Tindak Lanjut Survei Semester II sebelum UAS	47

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	28
Grafik 3.4. Semester II sebelum UAS.....	34

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 Tenaga Kependidikan terhadap pelayanan kepada Tenaga Kependidikan 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, IKM membantu adanya komunikasi dua

arah antara pengguna layanan dan Politeknik Penerbangan Palembang. Melalui IKM, 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 misinya.

B. Maksud dan Tujuan

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan dimaksudkan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat tentang kualitas pelayanan kepada taruna/i yang telah diberikan oleh Politeknik Penerbangan Palembang.
2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Politeknik Penerbangan Palembang, baik oleh Dosen 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 Tenaga Kependidikan ini adalah Pelayanan terhadap Tenaga Kependidikan.

D. Target dan Sasaran

Adapun target dan sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan pada Politeknik Penerbangan Palembang adalah:

1. Mendorong partisipasi Tenaga Kependidikan sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong Politeknik Penerbangan Palembang untuk meningkatkan kualitas pelayanan Tenaga Kependidikan;
3. Mendorong Politeknik Penerbangan Palembang menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan terhadap Tenaga Kependidikan;

4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan Tenaga Kependidikan 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 Tenaga Kependidikan 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 Tenaga Kependidikan terhadap pengguna layanan kepada Tenaga Kependidikan 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 Tenaga Kependidikan Politeknik Penerbangan Palembang dilaksanakan pada tahun 2020 s.d. 2021, dengan jadwal pelaksanaan dan penyusunan laporan sebagai berikut:

Tabel 2.1. Jadwal Pelaksanaan SKM 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 SKM 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 SKM 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 SKM 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 Tenaga Kependidikan 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 Tenaga Kependidikan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menyatakan bahwa unsur dari survei kepuasan

masyarakat 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 masyarakat terhadap Tenaga Kependidikan. Kuisisioner yang disusun dalam 9 (Sembilan) kriteria unsur Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.2. Pertanyaan Dalam SKM

Kriteria 2
1. Sosialisasi Struktur Organisasi Tata Kelola tingkat Politeknik Penerbangan Palembang dan prodi secara efektif
2. Pemilihan pimpinan lembaga, prodi dilaksanakan sesuai dengan PM 24 Tahun 2019 Tentang Organisasi Tata Kerja Politeknik Penerbangan Palembang
3. Keputusan yang diambil oleh pimpinan didahului dengan rapat yang dihadiri oleh tendik
4. Kebijakan pimpinan dapat diketahui oleh tendik
5. Kebijakan Pimpinan mengacu pada asas dan norma-norma akademik yang dapat dipertanggungjawabkan
6. Konsistensi Pimpinan menegakkan aturan
7. Adanya pembagian tugas dan fungsi pimpinan secara jelas sesuai dengan Struktur Organisasi Tata Kelola tingkat Politeknik Penerbangan Palembang dan prodi secara efektif
8. Pimpinan mengedepankan pendistribusian tugas dan wewenang kepada semua unsur yang terlibat, baik dosen, pegawai maupun taruna/i
9. Keterlibatan pimpinan dan tendik dalam berbagai kegiatan diluar Politeknik
10. Perencanaan program kerja/kegiatan dilaksanakan sesuai dengan Rencana Strategis dan Rencana Operasional
11. Pengorganisasian dilakukan secara efektif.
12. Pimpinan melakukan tugas dan fungsinya sebagai pembina tendik (tenaga kependidikan).
13. Pimpinan telah melaksanakan tugas dan fungsinya dengan menerapkan 5 good governance yaitu transparansi, akuntabilitas, bertanggung jawab, independen, adil.
14. Pimpinan telah melakukan pengawasan, pemantauan dan terhadap tendik
15. Ketersediaan dokumen penjaminan mutu
16. Penjaminan Mutu dilaksanakan secara rutin dan berkesinambungan
17. Adanya umpan balik dari hasil audit penjaminan mutu yang dilakukan
18. Kerjasama yang dilakukan oleh lembaga memberikan manfaat dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi tendik
Kriteria 3
1. Taruna/i dan dosen mentaati ketentuan administrasi proses pembelajaran, yang berkaitan dengan tugas tenaga kependidikan.
Kriteria 4
1. Jumlah tendik memiliki kualifikasi akademik paling rendah lulusan program diploma III, kecuali tenaga administrasi paling rendah lulusan SLTA sederajat
2. Tendik yang memerlukan keahlian khusus wajib memiliki sertifikat kompetensi sesuai bidang tugas keahliannya
3. Kesesuaian pekerjaan dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing tenaga kependidikan
4. Keadilan pembagian tugas dan tanggungjawab
5. Adanya pelatihan untuk tendik yang berkaitan dengan administrasi/hukum dalam kegiatan tri dharma perguruan tinggi.
6. Pimpinan memerhatikan jenjang dan pengembangan karir.
7. Pelatihan untuk pengembangan karier dan kenaikan jabatan tendik.
Kriteria 5

1. Keberadaan sarana dan prasarana untuk bekerja
2. Penataan ruang kerja yang nyaman dan bersih: perlu diperhatikan keluasan ruangan, pendinginan ruangan, dan dilengkapi gordyn
3. Kesejahteraan tendik
4. Pembayaran gaji, tunjangan dan honor lainnya dengan tepat waktu
Kriteria 6
1. Hubungan kerja dengan atasan, dosen, kolega dan taruna/i
Kriteria 7
1. Tersedianya anggaran dana Penelitian yang sesuai dengan kapasitas tendik
2. Tendik mendapat dukungan fasilitas laboratorium untuk membantu melaksanakan Penelitian dosen
Kriteria 8
1. Tersedianya anggaran dana Pengabdian Kepada Masyarakat yang sesuai dengan kapasitas tendik
2. Tendik mendapatkan dukungan fasilitas laboratorium untuk membantu pelaksanaan PKM dosen

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 **Sangat Tidak Setuju**
- Angka 2 adalah nilai persepsi **kurang Setuju**
- Angka 3 adalah nilai persepsi **Setuju**
- Angka 4 adalah nilai persepsi **sangat Setuju**

E. Populasi dan Sampel

Responden adalah Tenaga Kependidikan Politeknik Penerbangan Palembang sejak tahun 2020 s.d. 2021, dengan jumlah sebanyak 10 (sepuluh) orang. Oleh karena jumlah populasi dalam survei menggunakan populasi yang ada. Berikut daftar nama Program Studi di Politeknik Penerbangan Palembang.

Tabel 2.3. Responden Tenaga Kependidikan Program Studi

No	Program Studi	Total Responden Dosen
1.	Manajemen Bandar Udara	6
2.	Penyelematan dan Pemadam Kebakaran Penerbangan	7
3.	Teknik Rekayasa Bandar Udara	9

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 SKM 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 SKM 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 SKM 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 IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

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

Tabel 2.4 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:

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

Keterangan:

r_{tt} = koefisien reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan yang sah

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

$\sum \delta^2_b$ = 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:

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

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 tahun 2020 dan 2021 melalui *google form* dan dikirimkan Satuan Penjaminan Mutu di Politeknik Penerbangan Palembang. Dari 10 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	SS	S	KS	TS
Kuisisioner	1. Sosialisasi Struktur Organisasi Tata Kelola tingkat Politeknik Penerbangan Palembang dan prodi secara efektif	7	3	0	0
	2. Pemilihan pimpinan lembaga, prodi dilaksanakan sesuai dengan PM 24 Tahun 2019 Tentang Organisasi Tata Kerja Politeknik Penerbangan Palembang	8	2	0	0
	3. Keputusan yang diambil oleh pimpinan didahului dengan rapat yang dihadiri oleh tendik	8	2	0	0
	4. Kebijakan pimpinan dapat diketahui oleh tendik	8	2	0	0
	5. Kebijakan Pimpinan mengacu pada asas dan norma-norma akademik yang dapat dipertanggungjawabkan	8	2	0	0
	6. Konsistensi Pimpinan menegakkan aturan	8	2	0	0
	7. Adanya pembagian tugas dan fungsi pimpinan secara jelas sesuai dengan Struktur Organisasi Tata Kelola tingkat Politeknik Penerbangan Palembang dan prodi secara efektif	8	2	0	0
	8. Pimpinan mengedepankan pendistribusian tugas dan wewenang kepada semua unsur	8	2	0	0

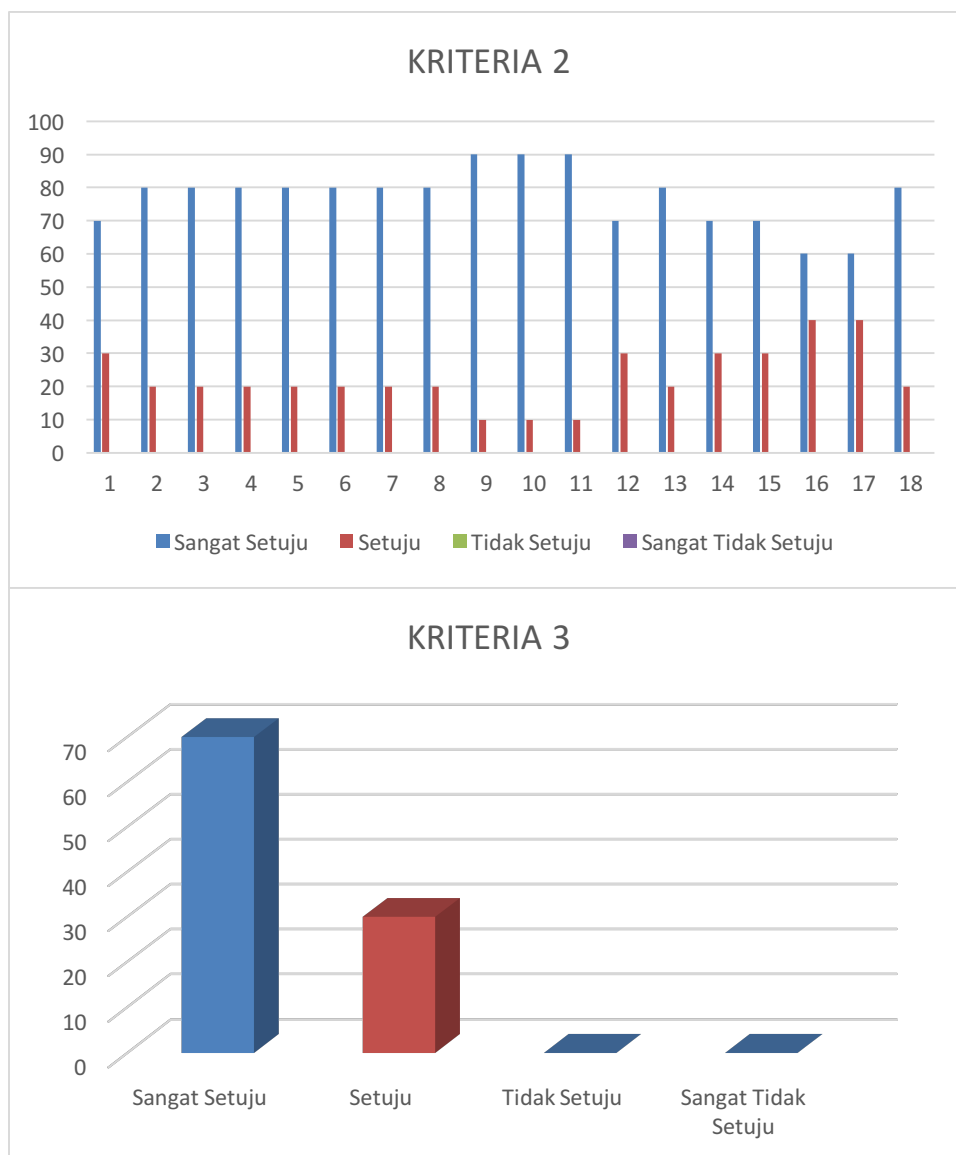
	yang terlibat, baik dosen, pegawai maupun taruna/i				
	9. Keterlibatan pimpinan dan tendik dalam berbagai kegiatan diluar Politeknik	9	1	0	0
	10. Perencanaan program kerja/kegiatan dilaksanakan sesuai dengan Rencana Strategis dan Rencana Operasional	9	1	0	0
	11. Pengorganisasian dilakukan secara efektif.	9	1	0	0
	12. Pimpinan melakukan tugas dan fungsinya sebagai pembina tendik (tenaga kependidikan).	7	3	0	0
	13. Pimpinan telah melaksanakan tugas dan fungsinya dengan menerapkan 5 good governance yaitu transparansi, akuntabilitas, bertanggung jawab, independen, adil.	8	2	0	0
	14. Pimpinan telah melakukan pengawasan, pemantauan dan terhadap tendik	7	3	0	0
	15. Ketersediaan dokumen penjaminan mutu	7	3	0	0
	16. Penjaminan Mutu dilaksanakan secara rutin dan berkesinambungan	6	4	0	0
	17. Adanya umpan balik dari hasil audit penjaminan mutu yang dilakukan	6	4	0	0
	18. Kerjasama yang dilakukan oleh lembaga memberikan manfaat dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi tendik	8	2	0	0
Unsur	Kriteria 3				
Kuisisioner	1. Taruna/i dan dosen mentaati ketentuan administrasi proses pembelajaran, yang berkaitan dengan tugas tenaga kependidikan.	7	3	0	0
Unsur	Kriteria 4				
Kuisisioner	1. Jumlah tendik memiliki kualifikasi akademik paling rendah lulusan program diploma III, kecuali tenaga administrasi paling rendah lulusan SLTA	7	3	0	0

