

**REKAPITULASI HASIL
SURVEY KEPUASAN PELANGGAN INTERNAL (PEGAWAI) TAHUN 2018**

NO	PRODI	JUMLAH RESPONDEN/ PEGAWAI	NILAI KEPUASAN	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	NILAI PRESEPSI	KINERJA UNIT LAYANAN
1	Pegawai Poltekbang	57	4,245.83	74.49	B	3	Baik
TOTAL NILAI KEPUASAN RATA-RATA			4,245.83	74.49	B	3	Baik

Managemen Representative



Ir. SETIYO, MM

Keterangan:

Nilai Presepsi	Nilai Interval IKM	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 - 100,00	A	Sangat Baik

**REKAPITULASI HASIL
SURVEY KEPUASAN PELANGGAN (TARUNA) TAHUN 2018**

NO	PRODI	JUMLAH RESPONDEN/ TARUNA	NILAI KEPUASAN	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	NILAI PERSEPSI	KINERJA UNIT LAYANAN
1	D.III Teknik Listrik Bandar Udara 10A	10	835.47	83.55	A	4	Sangat Baik
2	D.III Teknik Listrik Bandar Udara 10B	23	1,875.87	81.56	A	4	Sangat Baik
3	D.III Teknik Navigasi Udara 10A	24	2,063.37	85.97	A	4	Sangat Baik
4	D.III Komunikasi Penerbangan 3B	24	2,009.59	83.73	A	4	Sangat Baik
5	D.III Komunikasi Penerbangan 3A	23	1,884.45	81.93	A	4	Sangat Baik
6	D.III Teknik Bangunan dan Landasan II	24	1,937.35	80.72	B	3	Baik
7	D.III Manajemen Transportasi Udara	24	1,930.15	80.42	B	3	Baik
8	D.III Teknik Pesawat Udara III	22	1,739.97	79.09	B	3	Baik
9	D.III Lalu Lintas Udara X	24	1,855.66	77.32	B	3	Baik
JUMLAH		174	14,276.23	734.30			
TOTAL NILAI KEPUASAN RATA-RATA				81.59	A	4	Sangat Baik

Management Representative



Ir. SETIYO, MM

Keterangan:

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	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 - 100,00	A	Sangat Baik

**REKAPITULASI HASIL
SURVEY KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN TAHUN 2018**

NO	PRODI	JUMLAH KUESIONER PENGGUNA	NILAI KEPUASAN	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	NILAI PRESEPSI	KINERJA UNIT LAYANAN
1	Perum LPPNPI Cab. Madya Balikpapan	24	2,102.50	87.60	A	4	Sangat Baik
2	Perum LPPNPI Cab. Madya Medan	14	1,248.75	89.20	A	4	Sangat Baik
3	Perum LPPNPI Cab. Pratama Pontianak	1	80.00	80.00	B	3	Baik
4	Perum LPPNPI Cab. Pratama Palembang	5	426.25	85.25	A	4	Sangat Baik
5	Perum LPPNPI Cab. Pratama Padang	8	728.75	91.09	A	4	Sangat Baik
6	Perum LPPNPI Cab. Pratama Pekanbaru	6	501.25	83.54	A	4	Sangat Baik
7	Perum LPPNPI Cab. Pratama Pangkal Pinang	6	488.75	81.46	A	4	Sangat Baik
8	Perum LPPNPI Cab. Pratama Banjarmasin	5	405.00	81.00	B	3	Baik
9	PT. AP I (Persero) Bandar Udara Sepinggang Balikpapan	9	843.75	93.75	A	4	Sangat Baik
10	PT. AP II (Persero) Bandar Udara Kualanamu Medan	12	1,031.25	85.94	A	4	Sangat Baik
11	PT. AP I (Persero) Bandar Udara Supadio Pontianak	6	543.75	90.63	B	3	Baik
12	PT. AP II (Persero) Bandara Sultan Badaruddin II Palembang	2	167.50	83.75	A	4	Sangat Baik
13	PT. AP II (Persero) Bandar Udara Minangkabau	2	161.25	80.63	B	3	Baik
14	PT. AP II (Persero) Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru	2	168.75	84.38	A	4	Sangat Baik
15	PT. AP II (Persero) Bandar Udara Depati Amir	4	340.00	85.00	A	4	Sangat Baik
16	PT. AP I (Persero) Bandar Udara Syamsudin Noor	4	343.75	85.94	A	4	Sangat Baik
17	Perum LPPNPI Cab. Pratama Batam	3	261.25	87.08	A	4	Sangat Baik
18	Perum LPPNPI Cab. Pratama Semarang	2	183.75	91.88	A	4	Sangat Baik
19	Perum LPPNPI Cab. Pratama Ambon	5	418.75	83.75	A	4	Sangat Baik
20	Perum LPPNPI Cab. Pratama Tanjungpinang	7	618.75	88.39	A	4	Sangat Baik
21	Perum LPPNPI Cab. Pratama Sentani	9	740.00	82.22	A	4	Sangat Baik
JUMLAH		136	11,803.75	1,802.47	A	4	Sangat Baik
TOTAL NILAI KEPUASAN RATA-RATA				85.83	A	4	Sangat Baik

