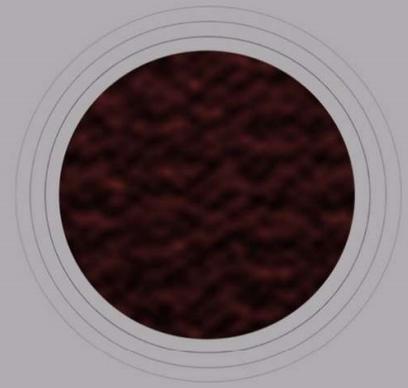




Politeknik Penerbangan Palembang



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN
MITRA KERJASAMA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
Tahun 2019 s.d 2020**

www.poltekbangplg.ac.id
poltekbang.plg@dephub.go.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama Politeknik Penerbangan Palembang Tahun 2021 dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Laporan ini merupakan pengukuran Indeks Kepuasan para mitra yang menjalin kerja sama dengan Politeknik Penerbangan Palembang dari tahun 2019 sampai dengan 2020. Survei ini bertujuan untuk mengetahui apakah para mitra kerja sama puas terhadap hasil yang diperoleh dari kerja sama yang terjalin, untuk mendapatkan masukan dan saran dalam perbaikan layanan, serta untuk mengetahui rencana kerja sama yang ingin dijalin oleh para mitra.

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

Palembang, 1 Oktober 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.....	9
G. Teknik Pengolahan Data	9
H. Uji Validitas	10
I. Uji Reliabilitas.....	11
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	14
A. Hasil Penelitian	14
B. Analisa Hasil Penelitian.....	18
C. Pengujian Kualitas Data.....	18
BAB IV PENUTUP	21

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Jadwal Pelaksanaan SKM.....	4
Tabel 2.2. Pertanyaan Dalam SKM.....	6
Tabel 2.3. Daftar Nama Instansi Mitra Kerjasama	8
Tabel 2.4. Kinerja Unit Pelayanan.....	10
Tabel 3.1. Hasil Survei.....	14
Tabel 3.2. Pengolahan Nilai SKM	16
Tabel 3. 3. Hasil Uji Validitas	19
Tabel 3. 4. Perbandingan R hitung dan R tabel	19
Tabel 3. 5. Hasil Uji Reliabilitas.....	20

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Hasil Survei	16
Gambar 3.2. Grafik Pengolahan Data SKM.....	17

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik oleh aparaturnya 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 aparaturnya pemerintahan. Dewasa ini bukan hanya pelayanan pemerintahan 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 pemerintahan 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 aparaturnya pemerintahan kepada masyarakat.

Oleh karena itu, Politeknik Penerbangan Palembang memandang Indeks Kepuasan Mitra Kerja Sama 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 mitra dan Politeknik Penerbangan

Palembang. Melalui IKM, para mitra 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 Mitra Kerja Sama dimaksudkan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat para mitra tentang kerja sama yang dijalin dengan Politeknik Penerbangan Palembang.
2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Politeknik Penerbangan Palembang oleh instansi/unit terkait yang menjadi mitra kerja sama 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 mitra kerja sama 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 survei kepuasan mitra kerja sama 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 mitra kerja sama Politeknik Penerbangan Palembang dilaksanakan untuk mitra kerja sama tahun 2019 s.d. 2020, dengan jadwal pelaksanaan dan penyusunan laporan sebagai berikut:

Tabel 2.1. Jadwal Pelaksanaan SKM

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

C. Tim Pelaksana

Tim pelaksana survei kepuasan mitra kerja sama 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. 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 penerima layanan. Kuisisioner yang disusun mencerminkan 9 (Sembilan) unsur SKM yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.2. Pertanyaan Dalam SKM