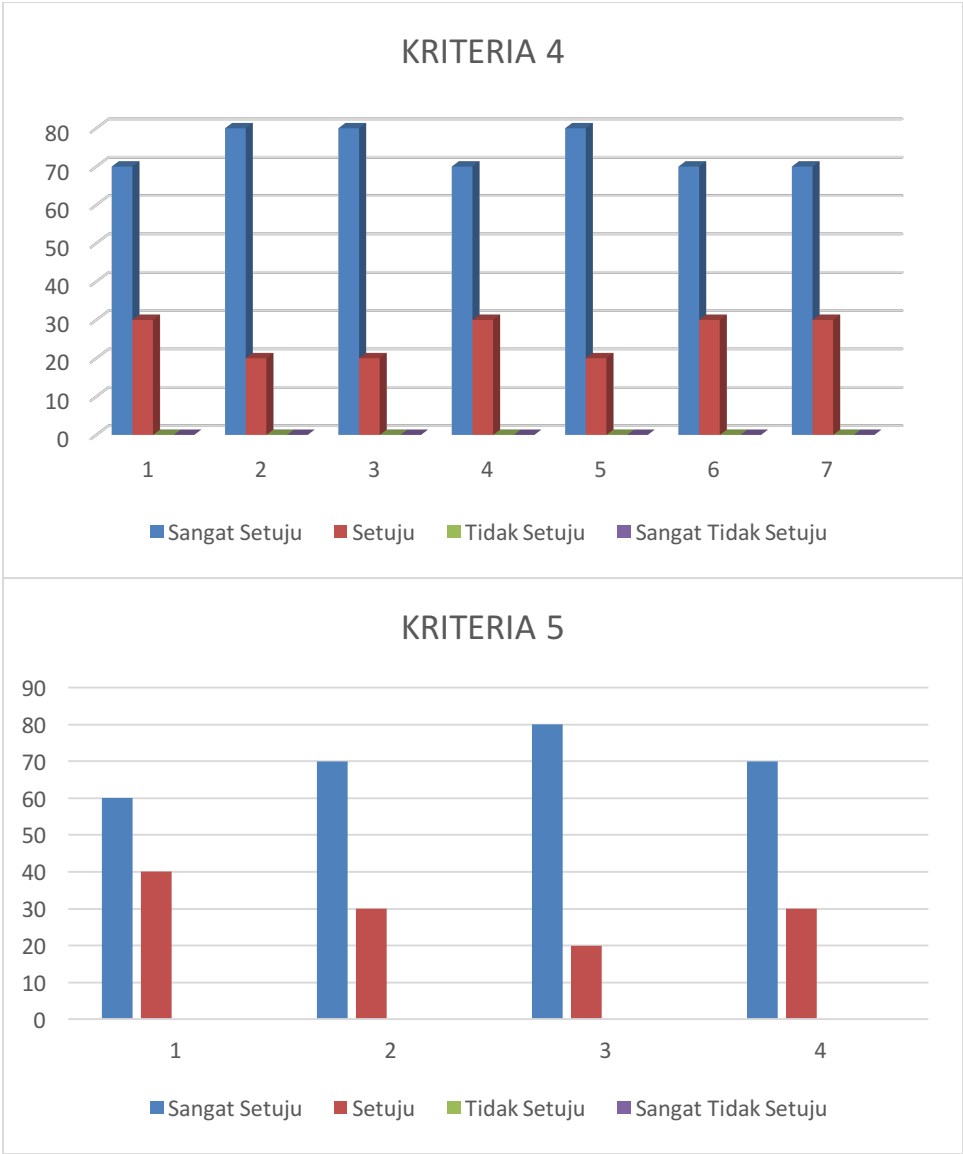
	sederajat				
	2. Tendik yang memerlukan keahlian khusus wajib memiliki sertifikat kompetensi sesuai bidang tugas keahliannya	8	2	0	0
	3. Kesesuaian pekerjaan dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing tenaga kependidikan	8	2	0	0
	4. Keadilan pembagian tugas dan tanggungjawab	7	3	0	0
	5. Adanya pelatihan untuk tendik yang berkaitan dengan administrasi/hukum dalam kegiatan tri dharma perguruan tinggi.	8	2	0	0
	6. Pimpinan memerhatikan jenjang dan pengembangan karir.	7	3	0	0
	7. Pelatihan untuk pengembangan karier dan kenaikan jabatan tendik.	7	3	0	0
Unsur	Kriteria 5				
Kuisisioner	1. Keberadaan sarana dan prasarana untuk bekerja	6	4	0	0
	2. Penataan ruang kerja yang nyaman dan bersih: perlu diperhatikan keluasaan ruangan, pendinginan ruangan, dan dilengkapi gordyn	7	3	0	0
	3. Kesejahteraan tendik	8	2	0	0
	4. Pembayaran gaji, tunjangan dan honor lainnya dengan tepat waktu	7	3	0	0
Unsur	Kriteria 6				
Kuisisioner	1. Hubungan kerja dengan atasan, dosen, kolega dan taruna/i	7	3	0	0
Unsur	Kriteria 7				
Kuisisioner	1. Tersedianya anggaran dana Penelitian yang sesuai dengan kapasitas tendik	8	2	0	0
	2. Tendik mendapat dukungan fasilitas laboratorium untuk membantu melaksanakan Penelitian dosen	7	3	0	0
Unsur	Kriteria 8				
Kuisisioner	1. Tersedianya anggaran dana Pengabdian Kepada Masyarakat yang sesuai dengan kapasitas tendik	8	2	0	0

	2. Tendik mendapatkan dukungan fasilitas laboratorium untuk membantu pelaksanaan PKM dosen	7	3	0	0
--	--	---	---	---	---

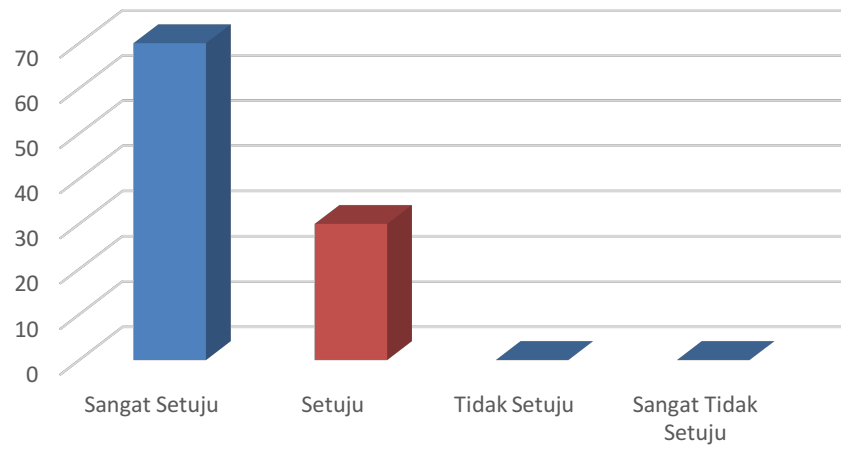
Berikut Dilampirkan Grafik dari semester I sebelum dilaksanakannya UTS pada Dosen dengan Jumlah 22, sebagai berikut:

Grafik 3.1 Semester I sebelum UTS

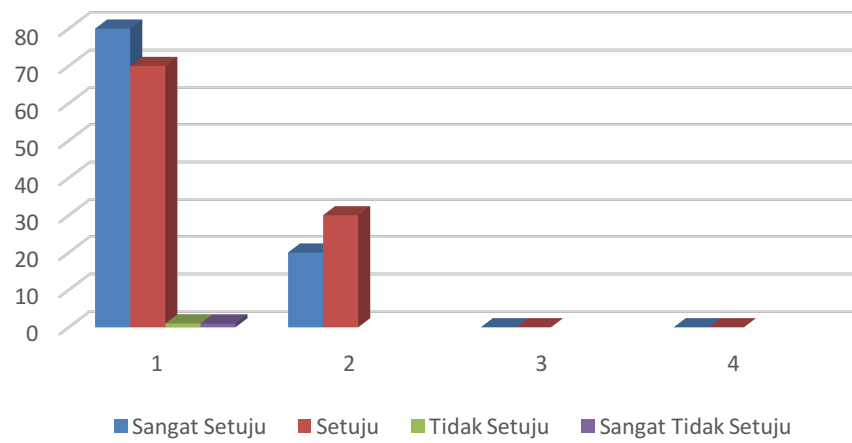




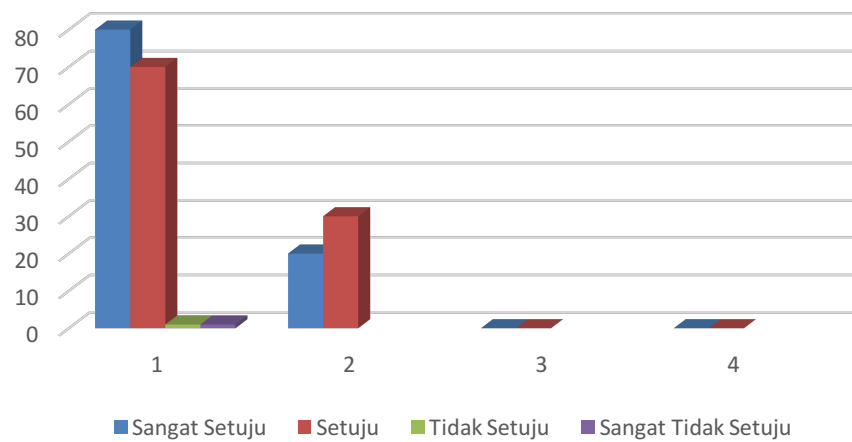
KRITERIA 6



KRITERIA 7



KRITERIA 8



Tabel 3.2. Hasil Survei Semester I sebelum UAS

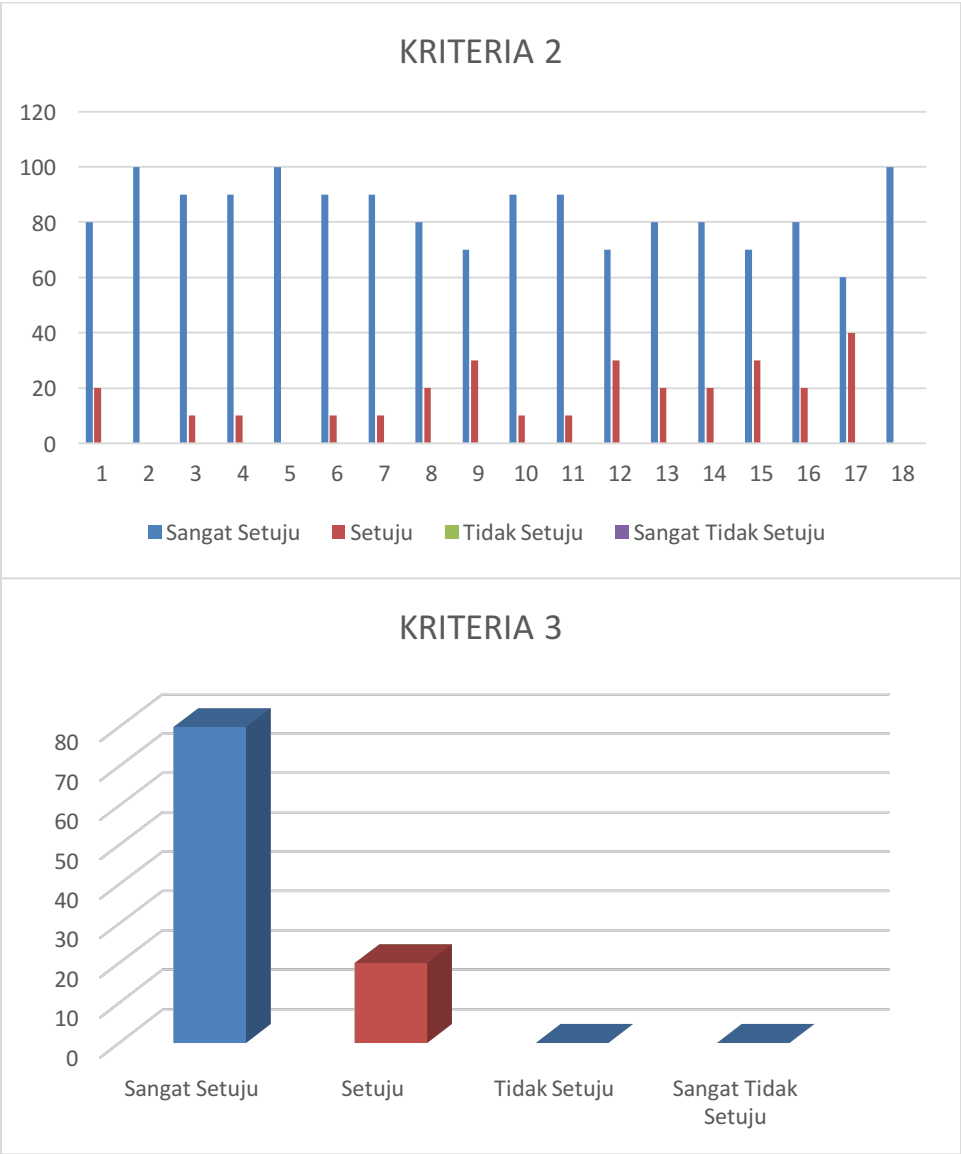
No.	Pertanyaan	Jawaban			
Unsur	Kriteria 2	SS	S	KS	TS
Kuisisioner	1. Sosialisasi Struktur Organisasi Tata Kelola tingkat Politeknik Penerbangan Palembang dan prodi secara efektif	8	2	0	0
	2. Pemilihan pimpinan lembaga, prodi dilaksanakan sesuai dengan PM 24 Tahun 2019 Tentang Organisasi Tata Kerja Politeknik Penerbangan Palembang	10	0	0	0
	3. Keputusan yang diambil oleh pimpinan didahului dengan rapat yang dihadiri oleh tendik	9	1	0	0
	4. Kebijakan pimpinan dapat diketahui oleh tendik	9	1	0	0
	5. Kebijakan Pimpinan mengacu pada asas dan norma-norma akademik yang dapat dipertanggungjawabkan	10	0	0	0
	6. Konsistensi Pimpinan menegakkan aturan	9	1	0	0
	7. Adanya pembagian tugas dan fungsi pimpinan secara jelas sesuai dengan Struktur Organisasi Tata Kelola tingkat Politeknik Penerbangan Palembang dan prodi secara efektif	9	1	0	0
	8. Pimpinan mengedepankan pendistribusian tugas dan wewenang kepada semua unsur yang terlibat, baik dosen, pegawai maupun taruna/i	8	2	0	0
	9. Keterlibatan pimpinan dan tendik dalam berbagai kegiatan diluar Politeknik	7	3	0	0
	10. Perencanaan program kerja/kegiatan dilaksanakan sesuai dengan Rencana Strategis dan Rencana Operasional	9	1	0	0
	11. Pengorganisasian dilakukan secara efektif.	9	1	0	0
	12. Pimpinan melakukan tugas	7	3	0	0

