

## **Analisis Kepuasan Taruna/Taruni Terhadap Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia**

**Drs. Tiarto, M.AB** <sup>(1)</sup>

**ABSTRAK.** Salah satu upaya yang dilakukan manajemen STPI untuk meningkatkan mutu didalam persaingan usaha pendidikan vokasi adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan umumnya dan taruna/taruni khususnya. Adapun pelayanan yang diberikan meliputi : pelayanan tenaga pendidik (dosen/instruktur), pelayanan tenaga kependidikan dan berbagai pelayanan umum lainnya yang kesemuanya memerlukan penanganan khusus di didalam pelaksanaannya agar pengguna jasa/taruna-taruni dapat merasakan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan. Pelayanan dinilai pelanggan, penilaian terhadap Kinerja dan Harapan/Kepentingan. Melalui analisis deskriptik statistik terhadap 22 indikator pelayanan diperoleh nilai kepuasan pelanggan sebesar 71,11% sehingga dari nilai tersebut dapat dijadikan acuan untuk memperbaiki sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan pengguna jasa/pelanggan.

**Kata Kunci :** *Pelayanan, Kinerja, Harapan, STPI.*

**ABSTRACT** One of the efforts undertaken by managements STPI to improve quality in vocational education business competition is to improve the quality of service to customers in general and cadets in particular. The services provided include : the service of educators (lecturers / instructors), service personnel and various other public services that all require special handling in the implementation so that service users can feel the service as expected. Customer appraised service, performance and expectance assessment. Through statistical descriptive analysis of 22 service indicators, the value of customer satisfaction is 71.11% so that the value can be used as a reference to improve the quality of service in accordance with the expectations of service users.

**Keyword :** *Services, Performance, Expectance, STPI.*

## I. PENDAHULUAN

Pemerintah yang demokratis lahir untuk melayani warganya. Bisnis ada melayani konsumen untuk memperoleh untung. Masjid/gereja ada untuk melayani para jamaah/jemaatnya. STPI ada untuk melayani taruna/taruninya. Dan karena itulah tugas pemerintah adalah mencari cara untuk menyenangkan warga sebagai pelanggannya, tugas swasta melayani konsumen sebagai pelanggannya, tugas sektor ketiga untuk melayani anggotanya yang kesemuanya itu adalah merupakan atau sebagai pelanggannya. Demikian pula baik STPI sebagai pemerintah, STPI sebagai swasta, STPI sebagai sektor ketiga dan mencari untung atau tidak dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kebanyakan pemerintah buta terhadap pelanggan, demikian pula STPI, sementara McDonald's tergerak oleh pelanggan. Ini merupakan tuduhan bahwa pemerintah memang birokratis. (David Osborne :1992a).

Bagaimana logikanya? Sederhana, Sebagian besar STPI (sebelum BLU) tidak memperoleh dananya dari pelanggan/taruna/taruni. Bisnis adalah sebaliknya. Jika suatu bisnis menyenangkan pelanggannya, penjualan akan meningkat, jika pesaing bisa lebih menyenangkan pelanggannya, maka penjualannya akan turun. Bisnis yang berada dalam lingkungan kompetitif belajar untuk memberikan perhatian lebih besar kepada para pelanggannya.

Sementara STPI memperoleh sebagian besar dananya dari eksekutif, legislatif dan atau pejabat terpilih (dari birokrat STPI hingga DPR). Dan sebagian besar pelanggan mereka bersifat captive, pelanggan paksa singkatnya, para pelanggan mempunyai sedikit alternatif terhadap jasa yang disediakan oleh STPI. Oleh karena itu STPI belajar mengabaikan pelanggan, menganggap bahwa pelanggannya adalah eksekutif dan legislatif, karena dari sanalah mereka memperoleh dana. Para pejabat terpilih, pada

gilirannya, lebih berorientasi pada pemilihnya, kelompok kepentingan, pejabat terpilih atau mengikuti rantai komandonya. Jadi sementara bisnis bersungguh-sungguh untuk menyenangkan pelanggannya, badan pemerintah mati-matian untuk menyenangkan kelompok kepentingan (David Osborne 1992b)

Dengan kata lain, untuk menjadikan lembaga publik sebagai bisnis yang berorientasi pelanggan, pemerintah wirausaha telah belajar membiayainya seperti bisnis. Jika sekolah menderita kerugian uang setiap saat seorang siswa keluar – apakah para dosen dan administrator berbeda tindakannya?. Tentu tidak. Namun sebagian besar berpendapat bahwa itu hanya berlaku bagi sekolah swasta yang mendapatkan dananya dari siswa. Sebaliknya sebagian besar pegawai masih beranggapan bahwa STPI tidak akan bangkrut/mati, karena institusi negeri yang dibiayai negara, sehingga walaupun tidak ada taruna/siswa gaji pegawai negeri tetap dibayar penuh tanpa perlu bersaing. Pendapat ini tidak sepenuhnya salah tapi juga tidak benar.

