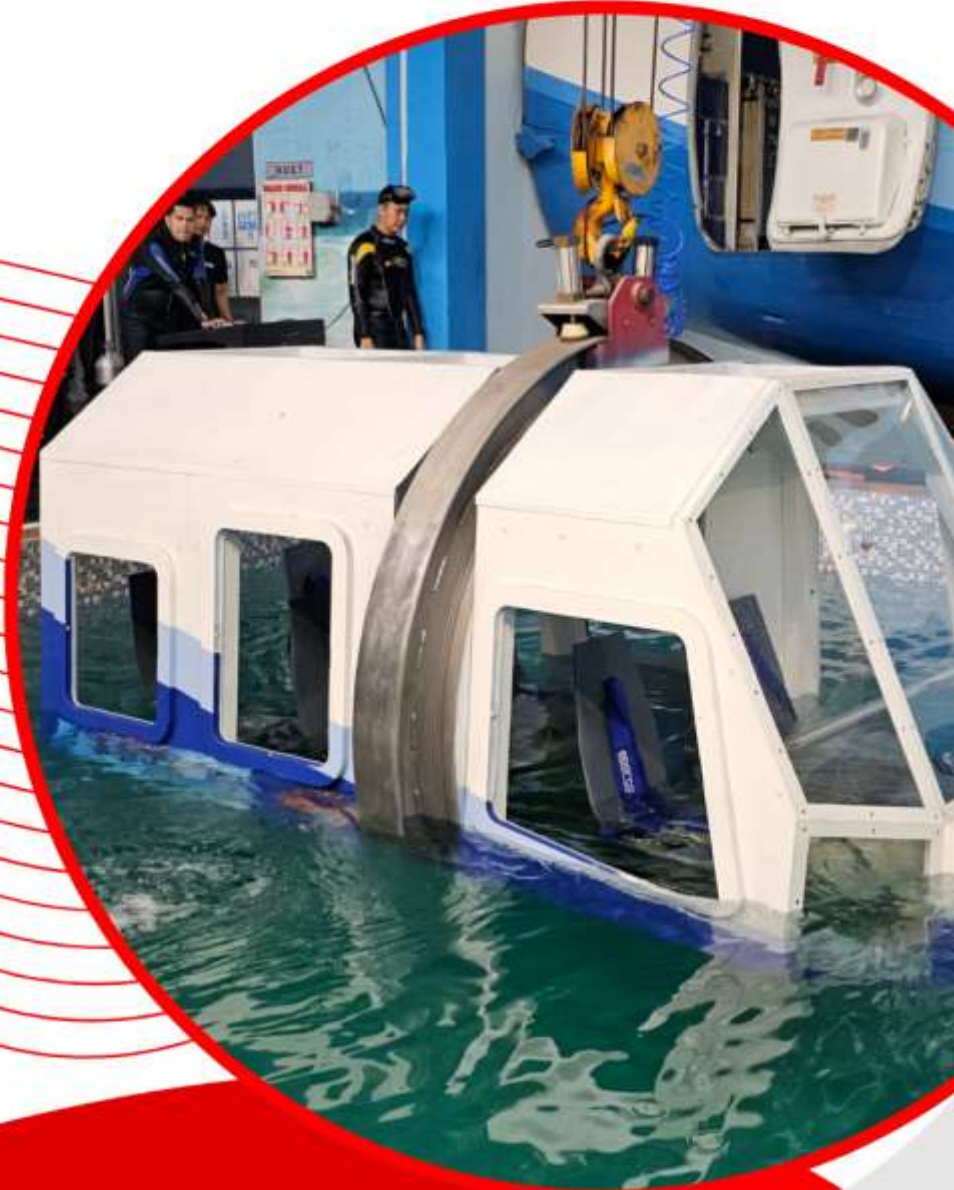


LAPORAN SURVEI

KEPUASAN LULUSAN



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR
UDARA PROGRAM DIPLOMA TIGA
TAHUN 2024**

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Lulusan 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 lulusan terhadap proses pendidikan, layanan akademik, fasilitas pendukung, serta pengalaman belajar selama menempuh pendidikan di Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga. Hasil survei diharapkan menjadi bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan, pelayanan akademik, serta pengembangan program studi secara berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan lulusan dan perkembangan dunia kerja.

Ucapan terima kasih disampaikan kepada seluruh lulusan 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 mutu pendidikan, pelayanan akademik, serta kualitas lulusan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang.