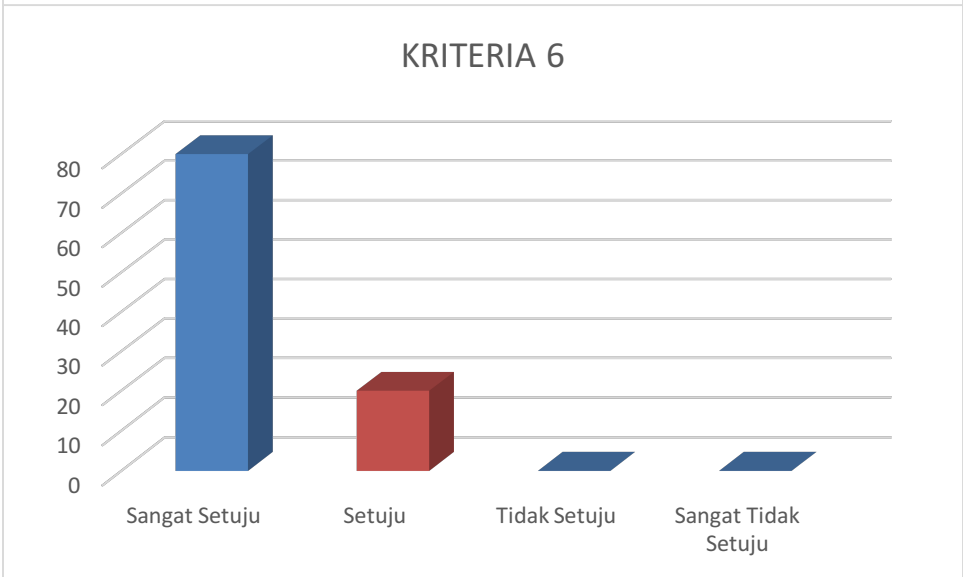
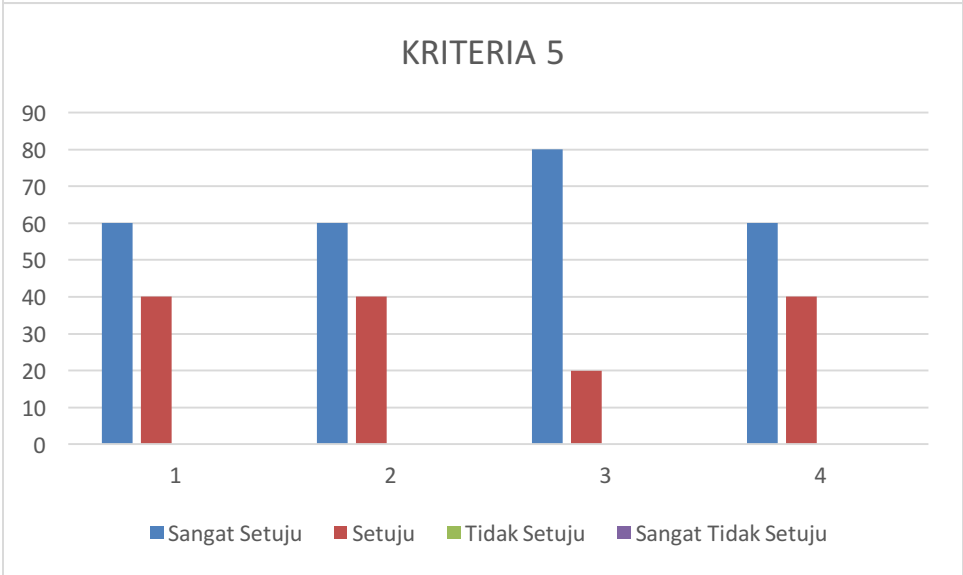
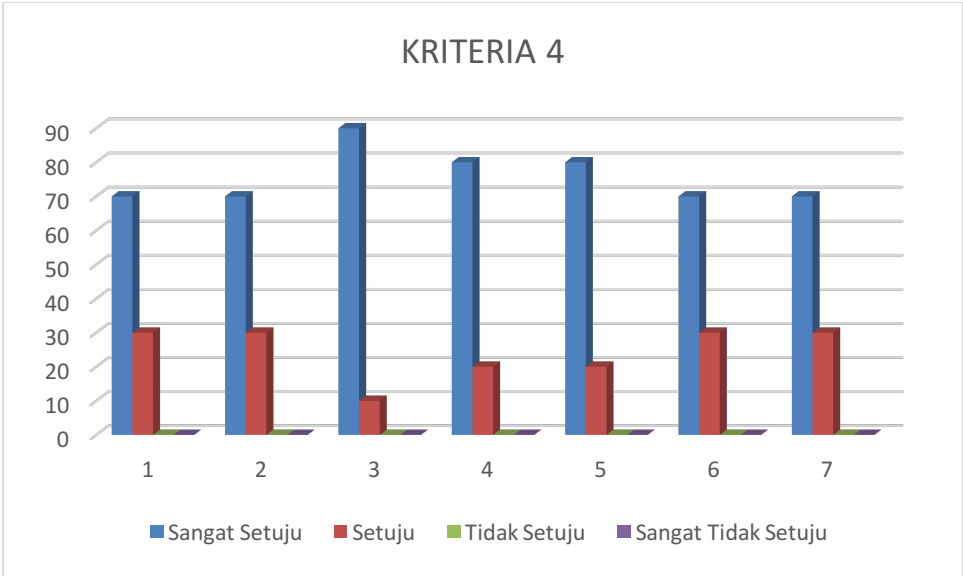
	dan fungsinya sebagai pembina tendik (tenaga kependidikan).				
	13. Pimpinan telah melaksanakan tugas dan fungsinya dengan menerapkan 5 good governance yaitu transparansi, akuntabilitas, bertanggung jawab, independen, adil.	8	2	0	0
	14. Pimpinan telah melakukan pengawasan, pemantauan dan terhadap tendik	8	2	0	0
	15. Ketersediaan dokumen penjaminan mutu	7	3	0	0
	16. Penjaminan Mutu dilaksanakan secara rutin dan berkesinambungan	8	2	0	0
	17. Adanya umpan balik dari hasil audit penjaminan mutu yang dilakukan	6	4	0	0
	18. Kerjasama yang dilakukan oleh lembaga memberikan manfaat dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi tendik	10	0	0	0
Unsur	Kriteria 3				
Kuisisioner	1. Taruna/i dan dosen mentaati ketentuan administrasi proses pembelajaran, yang berkaitan dengan tugas tenaga kependidikan.	8	2	0	0
Unsur	Kriteria 4				
	1. Jumlah tendik memiliki kualifikasi akademik paling rendah lulusan program diploma III, kecuali tenaga administrasi paling rendah lulusan SLTA sederajat	7	3	0	0
	2. Tendik yang memerlukan keahlian khusus wajib memiliki sertifikat kompetensi sesuai bidang tugas keahliannya	7	3	0	0
	3. Kesesuaian pekerjaan dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing tenaga kependidikan	9	1	0	0
	4. Keadilan pembagian tugas dan tanggungjawab	8	2	0	0
	5. Adanya pelatihan untuk tendik yang berkaitan dengan	8	2	0	0

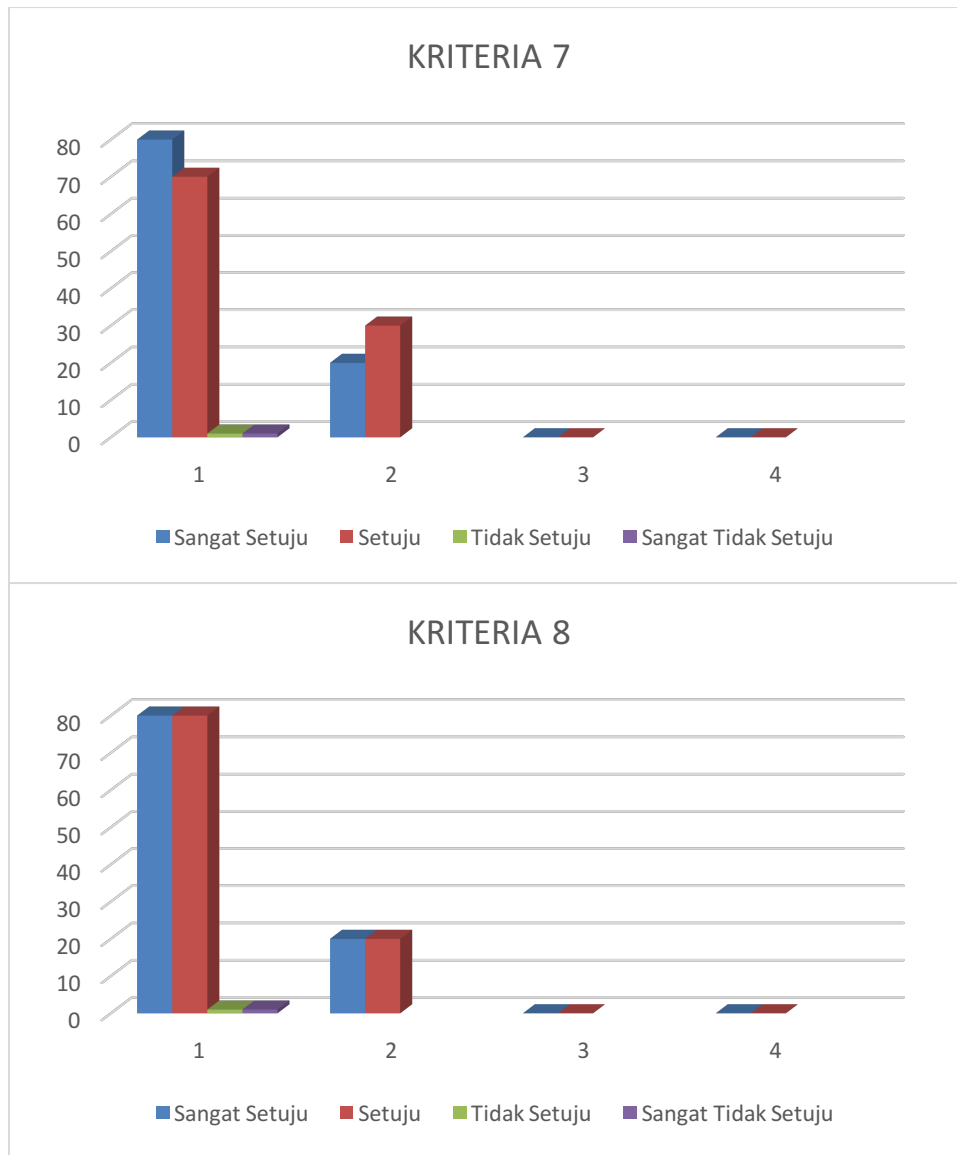
	administrasi/hukum dalam kegiatan tri dharma perguruan tinggi.				
	6. Pimpinan memerhatikan jenjang dan pengembangan karir.	7	3	0	0
	7. Pelatihan untuk pengembangan karir dan kenaikan jabatan tendik.	7	3	0	0
Unsur	Kriteria 5				
Kuisisioner	1. Keberadaan sarana dan prasarana untuk bekerja	6	4	0	0
	2. Penataan ruang kerja yang nyaman dan bersih: perlu diperhatikan keluasan ruangan, pendinginan ruangan, dan dilengkapi gordyn	6	4	0	0
	3. Kesejahteraan tendik	8	2	0	0
	4. Pembayaran gaji, tunjangan dan honor lainnya dengan tepat waktu	6	4	0	0
Unsur	Kriteria 6				
Kuisisioner	1. Hubungan kerja dengan atasan, dosen, kolega dan taruna/i	8	2	0	0
Unsur	Kriteria 7				
Kuisisioner	1. Tersedianya anggaran dana Penelitian yang sesuai dengan kapasitas tendik	8	2	0	0
	2. Tendik mendapat dukungan fasilitas laboratorium untuk membantu melaksanakan Penelitian dosen	7	3	0	0
Unsur	Kriteria 8				
Kuisisioner	1. Tersedianya anggaran dana Pengabdian Kepada Masyarakat yang sesuai dengan kapasitas tendik	8	2	0	0
	2. Tendik mendapatkan dukungan fasilitas laboratorium untuk membantu pelaksanaan PKM dosen	8	2	0	0