Pelayanan Pos kehilangan pijakan untuk menandingi jasa pengantaran surat dan barang seperti TIKI. STPI kini sudah banyak pesaing, misalnya pada jurusan penerbang kehilangan pijakan untuk menandingi sekolah penerbang swasta seperti BIVAK, Lion, Global dll. Hasil lulusan penerbang STPI kini mungkin hanya tinggal +10% persen dari total produktivitas penerbang nasional. Program studi APU dan MTU sudah lama mati suri, tenggelam hilang lenyap kalah dalam persaingan. Program studi OBU juga sudah mulai menurun puasa hidup senin-kemis,. Kami berharap dengan berubahnya STPI menjadi Badan Layanan Umum (BLU) program studi yang berada di lingkungan jurusan manajemen segera hidup kembali.

Kita dapat duduk bermalas-malasan dengan lepas dari sebuah lingkaran setan, yang menunjukkan semakin sedikit orang bergantung pada pemerintah maka semakin sedikit mereka mau membiayainya, dan semakin sedikit mereka membiayainya maka

semakin buruk hasilnya, lantas semakin buruk hasilnya maka semakin sedikit mereka bergantung pada pemerintah. Pilihan yang ada tidak sekejam dalam sebuah pasar kompetitif : bersaing atau mati. Tapi memang cukup kejam. STPI bisa belajar bersaing, atau bisa juga mengalami stagnasi lalu tenggelam, sampai satu-satunya pelanggan yang menggunakan pelayanan publik adalah mereka yang tidak mampu beralih ke sebuah alternatif (David Osborne,1992c).

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

**II. METODE PENELITIAN**

Penelitian kepuasan taruna/taruni terhadap pelayanan STPI adalah menggambarkan hubungan/korelasional linier sederhana antara dua variabel. Dalam hal ini : kepuasan taruna/taruni sebagai variabel X, dan pelayanan STPI sebagai variabel Y. Rumusnya :

$$Y = f(X)$$

$$Y = a + b \cdot X$$

$$b = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$a = \frac{\sum Y}{n} - b \cdot \frac{\sum X}{n}$$

Untuk mengetahui hubungan antara dua variabel perlu uji korelasi (J. Supranto, 1977). Koefisien korelasi sederhana menunjukkan seberapa hubungan yang terjadi antara dua variabel. Rumus korelasi sederhana adalah sbb. :

$$R_{xy} = \frac{(n \sum xy - (\sum x)(\sum y))}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan : r = Koefisien Korelasi, n = jumlah sampel.

Koefisien r sederhana dilambangkan (r) adalah suatu ukuran arah dan hubungan kekuatan hubungan linier antara dua variabel X dan variabel Y, dengan ketentuan nilai r berkisar dari harga (-1 ≤ r ≤ +1). Apabila nilai r = -1 artinya korelasi negatif sempurna, r = 0 artinya tidak ada korelasi, r = 1 berarti korelasinya sangat kuat dengan arah yang positif. Sedangkan arti harga r akan dikonsultasikan dengan tabel. Menurut Sugiyono (2011) pedoman tabel untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sbb. :

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Cukup
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 – 0,000	Sangat Kuat

**Uji signifikansi koefisien sederhana (Uji t)**

Pengujian signifikansi (kebermaknaan) berfungsi karena peneliti ingin mencari makna dari hubungan variabel X terhadap Y, maka hasil korelasi tersebut diuji signifikansi dengan menggunakan rumus :

$$t = \frac{r \sqrt{(n-2)}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

t = keberartian/kebermaknaan.

r = koefisien korelasi.

n = jumlah sampel.

### III. PEMBAHASAN

Setelah kuesioner dibagikan/disebarkan kepada seluruh responden (taruna/taruni), kemudian dikumpulkan dan dianalisis dengan metode statistika, sbb. :

#### Jumlah (Populasi) Taruna/Taruni STPI Tahun 2016

No	Pendidikan	Taruna	Taruni	Jumlah
1	Jurusan Penerbang	354	5	359
2	Jurusan tehnik Penerbangan	352	34	386
3	Jurusan Keselamatan Penerbangan	187	141	328
4	Jurusan Managemen Penerbangan	40	22	62
	Jumlah	933	202	1135

Memperhatikan data populasi taruna/taruni STPI tahun 2016 sebanyak 1135 orang. Alasan efisiensi dan efektivitas, peneliti hanya mengambil sampling sebesar 5% dari populasi, jadi

responden sebanyak  $5\% \times 1135 \text{ orang} = 57$  taruna/taruni. STPI terdiri dari 4 (empat) jurusan, sehingga masing-masing jurusan diambil jumlah sampel sebagai berikut

No	Studi/Jurusan	Jmh	Perhitungan sampel sebagai responden				
			=				
1	Jurusan Penerbang	359	=	$359 : 1135 \times 57$	18,03	1 8	Taruna/i
2	Jurusan Tehnik Penerbangan	386	=	$386 : 1135 \times 57$	19,38	1 9	Taruna/i
3	Jurusan Keselamatan Penerbangan	328	=	$328 : 1135 \times 57$	16,47	1 7	Taruna/i
4	Jurusan Managemen Penerbangan	62	=	$62 : 1135 \times 57$	3,11	3	Taruna/i
	Jumlah responden					5 7	Taruna/i

Dari masing-masing jurusan perlu diambil secara acak, dari perhitungan diatas yaitu jurusan penerbang akan diambil 18 orang dari jumlah total 359 orang, demikian pula pada masing-masing jurusan lainnya. Cara sampling yang digunakan adalah sampling pertimbangan atau purposif sampling.