NO	UNSUR SKM	PERTANYAAN
1	Persyaratan	Persyaratan teknis dan administrasi untuk menjalin kerja sama dengan Politeknik Penerbangan Palembang sesuai dengan jenis kerja sama yang dijalin
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Politeknik Penerbangan Palembang merespon dengan baik dalam usaha menjalin/merintis kerjasama
3	Waktu Penyelesaian	Prosedur pembuatan Nota Kesepahaman (MoU) dan Perjanjian Kerja Sama (PKS) cepat dan sesuai harapan
4	Biaya/Tarif	Biaya/tarif yang disepakati dalam kerjasama adalah wajar
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kerjasama dengan Politeknik Penerbangan Palembang berjalan sesuai dengan yang disepakati

		Hasil kerjasama dengan Politeknik Penerbangan Palembang memberikan manfaat sesuai yang diharapkan
		Pelaporan hasil kerja sama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku
6	Kompetensi Pelaksana	Pegawai Politeknik Penerbangan Palembang yang terlibat dalam kegiatan kerja sama, kompeten dan profesional dalam melaksanakan tugasnya
7	Perilaku Pelaksana	Pegawai Politeknik Penerbangan Palembang yang terlibat dalam kegiatan kerja sama, cepat tanggap, ramah dan sopan dalam melaksanakan tugasnya
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Politeknik Penerbangan Palembang menyediakan fasilitas pengaduan, saran dan masukan dari mitra kerja sama dan menindaklanjutinya
9	Sarana dan Prasarana	Sarana dan prasarana yang digunakan dalam kegiatan kerja sama tersedia dan berfungsi dengan baik

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**

Selain pertanyaan yang bersifat pilihan ganda, tim survei juga menanyakan pertanyaan yang bersifat narasi yaitu:

- Apakah ada rencana kerja sama kembali dengan Politeknik Penerbangan Palembang, jika iya sebutkan rencana kerja sama yang akan dijalin

- Berikan usulan dan saran untuk perbaikan layanan Politeknik Penerbangan Palembang

E. Populasi dan Sampel

Responden adalah mitra kerja sama Politeknik Penerbangan Palembang sejak tahun 2019 s.d. 2020, dengan jumlah sebanyak 22 (dua puluh dua) orang. Oleh karena jumlah populasi tidak banyak, jumlah responden dalam survei ini menggunakan populasi yang ada. Berikut daftar nama instansi mitra kerja sama dengan Politeknik Penerbangan Palembang.

1. Direktorat Navigasi Penerbangan, Direktorat Jenderal Perhubungan Udara
2. Direktorat Angkutan Udara, Direktorat Jenderal Perhubungan Udara
3. Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam
4. Pusat Kesehatan TNI Angkatan Darat
5. Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Gusti Sjamsir Alam – Kotabaru
6. Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Udara Ranai – Natuna
7. PT. Angkasa Pura Solusi
8. PT. Angkasa Pura Solusi Integra
9. PT. Pelita Air Service
10. PT. Citilink Indonesia
11. PT. Transnusa Aviation
12. Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kota Palembang
13. Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kabupaten Seluma
14. Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kabupaten Pali
15. Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kabupaten Banyuasin
16. Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Bumbu – Kalimantan Selatan
17. Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
18. Charitas Hospital Palembang
19. SMK Penerbangan Sriwijaya Palembang
20. PT. Nusa Pratama Indonesia
21. PT. OYO Rooms Indonesia
22. Lembaga Pelatihan Kerja dan Kursus Pelatihan (LPKKP) Sriwijaya Universal

F. Teknik Pengumpulan Data

Kegiatan pengumpulan data dilakukan dengan melibatkan Unit Pengembangan Usaha yang mendorong para mitra kerja sama untuk mengisi kuisioner yang telah disusun. Pengumpulan data kepada responden dilakukan melalui media online yaitu *google form* dengan link: <https://forms.gle/icdQnm2S2w8Do3cX6> 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:

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

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

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

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 :

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

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

Tabel 2.4 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 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 Y

N = 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 (missal skala likert) atau kuesioner dapat dipergunakan rumus Cronbach's Alpha sebagai berikut:

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

Keterangan:

r_{tt} = koefisien reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan yang sah