Managemen Representative



Ir. SETIYO, MM

Keterangan:

Nilai Presepsi	Nilai Interval IKM	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 - 100,00	A	Sangat Baik

**REKAPITULASI HASIL
SURVEY PELANGGAN CALON TARUNA TAHUN 2018**

NO	PRODI	JUMLAH RESPONDEN/ SISWA	LAMANYA TES	NILAI KEPUASAN	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	NILAI PERSEPSI	KINERJA UNIT LAYANAN
1	Sipencatar Tahun 2018	84	-/+ 1 bulan	7,046.25	83.88	A	4	Sangat Baik
JUMLAH		84	-/+ 1 bulan	7,046.25	83.88			
TOTAL NILAI KEPUASAN RATA-RATA					83.88	A	4	Sangat Baik

Management Representative



Ir. SETIYO, MM

Keterangan:

Nilai Presepsi	Nilai Interval IKM	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 - 100,00	A	Sangat Baik

**REKAPITULASI HASIL
SURVEY KEPUASAN PELANGGAN (SISWA) TAHUN 2018**

NO	PRODI	JUMLAH RESPONDEN/ SISWA	NILAI KEPUASAN	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	NILAI PERSEPSI	KINERJA UNIT LAYANAN
1	Junior Avsec	18	1,458.03	81.00	B	3	Baik
2	Manajemen Bandar Udara	18	1,533.22	85.18	A	4	Sangat Baik
3	Ramp Safety	23	2,068.46	89.93	A	4	Sangat Baik
4	Gada Pratama (Basic Security)	64	5,513.95	86.16	A	4	Sangat Baik
5	Keudaraan Tk. Sarjana Angkatan V	19	1,590.99	83.74	A	4	Sangat Baik
JUMLAH		142	12,164.64	426.00			
TOTAL NILAI KEPUASAN RATA-RATA				85.20	A	4	Sangat Baik

Management Representative



Ir. SETIYO, MM

Keterangan:

Nilai Presepsi	Nilai Interval IKM	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 - 100,00	A	Sangat Baik

**REKAPITULASI HASIL
SURVEY KEPUASAN PELANGGAN (WALI / ORANG TUA TARUNA) TAHUN 2018**

NO	PRODI	JUMLAH RESPONDEN/ WALI TARUNA	NILAI KEPUASAN	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	NILAI PRESEPSI	KINERJA UNIT LAYANAN
1	D.III Komunikasi Penerbangan III A	23	1,926.88	83.78	A	4	Sangat Baik
2	D.III Teknik Telekomunikasi dan Navigasi Udara X A	24	2,066.25	86.09	A	4	Sangat Baik
3	D.III Manajemen Transportasi Udara III B	23	1,979.38	86.06	A	4	Sangat Baik
4	Non Diploma Teknik Pesawat Udara VIII	22	1,753.75	79.72	B	3	Baik
5	D.III Lalu Lintas Udara X	21	1,773.75	84.46	A	4	Sangat Baik
6	D.III Teknik Listrik Bandara Udara XII A	24	1,910.00	79.58	B	3	Baik
7	D.III Teknik Pesawat Udara III B	24	1,951.88	81.33	A	4	Sangat Baik
JUMLAH		161	13,361.88	581.02			
TOTAL NILAI KEPUASAN RATA-RATA				83.00	A	4	Sangat Baik

Managemen Representative



Ir. SETIYO, MM

Keterangan:

Nilai Presepsi	Nilai Interval IKM	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 - 100,00	A	Sangat Baik