POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN PENGUNA LAYANAN
(SEWA GEDUNG SERBA GUNA)
T.A 2021

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan (Sewa Gedung Serba Guna) Politeknik Penerbangan Palembang Tahun 2021 dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Laporan ini merupakan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Politeknik Penerbangan Palembang, yang berisikan data dan informasi tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Gedung Serba Guna yang diberikan oleh Politeknik Penerbangan Palembang. Survei dilakukan secara sampling dan acak terhadap pengguna GSG untuk periode bulan Januari s.d. Juni Tahun 2021.

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

Palembang, 21 September 2021

DIREKTUR
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG

NIP. 19780510 199803 2 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ii
DAFTAR ISI iii
DAFTAR TABEL iv
DAFTAR GAMBAR v
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Maksud dan Tujuan 2
C. Dasar Hukum 2
D. Sistematika Penulisan 3
BAB II METODOLOGI 4
A. Metode Penelitian 4
B. Tempat dan Waktu Pelaksanaan 4
C. Tim Pelaksana 5
D. Instrumen Survei 5
E. Populasi dan Sampel 8
F. Teknik Pengumpulan Data 8
G. Teknik Pengolahan Data 8
H. Uji Validitas 9
I. Uji Reliabilitas 11
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN 13
A. Hasil Penelitian 13
B. Analisa Hasil Penelitian 16
C. Pengujian Kualitas Data 16
BAB IV PENUTUP 19

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Jadwal Pelaksanaan SKM 4
Tabel 2.2. Pertanyaan Dalam SKM 6
Tabel 2.3. Kinerja Unit Pelayanan 9
Tabel 3.1. Hasil Survei 13
Tabel 3.2. Pengolahan Nilai SKM 15
Tabel 3. 3. Hasil Uji Validitas 17
Tabel 3. 4. Perbandingan R hitung dan R tabel 17
Tabel 3. 5. Hasil Uji Reliabilitas 18

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Hasil Survei 14
Gambar 3.2. Grafik Pengolahan Data SKM.....15

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 Masyarakat (IKM) terhadap layanan Gedung Serba Guna merupakan suatu cara yang dapat digunakan untuk menjadi tolok ukur dan alarm bagi Politeknik Penerbangan Palembang dalam menjaga kualitas pelayanan gedung serba guna. 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 misi nya.

B. Maksud dan Tujuan

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan dimaksudkan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan Gedung Serba Guna yang telah diberikan oleh Politeknik Penerbangan Palembang.
2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Politeknik Penerbangan Palembang, baik oleh masyarakat maupun instansi/unit terkait yang menggunakan Gedung Serba Guna dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

C. 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.

D. Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

BAB II : Metodologi

BAB III : Hasil dan Pembahasan

BAB IV : Penutup

BAB II
METODOLOGI

A. Metode Penelitian

Survei kepuasan pengguna layanan dilaksanakan menggunakan pendekatan metode penelitian kualitatif, dengan mengggunakan 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 terhadap pengguna layana Gedung Serba Guna 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 pengguna terhadap layanan Gedung Serba Guna Politeknik Penerbangan Palembang dilaksanakan untuk pengguna layanan tahun 2021, dengan jadwal pelaksanaan dan penyusunan laporan sebagai berikut:

Tabel 2.1. Jadwal Pelaksanaan SKM

NO	KEGIATAN	BULAN				
		MEI	JUNI	JULI	AGUS	SEPT
1	Persiapan					
2	Pengumpulan Data					
3	Pengolahan Data dan Penyusunan Laporan					

C. Tim Pelaksana

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

1. Pengarah : I Gusti Agung Ayu Mas Oka
2. Penanggungjawab : Rinto Astutik
3. Ketua : Virma Septiyani
4. Sekretaris : Minulya Eska Nugraha
5. Anggota/Surveyor : Zusnita Hermala
6. Anggota/Surveyor : Wulan Widiya Rahayu
7. Anggota/Surveyor : Dini Desti Maulani

D. Instrumen Survei

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat 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

7. Perilaku Pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana, adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasana 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 (kuisioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuisioner yang disusun mencerminkan 9 (Sembilan) unsur SKM yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.2. Pertanyaan Dalam SKM

