



SURVEI KEPUASAN MITRA KERJA SAMA

TAHUN 2023

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG



— Palembang, 2023 —

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang Tahun 2023 dapat disusun dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bagian dari evaluasi dan penjaminan mutu untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra terhadap pelaksanaan kerja sama. Survei mencakup aspek pelayanan, pelaksanaan dan manfaat kerja sama, kompetensi sumber daya manusia, serta dukungan sarana dan prasarana. Hasil survei diharapkan menjadi bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas serta efektivitas kerja sama.

Terima kasih disampaikan kepada seluruh mitra dan pihak yang telah berpartisipasi serta mendukung pelaksanaan survei ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat dalam memperkuat dan mengembangkan kemitraan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang.

.
.

Palembang, Desember 2023
Tim Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI.....	3
BAB I	
PENDAHULUAN	4
A. Latar Belakang.....	4
B. Tujuan	4
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	8
E. Waktu Pelaksanaan	8
F. Teknik Analisis Data.....	9
BAB III	
HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN	10
A. Hasil Survei.....	10
B. Persentase Hasil Survei	11
C. Pembahasan	11
D. Rencana Tindak Lanjut.....	12
BAB IV	
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	15
A. Kesimpulan	15
B. Rekomendasi	15
BAB V PENUTUP	16

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kerja sama dengan instansi pemerintah, dunia usaha dan industri, perguruan tinggi, asosiasi profesi, serta mitra strategis lainnya merupakan bagian penting dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan tinggi vokasi. Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang secara berkelanjutan mengembangkan kerja sama untuk mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, serta peningkatan kompetensi mahasiswa dan dosen.

Sebagai bagian dari pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), pada Tahun 2023 Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga melaksanakan Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama. Survei ini bertujuan memperoleh umpan balik mengenai kualitas pelaksanaan kerja sama, pelayanan, komunikasi, kompetensi sumber daya manusia, manfaat kerja sama, pelaporan kegiatan, serta dukungan sarana dan prasarana.

Hasil survei digunakan sebagai bahan evaluasi dan tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan, efektivitas kerja sama, serta memperkuat hubungan kemitraan secara berkelanjutan. Hasil tersebut juga menjadi bagian dari pelaksanaan siklus PPEPP dalam SPMI serta mendukung pemenuhan standar mutu 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 2023 bertujuan untuk:

1. Mengukur tingkat kepuasan mitra terhadap pelaksanaan kerja sama dengan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga.
2. Mengevaluasi kualitas kerja sama yang mencakup aspek pelayanan, komunikasi, kompetensi sumber daya manusia, pelaporan, sarana dan prasarana, serta manfaat kerja sama.
3. Mengidentifikasi aspek yang telah berjalan baik dan aspek yang masih perlu ditingkatkan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan.
4. Memperoleh data dan informasi sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).
5. Menjadi dasar penyusunan tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan, efektivitas kerja sama, dan hubungan kemitraan.
6. Mendukung penguatan jejaring kerja sama dengan berbagai pemangku kepentingan dalam menunjang pelaksanaan tridarma perguruan tinggi dan peningkatan mutu program studi..

C. Manfaat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang Tahun 2023 diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Program Studi, sebagai bahan evaluasi untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra serta meningkatkan kualitas pengelolaan dan pelayanan kerja sama secara berkelanjutan.
2. Bagi Mitra Kerja Sama, sebagai sarana untuk memberikan penilaian, masukan, dan saran terhadap pelaksanaan kerja sama.
3. Bagi Politeknik Penerbangan Palembang, sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan kebijakan dan strategi kerja sama yang mendukung pelaksanaan tridarma perguruan tinggi.
4. Bagi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), sebagai sumber data dalam pelaksanaan siklus PPEPP untuk mendukung peningkatan mutu secara berkelanjutan.

5. Bagi Pengembangan Kerja Sama, sebagai dasar untuk memperkuat jejaring kemitraan dengan berbagai pemangku kepentingan.
6. Bagi Akreditasi Program Studi, sebagai dokumen pendukung yang menunjukkan pelaksanaan evaluasi kepuasan mitra beserta tindak lanjut peningkatan mutu kerja sama.