$\sum \delta_b^2$ = jumlah varian butir

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

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

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

Keterangan:

r_{tt} = koefisien reliabilitas tes

k = banyaknya butir soal yang sah

v_t = varian total

p = proporsi subyek yang menjawab soal dengan benar

q = proporsi subyek yang menjawab soal dengan salah

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

Kategori koefisien reliabilitas adalah sebagai berikut:

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

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

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

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

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

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

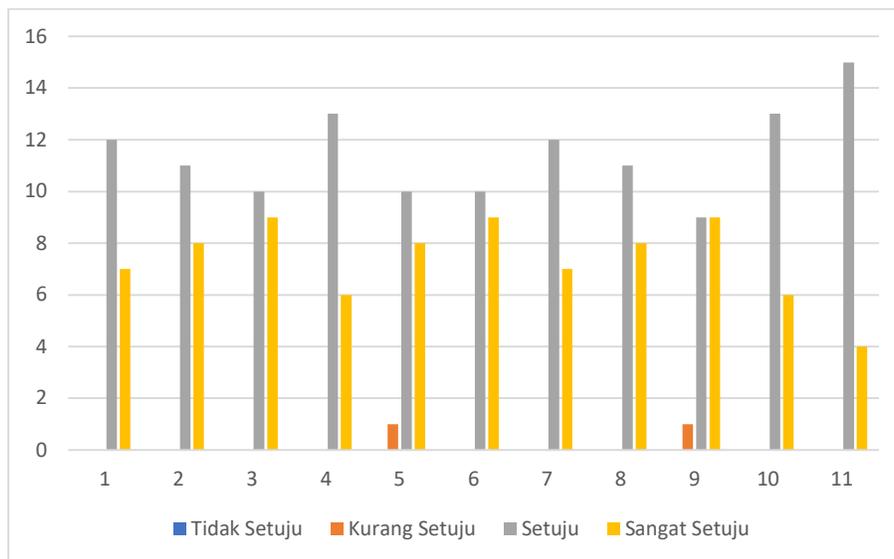
Pengumpulan data dilakukan mulai selama bulan September tahun 2021 melalui *google form* dan dikirimkan ke nomor kontak para mitra kerja sama yang terdata di Unit Pengembangan Usaha Politeknik Penerbangan Palembang. Dari 22 responden hanya sebanyak 19 responden yang mengisi survei atau sekitar 82,6%. Dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 3.1. Hasil Survei

UNSUR SKM	PERTANYAAN	JAWABAN			
		Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	Persyaratan teknis dan administrasi untuk menjalin kerja sama dengan Politeknik Penerbangan Palembang sesuai dengan jenis kerja sama yang dijalin	0	0	12	7
2	Politeknik Penerbangan Palembang merespon dengan baik dalam usaha menjalin/merintis kerjasama	0	0	11	8
3	Prosedur pembuatan Nota Kesepahaman (MoU) dan Perjanjian Kerja Sama (PKS) cepat dan sesuai harapan	0	0	10	9
4	Biaya/tarif yang disepakati dalam kerjasama adalah wajar	0	0	13	6
5	Kerjasama dengan Politeknik Penerbangan Palembang berjalan sesuai dengan yang disepakati	0	1	10	8
	Hasil kerjasama dengan Politeknik Penerbangan Palembang memberikan manfaat sesuai yang diharapkan	0	0	10	9
	Pelaporan hasil kerja sama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku	0	0	12	7

6	Pegawai Politeknik Penerbangan Palembang yang terlibat dalam kegiatan kerja sama, kompeten dan profesional dalam melaksanakan tugasnya	0	0	11	8
7	Pegawai Politeknik Penerbangan Palembang yang terlibat dalam kegiatan kerja sama, cepat tanggap, ramah dan sopan dalam melaksanakan tugasnya	0	1	9	9
8	Politeknik Penerbangan Palembang menyediakan fasilitas pengaduan, saran dan masukan dari mitra kerja sama dan menindaklanjutinya	0	0	13	6
9	Sarana dan prasarana yang digunakan dalam kegiatan kerja sama tersedia dan berfungsi dengan baik	0	0	15	4