NO	UNSUR SKM	PERTANYAAN
1	Persyaratan	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan berupa penyewaan Gedung Serba Guna Politeknik Penerbangan Palembang?
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang prosedur layanan berupa SOP Penyewaan Gedung Serba Guna Politeknik Penerbangan Palembang apakah mudah dipahami?
3	Waktu Penyelesaian	Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan terhadap penyewaan Gedung Serba Guna Politeknik Penerbangan Palembang?
4	Biaya/Tarif	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kewajaran biaya/tarif sewa Gedung Serba Guna Politeknik Penerbangan Palembang?
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang

		tercantum dalam standar pelayanan sewa Gedung Serba Guna Politeknik Penerbangan Palembang dengan hasil yang diberikan?
6	Kompetensi Pelaksana	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kemampuan petugas kami dalam memberikan pelayanan?
7	Perilaku Pelaksana	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang perilaku keramahan dan kesopanan petugas kami dalam memberikan pelayanan?
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang penanganan pengaduan, pemberian saran dan masukan terhadap penggunaan layanan?
9	Sarana dan Prasarana	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Sdr/i mengenai kondisi sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan sewa Gedung Serba Guna Politeknik Penerbangan Palembang?
		Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i mengenai penyediaan Prasarana protokol kesehatan dalam hal ini wastafel di Lingkungan Politeknik Penerbangan Palembang?

Jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan 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 pengguna Gedung Serba Guna Politeknik Penerbangan Palembang sejak Bulan Januari s.d. Juni Tahun 2021, dengan jumlah sebanyak 26 (dua puluh enam) orang. Teknik penentuan sampel berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menggunakan tabel sampel *Krejcie and Morgan*, dimana dengan populasi sebanyak 26 orang, sampelnya adalah sebanyak 25 orang. Namun karena jumlah populasi tidak banyak, jumlah responden dalam survei ini menggunakan populasi yang ada.

F. Teknik Pengumpulan Data

Kegiatan pengumpulan data dilakukan dengan melibatkan Unit Pengembangan Usaha yang mendorong para pengguna Gedung Serba Guna untuk mengisi kuisioner yang telah disusun. Pengumpulan data kepada responden dilakukan melalui media online yaitu *google form* dengan link: *https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScQTYsPTp6lpJVowoxVKim_3IJNqZbl8UDuboO306NwseYgpw/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0.* Untuk mendapatkan data yang akurat dan obyektif maka 9 (Sembilan) unsur SKM tersebut harus dijawab melalui link yang telah ditentukan.

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:

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

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

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

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 :

$$SKM\ Unit\ Pelayanan \times 25$$

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

Tabel 2.3. Kinerja Unit Pelayanan

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

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:

a. 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.
b. 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.

Uji validitas butir dan validitas faktor dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor butir atau skor faktor dengan total skor. Rumus korelasi yang digunakan adalan 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 Y

N = jumlah responden

ΣX = jumlah skor butir soal

ΣY = jumlah skor total soal

ΣX^2 = jumlah skor kuadrat butir soal

ΣY^2 = jumlah skor total kuadrat butir soal

I. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat ketepatan ketelitian atau keakuratan sebuah instrumen. Jadi reliabilitas menunjukan 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 atapun 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 (missal skala likert) atau kuesioner dapat dipergunakan rumus Cronbach's Alpha sebagai berikut:

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

Keterangan:

r_{tt} = koefisien reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan yang sahih

Σδ2b = jumlah varian butir

Σδ2b = 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 sahih

v_t = varian total

p = proporsi subyek yang menjawab soal dengan benar

q = proporsi subyek yang menjawab soal dengan salah

Σpq = 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

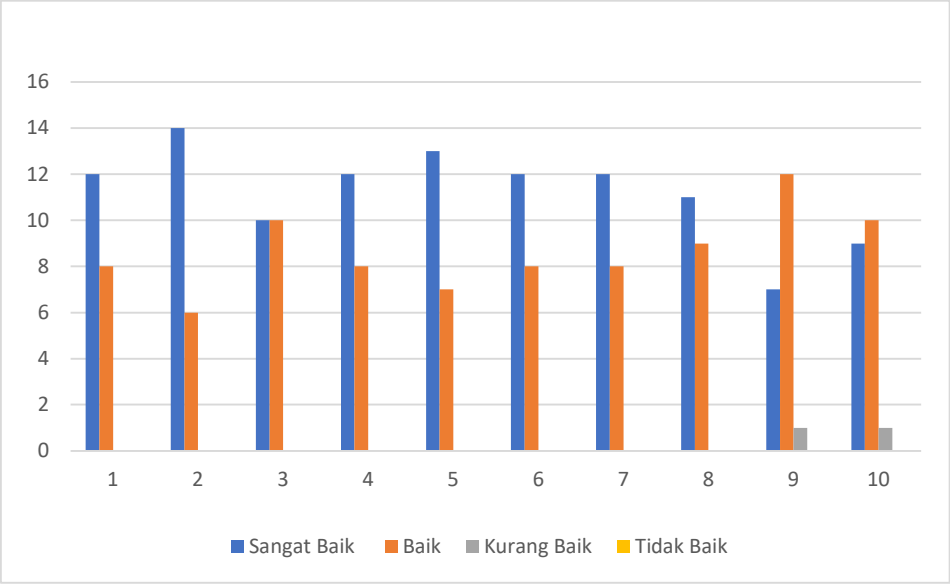
Pengumpulan data dilakukan mulai tanggal 19 Juli 2021 s.d. 8 September 2021 melalui google form dan dikirimkan ke nomor kontak para pelanggan yang terdata di Unit Pengembangan Usaha Politeknik Penerbanagn Palembang. Dari 26 orang responden hanya sebanyak 20 orang responden yang mengisi survei atau sekitar 76,9%. Dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 3.1. Hasil Survei

