



SURVEY INDEKS KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG T.A 2021



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG**

Jl. Adisucipto, Sukarami, Palembang – 30155

Telp. (0711) 410930 ; Fax. (0711) 420385

E-mail : spm@poltekbangplg.ac.id

www.poltekbangplg.ac.id

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	3
TIM PENYUSUN	4
LATAR BELAKANG	5
DASAR HUKUM PELAKSANAAN SURVEI	6
MAKSUD DAN TUJUAN	6
LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN	7
PEMBAHASAN	11
KESIMPULAN	17

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan pelayanan pegawai di Politeknik Penerbangan Palembang tahun 2021 ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Laporan ini merupakan Pengukuran Indeks Kepuasan terhadap pelayanan pegawai di Politeknik Penerbangan Palembang, yang berisikan data dan informasi tentang tingkat kepuasan seluruh staff pelayanan yang diberikan oleh Politeknik Penerbangan Palembang terhitung Januari s.d Mei 2021.

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

Palembang, Mei 2021

DIREKTUR
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG



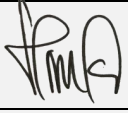
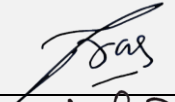



I GUSTI AGUNG AYU MAS OKA, S.E., S.SiT

Pembina (IV/a)

NIP. 19780510 199803 2 001

TIM PENYUSUN

TABEL 1. TIM PENYUSUN INDEKS KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG

NO	NAMA	STATUS	TTD
1	I GUSTI AGUNG AYU MAS OKA, S.E., S.SiT., M.T.	Penasihat	
2	WAHYUDI SAPUTRA, S.SiT, MT	Pengarah	
3	VIRMA SEPTIANI, S.T.	Ketua Tim	
4	DIRESTU AMALIA, S.T., Ms.ASM	Sekretariat	
5	YULIUS BHANU WIJAYA, S.Pd.	Surveyor	
6	MINULYA ESKA NUGRAHA, M.Pd.	Surveyor	

LATAR BELAKANG

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. Berdasarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat, serta bahwa berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat.

MAKSUD DAN TUJUAN

1. Penilaian Indeks Kepuasan terhadap pelayanan dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Politeknik Penerbangan Palembang
2. Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Politeknik Penerbangan Palembang , baik oleh masyarakat maupun instansi/unit terkait dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN IKM

A. PERSIAPAN

I. Jadwal Kegiatan

TABEL 2. JADWAL KEGIATAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

No	KEGIATAN	JAN	FEB	MAR	APR	MEI
1	Persiapan					
2	Pelaksanaan Pengumpulan Data					
3	Pengolahan Data Indeks					
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil					

II. Penetapan Pelaksana

TABEL 3. TIM PELAKSANA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

NO	NAMA	STATUS
1.	VIRMA SEPTIANI	Ketua Tim
2.	DIRESTU AMALIA	Sekretaris
3.	YULIUS BHANU WIJAYA	Surveyor
4.	MINULYA ESKA NUGRAHA	Surveyor

III. Metodologi IKM

A. Penyiapan Bahan

1. Kuesioner

Kuesioner Politeknik Penerbangan Palembang disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan terhadap pelayanan. Kuesioner berjumlah 11 pertanyaan yaitu sebagai berikut :

TABEL 4. 33 PERTANYAAN DALAM INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG

No	Unsur
1	Kejelasan tugas dan tanggung jawab
2	Kesesuaian beban tugas yang diberikan dengan tugas dan tanggung jawab
3	Lingkungan kerja yang mendukung pelaksanaan tugas
4	Kesesuaian sarana kerja yang diberikan dengan tugas yang dilaksanakan
5	Kesamaan beban tugas dengan pegawai-pegawai lain
6	Sistem penilaian dan penghargaan atas tugas yang dilaksanakan
7	Efektivitas sistem komunikasi dengan teman sejawat dan Bagian/SubBagian lain
8	Kesamaan dalam penugasan dari pimpinan
9	Dukungan Poltekbang Palembang dalam pengembangan karir
10	Kerja sama tim dengan teman sejawat
11	Efektivitas sistem komunikasi dengan atasan langsung dan pimpinan Poltekbang Palembang

2. Bentuk Jawaban

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada pegawai di lingkungan Politeknik Penerbangan Palembang (pelanggan). 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**

B. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang akurat dan efektif maka 11 unsur tersebut harus dijawab melalui penilaian manual.