Berdasarkan hasil pelaksanaan survei lapangan terhadap opini responden/taruna-taruni, kemudian diolah sehingga mendapat nilai-nilai statistik dari setiap indikator pelayanan berdasarkan dimensi PELAKSANAAN/KINERJA (yang dirasakan) dan KEPENTINGAN/HARAPAN sebagai berikut :

Mengacu kepada hasil pengolahan pada Tabel 1. Deskripsi Statistik Pelaksanaan / Kinerja Pelayanan, maka diperoleh urutan prioritas dari 22 indikator DIMENSI KINERJA pelayanan (yang dirasakan) yang diberikan oleh STPI dari skor rata-rata (mean), yaitu : nilai paling tinggi PEMANFAATAN ALAT BANTU MENGAJAR, dengan skor rata-rata 83 (dan urutan ke 2(dua) dengan skor rata-rata 82 (1. Kesesuaian progam praktek dan latihan, (2) kebaikan, kenyamanan ruang kelas dan peralatan yang digunakan), sedangkan nilai yang paling rendah atau urutan 22 yaitu pelayanan PERPUSTAKAAN dengan skor rata-rata 65 (dan urutan ke (2) konseling, dengan skor rata-rata 66).

Berdasarkan Tabel 2. Deskripsi Statistik Kepentingan / Harapan pelayanan, maka diperoleh urutan prioritas dari 22 indikator DIMENSI KEPENTINGAN/ HARAPAN pelayanan yang diinginkan oleh pengguna jasa taruna-taruni dari rata-rata (mean) diketahui nilai yang paling tinggi yaitu indikator Dimensi Pelayanan KUALITAS MAKANAN dengan skor rata-rata 96, sedangkan yang paling rendah yaitu Indikator Dimensi Pelayanan KONSELING, dengan skor rata-rata 83.

Dengan melihat skor rata-rata (mean) dari ke 22 Indikator Dimensi Kinerja Pelayanan (yang

diraswakan) dan Indikator Kepentingan/Harapan Pelayanan, secara keseluruhan dapat diketahui bahwa Peringkat Tertinggi untuk Indikator Dimensi Kinerja adalah PEMANFAATAN ALAT BANTU MENGAJAR dan Peringkat terendah adalah PERPUSTAKAAN, sedangkan Indikator Dimensi Kepentingan/ Harapan pengguna jasa Taruna/Taruni, Peringkat tertinggi adalah KUALITAS MAKANAN dan Peringkat Terendah adalah KONSELING.

Tabel 1. Deskripsi Statistik Pelaksanaan/Kinerja (Yang Dirasakan) Pelayanan STPI

INDIKATOR DIMENSI PELAYANAN			SKALA NILAI DARI TERTINGGI S/D TERENDAH						Rata2 (mean) ( X )	( X ) <sup>2</sup>	Standar error
	I	Penilaian Manfaat Umum Prodi	A	5	4	3	2	1			
1	1	Materi mata kuliah terhadap program studi	A-1	30	36	15	-	-	81	6561	0,040
	2	Kesesuaian mata kuliah terhadap tugas Saudara (bagi taruna-taruni aparatur)	A-2								
2	3	Kesesuaian program praktek dan latihan	A-3	35	32	15	-	-	82	6724	0,041
3	4	Efektivitas Pengajaran	A-4	25	40	12	2	-	79	6241	0,039
	I	Penilaian Terhadap Dosen :	B								
4	5	Kemampuan/Profesionalisme Dosen/Instruktur dalam penyajian materi.	B-1	35	32	15	-	-	82	6724	0,041
5	6	Pengelolaan waktu pemberian kuliah.	B-2	30	36	15	-	-	81	6561	0,040
6	7	Pemanfaatan alat bantu mengajar	B-3	10	40	21	2	-	83	6889	0,041
7	8	Kesempatan tanya jawab dan sharing pendapat.	B-4	15	40	18	2	-	75	6525	0,037
8	9	Perhatian Dosen terhadap taruna/taruni	B-5	25	36	6	6	1	74	5476	0,037
	1	Metode instruksional yang berbeda-beda :									
9	a	Laboratorium	B-6	20	44	15	-	-	79	6241	0,039
0	b	Kuliah	B-7	5	48	21	-	-	74	5476	0,037
1	c	Diskusi kelompok	B-8	20	28	27	-	-	75	5625	0,037
2	d	Instruksi berbasis komputer/internet	B-9	10	28	24	6	-	68	4624	0,034
3	e	Pengalaman Kerja	B10	15	24	24	4	-	67	4489	0,033
	I	Penilaian terhadap tenaga kependidikan /dan penyelenggaraan Diklat.	C								
	1	Pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kependidikan/Pelayanan Taruna/Taruni :	C1								
4	a	Ijin	C1a	5	40	27	-	-	72	5184	0,036
5	b	Konseling	C1b	-	32	30	4	-	66	4356	0,033
6	c	Perpustakaan	C1c	-	36	24	4	1	65	4225	0,032
7	d	Pengadaan materi atau panduan belajar	C1d	20	32	15	4	1	72	5184	0,036
8	e	Praktek Kerja Lapangan (PKL)	C1e	20	28	24	3	-	75	6525	0,037
9	1	Kualitas Makanan	C-2		28	30	9	-	67	4489	0,033
0	1	Kebaikan, kenyamanan ruang kelas dan peralatan yang digunakan.	C-3	40	32	6	4	-	82	6724	0,041
1	1	Kualitas : olah raga,hiburan, keagamaan.	C-4	25	36	9	6	-	76	5776	0,038
2	1	Kebersihan ( didalam/diluar) gedung.	C-5	25	24	24	2	-	75	5625	0,037
	2	Jumlah							1.650	124.444	0,819
		Rata-rata							75		0,037

Sumber : Tiaro, Hasil Pengolahan, 2016.