Berikut Dilampirkan Grafik dari semester I sebelum dilaksanakannya UTS pada Dosen dengan Jumlah 22, sebagai berikut:

Grafik 3.2 Semester I sebelum UAS







Tabel 3.3. Hasil Survei Semester II sebelum UTS

No.	Pertanyaan	Jawaban			
Unsur	Kriteria 2	SS	S	KS	TS
Kuisisioner	1. Sosialisasi Struktur Organisasi Tata Kelola tingkat Politeknik Penerbangan Palembang dan prodi secara efektif	8	2	0	0
	2. Pemilihan pimpinan lembaga, prodi dilaksanakan sesuai dengan PM 24 Tahun 2019 Tentang Organisasi Tata Kerja Politeknik Penerbangan Palembang	9	1	0	0
	3. Keputusan yang diambil oleh pimpinan didahului dengan rapat	8	2	0	0

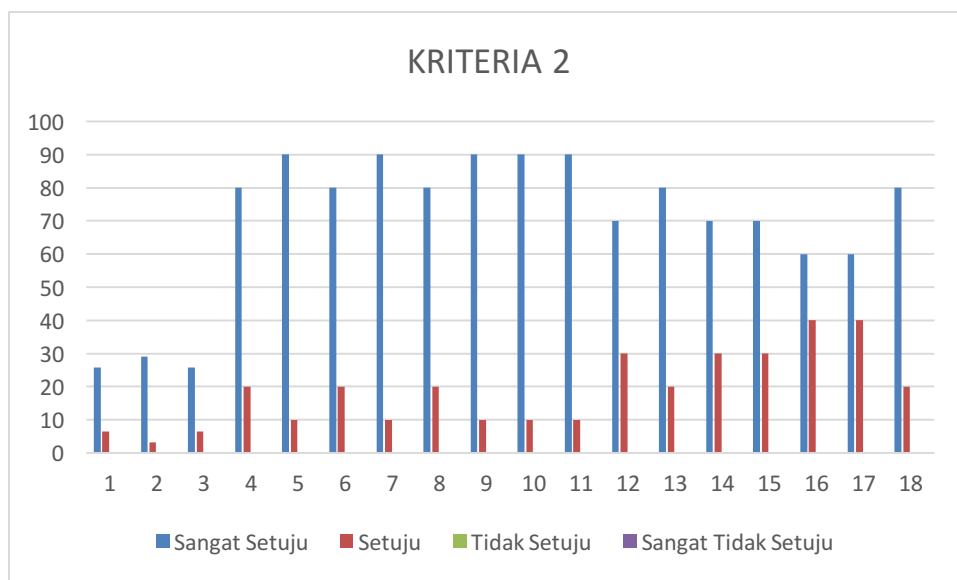
	yang dihadiri oleh tendik				
	4. Kebijakan pimpinan dapat diketahui oleh tendik	8	2	0	0
	5. Kebijakan Pimpinan mengacu pada asas dan norma-norma akademik yang dapat dipertanggungjawabkan	9	1	0	0
	6. Konsistensi Pimpinan menegakkan aturan	8	2	0	0
	7. Adanya pembagian tugas dan fungsi pimpinan secara jelas sesuai dengan Struktur Organisasi Tata Kelola tingkat Politeknik Penerbangan Palembang dan prodi secara efektif	9	1	0	0
	8. Pimpinan mengedepankan pendistribusian tugas dan wewenang kepada semua unsur yang terlibat, baik dosen, pegawai maupun taruna/i	8	2	0	0
	9. Keterlibatan pimpinan dan tendik dalam berbagai kegiatan diluar Politeknik	9	1	0	0
	10. Perencanaan program kerja/kegiatan dilaksanakan sesuai dengan Rencana Strategis dan Rencana Operasional	9	1	0	0
	11. Pengorganisasian dilakukan secara efektif.	9	1	0	0
	12. Pimpinan melakukan tugas dan fungsinya sebagai pembina tendik (tenaga kependidikan).	7	3	0	0
	13. Pimpinan telah melaksanakan tugas dan fungsinya dengan menerapkan 5 good governance yaitu transparansi, akuntabilitas, bertanggung jawab, independen, adil.	8	2	0	0
	14. Pimpinan telah melakukan pengawasan, pemantauan dan terhadap tendik	7	3	0	0
	15. Ketersediaan dokumen penjaminan mutu	7	3	0	0
	16. Penjaminan Mutu dilaksanakan secara rutin dan berkesinambungan	6	4	0	0

	17. Adanya umpan balik dari hasil audit penjaminan mutu yang dilakukan	6	4	0	0
	18. Kerjasama yang dilakukan oleh lembaga memberikan manfaat dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi tendik	8	2	0	0
Unsur	Kriteria 3				
Kuisiонер	1. Taruna/i dan dosen mentaati ketentuan administrasi proses pembelajaran, yang berkaitan dengan tugas tenaga kependidikan.	9	1	0	0
Unsur	Kriteria 4				
Kuisiонер	1. Jumlah tendik memiliki kualifikasi akademik paling rendah lulusan program diploma III, kecuali tenaga administrasi paling rendah lulusan SLTA sederajat	8	2	0	0
	2. Tendik yang memerlukan keahlian khusus wajib memiliki sertifikat kompetensi sesuai bidang tugas keahliannya	8	2	0	0
	3. Kesesuaian pekerjaan dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing tenaga kependidikan	8	2	0	0
	4. Keadilan pembagian tugas dan tanggungjawab	8	2	0	0
	5. Adanya pelatihan untuk tendik yang berkaitan dengan administrasi/hukum dalam kegiatan tri dharma perguruan tinggi.	8	2	0	0
	6. Pimpinan memerhatikan jenjang dan pengembangan karir.	8	2	0	0
	7. Pelatihan untuk pengembangan karir dan kenaikan jabatan tendik.	8	2	0	0
Unsur	Kriteria 5				
Kuisiонер	1. Keberadaan sarana dan prasarana untuk bekerja	8	2	0	0
	2. Penataan ruang kerja yang nyaman dan bersih: perlu diperhatikan keluasaan ruangan, pendinginan ruangan, dan dilengkapi gordyn	8	2	0	0

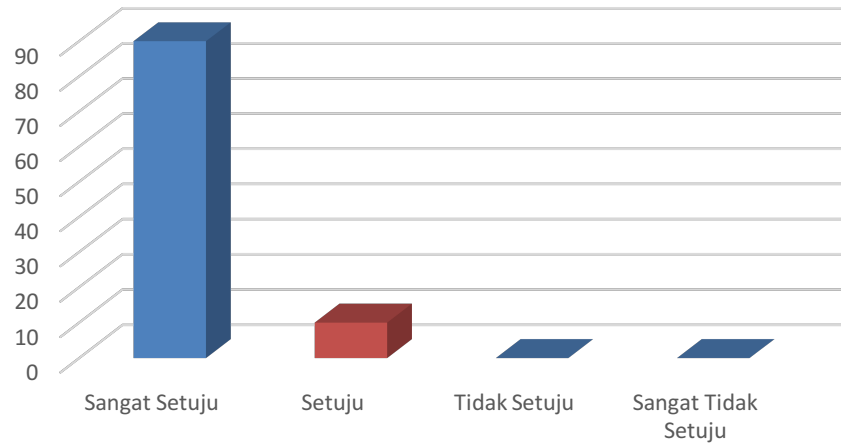
	3. Kesejahteraan tendik	8	2	0	0
	4. Pembayaran gaji, tunjangan dan honor lainnya dengan tepat waktu	8	2	0	0
Unsur	Kriteria 6				
Kuisisioner	1. Hubungan kerja dengan atasan, dosen, kolega dan taruna/i	8	2	0	0
Unsur	Kriteria 7				
Kuisisioner	1. Tersedianya anggaran dana Penelitian yang sesuai dengan kapasitas tendik	9	1	0	0
	2. Tendik mendapat dukungan fasilitas laboratorium untuk membantu melaksanakan Penelitian dosen	8	2	0	0
Unsur	Kriteria 8				
Kuisisioner	1. Tersedianya anggaran dana Pengabdian Kepada Masyarakat yang sesuai dengan kapasitas tendik	7	3	0	0
	2. Tendik mendapatkan dukungan fasilitas laboratorium untuk membantu pelaksanaan PKM dosen	7	3	0	0

Berikut Dilampirkan Grafik dari semester I sebelum dilaksanakannya UTS pada Tenaga Kependidikan dengan Jumlah 10, sebagai berikut:

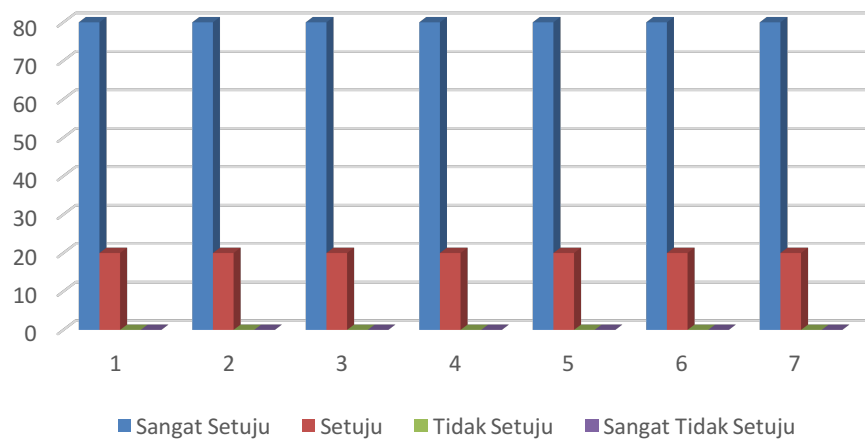
Grafik 3.2 Semester II sebelum UTS



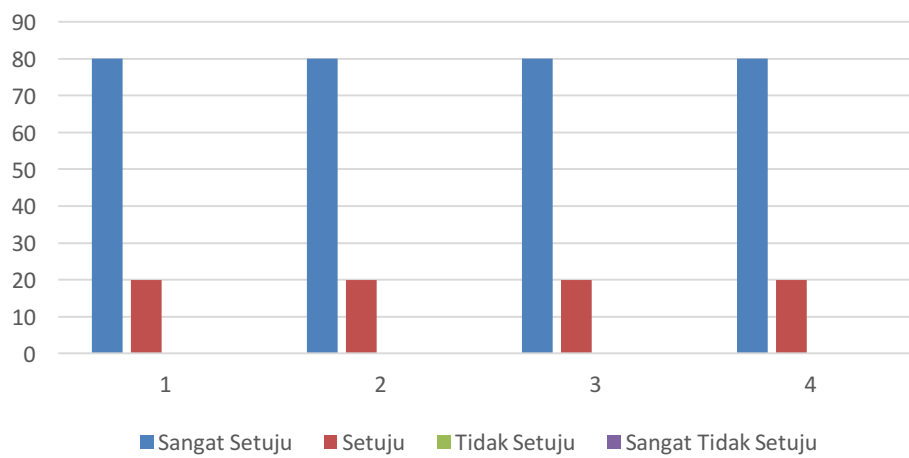
KRITERIA 3



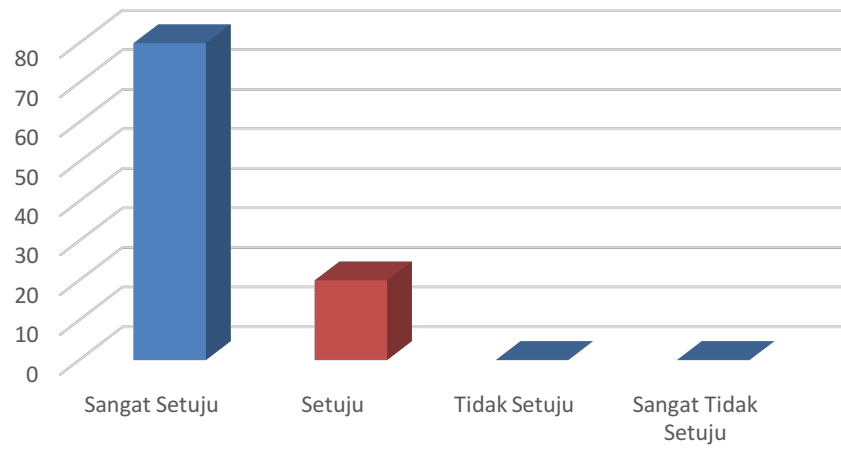
KRITERIA 4



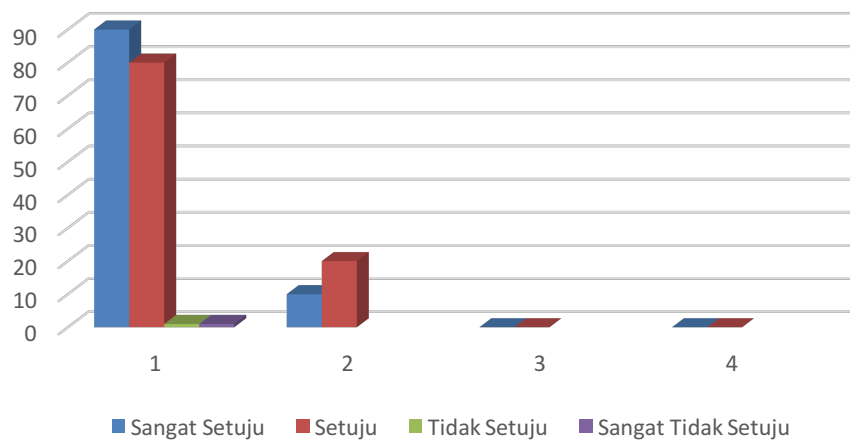
KRITERIA 5



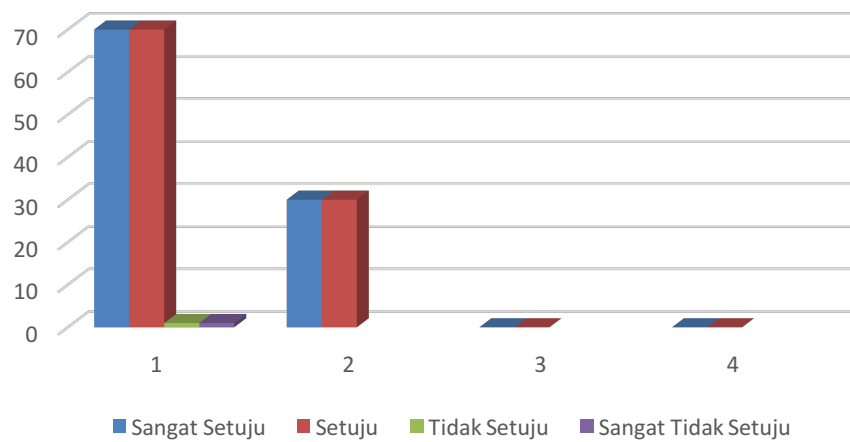
KRITERIA 6



KRITERIA 7



KRITERIA 8



Tabel 3.4. Hasil Survei Semester II sebelum UAS

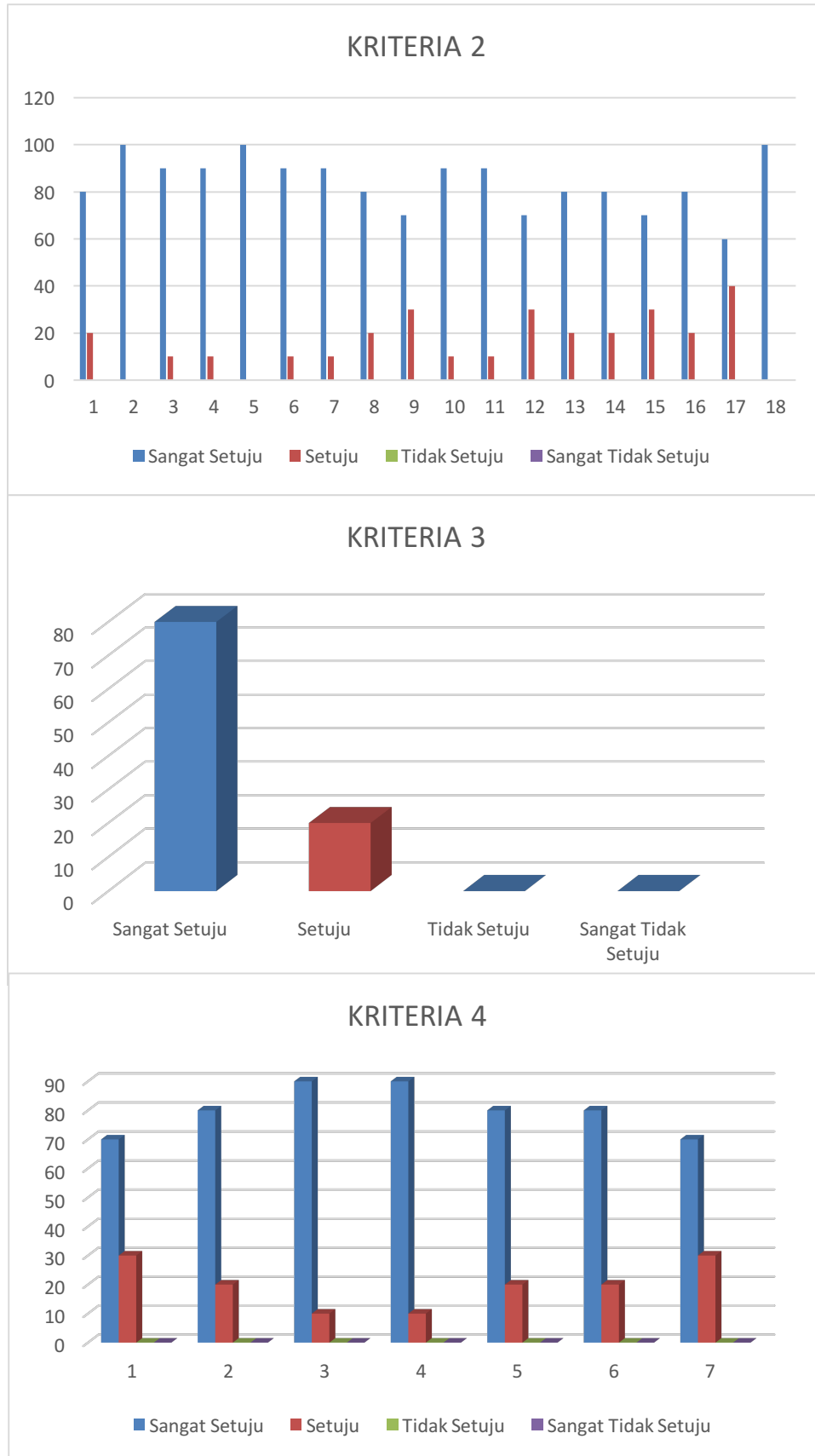
No.	Pertanyaan	Jawaban			
Unsur	Kriteria 2	SS	S	KS	TS
Kuisisioner	1. Sosialisasi Struktur Organisasi Tata Kelola tingkat Politeknik Penerbangan Palembang dan prodi secara efektif	9	1	0	0
	2. Pemilihan pimpinan lembaga, prodi dilaksanakan sesuai dengan PM 24 Tahun 2019 Tentang Organisasi Tata Kerja Politeknik Penerbangan Palembang	10	0	0	0
	3. Keputusan yang diambil oleh pimpinan didahului dengan rapat yang dihadiri oleh tendik	9	1	0	0
	4. Kebijakan pimpinan dapat diketahui oleh tendik	9	1	0	0
	5. Kebijakan Pimpinan mengacu pada asas dan norma-norma akademik yang dapat dipertanggungjawabkan	10	0	0	0
	6. Konsistensi Pimpinan menegakkan aturan	9	1	0	0
	7. Adanya pembagian tugas dan fungsi pimpinan secara jelas sesuai dengan Struktur Organisasi Tata Kelola tingkat Politeknik Penerbangan Palembang dan prodi secara efektif	9	1	0	0
	8. Pimpinan mengedepankan pendistribusian tugas dan wewenang kepada semua unsur yang terlibat, baik dosen, pegawai maupun taruna/i	8	2	0	0
	9. Keterlibatan pimpinan dan tendik dalam berbagai kegiatan diluar Politeknik	7	3	0	0
	10. Perencanaan program kerja/kegiatan dilaksanakan sesuai dengan Rencana Strategis dan Rencana Operasional	9	1	0	0
	11. Pengorganisasian dilakukan secara efektif.	9	1	0	0
	12. Pimpinan melakukan tugas dan fungsinya sebagai pembina	7	3	0	0

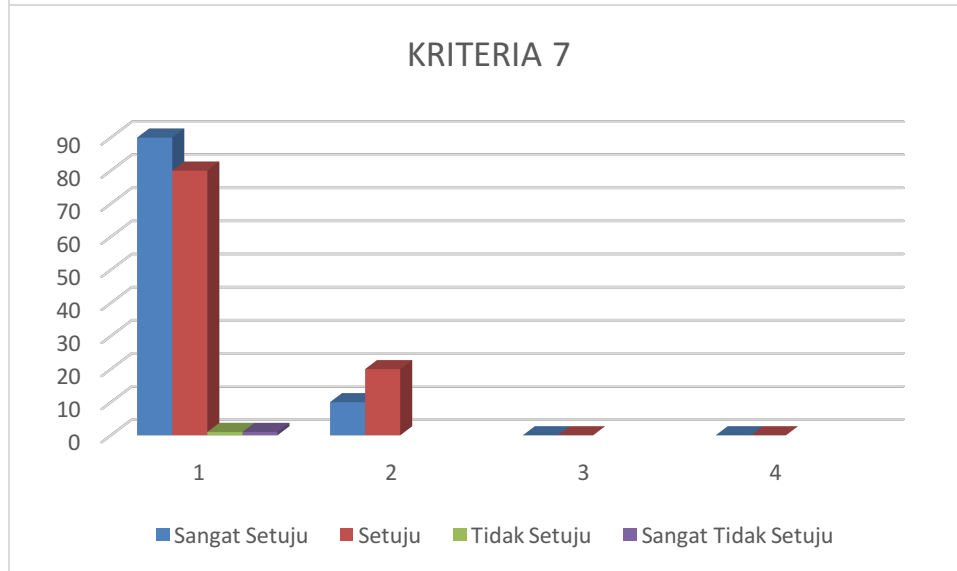
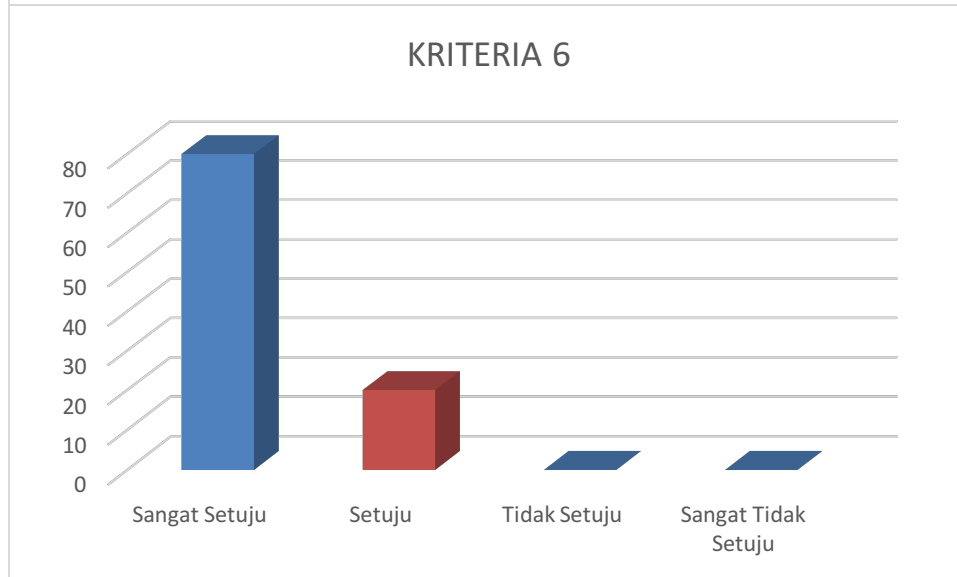
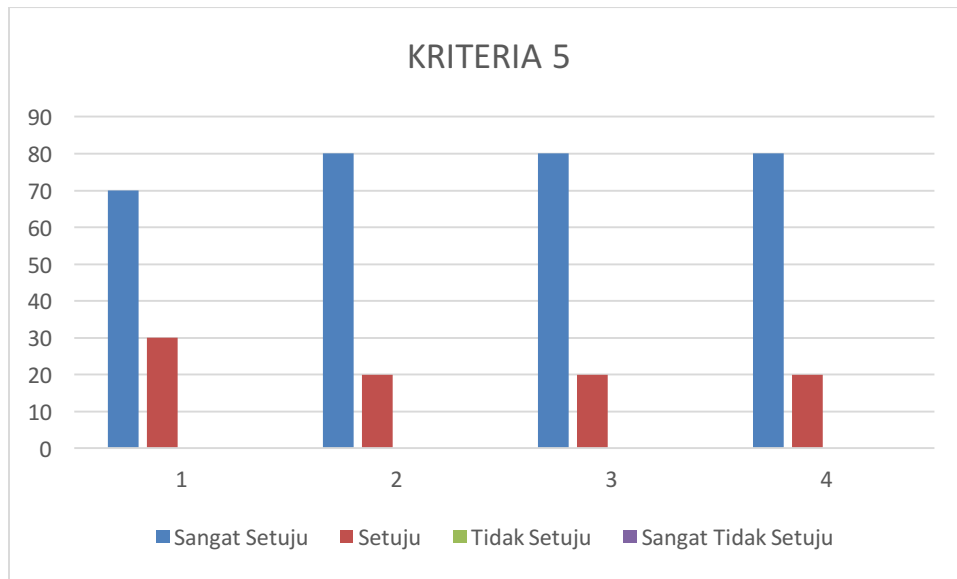
	tendik (tenaga kependidikan).				
	13. Pimpinan telah melaksanakan tugas dan fungsinya dengan menerapkan 5 good governance yaitu transparansi, akuntabilitas, bertanggung jawab, independen, adil.	8	2	0	0
	14. Pimpinan telah melakukan pengawasan, pemantauan dan terhadap tendik	8	2	0	0
	15. Ketersediaan dokumen penjaminan mutu	7	3	0	0
	16. Penjaminan Mutu dilaksanakan secara rutin dan berkesinambungan	8	2	0	0
	17. Adanya umpan balik dari hasil audit penjaminan mutu yang dilakukan	6	4	0	0
	18. Kerjasama yang dilakukan oleh lembaga memberikan manfaat dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi tendik	10	0	0	0
Unsur	Kriteria 3				
Kuisisioner	1. Taruna/i dan dosen mentaati ketentuan administrasi proses pembelajaran, yang berkaitan dengan tugas tenaga kependidikan.	8	2	0	0
Unsur	Kriteria 4				
Kuisisioner	1. Jumlah tendik memiliki kualifikasi akademik paling rendah lulusan program diploma III, kecuali tenaga administrasi paling rendah lulusan SLTA sederajat	7	3	0	0
	2. Tendik yang memerlukan keahlian khusus wajib memiliki sertifikat kompetensi sesuai bidang tugas keahliannya	8	2	0	0
	3. Kesesuaian pekerjaan dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing tenaga kependidikan	9	1	0	0
	4. Keadilan pembagian tugas dan tanggungjawab	9	1	0	0
	5. Adanya pelatihan untuk tendik yang berkaitan dengan administrasi/hukum dalam	8	2	0	0