Palembang, Oktober 2024

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.....	8
A. Desain Survei	8
B. Populasi dan Responden	8
C. Teknik Pengambilan Sampling	8
D. Instrumen Survei	9
E. Waktu Pelaksanaan	9
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.....	13
BAB IV	
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	16
A. Kesimpulan	16
B. Rekomendasi	16
BAB V PENUTUP	18

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peningkatan mutu pendidikan tinggi vokasi merupakan komitmen yang terus dilakukan oleh Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang dalam menghasilkan lulusan yang kompeten, profesional, dan mampu memenuhi kebutuhan dunia usaha, dunia industri, serta sektor kebandarudaraan. Salah satu upaya untuk memastikan tercapainya tujuan tersebut adalah melalui pelaksanaan evaluasi secara berkelanjutan terhadap kualitas penyelenggaraan pendidikan dengan melibatkan lulusan sebagai salah satu pemangku kepentingan utama (*stakeholder*).

Survei kepuasan lulusan merupakan bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yang bertujuan memperoleh umpan balik mengenai pengalaman lulusan selama menempuh pendidikan di Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga. Melalui survei ini, program studi dapat mengetahui tingkat kepuasan lulusan terhadap berbagai aspek penyelenggaraan pendidikan, seperti pemahaman terhadap visi, misi, tujuan, dan sasaran program studi, kualitas proses pembelajaran, relevansi kurikulum, kompetensi dosen, kualitas layanan akademik dan administrasi, fasilitas pendukung, serta kesiapan lulusan dalam memasuki dunia kerja.

Hasil survei kepuasan lulusan menjadi sumber informasi yang penting dalam proses evaluasi dan pengembangan program studi. Data yang diperoleh digunakan sebagai dasar untuk melakukan penyempurnaan kurikulum, peningkatan kualitas layanan akademik dan nonakademik, penguatan kerja sama dengan dunia usaha dan dunia industri, serta peningkatan kompetensi lulusan agar tetap selaras dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan kebutuhan sektor kebandarudaraan.

Oleh karena itu, Laporan Survei Kepuasan Lulusan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Tahun 2024 disusun sebagai bentuk dokumentasi hasil evaluasi sekaligus sebagai dasar penyusunan rencana tindak lanjut dalam upaya peningkatan mutu secara berkelanjutan. Laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan, pengembangan program studi, serta mendukung pencapaian standar mutu pendidikan tinggi dan proses akreditasi program studi.

B. Tujuan

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

1. Mengetahui tingkat kepuasan lulusan terhadap penyelenggaraan pendidikan, layanan akademik, dan layanan pendukung yang diberikan oleh Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga.
2. Mengevaluasi kesesuaian proses pembelajaran, kurikulum, kompetensi dosen, serta fasilitas pendukung dengan kebutuhan lulusan dan tuntutan dunia kerja di bidang kebandarudaraan.
3. Mengidentifikasi keunggulan serta aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan berdasarkan pengalaman dan masukan dari lulusan selama menempuh pendidikan.
4. Memperoleh data dan informasi sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) guna mendukung peningkatan mutu penyelenggaraan pendidikan secara berkelanjutan.
5. Menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan, program kerja, serta rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas layanan, pengembangan kurikulum, dan penguatan hubungan antara program studi dengan lulusan serta dunia usaha dan dunia industri (DUDI).

6. Mendukung pencapaian standar mutu pendidikan tinggi serta penyediaan data pendukung dalam proses evaluasi dan akreditasi Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga.

C. Manfaat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Lulusan 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 untuk mengukur tingkat kepuasan lulusan terhadap penyelenggaraan pendidikan serta sebagai dasar dalam menyusun program peningkatan mutu secara berkelanjutan.
2. Bagi Lulusan, sebagai media untuk menyampaikan penilaian, pengalaman, dan masukan terhadap proses pembelajaran maupun layanan yang telah diterima selama menempuh pendidikan di Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga.
3. Bagi Politeknik Penerbangan Palembang, sebagai sumber informasi dalam mendukung pengambilan kebijakan dan penyusunan strategi pengembangan institusi guna meningkatkan 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 menjamin peningkatan mutu penyelenggaraan pendidikan secara berkelanjutan.
5. Bagi Pengembangan Program Studi, sebagai dasar dalam penyempurnaan kurikulum, peningkatan kualitas pembelajaran, pengembangan layanan akademik, penguatan kerja sama dengan dunia usaha dan dunia industri (DUDI), serta peningkatan kompetensi lulusan agar sesuai dengan kebutuhan sektor kebandarudaraan.
6. Bagi Akreditasi Program Studi, sebagai dokumen pendukung yang menunjukkan adanya mekanisme evaluasi kepuasan lulusan beserta

tindak lanjutnya dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan pendidikan sesuai dengan standar akreditasi yang berlaku.

BAB II

METODE SURVEI

A. Desain Survei

Survei Kepuasan Lulusan 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 seluruh mahasiswa yang lulus di Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga tahun 2024 sebanyak 48 orang.