BAB II

METODE SURVEI

A. Desain Survei

Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang Tahun 2023 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 2023 sebanyak 39 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 2023 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, banyak responden 39 mitra.

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 2023.

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 2023 diisi oleh 39 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	38	1	0	0
2	Kewajaran Biaya Kerja Sama	37	2	0	0
3	Manfaat Kerja Sama	38	1	0	0
4	Akuntabilitas dan Pelaporan	37	2	0	0
5	Kompetensi SDM	38	1	0	0
6	Kualitas Pelayanan	39	0	0	0
7	Layanan Pengaduan	38	1	0	0
8	Sarana dan Prasarana	39	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	97%	3%	0%	0%
2	Kewajaran Biaya Kerja Sama	95%	5%	0%	0%
3	Manfaat Kerja Sama	97%	3%	0%	0%
4	Akuntabilitas dan Pelaporan	95%	5%	0%	0%
5	Kompetensi SDM	97%	3%	0%	0%
6	Kualitas Pelayanan	100%	0%	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 Tahun 2023 yang melibatkan 39 responden, secara umum tingkat kepuasan mitra terhadap pelaksanaan kerja sama Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang berada pada kategori Sangat Baik. Dari keseluruhan penilaian terhadap delapan aspek, sebanyak 304 penilaian atau 97,44% berada pada kategori Sangat Baik dan 8 penilaian atau 2,56% berada pada kategori Baik. Tidak terdapat penilaian pada kategori Cukup maupun Kurang.

Aspek Kualitas Pelayanan serta Sarana dan Prasarana memperoleh penilaian tertinggi, yaitu 100% responden memberikan kategori Sangat Baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada mitra serta dukungan fasilitas dalam pelaksanaan kerja sama telah memenuhi harapan responden.

Aspek Pelaksanaan Kerja Sama, Manfaat Kerja Sama, Kompetensi SDM, dan Layanan Pengaduan masing-masing memperoleh penilaian Sangat Baik sebesar 97% dan Baik sebesar 3%. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kerja sama telah berjalan efektif, memberikan manfaat bagi mitra, didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten, serta memiliki layanan pengaduan yang dinilai baik.

Sementara itu, aspek Kewajaran Biaya Kerja Sama serta Akuntabilitas dan Pelaporan memperoleh penilaian Sangat Baik sebesar 95% dan Baik sebesar 5%. Meskipun hasil tersebut masih berada pada kategori yang sangat baik, kedua aspek ini tetap menjadi perhatian untuk dilakukan penyempurnaan, terutama dalam hal transparansi informasi biaya, kejelasan mekanisme administrasi, serta ketepatan dan kelengkapan pelaporan kegiatan kerja sama.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa mitra memiliki tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap pelaksanaan kerja sama. Hasil ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan melalui evaluasi serta tindak lanjut secara berkelanjutan sebagai bagian dari penerapan siklus PPEPP dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).

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 secara berkala terhadap implementasi kegiatan dan perjanjian kerja sama.
2	Kewajaran Biaya Kerja Sama	Meningkatkan transparansi informasi biaya dan penggunaan sumber daya agar pelaksanaan kerja sama tetap efektif, efisien, dan memberikan manfaat bagi kedua belah pihak.
3	Manfaat Kerja Sama	Mengoptimalkan implementasi kerja sama yang memberikan manfaat nyata melalui kegiatan pendidikan, magang, penelitian, pelatihan, dan pengembangan kompetensi.
4	Akuntabilitas dan Pelaporan	Meningkatkan ketertiban dokumentasi dan pelaporan kegiatan kerja sama agar lebih terstruktur, tepat waktu, dan mudah ditelusuri.
5	Kompetensi SDM	Mempertahankan dan meningkatkan kompetensi SDM yang terlibat dalam pelaksanaan kerja sama melalui pengembangan kapasitas dan peningkatan kompetensi.
6	Kualitas Pelayanan	Mempertahankan kualitas pelayanan kepada mitra melalui pelayanan yang responsif, profesional, dan komunikatif.
7	Layanan Pengaduan	Mengoptimalkan mekanisme penerimaan dan tindak lanjut terhadap saran maupun pengaduan mitra secara cepat, transparan, dan terdokumentasi.
8	Sarana dan Prasarana	Mempertahankan serta meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pendukung agar tetap sesuai dengan kebutuhan pelaksanaan kerja sama.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama Tahun 2023, seluruh aspek memperoleh tingkat kepuasan yang sangat tinggi dengan persentase kategori Sangat Baik antara 95% hingga 100%, sedangkan sisanya berada pada kategori Baik. Tidak terdapat penilaian pada kategori Cukup maupun Kurang. Hasil ini menunjukkan bahwa

