

**LAPORAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA**



**PT GARUDA INDONESIA (PERSERO) Tbk**

**2021**

Bandara Internasional Soekarno Hatta pada tahun ini melakukan Survei Kepuasan Masyarakat yang secara umum bertujuan sebagai pedoman bagi Bandara Internasional Soekarno Hatta menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Survei Kepuasan Masyarakat dapat digunakan untuk gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei selain itu dapat menyerap aspirasi masyarakat baik berupa saran, harapan, dan keluhan terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

Metode yang digunakan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat di Bandara Internasional Soekarno Hatta menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran skala likert. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Pengolahan data akan dilakukan untuk masing-masing atribut yang diteliti. Setiap atribut akan dihitung nilai rata-ratanya yang akan di persepsikan ke dalam sebuah rentang nilai. Sebelum kita memberikan interpretasi terhadap hasil penilaian pelanggan tersebut, sebelumnya ditentukan terlebih dahulu rentang skala penilaian. Tentukan juga skor minimum dan skor maksimum penilaian yang mungkin diberikan oleh pelanggan. Rumus rentang skala yang digunakan sebagai berikut:

$$RS = \frac{m - n}{b}$$

Dimana:

m = angka tertinggi dalam pengukuran

n = angka terendah dalam pengukuran

b = banyaknya kelas interpretasi yang ada

Besarnya rentang untuk evaluasi tingkat kepuasan pelanggan adalah:

$$RS = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

Setelah interval diketahui kemudian ditentukan rentang skala berdasarkan tingkat kepuasan:

<b>Tingkat Kepuasan</b>	<b>Rentang Skala</b>
Tidak puas	1.00-1.80
Kurang puas	1.81-2.60
Biasa saja	2.61-3.40
Puas	3.41-4.20
Sangat puas	4.21-5.00

Adapun unsur Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

- 1) Persyaratan Pelayanan
- 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- 3) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- 4) Kompetensi Pelaksana
- 5) Sarana dan Prasarana
- 6) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- 7) Waktu Pelayanan
- 8) Biaya/Tarif
- 9) Perilaku Pelaksana

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 ini Bandara Internasional Soekarno Hatta akan menggabungkan 2 faktor atau aspek menjadi satu pertanyaan dikarenakan memiliki persepsi yang sama yaitu menggabungkan unsur “produk spesifikasi jenis pelayanan” dan “kompetensi pelaksana” menjadi “pemahaman pelaksana mengenai produk yang ditawarkan” dan menambahkan satu unsur yaitu lokasi dimana masyarakat dapat menjangkau tempat mereka untuk mendapatkan pelayanan serta pertanyaan mengenai tingkat kepuasan secara keseluruhan pelayanan.

Periode survey dilakukan selama Bulan Maret 2021 hingga September 2021 dengan pencapaian 22 responden yang didapat oleh Bandara Internasional Soekarno Hatta.

Dari hasil survei diperoleh data untuk hasil rata-rata setiap unsur pelayanan sebagai berikut:

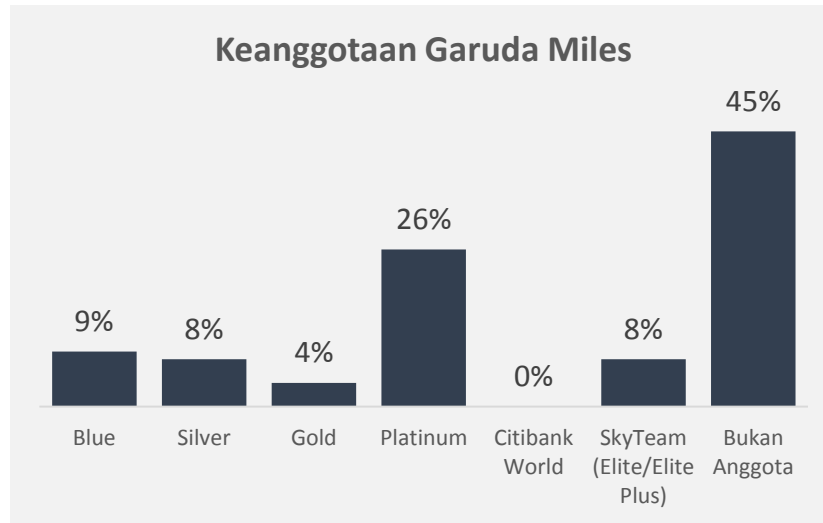
No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Keterangan
1	Persyaratan Pelayanan	4,33	Sangat Puas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4,38	Sangat Puas
3	Waktu Pelayanan	4,29	Sangat Puas
4	Biaya/Tarif	4,50	Sangat Puas
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,24	Sangat Puas
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,50	Sangat Puas
7	Kompetensi Pelaksana	4,24	Sangat Puas
8	Perilaku Pelaksana	4,33	Sangat Puas
9	Sarana dan Prasarana	4,15	Puas
10	Lokasi	5,00	Sangat Puas

Dari tabel di atas terlihat hampir di seluruh unsur penilaian untuk Bandara Internasional Soekarno Hatta mendapatkan kategori penilaian “Sangat Puas”. Hanya terdapat 1 unsur yang mendapatkan kategori “Puas” yaitu unsur Sarana dan Prasarana.

