



LAPORAN SURVEI KEPUASAN LULUSAN



Program Studi Manajemen Bandar
Udara Program Diploma Tiga

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 2025 dapat disusun dengan baik. Penyusunan laporan ini merupakan salah satu bentuk komitmen program studi dalam melaksanakan evaluasi secara berkelanjutan terhadap mutu penyelenggaraan pendidikan sebagai bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).

Laporan ini menyajikan hasil Survei Kepuasan Lulusan yang bertujuan untuk memperoleh umpan balik mengenai kualitas proses pembelajaran, kurikulum, kompetensi dosen, layanan akademik, fasilitas pendukung, serta aspek-aspek lain yang mendukung pencapaian kompetensi lulusan. Hasil survei diharapkan menjadi dasar dalam melakukan evaluasi, penyusunan kebijakan, serta perencanaan program peningkatan mutu sehingga penyelenggaraan pendidikan senantiasa selaras dengan kebutuhan dunia kerja dan perkembangan sektor kebandarudaraan.

Ucapan terima kasih disampaikan kepada seluruh lulusan yang telah berpartisipasi sebagai responden serta kepada semua pihak yang telah mendukung pelaksanaan survei hingga tersusunnya laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat sebagai bahan evaluasi dan acuan dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan, pelayanan akademik, serta pengembangan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang secara berkelanjutan.

Palembang, Oktober 2025

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	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	17

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pendidikan tinggi vokasi yang berkualitas memerlukan proses evaluasi yang dilakukan secara berkesinambungan untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan akademik dan layanan pendukung telah memenuhi kebutuhan para pemangku kepentingan. Sebagai salah satu institusi pendidikan vokasi di bidang transportasi udara, Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang berkomitmen untuk terus meningkatkan mutu penyelenggaraan pendidikan agar mampu menghasilkan lulusan yang kompeten, profesional, berintegritas, dan memiliki daya saing sesuai dengan perkembangan industri kebandarudaraan.

Salah satu bentuk evaluasi yang dilaksanakan adalah Survei Kepuasan Lulusan, yang merupakan bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Survei ini bertujuan untuk memperoleh umpan balik dari lulusan mengenai pengalaman mereka selama mengikuti proses pendidikan, mulai dari kualitas pembelajaran, relevansi kurikulum, kompetensi dosen, layanan akademik dan administrasi, hingga fasilitas pendukung yang disediakan oleh program studi. Informasi yang diperoleh diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan lulusan sekaligus mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan.

Hasil survei kepuasan lulusan menjadi salah satu sumber data yang penting dalam proses evaluasi dan pengembangan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga. Masukan dari lulusan dimanfaatkan sebagai dasar dalam penyempurnaan kurikulum, peningkatan kualitas layanan, penguatan kemitraan dengan dunia usaha, dunia industri, dan instansi pemerintah, serta pengembangan kompetensi lulusan agar tetap relevan dengan kebutuhan sektor kebandarudaraan. Dengan demikian, hasil survei tidak hanya

mendukung pelaksanaan siklus PPEPP dalam SPMI, tetapi juga menjadi salah satu bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan, pengembangan program studi, serta pemenuhan standar mutu dan proses akreditasi pada Tahun 2025.

B. Tujuan

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Lulusan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang Tahun 2025 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 2025 diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Program Studi, sebagai dasar dalam mengevaluasi kualitas penyelenggaraan pendidikan dan menyusun program peningkatan mutu berdasarkan masukan dari lulusan.
2. Bagi Lulusan, sebagai media untuk menyampaikan penilaian, pengalaman, dan saran yang dapat digunakan dalam pengembangan kualitas pendidikan dan layanan program studi.
3. Bagi Politeknik Penerbangan Palembang, sebagai bahan pendukung dalam penyusunan kebijakan strategis untuk meningkatkan mutu pendidikan vokasi dan kualitas layanan kepada mahasiswa.
4. Bagi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), sebagai salah satu sumber data dalam proses evaluasi, pengendalian, dan peningkatan mutu melalui siklus PPEPP.
5. Bagi Pengembangan Program Studi, sebagai acuan dalam penyempurnaan kurikulum, peningkatan kualitas pembelajaran, penguatan kerja sama dengan dunia usaha, dunia industri, dan instansi pemerintah, serta peningkatan kompetensi lulusan agar tetap relevan dengan perkembangan sektor kebandarudaraan.
6. Bagi Akreditasi Program Studi, sebagai dokumen pendukung yang menunjukkan adanya mekanisme evaluasi kepuasan lulusan beserta tindak lanjutnya dalam rangka mewujudkan peningkatan mutu penyelenggaraan pendidikan secara berkelanjutan.