C. Teknik Pengambilan Sampling

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam survei ini adalah *total sampling* (sampel jenuh), yaitu seluruh lulusan 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 lulusan terhadap penyelenggaraan pendidikan dan layanan yang diberikan oleh Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang.

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. Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran (VMTS)
2. Kepemimpinan dan Tata Kelola
3. Kurikulum
4. Kualitas Dosen
5. Kualitas Lulusan
6. Kerja Sama dan Jejaring
7. Layanan Informasi
8. Kualitas Pelayanan

E. Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan survei kepuasana lulusan dilaksanakan pada bulan september 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 Lulusan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang Tahun 2024 diikuti oleh 48 orang lulusan sebagai responden. Hasil survei menggambarkan tingkat kepuasan lulusan terhadap berbagai aspek penyelenggaraan pendidikan dan layanan selama menempuh studi di program studi. Rekapitulasi hasil survei disajikan pada tabel berikut:

Tabel 2. Rekapitulasi Survei Kepuasan Lulusan

No	Aspek Penilaian	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran (VMTS)	45	3	0	0
2	Kepemimpinan dan Tata Kelola	46	2	0	0
3	Kurikulum	47	1	0	0
4	Kualitas Dosen	46	2	0	0
5	Kualitas Dosen	47	1	0	0
6	Kerja Sama dan Jejaring	45	3	0	0
7	Layanan Informasi	46	2	0	0
8	Kualitas pelayanan	47	1	0	0

B. Persentase Hasil Survei

Rekapitulasi persentase hasil survey sebagai berikut:

Tabel 3. Persentase Rekapitulasi Survei Kepuasan Lulusan

No	Aspek Penilaian	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran (VMTS)	94%	6%	0%	0%
2	Kepemimpinan dan Tata Kelola	96%	4%	0%	0%
3	Kurikulum	98%	2%	0%	0%
4	Kualitas Dosen	96%	4%	0%	0%
5	Kualitas Dosen	98%	2%	0%	0%
6	Kerja Sama dan Jejaring	94%	6%	0%	0%
7	Layanan Informasi	96%	4%	0%	0%
8	Kualitas pelayanan	98%	2%	0%	0%

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Lulusan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang Tahun 2024 yang diikuti oleh 48 lulusan, secara umum tingkat kepuasan lulusan berada pada kategori Sangat Baik. Seluruh aspek memperoleh penilaian dominan pada kategori Sangat Baik dengan persentase antara 94% hingga 98%, sedangkan penilaian kategori Baik berada pada kisaran 2% hingga 6%. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian pada kategori cukup maupun kurang.

Aspek Kurikulum, Kualitas Program Studi dalam Menyiapkan Lulusan, dan Kualitas Pelayanan memperoleh penilaian tertinggi, masing-masing sebesar 98% Sangat Baik dan 2% Baik. Hal ini menunjukkan bahwa kurikulum yang diterapkan telah relevan dengan kebutuhan lulusan dan dunia kerja, program studi mampu menghasilkan lulusan sesuai profil lulusan yang ditetapkan, serta kualitas pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan lulusan.

Selanjutnya, aspek Kepemimpinan dan Tata Kelola, Kualitas Dosen, serta Layanan Informasi memperoleh penilaian 96% Sangat Baik dan 4% Baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tata kelola program studi berjalan secara efektif, dosen memiliki kompetensi yang baik dalam melaksanakan proses pembelajaran, serta informasi mengenai layanan akademik dan administrasi mudah diakses oleh mahasiswa selama masa studi.

Sementara itu, aspek Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran (VMTS) serta Kerja Sama dan Jejaring memperoleh nilai 94% Sangat Baik dan 6% Baik. Meskipun telah memperoleh tingkat kepuasan yang tinggi, kedua aspek tersebut masih memiliki peluang untuk terus ditingkatkan, terutama melalui penguatan sosialisasi VMTS serta perluasan kerja sama dengan dunia usaha, dunia industri, dan institusi mitra yang mendukung pengembangan kompetensi lulusan.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa penyelenggaraan pendidikan di Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga telah berjalan dengan sangat baik dan mampu memenuhi harapan lulusan. Temuan ini menjadi indikator bahwa proses pembelajaran, layanan akademik, serta sistem pengelolaan program studi telah mendukung pencapaian kompetensi lulusan sesuai dengan kebutuhan sektor kebandarudaraan.