Hasil survei kepuasan para mitra kerja sama di Lingkungan Politeknik Penerbangan Palembang, jika disajikan dalam bentuk grafik dapat dilihat pada gambar berikut:



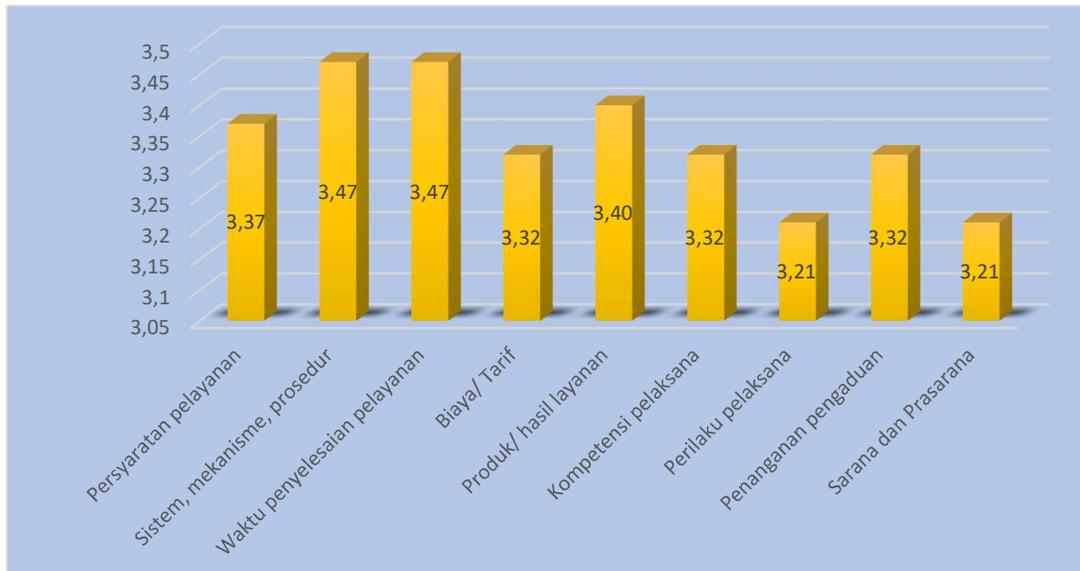
Gambar 3.1. Hasil Survei

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	12	7	3,37	0,37
2	0	0	11	8	3,47	0,38
3	0	0	10	9	3,47	0,38
4	0	0	13	6	3,32	0,36
5.1	0	1	10	8	3,37	0,37
5.2	0	0	10	9	3,42	
5.3	0	0	12	7	3,42	
6	0	0	11	8	3,32	0,36
7	0	1	9	9	3,21	0,35
8	0	0	13	6	3,32	0,36
9	0	0	15	4	3,21	0,35
Jumlah						3,35

Hasil pengolahan data nilai SKM layanan mitra kerja sama di lingkungan Politeknik Penerbangan Palembang, jika disajikan dalam bentuk grafik dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3.2. Grafik Pengolahan Data SKM

Survei juga dilakukan dengan memberikan pertanyaan terbuka, dalam rangka mendapatkan masukan dan saran secara langsung dari para mitra kerja sama. Hampir semua mitra kerja sama menyatakan pelayanan yang diberikan Politeknik Penerbangan Palembang sudah bagus dan untuk terus dipertahankan. Namun ada beberapa masukan lainnya yaitu:

1. Menambah jenis pelatihan baik di bidang penerbangan maupun di luar penerbangan.
2. Penambahan sarana dan prasarana.
3. Informasi tentang layanan yang lebih sering kepada pelanggan baik melalui media online ataupun surat-menyurat.

