



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MITRA KERJASAMA



PREPARED BY
SITI AINAH



Program Studi Manajemen
Bandar Udara Program
Diploma Tiga

2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang Tahun 2024 dapat disusun dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bagian dari pelaksanaan evaluasi dan penjaminan mutu internal untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan mitra terhadap pelaksanaan kerja sama yang telah dilaksanakan bersama Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga. Survei ini mencakup berbagai aspek, antara lain pelaksanaan kerja sama, kualitas pelayanan, kompetensi sumber daya manusia, manfaat kerja sama, mekanisme pelaporan, serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung. Hasil survei diharapkan menjadi bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan kualitas kemitraan, efektivitas pelaksanaan kerja sama, serta pengembangan hubungan yang saling menguntungkan antara program studi dengan para mitra.

Ucapan terima kasih disampaikan kepada seluruh mitra kerja sama yang telah berpartisipasi sebagai responden dalam pelaksanaan survei ini, serta kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan sehingga penyusunan laporan dapat diselesaikan dengan baik. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat sebagai bahan evaluasi dan masukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelaksanaan kerja sama, pelayanan kepada mitra, serta penguatan jejaring kemitraan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang.

Palembang, Desember 2024

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI.....	3
BAB I	
PENDAHULUAN	4
A. Latar Belakang.....	4
B. Tujuan	5
C. Manfaat	5
BAB II	
METODE SURVEI.....	7
A. Desain Survei	7
B. Populasi dan Responden	7
C. Teknik Pengambilan Sampling	7
D. Instrumen Survei	9
E. Waktu Pelaksanaan	10
F. Teknik Analisis Data.....	10
BAB III	
HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN	11
A. Hasil Survei.....	11
B. Persentase Hasil Survei	12
C. Pembahasan	12
D. Rencana Tindak Lanjut.....	14
BAB IV	
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	16
A. Kesimpulan	16
B. Rekomendasi	16
BAB V PENUTUP	18

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kerja sama dengan berbagai instansi pemerintah, dunia usaha, dunia industri, perguruan tinggi, asosiasi profesi, serta mitra strategis lainnya merupakan salah satu unsur penting dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan tinggi vokasi yang berkualitas. Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang secara berkelanjutan menjalin kemitraan untuk mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, pengembangan kompetensi mahasiswa dan dosen, serta peningkatan kualitas lulusan agar sesuai dengan kebutuhan sektor kebandarudaraan.

Sebagai bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga melaksanakan Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama untuk memperoleh umpan balik terhadap kualitas pelaksanaan kerja sama yang telah dilakukan. Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mitra terhadap berbagai aspek, seperti pelaksanaan kerja sama, kompetensi sumber daya manusia, kualitas pelayanan, komunikasi, pelaporan kegiatan, manfaat yang diperoleh, serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung. Masukan dari mitra menjadi informasi yang penting dalam menilai efektivitas kemitraan yang telah dibangun.

Hasil Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama menjadi salah satu dasar dalam melakukan evaluasi dan penyempurnaan pengelolaan kerja sama di lingkungan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga. Informasi yang diperoleh dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada mitra, memperkuat jejaring kerja sama yang berkelanjutan, memperluas kolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan, serta mendukung pencapaian indikator kinerja program studi. Selain itu, hasil survei ini juga menjadi bagian dari pelaksanaan siklus PPEPP dalam SPMI serta mendukung pemenuhan standar mutu

dan kebutuhan dokumen akreditasi Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang.

B. Tujuan

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang Tahun 2024 bertujuan untuk:

1. Mengukur tingkat kepuasan mitra terhadap pelaksanaan kerja sama yang telah dilaksanakan bersama Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga.
2. Mengevaluasi kualitas pelaksanaan kerja sama, meliputi aspek pelayanan, kompetensi sumber daya manusia, komunikasi, pelaporan, sarana dan prasarana, serta manfaat yang diperoleh oleh mitra.
3. Mengidentifikasi keunggulan dan aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan dalam pengelolaan kerja sama sebagai dasar perbaikan berkelanjutan.
4. Memperoleh data dan informasi sebagai bahan evaluasi dalam implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), khususnya pada pengelolaan kerja sama dengan pemangku kepentingan eksternal.
5. Menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan, strategi, dan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas layanan, efektivitas pelaksanaan kerja sama, serta memperkuat hubungan kemitraan yang saling menguntungkan.
6. Mendukung pengembangan jejaring kerja sama dengan instansi pemerintah, dunia usaha, dunia industri, perguruan tinggi, dan berbagai mitra strategis lainnya guna mendukung pelaksanaan tridarma perguruan tinggi serta peningkatan mutu Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga.