Tabel 2. Deskripsi Statistik Pelaksanaan / Kepentingan/Harapan Pelayanan STPI

INDIKATOR DIMENSI PELAYANAN			SKALA NILAI DARI TERTINGGI S/D TERENDAH					Rata2 (mean) ( X )	( X ) <sup>2</sup>	Standar error	
	I	Penilaian Manfaat Umum Prodi	A	5	4	3	2	1			
1	1	Materi mata kuliah terhadap program studi	A-1	60	20	9	-	-	89	7921	0,0445
	2	Kesesuaian mata kuliah terhadap tugas Saudara (bagi taruna-taruni aparatur)	A-2								
2	3	Kesesuaian program praktek dan latihan	A-3	50	40	-	-	-	90	8100	0,0450
3	4	Efektivitas Pengajaran	A-4	65	20	6	-	-	91	8281	0,0455
	I	Penilaian Terhadap Dosen :	B								
	I										
4	5	Kemampuan/Profesionalisme Dosen/Instruktur dalam penyajian materi.	B-1	75	12	6	-	-	93	8649	0,0465
5	6	Pengelolaan waktu pemberian kuliah.	B-2	50	36	3	-	-	89	7921	0,0445
6	7	Pemanfaatan alat bantu mengajar	B-3	50	40	-	-	-	90	8100	0,0450
7	8	Kesempatan tanya jawab dan sharing pendapat.	B-4	45	40	3	-	-	88	7744	0,0440
8	9	Perhatian Dosen terhadap taruna/taruni	B-5	65	16	9	-	-	90	8100	0,0450
	1	Metode instruksional yang berbeda-beda :									
	0										
9	a	Laboratorium	B-6	70	20	3	-	-	93	8649	0,0465
0	b	Kuliah	B-7	55	20	12	-	-	87	7569	0,0435
1	c	Diskusi kelompok	B-8	45	36	6	-	-	87	7569	0,0435
2	d	Instruksi berbasis komputer/internet	B-9	55	24	9	-	-	88	7744	0,0440
3	e	Pengalaman Kerja	B10	70	8	12	-	-	90	8100	0,0450
	I	Penilaian terhadap tenaga kependidikan /dan penyelenggaraan Diklat.	C								
	I										
	I										
	1	Pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kependidikan/Pelayanan Taruna/Taruni :	C1								
4	a	Ijin	C1a	45	28	9	2	-	84	7056	0,0420
5	b	Konseling	C1b	50	20	9	4	-	83	6889	0,0415
6	c	Perpustakaan	C1c	50	24	12	-	-	86	7396	0,0430
7	d	Pengadaan materi atau panduan belajar	C1d	60	28	3	-	-	91	8281	0,0455
8	e	Praktek Kerja Lapangan (PKL)	C1e	70	12	9	-	-	91	8281	0,0455
9	1	Kualitas Makanan	C-2	80	16	-	-	-	96	9216	0,0480
	2										
0	1	Kebaikan, kenyamanan ruang kelas dan peralatan yang digunakan.	C-3	60	24	3	-	1	88	7744	
1	1	Kualitas : olah raga,hiburan, keagamaan.	C-4	65	28	-	-	-	93	8649	0,0465
1	4										
2	1	Kebersihan ( didalam/diluar) gedung.	C-5	70	24	-	-	-	94	8836	0,0470
2	1										
2	2	Jumlah							1971		0,9415
		Rata-rata							89,60		0,0430

Nilai Indeks kepuasan (satisfaction

Index) tersebut diperoleh dari perkalian antara banyaknya skala linkert (3) yang digunakan dalam perhitungan statistik dengan nilai bobot rata-rata (weighting score average) kepentingan/harapan taruna/taruni.

Pada tabel 3. Terdapat hasil pengolahan untuk mengetahui faktor bobot persentase kepentingan (weighting factor) yang dihitung berdasarkan nilai rata-rata kepentingan pengguna jasa/taruna-taruni per dimensi dan indikator pelayanan (expectation score) dibagi dengan jumlahnya.

## 2. Analisis Indeks Kepuasan (Satisfaction Index)

Proses analisis selanjutnya adalah melakukan analisis Satisfaction Indeks (Indeks Kepuasan), sebagai faktor yang dapat menunjukkan besarnya skor nilai Kinerja Pelayanan STPI yang dapat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa/taruna-taruni berdasarkan opini/pendapat dari taruna-taruni yang sekaligus dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa secara keseluruhan sesuai dengan yang diharapkan.

