



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MITRA KERJASAMA

Program Studi Manajemen Bandar
Udara Program Diploma Tiga

TAHUN 2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang Tahun 2026 dapat disusun dengan baik.

Laporan ini merupakan salah satu bentuk implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dalam rangka mengevaluasi efektivitas pelaksanaan kerja sama yang telah terjalin antara Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga dengan berbagai mitra. Melalui pelaksanaan survei ini, program studi memperoleh umpan balik mengenai kualitas pelaksanaan kerja sama, manfaat yang dirasakan oleh mitra, kompetensi sumber daya manusia, kualitas pelayanan, akuntabilitas pelaporan, serta dukungan sarana dan prasarana. Informasi tersebut menjadi dasar dalam melakukan evaluasi serta penyusunan strategi pengembangan kerja sama yang lebih efektif, berkelanjutan, dan memberikan nilai tambah bagi seluruh pihak.

Ucapan terima kasih disampaikan kepada seluruh mitra kerja sama yang telah berpartisipasi sebagai responden serta kepada semua pihak yang telah mendukung pelaksanaan survei hingga laporan ini dapat diselesaikan. Besar harapan kami agar laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi, acuan dalam penyusunan kebijakan, serta dasar pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas pengelolaan kerja sama, memperkuat jejaring kemitraan, dan mendukung peningkatan mutu Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang secara berkelanjutan.

.
.

Palembang, Juni 2026
Tim Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI.....	3
BAB I	
PENDAHULUAN	4
A. Latar Belakang.....	4
B. Tujuan	5
C. Manfaat	6
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	9
F. Teknik Analisis Data.....	9
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

Peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan tinggi vokasi tidak terlepas dari dukungan kemitraan yang kuat dengan berbagai pemangku kepentingan. Oleh karena itu, Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang senantiasa membangun dan mengembangkan kerja sama dengan instansi pemerintah, dunia usaha, dunia industri, perguruan tinggi, asosiasi profesi, serta berbagai lembaga lainnya. Kemitraan tersebut diarahkan untuk mendukung pelaksanaan tridarma perguruan tinggi, pengembangan kompetensi sumber daya manusia, peningkatan kualitas pembelajaran, serta penguatan relevansi lulusan terhadap kebutuhan sektor kebandarudaraan.

Sebagai bagian dari komitmen terhadap peningkatan mutu berkelanjutan, Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga melaksanakan Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama secara periodik. Survei ini merupakan salah satu instrumen evaluasi dalam pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yang bertujuan untuk memperoleh penilaian secara objektif dari mitra mengenai kualitas pengelolaan kerja sama. Aspek yang dievaluasi meliputi pelaksanaan kegiatan kerja sama, manfaat yang diperoleh, profesionalisme sumber daya manusia, efektivitas komunikasi, transparansi pelaporan, kualitas pelayanan, mekanisme penanganan masukan, serta dukungan sarana dan prasarana.

Hasil Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama Tahun 2026 diharapkan mampu memberikan informasi yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan mitra terhadap pelaksanaan kerja sama yang telah berlangsung. Temuan dari survei ini akan dimanfaatkan sebagai dasar dalam menyusun program perbaikan, memperkuat tata kelola kemitraan, meningkatkan kualitas layanan kepada mitra, serta mengembangkan bentuk-bentuk kolaborasi yang lebih inovatif dan berkelanjutan. Selain

mendukung implementasi siklus PPEPP dalam SPMI, hasil survei ini juga menjadi salah satu bukti komitmen program studi dalam membangun hubungan kemitraan yang berkualitas serta memenuhi standar mutu pendidikan tinggi dan kebutuhan proses akreditasi.