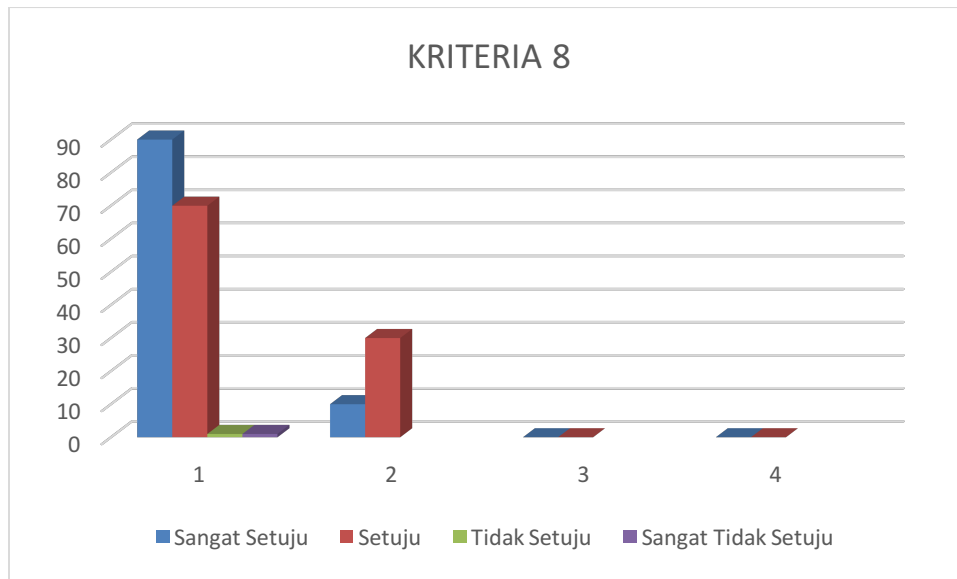
	kegiatan tri dharma perguruan tinggi.				
	6. Pimpinan memerhatikan jenjang dan pengembangan karir.	8	2	0	0
	7. Pelatihan untuk pengembangan karir dan kenaikan jabatan tendik.	7	3	0	0
Unsur	Kriteria 5				
Kuisisioner	1. Keberadaan sarana dan prasarana untuk bekerja	7	3	0	0
	2. Penataan ruang kerja yang nyaman dan bersih: perlu diperhatikan keluasan ruangan, pendinginan ruangan, dan dilengkapi gordyn	8	2	0	0
	3. Kesejahteraan tendik	8	2	0	0
	4. Pembayaran gaji, tunjangan dan honor lainnya dengan tepat waktu	8	2	0	0
Unsur	Kriteria 6				
Kuisisioner	1. Hubungan kerja dengan atasan, dosen, kolega dan taruna/i	8	2	0	0
Unsur	Kriteria 7				
Kuisisioner	1. Tersedianya anggaran dana Penelitian yang sesuai dengan kapasitas tendik	9	1	0	0
	2. Tendik mendapat dukungan fasilitas laboratorium untuk membantu melaksanakan Penelitian dosen	8	2	0	0
Unsur	Kriteria 8				
Kuisisioner	1. Tersedianya anggaran dana Pengabdian Kepada Masyarakat yang sesuai dengan kapasitas tendik	9	1	0	0
	2. Tendik mendapatkan dukungan fasilitas laboratorium untuk membantu pelaksanaan PKM dosen	7	3	0	0

Berikut Dilampirkan Grafik dari semester I sebelum dilaksanakannya UTS pada Dosen dengan Jumlah 22, sebagai berikut:

Grafik 3.2 Semester II sebelum UAS







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

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

No.	Jawaban				Nilai Persepsi	SkM (Nilai Persepsi X Unsur)
Unsur	Kriteria 2					
Kuisisioner	7	3	0	0	3,70	0,21
	8	2	0	0	3,80	0,21
	8	2	0	0	3,80	0,21
	8	2	0	0	3,80	0,21
	8	2	0	0	3,80	0,21
	8	2	0	0	3,80	0,21
	8	2	0	0	3,80	0,21
	8	2	0	0	3,80	0,21
	9	1	0	0	3,90	0,22
	9	1	0	0	3,90	0,22
	9	1	0	0	3,90	0,22
	7	3	0	0	3,70	0,21
	8	2	0	0	3,80	0,21
	7	3	0	0	3,70	0,21
	7	3	0	0	3,70	0,21
	6	4	0	0	3,60	0,20
	6	4	0	0	3,60	0,20
	8	2	0	0	3,80	0,21
Unsur	Kriteria 3					

Kuisisioner	7	3	0	0	3,7	3,70
Unsur	Kriteria 4					
Kuisisioner	7	3	0	0	3,7	0,46
	8	2	0	0	3,8	0,48
	8	2	0	0	3,8	0,48
	7	3	0	0	3,7	0,46
	8	2	0	0	3,8	0,48
	7	3	0	0	3,7	0,46
	7	3	0	0	3,7	0,46
Unsur	Kriteria 5					
Kuisisioner	6	4	0	0	3,6	0,90
	7	3	0	0	3,7	0,93
	8	2	0	0	3,8	0,95
	7	3	0	0	3,7	0,93
Unsur	Kriteria 6					
Kuisisioner	7	3	0	0	3,7	3,70
Unsur	Kriteria 7					
Kuisisioner	8	2	0	0	3,8	1,90
	7	3	0	0	3,7	1,85
Unsur	Kriteria 8					
Kuisisioner	8	2	0	0	3,8	1,90
	7	3	0	0	3,7	1,85
TOTAL						91,59

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

No.	Jawaban				Nilai Persepsi	SkM (Nilai Persepsi X Unsur)
Unsur	Kriteria 2					
Kuisisioner	8	2	0	0	3,80	0,21
	10	0	0	0	4,00	0,22
	9	1	0	0	3,90	0,22
	9	1	0	0	3,90	0,22
	10	0	0	0	4,00	0,22
	9	1	0	0	3,90	0,22
	9	1	0	0	3,90	0,22
	8	2	0	0	3,80	0,21
	7	3	0	0	3,70	0,21
	9	1	0	0	3,90	0,22
	9	1	0	0	3,90	0,22
	7	3	0	0	3,70	0,21
	8	2	0	0	3,80	0,21
	8	2	0	0	3,80	0,21
	7	3	0	0	3,70	0,21
	8	2	0	0	3,80	0,21

	6	4	0	0	3,60	0,20
	10	0	0	0	4,00	0,22
Unsur	Kriteria 3					
Kuisisioner	8	2	0	0	3,80	3,80
Unsur	Kriteria 4					
Kuisisioner	7	3	0	0	3,70	0,46
	7	3	0	0	3,70	0,46
	9	1	0	0	3,90	0,49
	8	2	0	0	3,80	0,48
	8	2	0	0	3,80	0,48
	7	3	0	0	3,70	0,46
	7	3	0	0	3,70	0,46
	7	3	0	0	3,70	0,46
Unsur	Kriteria 5					
Kuisisioner	6	4	0	0	3,60	0,90
	6	4	0	0	3,60	0,90
	8	2	0	0	3,80	0,95
	6	4	0	0	3,60	0,90
Unsur	Kriteria 6					
Kuisisioner	8	2	0	0	3,80	3,80
Unsur	Kriteria 7					
Kuisisioner	8	2	0	0	3,80	1,90
	7	3	0	0	3,70	1,85
Unsur	Kriteria 8					
Kuisisioner	8	2	0	0	3,80	1,90
	8	2	0	0	3,80	1,90
TOTAL						92,59

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

No.	Jawaban				Nilai Persepsi	SkM (Nilai Persepsi X Unsur)
Unsur	Kriteria 2					
Kuisisioner	8	2	0	0	3,80	0,21
	9	1	0	0	3,90	0,22
	8	2	0	0	3,80	0,21
	8	2	0	0	3,80	0,21
	9	1	0	0	3,90	0,22
	8	2	0	0	3,80	0,21
	9	1	0	0	3,90	0,22
	8	2	0	0	3,80	0,21
	9	1	0	0	3,90	0,22
	9	1	0	0	3,90	0,22
	9	1	0	0	3,90	0,22
	7	3	0	0	3,70	0,21
	8	2	0	0	3,80	0,21

	7	3	0	0	3,70	0,21
	7	3	0	0	3,70	0,21
	6	4	0	0	3,60	0,20
	6	4	0	0	3,60	0,20
	8	2	0	0	3,80	0,21
Unsur	Kriteria 3					
Kuisisioner	9	1	0	0	3,90	3,90
Unsur	Kriteria 4					
Kuisisioner	8	2	0	0	3,80	0,48
	8	2	0	0	3,80	0,48
	8	2	0	0	3,80	0,48
	8	2	0	0	3,80	0,48
	8	2	0	0	3,80	0,48
	8	2	0	0	3,80	0,48
	8	2	0	0	3,80	0,48
	8	2	0	0	3,80	0,48
Unsur	Kriteria 5					
Kuisisioner	8	2	0	0	3,80	0,95
	8	2	0	0	3,80	0,95
	8	2	0	0	3,80	0,95
	8	2	0	0	3,80	0,95
Unsur	Kriteria 6					
Kuisisioner	8	2	0	0	3,80	3,80
Unsur	Kriteria 7					
Kuisisioner	9	1	0	0	3,90	1,95
	8	2	0	0	3,80	1,90
Unsur	Kriteria 8					
Kuisisioner	7	3	0	0	3,70	1,85
	7	3	0	0	3,70	1,85
TOTAL						93,46

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

No.	Jawaban				Nilai Persepsi	SkM (Nilai Persepsi X Unsur)
Unsur	Kriteria 2					
Kuisisioner	8	2	0	0	3,90	0,22
	9	1	0	0	4,00	0,22
	8	2	0	0	3,90	0,22
	8	2	0	0	3,90	0,22
	9	1	0	0	4,00	0,22
	8	2	0	0	3,90	0,22
	9	1	0	0	3,90	0,22
	8	2	0	0	3,80	0,21
	9	1	0	0	3,70	0,21

	9	1	0	0	3,90	0,22
	9	1	0	0	3,90	0,22
	7	3	0	0	3,70	0,21
	8	2	0	0	3,80	0,21
	7	3	0	0	3,80	0,21
	7	3	0	0	3,70	0,21
	6	4	0	0	3,80	0,21
	6	4	0	0	3,60	0,20
	8	2	0	0	4,00	0,22
Unsur	Kriteria 3					
Kuisisioner	9	1	0	0	3,80	3,80
Unsur	Kriteria 4					
Kuisisioner	8	2	0	0	3,70	0,46
	8	2	0	0	3,80	0,48
	8	2	0	0	3,90	0,49
	8	2	0	0	3,90	0,49
	8	2	0	0	3,80	0,48
	8	2	0	0	3,80	0,48
	8	2	0	0	3,70	0,46
	8	2	0	0	3,70	0,46
Unsur	Kriteria 5					
Kuisisioner	8	2	0	0	3,70	0,93
	8	2	0	0	3,80	0,95
	8	2	0	0	3,80	0,95
	8	2	0	0	3,80	0,95
Unsur	Kriteria 6					
Kuisisioner	8	2	0	0	3,80	3,80
Unsur	Kriteria 7					
Kuisisioner	9	1	0	0	3,90	1,95
	8	2	0	0	3,80	1,90
Unsur	Kriteria 8					
Kuisisioner	7	3	0	0	3,90	1,95
	7	3	0	0	3,70	1,85
TOTAL						93,55

Survei juga dilakukan dengan memberikan pertanyaan terbuka, dalam rangka mendapatkan masukan dan saran secara langsung dari Tenaga Kependidikan. 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 Tenaga Kependidikan di lingkungan Politeknik Penerbangan Palembang, dapat dianalisa

sebagai berikut:

1. Nilai Survei 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	3,77	94,30
2.	Kriteria 3	3,70	92,50
3.	Kriteria 4	3,28	81,88
4.	Kriteria 5	3,70	92,50
5.	Kriteria 6	3,70	92,50
6.	Kriteria 7	3,75	93,75
7.	Kriteria 8	3,75	93,75

- Nilai Survei semua kriteria setelah dikonversi = $\text{Kriteria} / 7 = 91,59$
- Mutu pelayanan = A.
- Kinerja unit pelayanan = Sangat Baik.
- Nilai tertinggi adalah pada unsur kriteria 2 yang diperoleh dengan standar pelayanan dengannilai 3,77.
- Nilai Terendah adalah unsur kriteria 4 dan kriteria 2 dengan nilai 3,28.

Secara menyeluruh hasil survei survei kepuasan terhadap Tenaga Kependidikan 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	3,83	95,97
2.	Kriteria 3	3,80	95,00
3.	Kriteria 4	3,29	82,19
4.	Kriteria 5	3,65	91,25
5.	Kriteria 6	3,80	95,00
6.	Kriteria 7	3,75	93,75
7.	Kriteria 8	3,80	95,00

- Nilai Survei semua kriteria setelah dikonversi = $\text{Kriteria} / 7 = 92,59$
- Mutu pelayanan = A.

- c. Kinerja unit pelayanan = Sangat Baik.
- d. Nilai tertinggi adalah pada unsur kriteria 2 yang diperoleh dengan standar pelayanan dengan nilai 3,83.
- e. Nilai Terendah adalah unsur kriteria 4 dengan nilai 3,29.

