

LAPORAN SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG



TAHUN 2025

I. DASAR PELAKSANAAN

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 Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Perhubungan
4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 78 Tahun 2020 Tentang Statuta Politeknik Penerbangan Palembang
5. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 102 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Palembang
6. Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Keputusan Direktur Politeknik Penerbangan Palembang Nomor: SK.121/Poltekbang.Plg-2021 tentang Pedoman Survei Kepuasan Pengguna Layanan Politeknik Penerbangan Palembang

II. LATAR BELAKANG

Pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan menjadi langkah strategis yang penting untuk mengukur efektivitas dan efisiensi layanan yang telah diberikan. Survei ini bertujuan untuk mendapatkan masukan langsung dari pengguna layanan mengenai berbagai aspek pelayanan, seperti proses akademik, layanan administrasi, fasilitas pendukung, dan interaksi dengan tenaga pengajar serta staf administrasi. Data yang diperoleh dari survei ini akan menjadi bahan evaluasi untuk mengidentifikasi kelemahan yang perlu diperbaiki serta memperkuat aspek-aspek yang telah berjalan dengan baik. Melalui survei ini, Politeknik Penerbangan Palembang berharap dapat menciptakan budaya perbaikan berkelanjutan dalam memberikan layanan terbaik. Dengan demikian, institusi ini mampu mendukung tercapainya standar layanan pendidikan tinggi yang sesuai dengan ketentuan nasional dan internasional serta meningkatkan kepuasan seluruh pengguna layanan yang terlibat.

III. MAKSUD DAN TUJUAN

Pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan Politeknik Penerbangan Palembang bertujuan untuk mengukur dan menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap berbagai layanan yang disediakan oleh Politeknik Penerbangan Palembang. Survei ini dilaksanakan sebagai upaya untuk memahami persepsi dan harapan pengguna layanan, serta untuk memperoleh data yang relevan dan objektif mengenai pengalaman dalam mengakses berbagai layanan di lingkungan Politeknik Penerbangan Palembang. Dengan demikian, survei ini menjadi salah satu alat evaluasi

yang penting untuk mendukung perbaikan kualitas layanan yang berkelanjutan.

IV. JENIS SURVEI

Pelaksanaan survei ini menggunakan instrumen kepuasan pengguna layanan yang ada [pedoman survei kepuasan pengguna layanan Politeknik Penerbangan Palembang](#). Adapun jenis pelaksanaan survei kepuasan pengguna terhadap layanan Politeknik Penerbangan Palembang adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Jenis Survei

NO		JENIS SURVEI	SASARAN/RESPONDEN
A		Survei Internal	
A.1		Survei Layanan Pendidikan	
	1	Survei Kepuasan Taruna Monitoring Evaluasi Pembelajaran	Taruna
	2	Survei Kepuasan Dosen	Dosen
	3	Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan	Tenaga Kependidikan
	4	Survei Kepuasan Taruna	Taruna
	5	Survei Kepuasan Lulusan	Alumni/Lulusan
	6	Survei Kepuasan Pengguna Lulusan	Pengguna lulusan/ stakeholder
	7	Survei Kepuasan Peneliti	Peneliti
	8	Survei Kepuasan Mitra Kegiatan Penelitian	Mitra penelitian
	9	Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian kepada Masyarakat (PkM)	Pelaksana pengabdian kepada masyarakat (PkM)
	10	Survei Kepuasan Mitra Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM)	Mitra pengabdian kepada masyarakat (PkM)
A.2		Survei Layanan Pelatihan	
	11	Survei Kepuasan Pengguna Layanan (Peserta Pelatihan)	Siswa pelatihan/diklat
A.3		Survei Layanan Kesehatan	
	12	Survei Layanan Kesehatan	Pengguna jasa kesehatan
A.4		Survei Layanan Sarana Prasarana	
	13	Survei Kepuasan Pengguna Layanan (Sewa Aset)	Penyewa/pengguna
	14	Survei Kepuasan Mitra Kerjasama	Mitra kerjasama
A.5		Survei Internal Lainnya	
	15	Survei Kepuasan Layanan Perpustakaan	Taruna, Siswa diklat, Masyarakat