B. Tujuan

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang Tahun 2026 bertujuan untuk:

1. Mengetahui tingkat kepuasan mitra terhadap pelaksanaan kerja sama yang telah dilaksanakan bersama Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga.
2. Memperoleh umpan balik dari mitra mengenai kualitas pengelolaan kerja sama yang mencakup aspek pelaksanaan kegiatan, pelayanan, kompetensi sumber daya manusia, komunikasi, pelaporan, serta dukungan sarana dan prasarana.
3. Mengidentifikasi aspek-aspek yang telah berjalan dengan baik serta aspek yang masih memerlukan penyempurnaan sebagai dasar peningkatan kualitas pengelolaan kerja sama.
4. Menyediakan data dan informasi yang mendukung proses evaluasi dalam pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), khususnya pada bidang kerja sama dan kemitraan dengan pemangku kepentingan eksternal.
5. Menjadi acuan dalam penyusunan kebijakan, program kerja, dan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan kerja sama, kualitas pelayanan kepada mitra, serta memperkuat hubungan kemitraan yang berkelanjutan.
6. Mendorong pengembangan jejaring kerja sama yang lebih luas dengan instansi pemerintah, dunia usaha, dunia industri, perguruan tinggi, asosiasi profesi, dan berbagai mitra strategis lainnya guna mendukung pelaksanaan tridarma perguruan tinggi serta peningkatan mutu Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga.

C. Manfaat

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang Tahun 2026 bertujuan untuk:

1. Menilai tingkat kepuasan mitra terhadap pelaksanaan kerja sama yang telah dilaksanakan bersama Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang.
2. Menghimpun masukan dari mitra sebagai bahan evaluasi terhadap kualitas penyelenggaraan kerja sama, yang meliputi pelaksanaan kegiatan, mutu pelayanan, kompetensi sumber daya manusia, efektivitas komunikasi, mekanisme pelaporan, serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung.
3. Mengidentifikasi keunggulan pelaksanaan kerja sama sekaligus menginventarisasi aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu secara berkelanjutan.
4. Menyediakan informasi yang akurat dan terukur sebagai dasar pelaksanaan evaluasi dalam siklus Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), khususnya pada pengelolaan kerja sama dengan mitra eksternal.
5. Menjadi landasan dalam penyusunan strategi, kebijakan, dan program pengembangan kerja sama guna meningkatkan efektivitas kemitraan, kualitas pelayanan, serta keberlanjutan hubungan dengan para mitra.
6. Memperkuat dan memperluas jejaring kemitraan dengan instansi pemerintah, dunia usaha, dunia industri, perguruan tinggi, asosiasi profesi, serta berbagai lembaga lainnya untuk mendukung pelaksanaan tridarma perguruan tinggi dan peningkatan mutu Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga..

BAB II

METODE SURVEI

A. Desain Survei

Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang Tahun 2026 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 2026 sebanyak 26 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 2026 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. BPJS KESEHATAN Cabang Palembang
2. PT. TRINUSA JAYA EXPRESS
3. Puskesmas Talang Betutu
4. Perum LPPNPI
5. PIP Semarang
6. Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VI Padang
7. Perum LPPNPI
8. Korps Kepolisian Perairan dan Udara Barhakam Polri
9. Pangkalan TNI AU Sri Mulyono Herlambang Palembang
10. Institutional Testing Program (IIEF)
11. Universiti Putra Malaysia
12. Alugada Management
13. Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VI Padang
14. Fenkai Global Indonesia
15. Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan
16. PT. Bandara Internasional Batam
17. PT. Pijar Integra Psikologi UNPAD
18. Dinas Perhubungan Kabupaten Mahakam Ulu Kalimantan Timur
19. Politeknik Penerbangan Indonesia Curug
20. Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VI Padang
21. PT. Gapura Angkasa
22. PT. Vale Indonesia
23. Korps Kepolisian Perairan dan Udara Barhakam Polri
24. Dinas Perhubungan Kabupaten Mahakam Ulu Kalimantan Timur
25. Puskesmas Talang Betutu
26. Perum LPPNPI

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 Mei pada tahun 2026.