Pertanyaan terbuka juga diberikan untuk mengetahui rencana kerja sama yang ingin dijalin dengan Politeknik Penerbangan Palembang di masa yang akan datang, dan di dapat rencana kerja sama yang akan dijalin adalah:

1. Pelatihan di bidang konstruksi bandara dan K3.
2. Pelatihan recurrent AVSEC dan PKP-PK.
3. Pelatihan di bidang inspektur angkutan udara.

B. Analisa Hasil Penelitian

Berdasarkan pengolahan data di atas hasil survei kepuasan para mitra kerja sama di lingkungan Politeknik Penerbangan Palembang, dapat dianalisa sebagai berikut:

1. Nilai IKM = 3,35.
2. Nilai IKM setelah dikonversi = $3,35 \times 25 = 83,75$.
3. Mutu pelayanan = A.
4. Kinerja unit pelayanan = Sangat Baik.
5. Nilai tertinggi adalah pada unsur 2 (prosedur) dan unsur 3 (waktu penyelesaian pelayanan) yang diperoleh dengan standar pelayanan dengan nilai 3,47.
6. Nilai Terendah adalah unsur 7 (perilaku pelaksana) dan unsur 9 (sarana dan prasarana) dengan nilai 3,21.

Secara menyeluruh hasil survei survei kepuasan para mitra kerja sama Politeknik Penerbangan Palembang sangat baik, namun untuk meningkatkan mutu layanan secara berkesinambungan ada hal-hal yang perlu ditindaklanjuti, yaitu sebagai berikut:

1. Peningkatan jiwa melayani para pegawai melalui pelatihan hospitality/pelayanan prima.
2. Perawatan secara berkala terhadap fasilitas sarana dan prasarana yang dimiliki.
3. Penambahan sarana dan prasana yang menunjang kerja sama.
4. Promosi yang lebih intensif baik melalui media online maupun media online.

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 para mitra kerja sama di lingkungan Politeknik Penerbangan Palembang, sebagaimana tabel 3.3 berikut.

Tabel 3. 3. Hasil Uji Validitas

		Correlations											
		q_1	q_2	q_3	q_4	q_5	q_6	q_7	q_8	q_9	q_10	q_11	VAR00001
q_1	Pearson Correlation	1	.896**	.587**	.655**	.830**	.587**	.548**	.454	.564*	.420	.141	.778**
	Sig. (2-tailed)		.000	.008	.002	.000	.008	.015	.051	.012	.073	.565	.000
	N	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
q_2	Pearson Correlation	.896**	1	.685**	.567**	.927**	.685**	.454	.568**	.655**	.567**	.344	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.011	.000	.001	.051	.011	.002	.011	.149	.000
	N	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
q_3	Pearson Correlation	.587**	.685**	1	.716**	.668**	.789**	.805**	.899**	.573*	.716**	.286	.890**
	Sig. (2-tailed)	.008	.001		.001	.002	.000	.000	.000	.010	.001	.236	.000
	N	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
q_4	Pearson Correlation	.655**	.567**	.716**	1	.543*	.716**	.889**	.567**	.474*	.756**	.205	.812**
	Sig. (2-tailed)	.002	.011	.001		.016	.001	.000	.011	.040	.000	.401	.000
	N	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
q_5	Pearson Correlation	.830**	.927**	.668**	.543*	1	.668**	.454	.560**	.774**	.543*	.339	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.016		.002	.051	.013	.000	.016	.156	.000
	N	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
q_6	Pearson Correlation	.587**	.685**	.789**	.716**	.668**	1	.805**	.685**	.573*	.716**	.286	.866**
	Sig. (2-tailed)	.008	.001	.000	.001	.002		.000	.001	.010	.001	.236	.000
	N	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
q_7	Pearson Correlation	.548**	.454	.805**	.889**	.454	.805**	1	.675**	.379	.655**	.141	.778**
	Sig. (2-tailed)	.015	.051	.000	.000	.051	.000		.002	.109	.002	.565	.000
	N	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
q_8	Pearson Correlation	.454	.568**	.899**	.567**	.560**	.685**	.675**	1	.655**	.567**	.344	.806**
	Sig. (2-tailed)	.051	.011	.000	.011	.013	.001	.002		.002	.011	.149	.000
	N	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
q_9	Pearson Correlation	.564*	.655**	.573*	.474*	.774**	.573*	.379	.655**	1	.474*	.506*	.776**
	Sig. (2-tailed)	.012	.002	.010	.040	.000	.010	.109	.002		.040	.027	.000
	N	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
q_10	Pearson Correlation	.420	.567**	.716**	.756**	.543*	.716**	.655**	.567**	.474*	1	.482*	.786**
	Sig. (2-tailed)	.073	.011	.001	.000	.016	.001	.002	.011	.040		.036	.000
	N	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
q_11	Pearson Correlation	.141	.344	.286	.205	.339	.286	.141	.344	.506*	.482*	1	.458*
	Sig. (2-tailed)	.565	.149	.236	.401	.156	.236	.565	.149	.027	.036		.049
	N	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
VAR00001	Pearson Correlation	.778**	.855**	.890**	.812**	.855**	.866**	.778**	.806**	.776**	.786**	.458*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.049	
	N	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Setiap item pertanyaan dinyatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$. Nilai r_{tabel} dengan nilai signifikansi 5% dan jumlah N (responden) sebanyak 19 Orang adalah 0,456 (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	0,778	0,456	Valid
2	0,855	0,456	Valid
3	0,890	0,456	Valid
4	0,812	0,456	Valid
5	0,855	0,456	Valid
6	0,866	0,456	Valid
7	0,778	0,456	Valid
8	0,806	0,456	Valid
9	0,776	0,456	Valid
10	0,786	0,456	Valid
11	0,458	0,456	Valid