Tabel 3. Nilai Kepentingan/Harapan dan Faktor Bobot Pelayanan STPI

INDIKATOR DIMENSI PELAYANAN			NILAI KEPENTINGAN (Expectation Score)	FAKTOR BOBOT (Weighting Factor) (%)	
	I	Penilaian Manfaat Umum Prodi	A		
1	1	Materi mata kuliah thd program studi	A-1	89	4,515
	2	Kesesuaian mata kuliah terhadap tugas Saudara (bagi taruna-taruni aparatur)	A-2	-	-
2	3	Kesesuaian program praktek dan latihan	A-3	90	4,617
3	4	Efektivitas Pengajaran	A-4	91	4,617
	II	Penilaian Terhadap Dosen :	B	-	-
4	5	Kemampuan/Profesionalisme Dosen/Instruktur dlm penyajian materi.	B-1	93	4,718
5	6	Pengelolaan waktu pemberian kuliah.	B-2	89	4,515
6	7	Pemanfaatan alat bantu mengajar	B-3	90	4,566
7	8	Kesempatan tanya jawab dan sharing pendapat.	B-4	88	4,465
8	9	Perhatian dosen kepada taruna/i	B-6	90	4,566
	10	Metode instruksional yang berbeda-beda :			
9	A	Laboratorium	B-7	93	4,718
10	B	Kuliah	B-8	87	4,140
11	C	Diskusi kelompok	B-9	87	4,414
12	D	Instruksi berbasis komputer/internet	B-10	88	4,465
13	E	Pengalaman Kerja	B-11	90	4,566
	III	Penilaian thd tenaga kependidikan /dan penyelenggaraan Diklat.	C		
	11	Pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kependidikan/Pelayanan Taruna/Taruni :	C-1		
14	A	Ijin	C-1-1	84	4,100
15	B	Konseling	C-1-2	83	4,211
16	C	Perpustakaan	C-1-3	86	4,363
17	D	Pengadaan materi atau panduan belajar	C-1-4	91	4,617
18	E	Praktek Kerja Lapangan (KKN)	C-1-5	91	4,617
19	12	Kualitas Makanan	C-2	96	4,870
20	13	Kebaikan, kenyamanan ruang kelas dan peralatan yang digunakan.	C-3	88	4,465
21	14	Kualitas : olah raga,hiburan, keagamaan.	C-4	93	4,718
22	15	Kebersihan ( didalam/diluar) gedung.	C-5	94	4,769
		Jumlah		1971	
		Rata-rata		89,60	100

Pada tabel 4. Dapat diketahui nilai Indeks Kepuasan (satisfaction indeks) yang menunjukkan skor nilai kinerja pelayanan STPI, diperoleh dari nilai bobot (weighting score) yang dihitung dari rata-rata (mean) kinerja perdimensi dan indikator pelayanan (performance score) dikalikan dengan faktor bobot persentase

kepentingan/harapan (weighting factor) pengguna jasa / taruna-taruni perdimensi dan indikator pelayanan. Dari hasil pengolahan tersebut terlihat bahwa nilai Indeks Kepuasan (satisfaction index) taruna-taruni terhadap pelayanan STPI adalah sebesar 71,11%.

Tabel 4. Indeks Kepuasan (Satisfaction Index) Pelayanan STPI

INDIKATOR DIMENSI PELAYANAN				Nilai rata-rata Kinerja (Performance score)	Faktor Bobot (Weight Factor (%))	Weight Score (%)
	I	Penilaian Manfaat Umum Prodi	A			
1	1	Materi mata kuliah thd program studi	A-1	81	4,515	365,715
	2	Kesesuaian mata kuliah terhadap tugas Saudara (bagi taruna-taruni aparatur)	A-2	-		
2	3	Kesesuaian program praktek dan latihan	A-3	82	4,617	378,594
3	4	Efektivitas Pengajaran	A-4	79	4,617	364,743
	II	Penilaian Terhadap Dosen :	B	-	-	-
4	5	Kemampuan/Profesionalisme Dosen/Instruktur dlm penyajian materi.	B-1	82	4,718	386,876
5	6	Pengelolaan waktu pemberian kuliah.	B-2	81	4,515	365,715
6	7	Pemanfaatan alat bantu mengajar	B-3	83	4,566	378,978
7	8	Kesempatan tanya jawab dan sharing pendapat.	B-4	75	4,465	334,875
8	9	Perhatian dosen kepada taruna/i	B-6	74	4,566	337,884
	10	Metode instruksional yang berbeda-beda :				
9	A	Laboratorium	B-7	79	4,718	372,722
10	B	Kuliah	B-8	74	4,140	306,360
11	C	Diskusi kelompok	B-9	75	4,414	331,050
12	D	Instruksi berbasis komputer/internet	B-10	68	4,465	303,620
13	E	Pengalaman Kerja	B-11	67	4,566	305,922
	III	Penilaian thd tenaga kependidikan /dan penyelenggaraan Diklat.	C			
	11	Pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kependidikan/Pelayanan Taruna/Taruni :	C-1			
14	A	Ijin	C-1-1	72	4,100	295,200
15	B	Konseling	C-1-2	66	4,211	277,926
16	C	Perpustakaan	C-1-3	65	4,363	283,595
17	D	Pengadaan materi atau panduan belajar	C-1-4	72	4,617	332,424
18	E	Praktek Kerja Lapangan (KKN)	C-1-5	75	4,617	346,275
19	12	Kualitas Makanan	C-2	67	4,870	326,290
20	13	Kebaikan, kenyamanan ruang kelas dan peralatan yang digunakan.	C-3	82	4,465	
21	14	Kualitas : olah raga,hiburan, keagamaan.	C-4	76	4,718	358,568
22	15	Kebersihan ( didalam/diluar) gedung.	C-5	75	4,769	357,675
		Weight Average				323.228
		Satisfaction Index				71,110