NO	JENIS SURVEI	SASARAN/RESPONDEN
B	Survei Eksternal	
B.1	Persepsi anti korupsi (Kemenhub)	Taruna, Siswa diklat
B.2	BLU Pendidikan (Kemenkeu)	Pegawai, Taruna, Siswa diklat
B.3	Survei Kepuasan Masyarakat oleh Pihak Lain	Taruna, Siswa diklat, pengguna sewa aset, pengguna layanan kesehatan

V. TARGET NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Berdasarkan [Perjanjian Kinerja Politeknik Penerbangan Palembang dengan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan pada Indikator Kinerja Kegiatan \(IKK\) 13](#), yaitu tingkat kualitas layanan pendidikan dan pelatihan SDM transportasi udara, ditetapkan target capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2025 sebesar 3,60. Target ini mencerminkan komitmen Politeknik Penerbangan Palembang untuk terus meningkatkan mutu layanan pendidikan dan pelatihan, baik dari aspek akademik, administrasi, maupun pelayanan pendukung lainnya, sehingga kepuasan pengguna layanan dapat terjaga dan meningkat secara berkelanjutan.

VI. HASIL SURVEI

Pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan Politeknik Penerbangan Palembang bertujuan untuk mengukur dan menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap berbagai layanan yang disediakan oleh Politeknik Penerbangan Palembang. Adapun hasil survei kepuasan pengguna layanan Politeknik Penerbangan Palembang pada tahun 2025 dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2 Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan
Bulan Januari s.d. Desember Tahun 2025

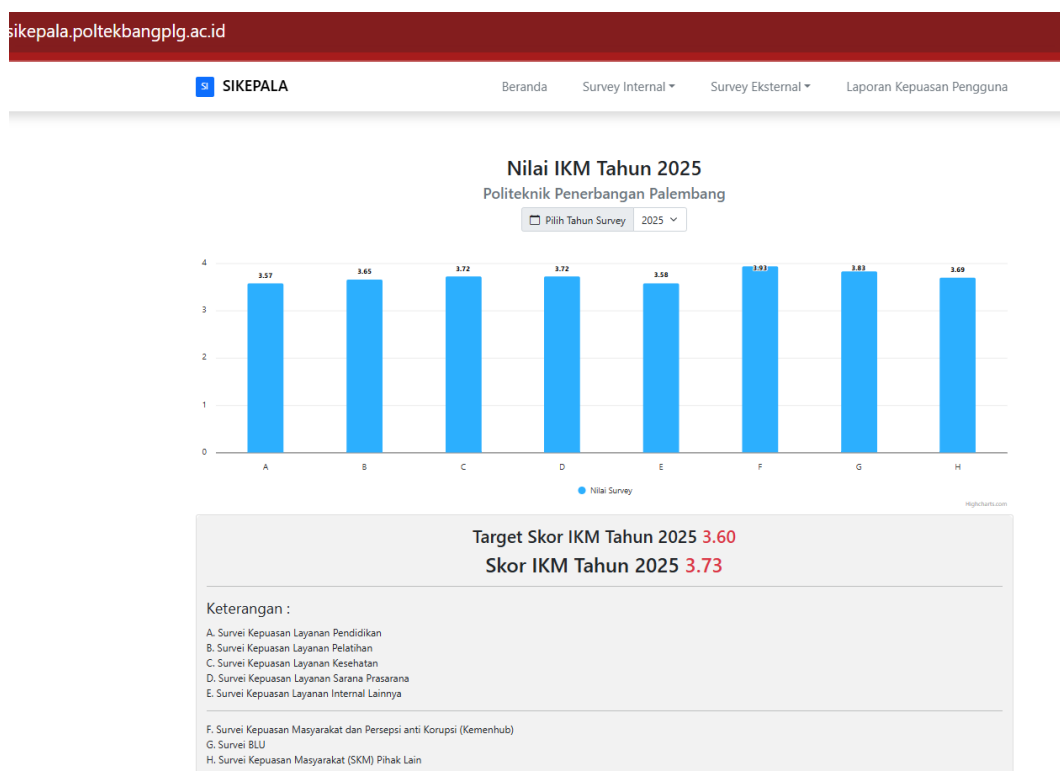
NO	JENIS SURVEI	NILAI IKM	MUTU LAYANAN	KINERJA
A	Survei Internal	3,65	A	Sangat Baik
A.1	Survei Layanan Pendidikan	3,53	A	Sangat Baik
1	Survei Kepuasan Taruna	3,60	A	Sangat Baik
2	Survei Kepuasan Taruna MonEv Pembelajaran	3,70	A	Sangat Baik
3	Survei Kepuasan Dosen	3,32	A	Sangat Baik
4	Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan	3,28	A	Sangat Baik
5	Survei Kepuasan Lulusan	3,70	A	Sangat Baik