Secara menyeluruh hasil survei survei kepuasan terhadap Tenaga Kependidikan 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	3,79	94,86
2.	Kriteria 3	3,90	97,50
3.	Kriteria 4	3,33	83,13
4.	Kriteria 5	3,80	95,00
5.	Kriteria 6	3,80	95,00
6.	Kriteria 7	3,85	96,25
7.	Kriteria 8	3,70	92,50

- a. Nilai Survei semua kriteria setelah dikonversi = $\text{Kriteria} / 8 = 93,46$
- b. Mutu pelayanan = A.
- c. Kinerja unit pelayanan = Sangat Baik.
- d. Nilai tertinggi adalah pada unsur kriteria 3 yang diperoleh dengan standar pelayanan dengan nilai 3,90.
- e. Nilai Terendah adalah unsur kriteria 4 dengan nilai 3,33.

Secara menyeluruh hasil survei survei kepuasan terhadap Tenaga Kependidikan 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	3,84	96,11
2.	Kriteria 3	3,80	95,00
3.	Kriteria 4	3,33	83,13
4.	Kriteria 5	3,78	94,38
5.	Kriteria 6	3,80	95,00

6.	Kriteria 7	3,85	96,25
7.	Kriteria 8	3,80	95,00

- f. Nilai Survei semua kriteria setelah dikonversi = $\text{Kriteria} / 8 = 93,55$
- g. Mutu pelayanan = A.
- h. Kinerja unit pelayanan = Sangat Baik.
- i. Nilai tertinggi adalah pada unsur kriteria 7 yang diperoleh dengan standar pelayanan dengannilai 3,85.
- j. Nilai Terendah adalah unsur kriteria 4 dengan nilai 3,33.

Secara menyeluruh hasil survei survei kepuasan terhadap Tenaga Kependidikan di Politeknik Penerbangan Palembang sangat baik.

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan hasil pelaksanaan survei kepuasan terhadap Tenaga Kependidikan di lingkungan Politeknik Penerbangan Palembang dapat disimpulkan sebagai berikut:

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

Tabel 4.1. Nilai Survei Semester I sebelum UTS

No.	Unsur Kriteria	Nilai IKM	Nilai Tertimbang perunsur X 25
1.	Kriteria 2	3,77	94,30
2.	Kriteria 3	3,70	92,50
3.	Kriteria 4	3,28	81,88
4.	Kriteria 5	3,70	92,50
5.	Kriteria 6	3,70	92,50
6.	Kriteria 7	3,75	93,75
7.	Kriteria 8	3,75	93,75

Tabel 4.2. Tindak Lanjut Survei Semester I sebelum UTS

No.	Unsur Kriteria	Tindak Lanjut
1.	Kriteria 2	Dalam Kriteria ini Sosialisasi, kebijakan dan penetapan terhadap Tendik lebih ditingkatkan kembali
2.	Kriteria 3	Dalam Kriteria ini Taruna dan Dosen lebih Ditingkatkan administrasinya.
3.	Kriteria 4	Dalam Kriteria ini tendik lebih diberikan pelatihan dan perhatian yang lebih.
4.	Kriteria 5	Dalam Kriteria ini sarana dan prasarana tendik lebih ditingkatkan.
5.	Kriteria 6	Dalam kriteria ini lebih tingkatan kembali hubungan tendiknya.
6.	Kriteria 7	Dalam kriteria ini penelitian

		tendik lebih ditingkatkan.
7.	Kriteria 8	Dalam kriteria ini Pengabdian tendik lebih ditingkatkan.

Tabel 4.3. Nilai Survei Semester I sebelum UAS

No.	Unsur Kriteria	Nilai IKM	Nilai Tertimbang perunsur X 25
1.	Kriteria 2	3,83	95,97
2.	Kriteria 3	3,80	95,00
3.	Kriteria 4	3,29	82,19
4.	Kriteria 5	3,65	91,25
5.	Kriteria 6	3,80	95,00
6.	Kriteria 7	3,75	93,75
7.	Kriteria 8	3,80	95,00

Tabel 4.4. Tindak Lanjut Survei Semester I sebelum UAS

No.	Unsur Kriteria	Tindak Lanjut
1.	Kriteria 2	Dalam Kriteria ini Sosialisasi, kebijakan dan penetapan terhadap Tendik tetap ditingkatkan kembali
2.	Kriteria 3	Dalam Kriteria ini Taruna dan Dosen memperhatikan administrasinya.
3.	Kriteria 4	Dalam Kriteria ini tendik lebih diberikan pelatihan khusus.
4.	Kriteria 5	Dalam Kriteria ini sarana dan prasarana tendik tetap ditingkatkan.
5.	Kriteria 6	Dalam kriteria ini tetap tingkatan kembali hubungan tendiknya dengan atasan.
6.	Kriteria 7	Dalam kriteria ini penelitian tendik lebih ditingkatkan.
7.	Kriteria 8	Dalam kriteria ini Pengabdian tendik ditingkatkan.

Tabel 4.5. Nilai IKM Semester II sebelum UTS

No.	Unsur Kriteria	Nilai IKM	Nilai Tertimbang perunsur X 25
1.	Kriteria 2	3,79	94,86
2.	Kriteria 3	3,90	97,50
3.	Kriteria 4	3,33	83,13
4.	Kriteria 5	3,80	95,00
5.	Kriteria 6	3,80	95,00
6.	Kriteria 7	3,85	96,25
7.	Kriteria 8	3,70	92,50

Tabel 4.6. Tindak Lanjut Survei Semester II sebelum UTS

No.	Unsur Kriteria	Tindak Lanjut
1.	Kriteria 2	Dalam Kriteria ini Sosialisasi, kebijakan dan penetapan terhadap Tendik tetap ditingkatkan kembali
2.	Kriteria 3	Dalam Kriteria ini Taruna dan Dosen lebih ditingkatkan administrasinya.
3.	Kriteria 4	Dalam Kriteria ini tendik diarahakan diberikan pelatihan khusus.
4.	Kriteria 5	Dalam Kriteria ini sarana dan prasarana tendik tetap ditingkatkan.
5.	Kriteria 6	Dalam kriteria ini tetap tingkatkan kembali hubungan tendiknya.
6.	Kriteria 7	Dalam kriteria ini penelitian tendik lebih ditingkatkan.
7.	Kriteria 8	Dalam kriteria ini Pengabdian tendik ditingkatkan.

Tabel 4.7. Nilai IKM Semester II sebelum UAS

No.	Unsur Kriteria	Nilai IKM	Nilai Tertimbang perunsur X 25
1.	Kriteria 2	3,84	96,11
2.	Kriteria 3	3,80	95,00
3.	Kriteria 4	3,33	83,13
4.	Kriteria 5	3,78	94,38
5.	Kriteria 6	3,80	95,00
6.	Kriteria 7	3,85	96,25

7.	Kriteria 8	3,80	95,00
----	------------	------	-------

Tabel 4.8. Tindak Lanjut Survei Semester II sebelum UTS

No.	Unsur Kriteria	Tindak Lanjut
1.	Kriteria 2	Dalam Kriteria ini tetap ditingkatkan.
2.	Kriteria 3	Dalam Kriteria ini Taruna dan Dosen lebih ditingkatkan.
3.	Kriteria 4	Dalam Kriteria ini tendik diberikan pelatihan untuk peningkatan.
4.	Kriteria 5	Dalam Kriteria ini sarana dan prasarana tendik tetap ditingkatkan.
5.	Kriteria 6	Dalam kriteria ini tetap tingkatan kembali.
6.	Kriteria 7	Dalam kriteria ini penelitian tendik lebih ditingkatkan.
7.	Kriteria 8	Dalam kriteria ini Pengabdian tendik ditingkatkan.

setelah dikonversi masing-masing semester I dan II menjadi (91,59),(92,59),(93,46) dan (93,55). Nilai ini berada pada interval 81,26 – 100, sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan pada Tenaga Kependidikan adalah Sangat Baik (A).

2. Nilai tertinggi adalah survei yang diperoleh dengan standar pelayanan dengan nilai 93,55 dan Nilai Terendah dengan nilai 91,59.
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 Tenaga Kependidikan di lingkungan Politeknik Penerbangan Palembang.

Hasil Uji Validitas Kriteria 2

		Correlations				
		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005
VAR00001	Pearson Correlation	1	.764 [*]	.764 [*]	.764 [*]	.764 [*]
	Sig. (2-tailed)		.010	.010	.010	.010
	N	10	10	10	10	10
VAR00002	Pearson Correlation	.764 [*]	1	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.010		.000	.000	.000
	N	10	10	10	10	10
VAR00003	Pearson Correlation	.764 [*]	1.000 ^{**}	1	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.010	.000		.000	.000
	N	10	10	10	10	10
VAR00004	Pearson Correlation	.764 [*]	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1	1.000 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.000		.000
	N	10	10	10	10	10
VAR00005	Pearson Correlation	.764 [*]	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.000	.000	
	N	10	10	10	10	10
VAR00006	Pearson Correlation	.764 [*]	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.000	.000	.000
	N	10	10	10	10	10
VAR00007	Pearson Correlation	.764 [*]	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.000	.000	.000
	N	10	10	10	10	10
VAR00008	Pearson Correlation	.764 [*]	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.000	.000	.000
	N	10	10	10	10	10
VAR00009	Pearson Correlation	.509	.667 [*]	.667 [*]	.667 [*]	.667 [*]
	Sig. (2-tailed)	.133	.035	.035	.035	.035
	N	10	10	10	10	10
VAR00010	Pearson Correlation	.509	.667 [*]	.667 [*]	.667 [*]	.667 [*]
	Sig. (2-tailed)	.133	.035	.035	.035	.035
	N	10	10	10	10	10
VAR00011	Pearson Correlation	.509	.667 [*]	.667 [*]	.667 [*]	.667 [*]
	Sig. (2-tailed)	.133	.035	.035	.035	.035
	N	10	10	10	10	10
VAR00012	Pearson Correlation	.048	.218	.218	.218	.218
	Sig. (2-tailed)	.896	.545	.545	.545	.545
	N	10	10	10	10	10
VAR00013	Pearson Correlation	.218	.375	.375	.375	.375
	Sig. (2-tailed)	.545	.286	.286	.286	.286
	N	10	10	10	10	10
VAR00014	Pearson Correlation	.048	.218	.218	.218	.218
	Sig. (2-tailed)	.896	.545	.545	.545	.545
	N	10	10	10	10	10

		Correlations				
		VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010
VAR00001	Pearson Correlation	.764 [*]	.764 [*]	.764 [*]	.509	.509
	Sig. (2-tailed)	.010	.010	.010	.133	.133
	N	10	10	10	10	10
VAR00002	Pearson Correlation	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	.667 [*]	.667 [*]
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.035	.035
	N	10	10	10	10	10
VAR00003	Pearson Correlation	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	.667 [*]	.667 [*]
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.035	.035
	N	10	10	10	10	10
VAR00004	Pearson Correlation	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	.667 [*]	.667 [*]
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.035	.035
	N	10	10	10	10	10
VAR00005	Pearson Correlation	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	.667 [*]	.667 [*]
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.035	.035
	N	10	10	10	10	10
VAR00006	Pearson Correlation	1	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	.667 [*]	.667 [*]
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.035	.035
	N	10	10	10	10	10
VAR00007	Pearson Correlation	1.000 ^{**}	1	1.000 ^{**}	.667 [*]	.667 [*]
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.035	.035
	N	10	10	10	10	10
VAR00008	Pearson Correlation	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1	.667 [*]	.667 [*]
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.035	.035
	N	10	10	10	10	10
VAR00009	Pearson Correlation	.667 [*]	.667 [*]	.667 [*]	1	-.111
	Sig. (2-tailed)	.035	.035	.035		.760
	N	10	10	10	10	10
VAR00010	Pearson Correlation	.667 [*]	.667 [*]	.667 [*]	-.111	1
	Sig. (2-tailed)	.035	.035	.035	.760	
	N	10	10	10	10	10
VAR00011	Pearson Correlation	.667 [*]	.667 [*]	.667 [*]	-.111	1.000 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.035	.035	.035	.760	.000
	N	10	10	10	10	10
VAR00012	Pearson Correlation	.218	.218	.218	-.218	.509
	Sig. (2-tailed)	.545	.545	.545	.545	.133
	N	10	10	10	10	10
VAR00013	Pearson Correlation	.375	.375	.375	-.167	.667 [*]
	Sig. (2-tailed)	.286	.286	.286	.645	.035
	N	10	10	10	10	10
VAR00014	Pearson Correlation	.218	.218	.218	-.218	.509
	Sig. (2-tailed)	.545	.545	.545	.545	.133
	N	10	10	10	10	10