pelaksanaan kerja sama Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga telah berjalan dengan sangat baik dan mampu memenuhi harapan para mitra.

Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga akan terus mempertahankan capaian tersebut serta melakukan peningkatan secara berkelanjutan melalui penguatan kualitas pelayanan, peningkatan transparansi biaya, penyempurnaan akuntabilitas dan pelaporan, pengembangan kompetensi sumber daya manusia, optimalisasi layanan pengaduan, serta pemeliharaan sarana dan prasarana pendukung. Upaya tersebut dilaksanakan sebagai bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan penguatan hubungan kemitraan yang efektif, produktif, serta berkelanjutan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang Tahun 2023 yang melibatkan 39 responden, secara umum tingkat kepuasan mitra berada pada kategori Sangat Baik. Persentase penilaian Sangat Baik pada seluruh aspek berada pada rentang 95% hingga 100%, sedangkan sisanya berada pada kategori Baik. Tidak terdapat penilaian pada kategori Cukup maupun Kurang.

Aspek Kualitas Pelayanan serta Sarana dan Prasarana memperoleh capaian tertinggi sebesar 100% pada kategori Sangat Baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan kerja sama telah berjalan dengan baik, memberikan manfaat kepada mitra, serta didukung oleh pelayanan, kompetensi sumber daya manusia, akuntabilitas, layanan pengaduan, dan sarana prasarana yang memadai.

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei, Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga direkomendasikan untuk mempertahankan capaian kepuasan mitra yang telah diperoleh serta terus melakukan peningkatan mutu secara berkelanjutan. Perhatian dapat diarahkan pada peningkatan transparansi biaya kerja sama, penyempurnaan dokumentasi dan pelaporan, penguatan kompetensi sumber daya manusia, peningkatan kualitas komunikasi dan layanan pengaduan, serta pemeliharaan sarana dan prasarana pendukung.

Selain itu, monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan kerja sama perlu dilakukan secara berkala agar setiap program kemitraan tetap relevan, efektif, dan memberikan manfaat bagi kedua belah pihak. Hasil evaluasi tersebut selanjutnya digunakan sebagai dasar tindak lanjut dalam pelaksanaan siklus PPEPP pada Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).

BAB V PENUTUP

Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang Tahun 2023 disusun sebagai bentuk evaluasi terhadap kualitas pelaksanaan kerja sama dengan para mitra. Hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik dan menjadi dasar bagi program studi untuk mempertahankan serta meningkatkan mutu pengelolaan kerja sama secara berkelanjutan.

Hasil survei dan rencana tindak lanjut yang telah disusun diharapkan dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan, efektivitas pelaksanaan kerja sama, serta penguatan hubungan kemitraan yang saling memberikan manfaat. Seluruh hasil evaluasi akan menjadi bagian dari proses peningkatan mutu melalui pelaksanaan siklus PPEPP dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).

Semoga laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi yang bermanfaat dalam mendukung pengembangan kerja sama dan peningkatan mutu Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang.

Palembang, 18 Desember 2023
Kepala Satua Penjaminan Mutu



Dr. Anton Abdullah, S.T., M.M.
NIP. 197810252000031001