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:

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

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 2026 diisi oleh 26 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	25	1	0	0
2	Kewajaran Biaya Kerja Sama	25	1	0	0
3	Manfaat Kerja Sama	25	1	0	0
4	Akuntabilitas dan Pelaporan	25	1	0	0
5	Kompetensi SDM	24	2	0	0
6	Kualitas Pelayanan	25	1	0	0
7	Layanan Pengaduan	26	0	0	0
8	Sarana dan Prasarana	25	1	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	96%	4%	0%	0%
2	Kewajaran Biaya Kerja Sama	96%	4%	0%	0%
3	Manfaat Kerja Sama	96%	4%	0%	0%
4	Akuntabilitas dan Pelaporan	96%	4%	0%	0%
5	Kompetensi SDM	92%	8%	0%	0%
6	Kualitas Pelayanan	96%	4%	0%	0%
7	Layanan Pengaduan	100%	0%	0%	0%
8	Sarana dan Prasarana	96%	4%	0%	0%

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang Tahun 2026 yang melibatkan 26 mitra kerja sama sebagai responden, secara umum tingkat kepuasan mitra berada pada kategori Sangat Baik. Seluruh aspek memperoleh penilaian Sangat Baik dengan persentase antara 92% hingga 100%, sedangkan kategori Baik berada pada kisaran 0% hingga 8%. Tidak terdapat penilaian pada

kategori cukup maupun kurang, yang menunjukkan bahwa pelaksanaan kerja sama telah memenuhi ekspektasi para mitra.

Aspek Layanan Pengaduan memperoleh hasil tertinggi dengan 100% responden memberikan penilaian Sangat Baik. Capaian tersebut menunjukkan bahwa mekanisme penyampaian saran, masukan, maupun pengaduan telah tersedia dengan baik serta mampu memberikan tindak lanjut yang cepat dan sesuai harapan mitra. Hal ini mencerminkan komitmen Program Studi dalam membangun komunikasi yang terbuka dan responsif dengan seluruh mitra kerja sama.

Aspek Pelaksanaan Kerja Sama, Kewajaran Biaya Kerja Sama, Manfaat Kerja Sama, Akuntabilitas dan Pelaporan, Kualitas Pelayanan, serta Sarana dan Prasarana masing-masing memperoleh penilaian 96% Sangat Baik dan 4% Baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan kerja sama telah berjalan sesuai dengan kesepakatan, didukung oleh sistem pelayanan yang baik, mekanisme pelaporan yang akuntabel, serta fasilitas yang memadai sehingga mampu mendukung keberhasilan berbagai kegiatan kerja sama.

Sementara itu, aspek Kompetensi SDM memperoleh nilai 92% Sangat Baik dan 8% Baik. Meskipun tetap berada pada kategori sangat baik, hasil tersebut menunjukkan adanya ruang untuk terus meningkatkan kapasitas sumber daya manusia yang terlibat dalam pengelolaan kerja sama melalui pelatihan, pengembangan kompetensi, dan peningkatan profesionalisme.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa kemitraan yang dibangun oleh Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga telah berjalan secara efektif, profesional, dan memberikan manfaat yang positif bagi para mitra. Temuan ini menjadi dasar bagi program studi untuk mempertahankan kualitas pengelolaan kerja sama sekaligus melakukan penyempurnaan pada aspek-aspek yang masih dapat ditingkatkan.