		Correlations				
		VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015
VAR00001	Pearson Correlation	.509	.048	.218	.048	.048
	Sig. (2-tailed)	.133	.896	.545	.896	.896
	N	10	10	10	10	10
VAR00002	Pearson Correlation	.667 [*]	.218	.375	.218	.218
	Sig. (2-tailed)	.035	.545	.286	.545	.545
	N	10	10	10	10	10
VAR00003	Pearson Correlation	.667 [*]	.218	.375	.218	.218
	Sig. (2-tailed)	.035	.545	.286	.545	.545
	N	10	10	10	10	10
VAR00004	Pearson Correlation	.667 [*]	.218	.375	.218	.218
	Sig. (2-tailed)	.035	.545	.286	.545	.545
	N	10	10	10	10	10
VAR00005	Pearson Correlation	.667 [*]	.218	.375	.218	.218
	Sig. (2-tailed)	.035	.545	.286	.545	.545
	N	10	10	10	10	10
VAR00006	Pearson Correlation	.667 [*]	.218	.375	.218	.218
	Sig. (2-tailed)	.035	.545	.286	.545	.545
	N	10	10	10	10	10
VAR00007	Pearson Correlation	.667 [*]	.218	.375	.218	.218
	Sig. (2-tailed)	.035	.545	.286	.545	.545
	N	10	10	10	10	10
VAR00008	Pearson Correlation	.667 [*]	.218	.375	.218	.218
	Sig. (2-tailed)	.035	.545	.286	.545	.545
	N	10	10	10	10	10
VAR00009	Pearson Correlation	-.111	-.218	-.167	-.218	-.218
	Sig. (2-tailed)	.760	.545	.645	.545	.545
	N	10	10	10	10	10
VAR00010	Pearson Correlation	1.000 ^{**}	.509	.667 [*]	.509	.509
	Sig. (2-tailed)	.000	.133	.035	.133	.133
	N	10	10	10	10	10
VAR00011	Pearson Correlation	1	.509	.667 [*]	.509	.509
	Sig. (2-tailed)		.133	.035	.133	.133
	N	10	10	10	10	10
VAR00012	Pearson Correlation	.509	1	.764 [*]	.524	.524
	Sig. (2-tailed)	.133		.010	.120	.120
	N	10	10	10	10	10
VAR00013	Pearson Correlation	.667 [*]	.764 [*]	1	.218	.218
	Sig. (2-tailed)	.035	.010		.545	.545
	N	10	10	10	10	10
VAR00014	Pearson Correlation	.509	.524	.218	1	1.000 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.133	.120	.545		.000
	N	10	10	10	10	10

		Correlations			
		VAR00016	VAR00017	VAR00018	TOTAL
VAR00001	Pearson Correlation	.356	.356	.764 [*]	.771 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.312	.312	.010	.009
	N	10	10	10	10
VAR00002	Pearson Correlation	.102	.102	1.000 ^{**}	.938 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.779	.779	.000	<.001
	N	10	10	10	10
VAR00003	Pearson Correlation	.102	.102	1.000 ^{**}	.938 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.779	.779	.000	<.001
	N	10	10	10	10
VAR00004	Pearson Correlation	.102	.102	1.000 ^{**}	.938 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.779	.779	.000	<.001
	N	10	10	10	10
VAR00005	Pearson Correlation	.102	.102	1.000 ^{**}	.938 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.779	.779	.000	<.001
	N	10	10	10	10
VAR00006	Pearson Correlation	.102	.102	1.000 ^{**}	.938 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.779	.779	.000	<.001
	N	10	10	10	10
VAR00007	Pearson Correlation	.102	.102	1.000 ^{**}	.938 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.779	.779	.000	<.001
	N	10	10	10	10
VAR00008	Pearson Correlation	.102	.102	1.000 ^{**}	.938 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.779	.779	.000	<.001
	N	10	10	10	10
VAR00009	Pearson Correlation	.408	.408	.667 [*]	.526
	Sig. (2-tailed)	.242	.242	.035	.119
	N	10	10	10	10
VAR00010	Pearson Correlation	-.272	-.272	.667 [*]	.725 [*]
	Sig. (2-tailed)	.447	.447	.035	.018
	N	10	10	10	10
VAR00011	Pearson Correlation	-.272	-.272	.667 [*]	.725 [*]
	Sig. (2-tailed)	.447	.447	.035	.018
	N	10	10	10	10
VAR00012	Pearson Correlation	.356	-.089	.218	.466
	Sig. (2-tailed)	.312	.807	.545	.174
	N	10	10	10	10
VAR00013	Pearson Correlation	.102	.102	.375	.539
	Sig. (2-tailed)	.779	.779	.286	.108
	N	10	10	10	10
VAR00014	Pearson Correlation	-.089	-.089	.218	.423
	Sig. (2-tailed)	.807	.807	.545	.224
	N	10	10	10	10

		Correlations				
		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005
VAR00015	Pearson Correlation	.048	.218	.218	.218	.218
	Sig. (2-tailed)	.896	.545	.545	.545	.545
	N	10	10	10	10	10
VAR00016	Pearson Correlation	.356	.102	.102	.102	.102
	Sig. (2-tailed)	.312	.779	.779	.779	.779
	N	10	10	10	10	10
VAR00017	Pearson Correlation	.356	.102	.102	.102	.102
	Sig. (2-tailed)	.312	.779	.779	.779	.779
	N	10	10	10	10	10
VAR00018	Pearson Correlation	.764 [*]	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.000	.000	.000
	N	10	10	10	10	10
TOTAL	Pearson Correlation	.771 ^{**}	.938 ^{**}	.938 ^{**}	.938 ^{**}	.938 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.009	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	10	10	10	10	10

		Correlations				
		VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010
VAR00015	Pearson Correlation	.218	.218	.218	-.218	.509
	Sig. (2-tailed)	.545	.545	.545	.545	.133
	N	10	10	10	10	10
VAR00016	Pearson Correlation	.102	.102	.102	.408	-.272
	Sig. (2-tailed)	.779	.779	.779	.242	.447
	N	10	10	10	10	10
VAR00017	Pearson Correlation	.102	.102	.102	.408	-.272
	Sig. (2-tailed)	.779	.779	.779	.242	.447
	N	10	10	10	10	10
VAR00018	Pearson Correlation	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	.667 [*]	.667 [*]
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.035	.035
	N	10	10	10	10	10
TOTAL	Pearson Correlation	.938 ^{**}	.938 ^{**}	.938 ^{**}	.526	.725 [*]
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	.119	.018
	N	10	10	10	10	10

		Correlations				
		VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015
VAR00015	Pearson Correlation	.509	.524	.218	1.000**	1
	Sig. (2-tailed)	.133	.120	.545	.000	
	N	10	10	10	10	10
VAR00016	Pearson Correlation	-.272	.356	.102	-.089	-.089
	Sig. (2-tailed)	.447	.312	.779	.807	.807
	N	10	10	10	10	10
VAR00017	Pearson Correlation	-.272	-.089	.102	-.089	-.089
	Sig. (2-tailed)	.447	.807	.779	.807	.807
	N	10	10	10	10	10
VAR00018	Pearson Correlation	.667*	.218	.375	.218	.218
	Sig. (2-tailed)	.035	.545	.286	.545	.545
	N	10	10	10	10	10
TOTAL	Pearson Correlation	.725*	.466	.539	.423	.423
	Sig. (2-tailed)	.018	.174	.108	.224	.224
	N	10	10	10	10	10

		Correlations			
		VAR00016	VAR00017	VAR00018	TOTAL
VAR00015	Pearson Correlation	-.089	-.089	.218	.423
	Sig. (2-tailed)	.807	.807	.545	.224
	N	10	10	10	10
VAR00016	Pearson Correlation	1	.583	.102	.269
	Sig. (2-tailed)		.077	.779	.452
	N	10	10	10	10
VAR00017	Pearson Correlation	.583	1	.102	.228
	Sig. (2-tailed)	.077		.779	.526
	N	10	10	10	10
VAR00018	Pearson Correlation	.102	.102	1	.938**
	Sig. (2-tailed)	.779	.779		<.001
	N	10	10	10	10
TOTAL	Pearson Correlation	.269	.228	.938**	1
	Sig. (2-tailed)	.452	.526	<.001	
	N	10	10	10	10

Hasil Uji Validitas Kriteria 3

Correlations

		VAR00001	TOTAL
VAR00001	Pearson Correlation	1	1.000 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	10	10
TOTAL	Pearson Correlation	1.000 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	10	10

Hasil Uji Validitas Kriteria 4

Correlations

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	TOTAL
VAR00001	Pearson Correlation	1	.764 [*]	.218	.524	.218	.524	.524	.730 [*]
	Sig. (2-tailed)		.010	.545	.120	.545	.120	.120	.017
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
VAR00002	Pearson Correlation	.764 [*]	1	.375	.218	.375	.764 [*]	.218	.704 [*]
	Sig. (2-tailed)	.010		.286	.545	.286	.010	.545	.023
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
VAR00003	Pearson Correlation	.218	.375	1	.218	1.000 ^{**}	.764 [*]	.764 [*]	.814 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.545	.286		.545	.000	.010	.010	.004
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
VAR00004	Pearson Correlation	.524	.218	.218	1	.218	.048	.524	.538
	Sig. (2-tailed)	.120	.545	.545		.545	.896	.120	.109
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
VAR00005	Pearson Correlation	.218	.375	1.000 ^{**}	.218	1	.764 [*]	.764 [*]	.814 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.545	.286	.000	.545		.010	.010	.004
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
VAR00006	Pearson Correlation	.524	.764 [*]	.764 [*]	.048	.764 [*]	1	.524	.826 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.120	.010	.010	.896	.010		.120	.003
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
VAR00007	Pearson Correlation	.524	.218	.764 [*]	.524	.764 [*]	.524	1	.826 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.120	.545	.010	.120	.010	.120		.003
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
TOTAL	Pearson Correlation	.730 [*]	.704 [*]	.814 ^{**}	.538	.814 ^{**}	.826 ^{**}	.826 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.017	.023	.004	.109	.004	.003	.003	
	N	10	10	10	10	10	10	10	10

Hasil Uji Validitas Kriteria 5

		Correlations				
		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	TOTAL
VAR00001	Pearson Correlation	1	.356	.102	.356	.646*
	Sig. (2-tailed)		.312	.779	.312	.044
	N	10	10	10	10	10
VAR00002	Pearson Correlation	.356	1	.218	1.000**	.888**
	Sig. (2-tailed)	.312		.545	.000	<.001
	N	10	10	10	10	10
VAR00003	Pearson Correlation	.102	.218	1	.218	.490
	Sig. (2-tailed)	.779	.545		.545	.151
	N	10	10	10	10	10
VAR00004	Pearson Correlation	.356	1.000**	.218	1	.888**
	Sig. (2-tailed)	.312	.000	.545		<.001
	N	10	10	10	10	10
TOTAL	Pearson Correlation	.646*	.888**	.490	.888**	1
	Sig. (2-tailed)	.044	<.001	.151	<.001	
	N	10	10	10	10	10

Hasil Uji Validitas Kriteria 6

		Correlations	
		VAR00001	TOTAL
VAR00001	Pearson Correlation	1	1.000**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	10	10
TOTAL	Pearson Correlation	1.000**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	10	10

Hasil Uji Validitas Kriteria 7

Correlations

		VAR00001	VAR00002	TOTAL
VAR00001	Pearson Correlation	1	.764 [*]	.930 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.010	<.001
	N	10	10	10
VAR00002	Pearson Correlation	.764 [*]	1	.947 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.010		<.001
	N	10	10	10
TOTAL	Pearson Correlation	.930 ^{**}	.947 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	
	N	10	10	10

Hasil Uji Validitas Kriteria 8

Correlations

		VAR00001	VAR00002	TOTAL
VAR00001	Pearson Correlation	1	.764 [*]	.930 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.010	<.001
	N	10	10	10
VAR00002	Pearson Correlation	.764 [*]	1	.947 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.010		<.001
	N	10	10	10
TOTAL	Pearson Correlation	.930 ^{**}	.947 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	
	N	10	10	10

Setiap item pertanyaan dinyatakan valid apabila **r_{hitung} > r_{tabel}**. Nilai r_{tabel} dengan nilai signifikansi 5% dan jumlah N (responden) sebanyak 10 Orang adalah 0,576 (gunakan tabel r untuk korelasi *product moment*). Nilai r_{hitung} berdasarkan 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 Dosen 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 Tenaga Kependidikan 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
.931	18

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	64.2000	24.178	.730	.925
VAR00002	64.1000	23.878	.928	.921
VAR00003	64.1000	23.878	.928	.921
VAR00004	64.1000	23.878	.928	.921
VAR00005	64.1000	23.878	.928	.921
VAR00006	64.1000	23.878	.928	.921
VAR00007	64.1000	23.878	.928	.921
VAR00008	64.1000	23.878	.928	.921
VAR00009	64.0000	26.222	.480	.930
VAR00010	64.0000	25.556	.695	.927
VAR00011	64.0000	25.556	.695	.927
VAR00012	64.2000	25.733	.390	.933
VAR00013	64.1000	25.656	.479	.930
VAR00014	64.2000	25.956	.343	.934
VAR00015	64.2000	25.956	.343	.934
VAR00016	64.3000	26.678	.175	.939
VAR00017	64.3000	26.900	.133	.940
VAR00018	64.1000	23.878	.928	.921

Hasil Uji Reliabilitas Kriteria 3
Hasil Uji Reliabilitas Kriteria 4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.868	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	22.5000	4.278	.612	.854
VAR00002	22.4000	4.489	.597	.855
VAR00003	22.4000	4.267	.740	.838
VAR00004	22.5000	4.722	.370	.887
VAR00005	22.4000	4.267	.740	.838
VAR00006	22.5000	4.056	.742	.835
VAR00007	22.5000	4.056	.742	.835

Hasil Uji Reliabilitas Kriteria 5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.712	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	11.2000	1.289	.341	.750
VAR00002	11.1000	.989	.763	.472
VAR00003	11.0000	1.556	.211	.793
VAR00004	11.1000	.989	.763	.472

Hasil Uji Reliabilitas Kriteria 6
Hasil Uji Reliabilitas Kriteria 7

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.862	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	3.7000	.233	.764	.
VAR00002	3.8000	.178	.764	.

Hasil Uji Reliabilitas Kriteria 8

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.862	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	3.7000	.233	.764	.
VAR00002	3.8000	.178	.764	.