UNSUR SKM	PERTANYAAN	JAWABAN			
		Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
1	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan berupa penyewaan Gedung Serba Guna Politeknik Penerbangan Palembang?	0	0	8	12
2	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang prosedur layanan berupa SOP Penyewaan Gedung Serba Guna Politeknik Penerbangan Palembang apakah mudah dipahami?	0	0	6	14
3	Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan terhadap penyewaan Gedung Serba Guna Politeknik Penerbangan Palembang?	0	0	10	10
4	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kewajaran biaya/tarif sewa Gedung Serba Guna Politeknik Penerbangan Palembang?	0	0	8	12
5	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan sewa Gedung Serba Guna Politeknik Penerbangan Palembang dengan hasil yang diberikan?	0	0	7	13
6	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kemampuan petugas kami dalam memberikan pelayanan?	0	0	8	12
7	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i	0	0	8	12

	tentang perilaku keramahan dan kesopanan petugas kami dalam memberikan pelayanan?				
8	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang penanganan pengaduan, pemberian saran dan masukan terhadap penggunaan layanan?	0	0	9	11
9	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Sdr/i mengenai kondisi sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan sewa Gedung Serba Guna Politeknik Penerbangan Palembang?	0	1	12	7
	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i mengenai penyediaan Prasarana protokol kesehatan dalam hal ini wastafel di Lingkungan Politeknik Penerbangan Palembang?	0	1	10	9

Hasil survei kepuasan pengguna layanan Gedung Serba Guna, jika disajikan dalam bentuk grafik dapat dilihat pada gambar berikut:



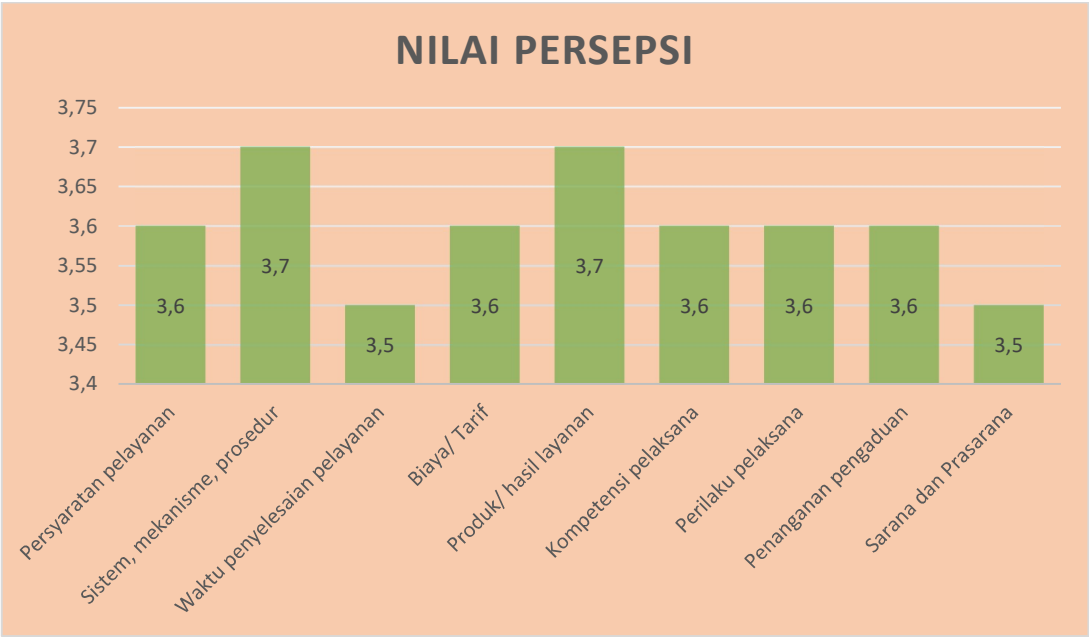
Gambar 3.1. Hasil Survei

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

Tabel 3.2. Pengolahan Nilai SKM

UNSUR SKM	JAWABAN				NILAI PERSEPSI		SKM (Nilai Persepsi x 0,11)
	1	2	3	4			
1	0	0	8	12	3,6		0,40
2	0	0	6	14	3,7		0,41
3	0	0	10	10	3,5		0,39
4	0	0	8	12	3,6		0,40
5	0	0	7	13	3,7		0,41
6	0	0	8	12	3,6		0,40
7	0	0	8	12	3,6		0,40
8	0	0	9	11	3,6		0,39
9.1	0	1	12	7	3,3	3,5	0,37
9.2	0	1	10	9	3,4		
Jumlah							3,57

Hasil pengolahan data nilai SKM layanan Gedung Serba Guna, jika disajikan dalam bentuk grafik dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3.2. Grafik Pengolahan Data SKM

B. Analisa Hasil Penelitian

Berdasarkan pengolahan data di atas hasil survei kepuasan pengguna layanan Gedung Serba Guna dapat dianalisa sebagai berikut:

1. Nilai IKM = 3,57
2. Nilai IKM setelah dikonversi = 3.57 x 25 = 85
3. Mutu pelayanan = A
4. Kinerja unit pelayanan = Sangat Baik.
5. Nilai tertinggi adalah pada unsur 2 (prosedur) dan unsur 5 (kesesuaian layanan yang diperoleh dengan standar pelayanan) dengan nilai 3,7.
6. Nilai Terendah adalah unsur 9 (sarana dan prasarana) dengan nilai 3,5.

Secara menyeluruh hasil survei kepuasan pengguna layanan Gedung Serba Guna Politeknik Penerbangan Palembang sangat baik, namun untuk meningkatkan mutu layanan secara berkesinambungan ada hal-hal yang perlu ditindaklanjuti, yaitu sebagai berikut:

1. Perawatan secara berkala terhadap sarana dan prasarana Gedung Serba Guna.
2. Penambahan sarana dan prasana protokol kesehatan (wastafel, rambu-rambu *physical distancing* dan lain sebagainya).
3. Peningkatan jiwa melayani para pegawai melalui pelatihan hospitality/pelayanan prima.
4. Pengembangan aplikasi penyewaan Gedung berbasis online.
5. Sosialisasi prosedur penyewaan Gedung melalui website atau media online lainnya.

C. Pengujian Kualitas Data

Pengujian kualitas data dilakukan menggunakan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan Aplikasi SPSS versi 16.0. Berikut hasil pengujian validitas untuk kuesioner survei kepuasan masyarakat terhadap layanan GSG, sebagaimana tabel 3.3 berikut.