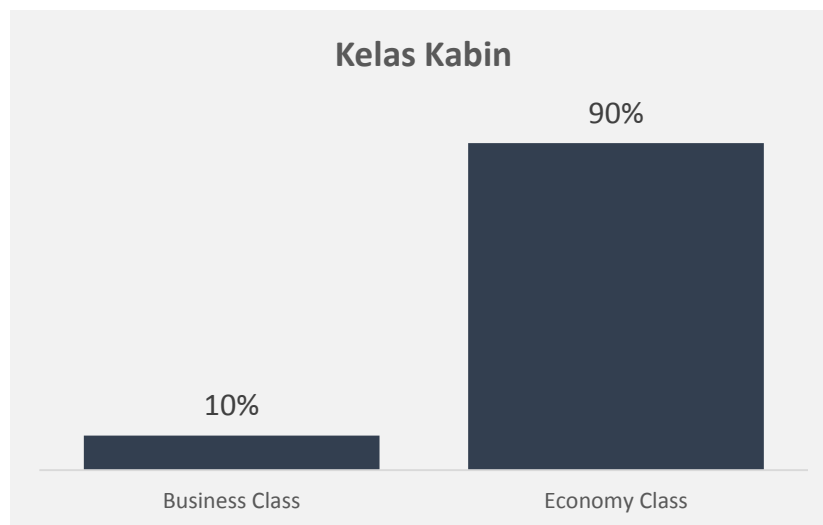
Namun secara keseluruhan Bandara Internasional Soekarno Hatta mendapatkan nilai 4.23 dengan kategori “Sangat Puas”. Terlihat pada gambar di bawah ini:



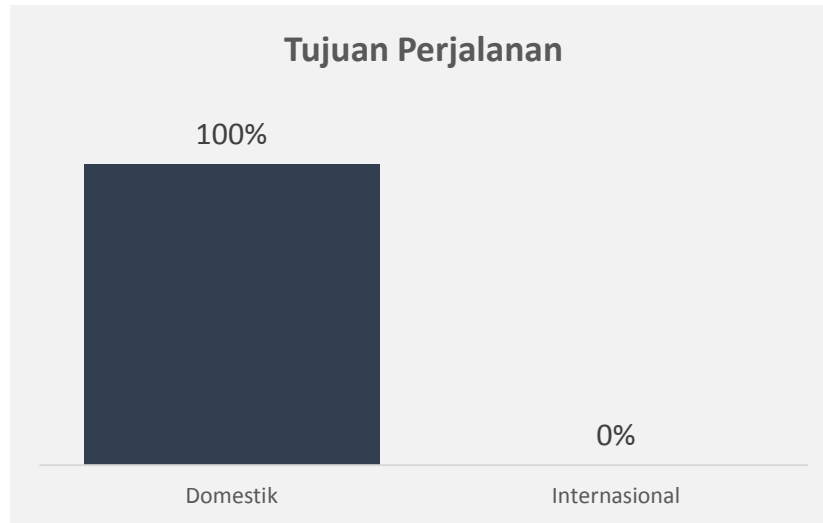
Karakteristik reponden hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Bandara Internasional Soekarno Hatta dibedakan menjadi 3 (Tiga), yaitu keanggotaan Garuda Miles, kelas kabin yang digunakan pada saat penerbangan serta berdasarkan tujuan perjalanan.



Berdasarkan grafik di atas untuk responden yang mengisi mayoritas merupakan bukan anggota dari Garuda Miles dengan perolehan 45%. Untuk tingkatan member sendiri, member dengan tingkat “Platinum” merupakan tingkatan member yang paling tinggi dibandingkan tingkatan member yang lainnya.



Untuk kelas penerbangan mayoritas responden 91% memilih kelas Ekonomi dalam melakukan penerbangan ke daerah tujuan. Dengan tujuan perjalanan 100% tujuan domestik untuk responden di Bandara Internasional Soekarno Hatta.



Demikian Survei Kepuasan Masyarakat ini kami susun, sebagai komitmen kami menjaga kualitas pelayanan Garuda Indonesia.