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 pelaksanaan kerja sama sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati melalui monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap setiap kegiatan kemitraan.
2	Kewajaran Biaya Kerja Sama	Menyempurnakan mekanisme perencanaan dan transparansi biaya agar pelaksanaan kerja sama semakin efektif, efisien, dan akuntabel.
3	Manfaat Kerja Sama	Mengembangkan bentuk implementasi kerja sama yang memberikan manfaat lebih luas, seperti program magang, penelitian bersama, pelatihan, sertifikasi, dan pengembangan kompetensi.
4	Akuntabilitas dan Pelaporan	Mengoptimalkan sistem pelaporan melalui digitalisasi dokumen, peningkatan ketepatan waktu penyampaian laporan, serta penguatan koordinasi dengan mitra.
5	Kompetensi SDM	Meningkatkan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan melalui pelatihan, sertifikasi profesi, benchmarking, dan peningkatan kemampuan dalam pengelolaan kerja sama.
6	Kualitas Pelayanan	Mempertahankan standar pelayanan prima dengan meningkatkan responsivitas, profesionalisme, dan komunikasi yang efektif kepada seluruh mitra.
7	Layanan Pengaduan	Mempertahankan efektivitas mekanisme pengaduan serta memastikan seluruh masukan dari mitra ditindaklanjuti secara cepat, transparan, dan terdokumentasi.
8	Sarana dan Prasarana	Melakukan pemeliharaan dan pengembangan fasilitas pendukung agar kegiatan kerja sama dapat berlangsung secara optimal sesuai kebutuhan mitra.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama Tahun 2026, seluruh aspek memperoleh tingkat kepuasan pada kategori Sangat Baik

dengan persentase antara 92% hingga 100%. Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga akan mempertahankan capaian tersebut melalui peningkatan kualitas pengelolaan kerja sama, penguatan kompetensi sumber daya manusia, penyempurnaan sistem pelaporan, optimalisasi pelayanan, serta pengembangan jejaring kemitraan yang lebih luas. Seluruh tindak lanjut akan dilaksanakan secara berkelanjutan dalam kerangka Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) guna memastikan kerja sama yang terjalin tetap memberikan manfaat bagi seluruh pihak.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Hasil Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama Tahun 2026 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 92% hingga 100%, tanpa adanya penilaian pada kategori cukup maupun kurang. Capaian ini menunjukkan bahwa pengelolaan kerja sama, kualitas pelayanan, kompetensi sumber daya manusia, akuntabilitas pelaporan, mekanisme pengaduan, serta dukungan sarana dan prasarana telah memenuhi harapan mitra dan mendukung terwujudnya kemitraan yang produktif dan berkelanjutan.

B. Rekomendasi

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

1. Mempertahankan kualitas pelaksanaan kerja sama melalui monitoring, evaluasi, dan tindak lanjut secara berkala terhadap seluruh program kemitraan.
2. Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia yang terlibat dalam pengelolaan kerja sama melalui pelatihan, sertifikasi, dan pengembangan profesional berkelanjutan.
3. Mengoptimalkan transparansi pengelolaan biaya dan akuntabilitas pelaporan agar pelaksanaan kerja sama semakin efektif dan dipercaya oleh mitra.
4. Memperluas bentuk implementasi kerja sama pada bidang pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, sertifikasi, dan pengembangan kompetensi sesuai kebutuhan para mitra.

5. Mempertahankan kualitas pelayanan serta efektivitas mekanisme pengaduan sebagai bagian dari upaya membangun hubungan kemitraan yang responsif dan berorientasi pada kepuasan mitra.
6. Memanfaatkan hasil survei sebagai dasar dalam penyusunan kebijakan, strategi, dan program peningkatan mutu kerja sama secara berkelanjutan.

BAB V PENUTUP

Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang Tahun 2026 disusun sebagai bagian dari evaluasi terhadap efektivitas pelaksanaan kerja sama dengan berbagai mitra. Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mitra berada pada kategori Sangat Baik, yang mencerminkan keberhasilan program studi dalam mengelola kemitraan secara profesional, akuntabel, dan berorientasi pada manfaat bersama. Hasil evaluasi ini akan menjadi dasar dalam penyusunan program peningkatan mutu secara berkelanjutan sehingga kerja sama yang telah terjalin dapat terus berkembang, memberikan nilai tambah bagi seluruh pihak, serta mendukung peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan vokasi di bidang kebandarudaraan.

Palembang, 24 Juni 2026

Kepala Satua Penjaminan Mutu



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

NIP. 197810252000031001