NO		JENIS SURVEI	NILAI IKM	MUTU LAYANAN	KINERJA
	6	Survei Kepuasan Pengguna Lulusan	3,52	A	Sangat Baik
	7	Survei Kepuasan Peneliti	3,54	A	Sangat Baik
	8	Survei Kepuasan Mitra Kegiatan Penelitian	-	-	-
	9	Survei Kepuasan Pelaksana PKM	3,58	A	Sangat Baik
	10	Survei Kepuasan Mitra Kegiatan PKM	3,66	A	Sangat Baik
A.2		Survei Layanan Pelatihan	3,64	A	Sangat Baik
	11. a	Survei Peserta Pelatihan Basic PKPPK Angkatan XLIII	3,62	A	Sangat Baik
	11.b	Survei Peserta Pelatihan Flight Information	3,34	A	Sangat Baik
	11.c	Survei Peserta Pelatihan Teknik Perawatan AC Angkatan IX	3,62	A	Sangat Baik
	11.d	Survei Peserta Pelatihan Teknik Las Listrik Angkatan IX	4,00	A	Sangat Baik
	11.e	Survei Peserta Pelatihan Flight Attendant Angkatan XIV	4,00	A	Sangat Baik
	11.f	Survei Peserta Pelatihan Instruktur Keamanan Penerbangan	3,62	A	Sangat Baik
	11.g	Survei Peserta Pelatihan Inspektur Keamanan Penerbangan	3,97	A	Sangat Baik
	11.h	Survei Peserta Pelatihan Manajemen Keamanan Penerbangan Angkatan I	3,89	A	Sangat Baik
	11.i	Survei Peserta Pelatihan Proficient Master of Ceremony I	3,36	A	Sangat Baik
	11.j	Survei Peserta Pelatihan Junior PKP-PK Angkatan XXX	3,27	A	Sangat Baik
	11.k	Survei Peserta Pelatihan Basic PKP-PK Angkatan XLIV	4,00	A	Sangat Baik
	11.l	Survei Peserta Pelatihan Safety Management System XLIV	3,56	A	Sangat Baik
	11.m	Survei Peserta Pelatihan Refreshment Generator Set dan ACOS Tk. Ahli Angkatan I	3,59	A	Sangat Baik
	11.n	Survei Peserta Pelatihan Refreshment Senior PKP-PK Angkatan IV	3,84	A	Sangat Baik

NO	JENIS SURVEI	NILAI IKM	MUTU LAYANAN	KINERJA
	11.o Survei Peserta Pelatihan Refreshment Basic PKP-PK Angkatan IV	3,78	A	Sangat Baik
	11.p Survei Peserta Pelatihan Refreshment Junior PKP-PK Angkatan I	3,42	A	Sangat Baik
	11.q Survei Peserta Pelatihan Refreshment Senior PKP-PK Angkatan V	3,95	A	Sangat Baik
	11.r Survei Peserta Pelatihan Human Factor Angkatan XVII	3,59	A	Sangat Baik
	11.s Survei Peserta Pelatihan Senior PKP-PK Angkatan XVII	3,39	A	Sangat Baik
	11.t Survei Peserta Pelatihan Transmisi dan Distribusi Tk. Terampil Angkatan I	3,70	A	Sangat Baik
	11.u Survei Peserta Pelatihan Human Factor Angkatan XVIII	3,46	A	Sangat Baik
	11.v Survei Peserta Pelatihan Bahasa Inggris Angkatan I	3,73	A	Sangat Baik
	11.w Survei Peserta Pelatihan Refreshment Generator Set dan ACOS Tk. Ahli Angkatan II	3,56	A	Sangat Baik
	11.x Survei Peserta Pelatihan UPS dan Renewable Energy Tk. Terampil Angkatan I	3,54	A	Sangat Baik
	11.y Survei Peserta Pelatihan Refreshment Senior PKP-PK Angkatan VI	3,51	A	Sangat Baik
	11.z Survei Peserta Pelatihan Refreshment Senior PKP-PK Angkatan VII	3,39	A	Sangat Baik
A.3	12 Survei Layanan Kesehatan	3,72	A	Sangat Baik
A.4	Survei Layanan Pemanfaatan Aset	3,75	A	Sangat Baik
	13 Survei Kepuasan Pengguna Layanan (Sewa Aset)	3,56	A	Sangat Baik
	14 Survei Kepuasan Mitra Kerjasama	3,93	A	Sangat Baik
A.5	Survei Kepuasan Layanan Internal	3,61	A	Sangat Baik
	15 Survei Kepuasan Layanan Perpustakaan	3,61	A	Sangat Baik