C. Pengolahan Data

1. Metode pengolahan data

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{11} = 0,090$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata (NRR) tertimbang (0,090) dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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 :

$$IKM \times 25$$

Selanjutnya berdasarkan perhitungan di atas, dapat disusun tabel untuk menentukan kategori atau kriteria penilaian terhadap kualitas pelayanan pendidikan dan pelatihan Politeknik Penerbangan Palembang. Tabel yang terdiri dari nilai persepsi, nilai interval IKM, nilai interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan ditunjukkan oleh Tabel berikut.

TABEL 4. KATEGORI ANGKA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Nilai	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	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

Sumber: SK. MENPAN No. KEP/25/M.PAN/2/2004

PEMBAHASAN

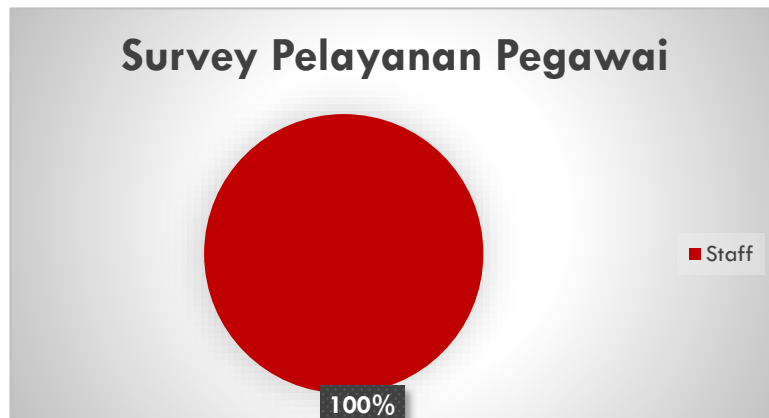
DATA RESPONDEN DAN HASIL SURVEY

Responden tersebar yaitu :

1. Pegawai di Lingkungan Politeknik Penerbangan Palembang

Tabel 5. Data Responden

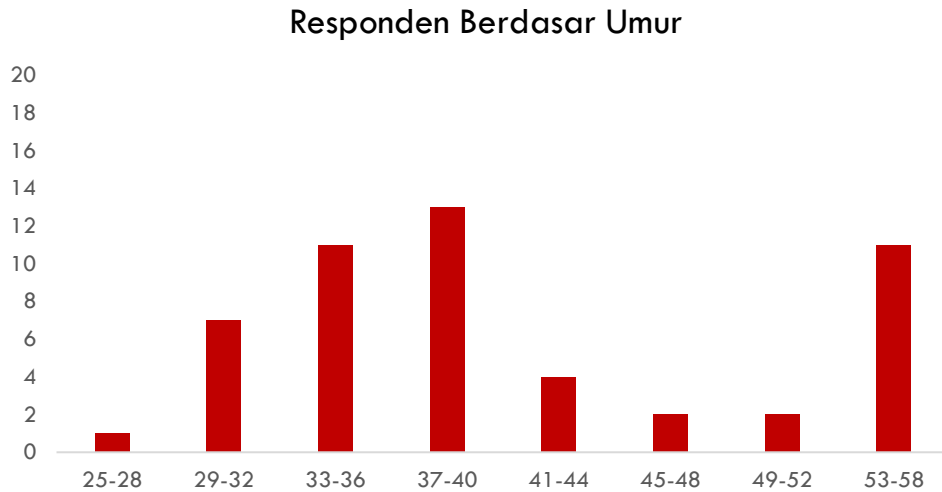
NO	JURUSAN	PERSENTASE
1	Pegawai Staff Politeknik Penerbangan Palembang	100 %



Gambar 2. Grafik Survey Pelayanan Pegawai

Responden dari total 51 pegawai dengan nilai persentase 100%. (Lihat Gambar 2)

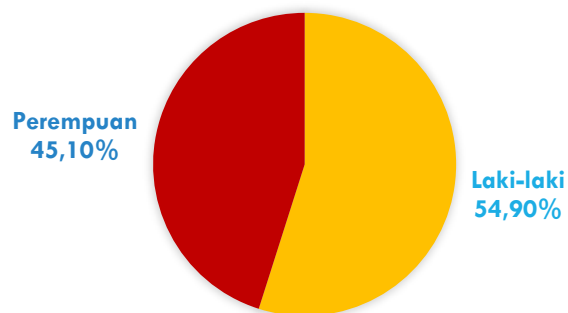
Karakteristik usia responden didominasi oleh usia 37-40 tahun, yaitu sebanyak 14 orang. Responden dengan usia 25-28 tahun merupakan jumlah paling sedikit dengan jumlah responden 1 orang. (Lihat Gambar 3)



Gambar 3. Grafik Karakter Usia Responden

Responden pada survey didominasi oleh jenis kelamin laki-laki sebanyak 54,90 % atau 28 orang dan Perempuan sebanyak 45,10 % atau 23 orang.

RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN



Gambar 4. Persentase responden laki-laki & perempuan

Nilai Indeks Kepuasan Civitas Akademika Politeknik Penerbangan Palembang

Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan Civitas Akademika di Politeknik Penerbangan Palembang menggunakan indikator yang berfungsi sebagai variabel. Indikator kepuasan yang digunakan yaitu prosedur, persyaratan, kejelasan, kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan, kecepatan, keadilan, kesopanan.

Pelayanan ini berdasarkan persepsi seluruh civitas akademika dikategorikan menjadi 4 pernyataan, dari kategori tidak baik yang bernilai 1 sampai dengan sangat baik dengan nilai 4. Rekapitulasi pernyataan terkait kualitas pelayanan dinyatakan dalam bentuk persentase dari setiap unsur/indikator. Tabel berikut merupakan rekapitulasi persentase pernyataan Seluruh pegawai dalam menyatakan kualitas pelayanan di Politeknik Penerbangan Palembang.

Tabel 7. TABEL PERHITUNGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

NO	DAFTAR PERTANYAAN	NILAI IKM	NILAI INDEKS	NILAI KINERJA PERUNSUR
1	Kejelasan tugas dan tanggung jawab	3,66	0,33	Sangat Baik
2	Kesesuaian beban tugas yang diberikan dengan tugas dan tanggung jawab	3,64	0,33	Sangat Baik
3	Lingkungan kerja yang mendukung pelaksanaan tugas	3,68	0,33	Sangat Baik
4	Kesesuaian sarana kerja yang diberikan dengan tugas yang dilaksanakan	3,45	0,31	Sangat Baik
5	Kesamaan beban tugas dengan pegawai-pegawai lain	3,41	0,31	Sangat Baik
6	Sistem penilaian dan penghargaan atas tugas yang dilaksanakan	3,43	0,31	Sangat Baik
7	Efektivitas sistem komunikasi dengan teman sejawat dan Bagian/SubBagian lain	3,60	0,32	Sangat Baik
8	Kesamaan dalam penugasan dari pimpinan	3,60	0,32	Sangat Baik
9	Dukungan Poltekbang Palembang dalam pengembangan karir	3,62	0,32	Sangat Baik
10	Kerja sama tim dengan teman sejawat	3,62	0,32	Sangat Baik
11	Efektivitas sistem komunikasi dengan atasan langsung dan pimpinan Poltekbang Palembang	3,72	0,33	Sangat Baik
Perolehan Nilai			3,59	

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
= $3.59 \times 25 = \mathbf{89,75}$
- b. Mutu pelayanan **A**.
- c. Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**.
- d. Nilai Unsur Tertinggi adalah Efektivitas sistem komunikasi dengan atasan langsung dan pimpinan Poltekbang Palembang dengan nilai 3,72 dan Nilai Unsur Terendah adalah Kesamaan beban tugas dengan pegawai-pegawai lain dengan nilai 3,41.

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas survey Indeks Kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan ke seluruh pegawai selama 5 (Lima) bulan dimulai 01 Januari sampai dengan Mei 2021 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) oleh Politeknik Penerbangan Palembang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Nilai IKM Politeknik Penerbangan Palembang setelah dikonversikan yaitu 89,75 berada pada interval 81,26 – 100. Ini dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah **Sangat Baik**.

Palembang, Mei 2021

Disetujui oleh,

Dibuat Oleh,

DIREKTUR

POLITEKNIK PENERBANGAN
PALEMBANG



I G.A. AYU MAS OKA, S.E., S.SiT., M.T.

Pembina (IV/a)

NIP. 19780510 199803 2 001

KEPALA SATUAN PENJAMINAN
MUTU

VIRMA SEPTIANI, ST.

Penata Muda Tk. I (III/b)

NIP. 19850918 201012 1 001