Sumber : Tiarto, Hasil Pengolahan, 2016

### 3. Analisis Kesenjangan

Untuk mengetahui kesenjangan antara tingkat kinerja pelayanan yang diberikan STPI dengan tingkat kepentingan/harapan taruna-taruni terhadap kinerja pelayanan tersebut, dapat dihitung melalui selisih antara nilai rata-rata kepentingan/harapan dengan tingkat kinerja. Tingkat kesenjangan kinerja dan kepentingan/harapan pelayanan yang

ditunjukkan oleh indikator pelayanan bernilai positif artinya bahwa kinerja pelayanan yang diberikan STPI telah memenuhi kepentingan/harapan pengguna jasa / taruna-taruni. Sebaliknya apabila bernilai negatif maka berarti Kinerja Indikator Pelayanan tersebut perlu mendapat perhatian khusus dari manajemen STPI untuk melakukan upaya perbaikan pelayanan (tabel 5).



Tabel 5 : Nilai Kesenjangan Kinerja (yang dirasakan) dan Kepentingan (harapan) atas Pelayanan STPI

INDIKATOR DIMENSI PELAYANAN				Nilai rata-rata Kinerja (X)	Nilai Rata-rata Kepentingan / Harapan (Y)	Kesenjangan (Selisih) = (Y-X)
	I	Penilaian Manfaat Umum Prodi	A			
1	1	Materi mata kuliah thd program studi	A-1	81	89	-8
	2	Kesesuaian mata kuliah terhadap tugas Saudara (bagi taruna-taruni aparatur)	A-2	-	-	
2	3	Kesesuaian program praktek dan latihan	A-3	82	90	-8
3	4	Efektivitas Pengajaran	A-4	79	91	-12
	II	Penilaian Terhadap Dosen :	B	-	-	-
4	5	Kemampuan/Profesionalisme Dosen/Instruktur dlm penyajian materi.	B-1	82	93	-11
5	6	Pengelolaan waktu pemberian kuliah.	B-2	81	89	-8
6	7	Pemanfaatan alat bantu mengajar	B-3	83	90	-7
7	8	Kesempatan tanya jawab dan sharing pendapat.	B-4	75	88	-13
8	9	Perhatian dosen kepada taruna/i	B-6	74	90	-16
	10	Metode instruksional yang berbeda-beda :				
9	A	Laboratorium	B-7	79	93	-14
10	B	Kuliah	B-8	74	87	-13
11	C	Diskusi kelompok	B-9	75	87	-12
12	D	Instruksi berbasis komputer/internet	B-10	68	88	-20
13	E	Pengalaman Kerja	B-11	67	90	-23
	III	Penilaian thd tenaga kependidikan /dan penyelenggaraan Diklat.	C			
	11	Pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kependidikan/Pelayanan Taruna/Taruni :	C-1			
14	A	Ijin	C-1-1	72	84	-12
15	B	Konseling	C-1-2	66	83	-17
16	C	Perpustakaan	C-1-3	65	86	-21
17	D	Pengadaan materi atau panduan belajar	C-1-4	72	91	-19
18	E	Praktek Kerja Lapangan (KKN)	C-1-5	75	91	-16
19	12	Kualitas Makanan	C-2	67	96	-29
20	13	Kebaikan, kenyamanan ruang kelas dan peralatan yang digunakan.	C-3	82	88	-6
21	14	Kualitas : olah raga,hiburan, keagamaan.	C-4	76	93	-17
22	15	Kebersihan ( didalam/diluar) gedung.	C-5	75	94	-19
		Jumlah		1650	1971	-321
		Rata-rata		75	89,60	

Sumber : Tiarto, Hasil pengolahan 2016

Dari hasil pengolahan sebagaimana terlihat pada tabel 5, diketahui bahwa semua indikator pelayanan yang digunakan untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan dari STPI memiliki tingkat kesenjangan Negatif antara kinerja pelayanan (yang dirasakan) yang diberikan STPI dengan kepentingan (harapan) pengguna jasa/ taruna-taruni.

Sehingga dari 22 indikator kinerja pelayanan tersebut dapat dilihat tingkat kesenjangan tertinggi adalah KUALITAS MAKANAN dengan nilai kesenjangan - 29. Sedangkan tingkat kesenjangan terendah adalah KEBAIKAN, KENYAMANAN RUANG KELAS.DAN PERALATAN YANG DIGUNAKAN dengan nilai kesenjangan - 6.