C. Manfaat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan

Palembang Tahun 2024 diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Program Studi, sebagai bahan evaluasi dalam mengukur tingkat kepuasan mitra terhadap pelaksanaan kerja sama serta sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas pengelolaan dan layanan kerja sama secara berkelanjutan.
2. Bagi Mitra Kerja Sama, sebagai sarana untuk memberikan penilaian, masukan, dan saran terhadap pelaksanaan kerja sama sehingga hubungan kemitraan dapat terus ditingkatkan dan memberikan manfaat yang optimal bagi kedua belah pihak.
3. Bagi Politeknik Penerbangan Palembang, sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan dan strategi pengembangan kerja sama yang mendukung pelaksanaan tridarma perguruan tinggi serta peningkatan kualitas pendidikan vokasi.
4. Bagi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), sebagai salah satu sumber data dalam pelaksanaan siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan) untuk memastikan efektivitas pengelolaan kerja sama dan peningkatan mutu institusi secara berkelanjutan.
5. Bagi Pengembangan Kerja Sama, sebagai dasar dalam memperkuat jejaring kemitraan dengan instansi pemerintah, dunia usaha, dunia industri, perguruan tinggi, asosiasi profesi, dan lembaga lainnya guna mendukung peningkatan kualitas pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, serta pengembangan kompetensi mahasiswa dan dosen.
6. Bagi Akreditasi Program Studi, sebagai dokumen pendukung yang menunjukkan adanya mekanisme evaluasi kepuasan mitra kerja sama beserta tindak lanjutnya dalam rangka peningkatan mutu pengelolaan kerja sama sesuai dengan standar akreditasi yang berlaku.

BAB II

METODE SURVEI

A. Desain Survei

Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang Tahun 2024 menggunakan desain survei deskriptif kuantitatif. Desain ini digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan lulusan terhadap proses pendidikan, layanan akademik, layanan administrasi, sarana dan prasarana, serta dukungan program studi selama masa studi.

Responden dalam survei ini adalah lulusan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan aplikasi SIKEPALA Politeknik Penerbangan Palembang. Instrumen survei disusun berdasarkan aspek-aspek layanan yang relevan dengan pengalaman lulusan selama mengikuti pendidikan di program studi.

Penilaian menggunakan skala Likert dengan kategori Sangat Baik, Baik, Cukup, dan Kurang. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif dengan menghitung jumlah dan persentase jawaban responden pada setiap aspek yang dinilai. Hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan uraian sebagai dasar evaluasi serta penyusunan rencana tindak lanjut peningkatan mutu program studi.

B. Populasi dan Responden

Populasi survei adalah Mitra Kerjasama Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga tahun 2024 sebanyak 29 Instansi.

C. Teknik Pengambilan Sampling

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam survei ini adalah *total sampling* (sampel jenuh), yaitu seluruh mitra kerjasama Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Tahun 2024 dijadikan sebagai responden survei. Teknik ini dipilih karena

jumlah populasi relatif terbatas sehingga seluruh anggota populasi dapat dilibatkan dalam pengumpulan data. Dengan menggunakan total sampling, hasil survei diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif dan representatif mengenai tingkat kepuasan mitra Kerjasama terhadap layanan yang diberikan oleh Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang, dengan rincian:

1. PERUSAHAAN UMUM LEMBAGA PENYELENGGARA PELAYANAN NAVIGASI PENERBANGAN INDONESIA (AirNav Indonesia)
2. PERUSAHAAN UMUM LEMBAGA PENYELENGGARA PELAYANAN NAVIGASI PENERBANGAN INDONESIA (AirNav Indonesia)
3. BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN MUSI BANYUASIN
4. BALAI PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PENERBANGAN CURUG
5. OTORITAS BANDAR UDARA WILAYAH IX MANOKWARI
6. SEKRETARIAT BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
7. SEKRETARIAT BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
8. BIMBINGAN MASYARAKAT HINDU KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA SUMATERA SELATAN
9. POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
10. RUMAH SAKIT BHAYANGKARA MOHAMAD HASAN PALEMBANG
11. PUSKESMAS TALANG BETUTU
12. POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
13. PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk
14. PT BANK MANDIRI (Persero) Tbk
15. MAGNA PENTA PT BINTANG MUDA SRIWIJAYA
16. ALUGADA MANAGEMENT (PSYCHOLOGICAL CONSULTANT AND TRAINING)
17. TOKYO OPERATION PARTNERS CO., LTD
18. DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN
19. SEKRETARIAT BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
20. SEKRETARIAT BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
21. SEKRETARIAT BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN

22. EMPRESA PUBLICA ADMINISTRACAO DE AEROPORTOS E NAVEGACAO AEREA DE TIMOR-LESTE (ANATL, E.P.)
23. PT ANGKASA PURA II KANTOR CABANG BANDARA INTERNASIONAL SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II
24. PUSAT INOVASI PSIKOLOGI UNIVERSITAS PADJADJARAN
25. UPBU KELAS I KALIMARAU
26. RS BHAYANGKARA MOHAMAD HASAN PALEMBANG
27. POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
28. PT. CITILINK INDONESIA
29. DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN MUSI BANYUASIN

D. Instrumen Survei

Instrumen yang digunakan berupa kuesioner tertutup dengan skala penilaian empat kategori sebagai berikut:

Tabel 1. Kategori dan Skor

Kategori	Skor
Sangat baik	4
Baik	3
Cukup	2
Kurang	1

Aspek yang dinilai dalam survei disusun berdasarkan pedoman Survei Kepuasan Pengguna, dengan rincian sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Kerja Sama
2. Kewajaran Biaya Kerja Sama
3. Manfaat Kerja Sama
4. Akuntabilitas dan Pelaporan
5. Kompetensi SDM
6. Kualitas Pelayanan
7. Layanan Pengaduan
8. Sarana dan Prasarana

E. Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan survei kepuasan mitra kerjasama dilaksanakan pada bulan November pada tahun 2024.

F. Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dengan menghitung:

1. Jumlah responden pada setiap kategori penilaian.
2. Persentase responden pada setiap aspek.
3. Interpretasi tingkat kepuasan pengguna lulusan.

Persentase dihitung dengan rumus:

$$Persentase = \frac{\text{Jumlah responden pada kategori}}{\text{Jumlah seluruh responden}} \times 100\%$$

BAB III

HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Survei

Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang Tahun 2024 diisi oleh 29 mitra kerja sama sebagai responden. Hasil survei memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan mitra terhadap pelaksanaan kerja sama yang telah dilakukan bersama Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga. Penilaian mencakup berbagai aspek, antara lain kewajaran biaya kerja sama, pelaksanaan kerja sama, manfaat yang diperoleh, pelaporan kegiatan, kompetensi dan profesionalisme sumber daya manusia, kualitas pelayanan, mekanisme pengaduan, serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung. Rekapitulasi hasil survei disajikan pada tabel berikut:

Tabel 2. Rekapitulasi Survei Kepuasan Mitra Kerjasama

No	Aspek Penilaian	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Pelaksanaan Kerja Sama	29	0	0	0
2	Kewajaran Biaya Kerja Sama	27	2	0	0
3	Manfaat Kerja Sama	28	1	0	0
4	Akuntabilitas dan Pelaporan	27	2	0	0
5	Kompetensi SDM	28	1	0	0
6	Kualitas Pelayanan	28	1	0	0
7	Layanan Pengaduan	28	1	0	0
8	Sarana dan Prasarana	29	0	0	0