Berdasarkan tabel 3.4 dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dalam kuesioner survei kepuasan masyarakat terhadap layanan kepuasan para mitra kerja sama 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, nilai *Cronbach Alpha* pada pengujian reliabilitas menunjukkan nilai 0,940, sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner survei kepuasan para mitra kerja sama di lingkungan Politeknik Penerbangan Palembang dinyatakan reliabel. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada table berikut.

Tabel 3. 5. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.940	11

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
q_1	33.79	16.620	.728	.934
q_2	33.74	16.205	.819	.931
q_3	33.68	16.006	.862	.929
q_4	33.84	16.585	.770	.933
q_5	33.79	15.620	.811	.931
q_6	33.68	16.117	.832	.930
q_7	33.79	16.620	.728	.934
q_8	33.74	16.427	.759	.933
q_9	33.74	15.982	.712	.936
q_10	33.84	16.696	.739	.934
q_11	33.95	18.275	.379	.946

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan hasil pelaksanaan survei kepuasan para mitra kerja sama di lingkungan Politeknik Penerbangan Palembang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik oleh Politeknik Penerbangan Palembang khususnya layanan kepuasan para mitra kerja sama di lingkungan Politeknik Penerbangan Palembang pada tahun 2019 dan 2020 secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik, dengan nilai IKM adalah 3,35 atau setelah dikonversi menjadi 83,75. 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 3 (waktu penyelesaian pelayanan) yang diperoleh dengan standar pelayanan dengan nilai 3,47 dan nilai terendah adalah unsur 7 (perilaku pelaksana) dan unsur 9 (sarana dan prasarana) dengan nilai 3,21. Sehingga rencana tindak lanjut untuk memperbaiki kualitas pelayanan adalah dengan:
 - a. Peningkatan jiwa melayani para pegawai melalui pelatihan hospitality/pelayanan prima.
 - b. Perawatan secara berkala terhadap fasilitas sarana dan prasarana yang dimiliki.
 - c. Penambahan sarana dan prasana yang menunjang kerja sama.
 - d. Promosi yang lebih intensif baik melalui media online maupun media online.
3. Pengujian kualitas data dilakukan terhadap kuesioner menggunakan uji validitas dan uji realibitas, dengan hasil valid dan reliable.