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	Pemahaman VMTS	Meningkatkan sosialisasi visi, misi, tujuan, dan sasaran program studi melalui kegiatan akademik, orientasi mahasiswa, media digital, dan kegiatan alumni.
2	Kepemimpinan dan Tata Kelola	Mempertahankan tata kelola yang transparan, akuntabel, dan partisipatif melalui evaluasi berkala serta peningkatan koordinasi antarunit.
3	Kurikulum	Melakukan evaluasi kurikulum secara berkala dengan melibatkan alumni, pengguna lulusan, asosiasi profesi, dan dunia industri agar tetap relevan dengan perkembangan kebandarudaraan.
4	Kualitas Dosen	Meningkatkan kompetensi dosen melalui pelatihan, sertifikasi profesi, penelitian, publikasi ilmiah, dan keterlibatan dalam kegiatan industri.
5	Kualitas Lulusan	Memperkuat pembelajaran berbasis praktik, sertifikasi kompetensi, magang industri, serta pembinaan soft skills untuk meningkatkan daya saing lulusan.
6	Kerja Sama dan Jejaring	Memperluas kerja sama dengan instansi pemerintah, dunia usaha, dunia industri, dan mitra internasional guna mendukung pembelajaran, penelitian, dan penempatan lulusan.
7	Layanan Informasi	Mengembangkan sistem informasi akademik yang lebih cepat, mudah diakses, dan terintegrasi untuk meningkatkan kualitas layanan kepada mahasiswa dan alumni.
8	Kualitas Pelayanan	Mempertahankan mutu pelayanan melalui peningkatan kompetensi tenaga kependidikan, penyederhanaan prosedur layanan, serta optimalisasi layanan berbasis digital.

Berdasarkan hasil survei, seluruh aspek memperoleh tingkat kepuasan pada kategori Sangat Baik dengan persentase antara 94% hingga 98%. Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga akan terus mempertahankan kualitas layanan yang telah dicapai serta melaksanakan peningkatan mutu secara berkelanjutan melalui penyempurnaan kurikulum, penguatan kompetensi dosen, peningkatan kualitas layanan akademik, perluasan kerja sama, optimalisasi sistem

informasi, serta penguatan pemahaman terhadap visi, misi, tujuan, dan sasaran program studi sebagai bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Hasil Survei Kepuasan Lulusan Tahun 2024 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan lulusan terhadap penyelenggaraan pendidikan di Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga berada pada kategori Sangat Baik. Seluruh aspek memperoleh penilaian Sangat Baik dengan persentase 94%–98%, sedangkan sisanya berada pada kategori Baik sebesar 2%–6%. Tidak terdapat penilaian pada kategori cukup maupun kurang. Hasil ini menunjukkan bahwa kurikulum, kualitas dosen, tata kelola, layanan informasi, kerja sama, serta kualitas pelayanan telah memenuhi harapan lulusan dan mendukung tercapainya kompetensi lulusan yang sesuai dengan kebutuhan dunia kerja.

B. Rekomendasi

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

1. Mempertahankan kualitas penyelenggaraan pendidikan yang telah memperoleh tingkat kepuasan sangat baik melalui evaluasi dan monitoring secara berkala.
2. Meningkatkan sosialisasi visi, misi, tujuan, dan sasaran program studi kepada mahasiswa dan alumni agar pemahaman terhadap arah pengembangan program studi semakin optimal.
3. Melakukan evaluasi dan penyempurnaan kurikulum secara berkelanjutan dengan melibatkan alumni, pengguna lulusan, dan dunia usaha serta dunia industri.
4. Memperluas kerja sama dengan berbagai instansi dan stakeholder dalam rangka mendukung peningkatan kompetensi lulusan dan peluang karier.

5. Mengembangkan sistem layanan akademik dan administrasi berbasis digital yang lebih efektif, cepat, dan mudah diakses oleh mahasiswa maupun alumni.
6. Menjadikan hasil survei sebagai salah satu dasar dalam penyusunan program kerja dan peningkatan mutu melalui implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).

BAB V PENUTUP

Laporan Survei Kepuasan Lulusan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang Tahun 2024 disusun sebagai salah satu bentuk evaluasi terhadap penyelenggaraan pendidikan dan kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa selama masa studi. Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan lulusan berada pada kategori Sangat Baik, yang mencerminkan bahwa proses pembelajaran, kurikulum, tata kelola, kompetensi dosen, layanan informasi, serta kualitas pelayanan telah berjalan sesuai dengan harapan lulusan. Hasil evaluasi ini akan menjadi dasar dalam pelaksanaan peningkatan mutu secara berkelanjutan sehingga Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga dapat terus menghasilkan lulusan yang kompeten, profesional, berdaya saing, dan sesuai dengan kebutuhan dunia usaha, dunia industri, serta perkembangan sektor kebandarudaraan.

Palembang, 29 Oktober 2024

Kepala Satua Penjaminan Mutu



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

NIP. 197810252000031001