B. Persentase Hasil Survei

Rekapitulasi persentase hasil survey sebagai berikut:

Tabel 3. Persentase Rekapitulasi Survei Kepuasan Mitra Kerjasama

No	Aspek Penilaian	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Pelaksanaan Kerja Sama	100%	0%	0%	0%
2	Kewajaran Biaya Kerja Sama	93%	7%	0%	0%
3	Manfaat Kerja Sama	97%	3%	0%	0%
4	Akuntabilitas dan Pelaporan	93%	7%	0%	0%
5	Kompetensi SDM	97%	3%	0%	0%
6	Kualitas Pelayanan	97%	3%	0%	0%
7	Layanan Pengaduan	97%	3%	0%	0%
8	Sarana dan Prasarana	100%	0%	0%	0%

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang Tahun 2024 yang diikuti oleh 29 mitra kerja sama, secara umum tingkat kepuasan mitra berada pada kategori Sangat Baik. Seluruh aspek memperoleh penilaian dominan pada kategori Sangat Baik dengan persentase antara 93% hingga 100%, sedangkan penilaian kategori Baik berada pada kisaran 0% hingga 7%. Tidak

terdapat penilaian pada kategori cukup maupun kurang, yang menunjukkan bahwa pelaksanaan kerja sama telah berjalan sesuai dengan harapan para mitra.

Aspek Pelaksanaan Kerja Sama dan Sarana dan Prasarana memperoleh penilaian tertinggi, yaitu 100% Sangat Baik. Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh kegiatan kerja sama telah dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan yang telah ditetapkan serta didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai sehingga mampu menunjang keberhasilan pelaksanaan kerja sama.

Selanjutnya, aspek Manfaat Kerja Sama, Kompetensi SDM, Kualitas Pelayanan, dan Layanan Pengaduan masing-masing memperoleh penilaian 97% Sangat Baik dan 3% Baik. Hal ini menunjukkan bahwa mitra menilai kerja sama yang telah dilaksanakan memberikan manfaat yang nyata, didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten dan profesional, pelayanan yang responsif, serta tersedianya mekanisme penyampaian pengaduan dan tindak lanjut yang berjalan dengan baik.

Sementara itu, aspek Kewajaran Biaya Kerja Sama serta Akuntabilitas dan Pelaporan memperoleh nilai 93% Sangat Baik dan 7% Baik. Meskipun hasil tersebut menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, kedua aspek tersebut masih menjadi perhatian program studi untuk terus ditingkatkan, khususnya dalam transparansi biaya, efektivitas pelaporan, serta penyampaian informasi kepada mitra kerja sama.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa pelaksanaan kerja sama Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga telah mampu memenuhi harapan mitra. Capaian tersebut mencerminkan bahwa pengelolaan kerja sama telah berjalan secara efektif, akuntabel, dan memberikan manfaat bagi kedua belah pihak sebagai bagian dari upaya mendukung peningkatan mutu penyelenggaraan tridarma perguruan tinggi.

D. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survei, Program Studi menetapkan rencana tindak lanjut sebagai berikut:

Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut

No	Aspek	Rencana Tindak Lanjut
1	Pelaksanaan Kerja Sama	Mempertahankan kualitas pelaksanaan kerja sama melalui monitoring dan evaluasi berkala terhadap implementasi setiap perjanjian kerja sama.
2	Kewajaran Biaya Kerja Sama	Meningkatkan transparansi dalam penyusunan biaya dan pemanfaatan sumber daya agar pelaksanaan kerja sama tetap efektif, efisien, dan memberikan nilai tambah bagi kedua belah pihak.
3	Manfaat Kerja Sama	Memperluas ruang lingkup implementasi kerja sama yang memberikan manfaat nyata bagi program studi maupun mitra, seperti magang, penelitian bersama, pelatihan, dan pengembangan kompetensi.
4	Akuntabilitas dan Pelaporan	Menyempurnakan mekanisme pelaporan pelaksanaan kerja sama melalui sistem dokumentasi dan pelaporan yang lebih terstruktur, tepat waktu, dan mudah diakses oleh mitra.
5	Kompetensi SDM	Meningkatkan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan yang terlibat dalam pengelolaan kerja sama melalui pelatihan, sertifikasi, dan pengembangan kapasitas.
6	Kualitas Pelayanan	Mempertahankan budaya pelayanan prima melalui peningkatan responsivitas, profesionalisme, dan komunikasi yang efektif kepada seluruh mitra kerja sama.
7	Layanan Pengaduan	Mengoptimalkan mekanisme penerimaan, pengelolaan, dan tindak lanjut terhadap saran maupun pengaduan dari mitra secara cepat, transparan, dan terdokumentasi.
8	Sarana dan Prasarana	Memelihara dan meningkatkan kualitas sarana serta prasarana pendukung kegiatan kerja sama agar tetap sesuai dengan kebutuhan pelaksanaan program bersama.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama Tahun 2024, seluruh aspek memperoleh tingkat kepuasan pada kategori Sangat Baik dengan persentase antara 93% hingga 100%. Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga akan terus mempertahankan kualitas pengelolaan kerja sama yang telah dicapai serta melakukan penyempurnaan secara berkelanjutan melalui peningkatan transparansi, penguatan kompetensi sumber daya manusia, optimalisasi pelayanan, penyempurnaan sistem pelaporan, serta pengembangan kemitraan yang lebih produktif dan berkelanjutan sebagai bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Hasil Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama Tahun 2024 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mitra terhadap pelaksanaan kerja sama dengan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga berada pada kategori Sangat Baik. Seluruh aspek memperoleh penilaian Sangat Baik dengan persentase 93% hingga 100%, sedangkan kategori Baik berada pada kisaran 0% hingga 7%, tanpa adanya penilaian pada kategori cukup maupun kurang. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan kerja sama, kualitas pelayanan, kompetensi sumber daya manusia, akuntabilitas, serta sarana dan prasarana telah memenuhi harapan mitra dan mampu mendukung terwujudnya hubungan kerja sama yang saling menguntungkan.

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei, Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga merekomendasikan beberapa langkah sebagai berikut:

1. Mempertahankan kualitas pelaksanaan kerja sama yang telah memperoleh tingkat kepuasan sangat baik melalui evaluasi dan monitoring secara berkala.
2. Meningkatkan transparansi dalam pengelolaan biaya serta penyusunan laporan pelaksanaan kerja sama agar semakin akuntabel dan mudah dipahami oleh mitra.
3. Memperluas implementasi kerja sama yang memberikan manfaat langsung bagi kedua belah pihak, terutama pada bidang pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, dan pengembangan sumber daya manusia.
4. Meningkatkan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan yang terlibat dalam pengelolaan kerja sama melalui pelatihan dan pengembangan profesional.

5. Mengoptimalkan sistem pelayanan dan komunikasi dengan mitra, termasuk mekanisme penyampaian saran dan pengaduan sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu berkelanjutan.
6. Menjadikan hasil survei sebagai dasar dalam penyusunan kebijakan dan strategi pengembangan kerja sama yang lebih efektif, berkelanjutan, dan memberikan nilai tambah bagi seluruh pemangku kepentingan.

BAB V PENUTUP

Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang Tahun 2024 merupakan salah satu bentuk implementasi evaluasi terhadap kualitas pengelolaan kerja sama yang telah dilaksanakan dengan berbagai mitra. Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mitra berada pada kategori Sangat Baik, yang mencerminkan bahwa pelaksanaan kerja sama, kualitas pelayanan, kompetensi sumber daya manusia, akuntabilitas, serta dukungan sarana dan prasarana telah berjalan secara efektif dan sesuai dengan harapan mitra. Hasil evaluasi ini akan menjadi dasar bagi program studi untuk terus meningkatkan kualitas pengelolaan kerja sama, memperluas jejaring kemitraan, serta memperkuat kolaborasi yang berkelanjutan guna mendukung peningkatan mutu pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, dan pencapaian visi Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga.

Palembang, 5 Desember 2024

Kepala Satua Penjaminan Mutu



Dr. Anton Abdullah, S.T., M.M.

NIP. 197810252000031001