Selain mengkaji 22 kuesioner yang berkaitan kinerja (yang dirasakan) dan kepentingan/harapan), juga terdapat 5(lima) kuesioner lain (pertanyaan terbuka) sbb.:

1. Tingkat kepuasan yang Saudara Taruna/taruni RASAKAN secara total dari pelayanan STPI, jawaban responden 49% sangat puas, 49% cukup puas, dan 2% tidak tahu. Ada sebagian kemungkinan perasaan rasa takut bila mengungkapkan perasaan yang sesungguhnya, khususnya yang 2%.
2. Apakah Taruna/taruni mengalami masalah selama studi di STPI ?, jawaban responden 95% tidak, dan 5% tidak tahu.
3. (Jika ada masalah), Perasaan taruna/i dengan pemecahan masalah yang diberikan STPI, tidak ada yang memberikan komentar/jawaban.
4. Apakah Saudara taruna/i studi di STPI karena keinginan sendiri atau atas dasar desakan orang tua/saudara. Jawaban responden 100% atas pilihan sendiri.
5. Pertanyaan yang bersifat terbuka (atas dasar pilihan sendiri) : yang berupa saran dari taruna/taruni terhadap STPI : bagaimana memperbaiki kualitas pelayanan dimasa mendatang ?. 50% responden tidak menjawab (kemungkinan tidak tahu),

sedangkan 50% lainnya menjawab sbb. :  
 (1) menambah dan memperbaiki fasilitas,  
 (2) agar lebih tanggap dalam menanggapi masukan dari taruna/taruni, (3) prasarana dan sarana ditingkatkan lagi, (4) humaniora (seni,minat, bakat) taruna/taruni digali dan ditingkatkan, (5) kualitas makanan diperhatikan/ditingkatkan.

## 2. Analisis Korelasi

Penelitian ini menggunakan analisis korelasi sederhana (Bivariate Correlation) mengingat judul : Kajian Kepuasan Taruna/taruni Terhadap Pelayanan STPI. Proposal awal judul : Survey Kepuasan Taruna/taruni Terhadap Pelayanan STPI. Kepuasan taruna/taruni adalah variabel terikat (Y), sedangkan pelayanan STPI adalah variabel bebas (X). Kkorelasinya kepuasan taruna/taruni tergantung pada pelayanan STPI. Koefisien relasi sederhana menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara dua variabel, dimana hasilnya sebagaimana tabel 6 berikut. :

Tabel 6 : Data Variabel X (Pelayanan STPI) dan Variabel Y (Kepuasan Taruna/i)

INDIKATOR DIMENSI PELAYANAN				(X)	(Y)	(X <sup>2</sup> )	(Y <sup>2</sup> )	(X x Y)
	I	Penilaian Manfaat Umum Prodi	A					
1	1	Materi mata kuliah thd program studi	A-1	81	89	6561	7921	7209
	2	Kesesuaian mata kuliah terhadap tugas Saudara (bagi taruna-taruni aparatur)	A-2	-	-			
2	3	Kesesuaian program praktek dan latihan	A-3	82	90	6724	8100	7380
3	4	Efektivitas Pengajaran	A-4	79	91	6241	8281	7189
	II	Penilaian Terhadap Dosen :	B	-	-			
4	5	Kemampuan/Profesionalisme Dosen/Instruktur dlm penyajian materi.	B-1	82	93	6724	8649	7626
5	6	Pengelolaan waktu pemberian kuliah.	B-2	81	89	6561	7921	7209
6	7	Pemanfaatan alat bantu mengajar	B-3	83	90	6889	8100	7470
7	8	Kesempatan tanya jawab dan sharing pendapat.	B-4	75	88	5625	7740	6600
8	9	Perhatian dosen kepada taruna/i	B-6	74	90	5476	8100	7380
	10	Metode instruksional yang berbeda-beda :						
9	A	Laboratorium	B-7	79	93	6241	8649	8649
10	B	Kuliah	B-8	74	87	5476	7569	6438
11	C	Diskusi kelompok	B-9	75	87	5625	7569	6525
12	D	Instruksi berbasis komputer/internet	B-10	68	88	4624	7740	5984
13	E	Pengalaman Kerja	B-11	67	90	4489	8100	6030

	III	Penilaian thd tenaga kependidikan /dan penyelenggaraan Diklat.	C					
	11	Pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kependidikan/Pelayanan Taruna/Taruni :	C-1					
14	A	Ijin	C-1-1	72	84	5184	7056	6048
15	B	Konseling	C-1-2	66	83	4356	6889	5478
16	C	Perpustakaan	C-1-3	65	86	4225	7396	5590
17	D	Pengadaan materi atau panduan belajar	C-1-4	72	91	5184	8281	6552
18	E	Praktek Kerja Lapangan (KKN)	C-1-5	75	91	5625	8281	6825
19	12	Kualitas Makanan	C-2	67	96	4489	9216	6432
20	13	Kebaikan, kenyamanan ruang kelas dan peralatan yang digunakan.	C-3	82	88	6724	7744	7216
21	14	Kualitas : olah raga,hiburan, keagamaan.	C-4	76	93	5776	8649	7068
22	15	Kebersihan ( didalam/diluar) gedung.	C-5	75	94	5625	8836	7050
22		Jumlah		1650	1971	124444	176787	149948

Berdasarkan data di atas, diketahui :

$$\begin{aligned} \sum x &= 1650 & \sum y &= 1971 \\ \sum x^2 &= 124444 & \sum y^2 &= 176787 \\ \sum xy &= 149948 & n &= 22 \end{aligned}$$

Untuk memperoleh koefisien korelasi digunakan rumus :

$$\begin{aligned} r_{xy} &= \frac{(n\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum y^2 - (\sum y)^2)}} \\ r_{xy} &= \frac{(22 \times 149948) - (1650)(1971)}{\sqrt{(22 \times 124444 - (1650)^2)(22 \times 176787 - (1971)^2)}} \\ r_{xy} &= \frac{46706}{\sqrt{(2737768 - (2722500))(3889314 - 3884841)}} \\ &= \frac{46706}{110340,4} \\ r_{xy} &= 0,423 \end{aligned}$$

diperoleh r hitung / rxy sebesar 0,423, untuk mengetahui korelasi antar variabel Y (kepuasan taruna/taruni) dan variabel X (pelayanan STPI). Menurut Sugijono (2007), pedoman tabel untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut :  
 Dengan demikian, rxy sebesar 0,423 (interval koefisien pada 0,40 – 0,599), tingkat Hubungan koefisien korelasi dinilai CUKUP.