NO	JENIS SURVEI	NILAI IKM	MUTU LAYANAN	KINERJA
B	Survei Eksternal	3,82	A	Sangat Baik
B.1	Survei IKM dan IPK (Kemenhub)	3,89	A	Sangat Baik
B.2	Survei BLU	3,83	A	Sangat Baik
B.3	Survei Kepuasan Masyarakat oleh Pihak Lain	3,69	A	Sangat Baik
TARGET IKM		3,60		
RATA-RATA IKM		3,73		
% CAPAIAN IKM		103,68 %		

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini dan dapat diakses pada tautan <https://sikepala.poltekbangplg.ac.id/> .



Gambar 1. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan pada Aplikasi SIKEPALA

VII. PENUTUP

A. Kesimpulan

Pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan Politeknik Penerbangan Palembang pada periode Januari hingga Desember 2025 menunjukkan kinerja layanan yang berada pada kategori **Sangat Baik**, dengan **Rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** sebesar **3,73** atau **103,68%** dari **target IKM 3,60**.

Baik survei internal maupun eksternal secara konsisten memperoleh mutu layanan kategori A (Sangat Baik). Rata-rata nilai IKM Survei Internal adalah sebesar 3,65 meliputi layanan pendidikan, pelatihan, kesehatan, pemanfaatan aset, dan layanan internal lainnya.

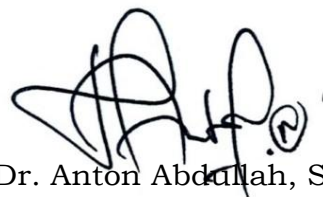
Survei Eksternal, khususnya Survei BLU Pendidikan, juga menunjukkan hasil 3,83 (Sangat Baik) yang semakin memperkuat citra positif institusi di mata pemangku kepentingan.

Secara umum, hasil survei mencerminkan bahwa Politeknik Penerbangan Palembang telah berhasil memberikan layanan yang memuaskan dan sesuai harapan pengguna, baik dari kalangan taruna, peserta pelatihan, pegawai, maupun mitra eksternal.

B. Saran

1. Pertahankan dan Tingkatkan Layanan dengan Nilai Tinggi
Unit-unit layanan yang telah mencapai skor maksimal (4,00) perlu dijadikan role model dan praktik baiknya dapat direplikasi ke unit layanan lainnya.
2. Fokus pada Layanan dengan Nilai Relatif Lebih Rendah
Beberapa survei seperti Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan (3,28), Survei Dosen (3,32), serta Survei Pelatihan Junior PKP-PK (3,27) perlu mendapatkan perhatian lebih melalui:
 - a. Penguatan komunikasi dan fasilitas kerja,
 - b. Evaluasi mekanisme pelayanan internal,
 - c. Peningkatan kualitas materi dan metode pelatihan.
3. Lakukan Tindak Lanjut Berbasis Evidence (Evidence-Based Improvement)
Setiap unit layanan perlu diberikan feedback report hasil survei untuk ditindaklanjuti secara konkret melalui rencana perbaikan (action plan).
4. Perkuat Literasi Pelayanan Prima dan Budaya Kepuasan Pengguna
Melalui pelatihan, reward system, serta kampanye service excellence agar budaya melayani menjadi bagian dari keseharian seluruh pegawai dan instruktur.

Kepala Satuan Penjaminan Mutu



Dr. Anton Abdullah, S.T., M.M.
NIP. 19781025 200003 1 001