Tabel 3. 3. Hasil Uji Validitas

		soal_1	soal_2	soal_3	soal_4	soal_5	soal_6	soal_7	soal_8	soal_9	soal_10	VAR00001
soal_1	Pearson Correlation	1	.802**	.612**	.583**	.471*	.375	.583**	.375	.440	.560*	.750**
	Sig. (2-tailed)		.000	.004	.007	.036	.103	.007	.103	.052	.010	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
soal_2	Pearson Correlation	.802**	1	.436	.579**	.435	.356	.356	.356	.353	.449*	.658**
	Sig. (2-tailed)	.000		.054	.007	.055	.123	.123	.123	.127	.047	.002
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
soal_3	Pearson Correlation	.612**	.436	1	.408	.524*	.408	.816**	.816**	.718**	.686**	.841**
	Sig. (2-tailed)	.004	.054		.074	.018	.074	.000	.000	.000	.001	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
soal_4	Pearson Correlation	.583**	.579**	.408	1	.899**	.583**	.583**	.375	.440	.385	.750**
	Sig. (2-tailed)	.007	.007	.074		.000	.007	.007	.103	.052	.094	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
soal_5	Pearson Correlation	.471*	.435	.524*	.899**	1	.685**	.685**	.471*	.584**	.503*	.809**
	Sig. (2-tailed)	.036	.055	.018	.000		.001	.001	.036	.007	.024	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
soal_6	Pearson Correlation	.375	.356	.408	.583**	.685**	1	.583**	.583**	.440	.385	.697**
	Sig. (2-tailed)	.103	.123	.074	.007	.001		.007	.007	.052	.094	.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
soal_7	Pearson Correlation	.583**	.356	.816**	.583**	.685**	.583**	1	.792**	.623**	.560*	.855**
	Sig. (2-tailed)	.007	.123	.000	.007	.001	.007		.000	.003	.010	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
soal_8	Pearson Correlation	.375	.356	.816**	.375	.471*	.583**	.792**	1	.623**	.560*	.776**
	Sig. (2-tailed)	.103	.123	.000	.103	.036	.007	.000		.003	.010	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
soal_9	Pearson Correlation	.440	.353	.718**	.440	.584**	.440	.623**	.623**	1	.708**	.783**
	Sig. (2-tailed)	.052	.127	.000	.052	.007	.052	.003	.003		.000	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
soal_10	Pearson Correlation	.560*	.449*	.686**	.385	.503*	.385	.560*	.560*	.708**	1	.767**
	Sig. (2-tailed)	.010	.047	.001	.094	.024	.094	.010	.010	.000		.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
VAR00001	Pearson Correlation	.750**	.658**	.841**	.750**	.809**	.697**	.855**	.776**	.783**	.767**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

Setiap item pertanyaan dinyatakan valid apabila $\mathbf{r_{hitung} > r_{tabel}}$. Nilai r_{tabel} dengan nilai signifikansi 5% dan jumlah N (responden) sebanyak 20 Orang adalah adalah 0,444 (gunakan tabel r untuk korelasi *product moment*). Nilai r_{hitung} berdasarkan perhitungan *corrected item total correlation* pada tabel 3.3. Berikut disajikan perbandingan antara r_{hitung} dan r_{tabel} dari setiap item pertanyaan.

Tabel 3. 4. Perbandingan R hitung dan R tabel

Pertanyaan	R hitung	R tabel	Kesimpulan
1	0,750	0,444	Valid
2	0,658	0,444	Valid
3	0,841	0,444	Valid
4	0,750	0,444	Valid
5	0,809	0,444	Valid
6	0,697	0,444	Valid
7	0,855	0,444	Valid
8	0,776	0,444	Valid
9	0,783	0,444	Valid
10	0,667	0,444	Valid

Berdasarkan tabel 3.4 dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dalam kuesioner survei kepuasan masyarakat terhadap layanan GSG 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 reliabitas yang dilakukan, nilai *Cronbach Alpha* pada pengujian reliabilitas menunjukkan nilai 0,922, sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner survei kepuasan masyarakat terhadap layanan GSG dinyatakan reliable. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada table berikut.

Tabel 3. 5. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.922	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
soal_1	31.95	12.997	.685	.916
soal_2	31.85	13.503	.582	.921
soal_3	32.05	12.576	.796	.910
soal_4	31.95	12.997	.685	.916
soal_5	31.90	12.832	.760	.912
soal_6	31.95	13.208	.622	.919
soal_7	31.95	12.576	.815	.909
soal_8	31.95	12.892	.717	.914
soal_9	32.25	12.513	.716	.914
soal_10	32.15	12.450	.693	.916

BAB IV
PENUTUP

Berdasarkan hasil pelaksanaan survei kepuasan pengguna terhadap layanan GSG dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik oleh Politeknik Penerbangan Palembang khususnya layanan gedung serba guna pada tahun 2021 secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik, dengan nilai IKM adalah 3,57 atau setelah dikonversi menjadi 85. Nilai ini berada pada interval 81,26 – 100, sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah Sangat Baik (A).
2. Nilai tertinggi adalah pada unsur 2 (prosedur) dan unsur 5 (kesesuaian layanan yang diperoleh dengan standar pelayanan) dengan nilai 3,7, sedangkan nilai Terendah adalah unsur 9 (sarana dan prasarana) dengan nilai 3,5. Sehingga rencana tindak lanjut untuk memperbaiki kualitas pelayanan adalah dengan:
   a. Perawatan secara berkala terhadap sarana dan prasarana Gedung Serba Guna.
   b. Penambahan sarana dan prasana protokol kesehatan (wastafel, rambu-rambu *physical distancing* dan lain sebagainya).
3. Pengujian kualitas data dilakukan terhadap kuesioner menggunakan uji validitas dan uji realibitas, dengan hasil valid dan reliable.