Hal ini berarti terdapat hubungan positif yang berarti cukup (signifikan) antara pelayanan STPI dengan kepuasan taruna taruni STPI.

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Cukup
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 – 0,000	Sangat Kuat

**4. Menentukan Uji Signifikansi Menggunakan rumus :**

$$t = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = \frac{0,423\sqrt{(22-2)}}{\sqrt{1-0,423^2}} = \frac{0,423 \times 4,472135955}{0,577}$$

$$= \frac{1,891713509}{0,9061296817}$$

$$t = 2,0876851815$$

Jika dikonsultasikan dengan t tabel dengan dk (n-2) = 20, pada  $\alpha = 0,05$  diperoleh t tabel = 2.845 maka t hitung lebih kecil dari t tabel ( 2,0876851815 < 2,845). Jadi, ini menunjukkan ada pengaruh yang cukup antara pelayanan STPI terhadap kepuasan Taruna/Taruni yang signifikan atau berarti.

**5.Menentukan Koefisiensi Determinasi menggunakan Rumus sebagai berikut :**

$$KD = R^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,423^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,178929 \times 100\%$$

$$KD = 17,89\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan nilai Koefisien Determinansi, diperoleh nilai kontribusi variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 17,89%. Nilai 17,89 % menunjukkan bahwa pelayanan STPI memberikan kontribusi 17,89% terhadap kepuasan taruna/taruni, dan sisa sebesar 82,11% menunjukkan bahwa ada variabel lain yang mempengaruhi.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

**A. Kesimpulan.**

Berdasarkan hasil analisis terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh STPI melalui opini/ pendapat taruna/taruni dapat ditarik beberapa kesimpulan sbb :

1. Nilai skor rata-rata dimensi kinerja pelayanan (yang dirasakan) (1650) yang diberikan oleh STPI lebih kecil / rendah dibandingkan dengan nilai skor rata-rata (mean) dimensi kepentingan/harapan pelayanan (1971) yang diinginkan oleh Taruna/Taruni.
2. Indeks kepuasan (satisfaction index) taruna/taruni terhadap kinerja pelayanan yang diberikan menunjukkan nilai sebesar 71,11 %, yang berarti kualitas pelayanan masih dibawah kepentingan / harapan taruna/taruni, (belum 100 %).
3. Tingkat kesenjangan nilai rata-rata kinerja pelayanan menunjukkan bahwa tingkat kinerja pelayanan bernilai negatif karena nilai rata-rata kepentingan/harapan lebih tinggi dibanding dengan nilai rata-rata kinerja pelayanan.
4. Hasil analisis korelasi sederhana (Bivariate Correlation) sebesar 0,423 (kategori cukup). Hal ini berarti terdapat hubungan positif yang cukup berarti (significant) antara pelayanan STPI dengan kepuasan taruna/i STPI.
5. Sedangkan berdasarkan Koefisien Determinasi diperoleh nilai kontribusi tingkat layanan STPI terhadap kepuasan taruna/i hanya sebesar 17,89%. atau 82,11% lebih ditentukan oleh faktor lain. Hal ini perlu adanya kajian tindak lanjut.

### **B. Saran**

Berdasarkan beberapa kesimpulan tersebut, maka disarankan kepada manajemen STPI agar meningkatkan kualitas pelayanannya kepada Taruna/Taruni karena nilai indeks kepuasan (satisfaction index) menunjukkan nilai sebesar 71,11 % yang berarti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum 100% sesuai dengan kepentingan / harapan taruna/taruni, demikian juga tingkat kesenjangan menunjukkan seluruh indikator pelayanan bernilai negatif.

- Prof. Dr.Sugiyono, (2011), Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Research & Development, Penerbit Alfabeta Bandung.
- Prof. DR. Sudjana, MA., MSc. (1996). Metoda Statistika Edisi Ke-6 Penerbit “Tarsito” Bandung.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Nasution, M. N. Drs., MSc. (2001), Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management), Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Joan Magretta, 2012, Understanding, Michael Porter, Panduan Paling Penting Tentang Kompetisi dan Strategi.
- Supranto. J. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan, PT. Temata Cipta, Jakarta, 1977.
- Osborne, David, and Ted Gaebler, (1996), Reinventing Government : How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector, Copyright @ 1992 by David Osborne and Ted Gaebler.
- Osborne, David, and Peter Plastrik, (1996), Banishing bureaucracy : the five strategies for reinventing government : Copyright @ 1997 by David Osborne and Peter Plastrik.
- Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia (STPI), daftar Taruna/Taruni berdasarkan program studi di STPI Tahun 2016.