BAB II

METODE SURVEI

A. Desain Survei

Survei Kepuasan Lulusan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang Tahun 2025 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 2025 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 2025 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 2025.

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 2025 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)	47	1	0	0
2	Kepemimpinan dan Tata Kelola	46	2	0	0
3	Kurikulum	47	1	0	0
4	Kualitas Dosen	47	1	0	0
5	Kualitas Dosen	48	0	0	0
6	Kerja Sama dan Jejaring	47	1	0	0
7	Layanan Informasi	47	1	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)	98%	2%	0%	0%
2	Kepemimpinan dan Tata Kelola	96%	4%	0%	0%
3	Kurikulum	98%	2%	0%	0%
4	Kualitas Dosen	98%	2%	0%	0%
5	Kualitas Dosen	100%	0%	0%	0%
6	Kerja Sama dan Jejaring	98%	2%	0%	0%
7	Layanan Informasi	98%	2%	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 2025 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 96% hingga 100%, sedangkan kategori Baik berada pada kisaran 0% hingga 4%. Tidak terdapat penilaian pada kategori cukup maupun kurang, yang menunjukkan bahwa penyelenggaraan pendidikan telah memenuhi harapan lulusan.

Aspek Kualitas Program Studi dalam Menyiapkan Lulusan memperoleh capaian tertinggi dengan 100% responden memberikan penilaian Sangat Baik. Hasil ini menunjukkan bahwa program studi dinilai berhasil menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi sesuai dengan profil lulusan serta kebutuhan dunia usaha, dunia industri, dan sektor kebandarudaraan. Selain itu, aspek Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran (VMTS), Kurikulum, Kualitas Dosen, Kerja Sama dan Jejaring, Layanan Informasi, serta Kualitas Pelayanan masing-masing memperoleh penilaian 98% Sangat Baik dan 2% Baik, yang mencerminkan bahwa berbagai layanan dan proses pendidikan telah berjalan secara efektif dan berkualitas.

Sementara itu, aspek Kepemimpinan dan Tata Kelola memperoleh penilaian 96% Sangat Baik dan 4% Baik. Meskipun telah menunjukkan capaian yang sangat baik, hasil tersebut menjadi masukan bagi program studi untuk terus meningkatkan efektivitas tata kelola, komunikasi organisasi, dan kualitas pelayanan kepada seluruh pemangku kepentingan.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa lulusan memberikan apresiasi yang sangat tinggi terhadap kualitas penyelenggaraan pendidikan di Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga. Capaian tersebut menjadi indikator bahwa implementasi kurikulum, proses pembelajaran, kompetensi dosen, tata kelola, serta pelayanan akademik telah mendukung tercapainya kompetensi lulusan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja dan perkembangan 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 VMTS kepada mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan alumni melalui berbagai media dan kegiatan akademik agar pemahaman terhadap arah pengembangan program studi semakin optimal.
2	Kepemimpinan dan Tata Kelola	Meningkatkan efektivitas tata kelola melalui penguatan koordinasi, transparansi, digitalisasi layanan, serta evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan program studi.
3	Kurikulum	Melaksanakan evaluasi kurikulum secara berkala dengan melibatkan alumni, pengguna lulusan, asosiasi profesi, dan dunia industri agar tetap relevan dengan perkembangan kebutuhan sektor kebandarudaraan.
4	Kualitas Dosen	Meningkatkan kompetensi dosen melalui pelatihan, sertifikasi profesi, penelitian, Mendorong peningkatan kompetensi dosen melalui pelatihan, sertifikasi profesi, penelitian, publikasi ilmiah, serta peningkatan pengalaman praktis di industri.
5	Kualitas Lulusan	Mempertahankan kualitas lulusan melalui penguatan pembelajaran berbasis praktik, sertifikasi kompetensi, magang industri, dan pembinaan soft skills.
6	Kerja Sama dan Jejaring	Memperluas kerja sama dengan instansi pemerintah, dunia usaha, dunia industri, dan mitra internasional dalam mendukung pembelajaran, penelitian, magang, dan penyerapan lulusan.
7	Layanan Informasi	Mengembangkan sistem informasi akademik dan layanan digital yang lebih cepat, akurat, serta mudah diakses oleh mahasiswa dan alumni.
8	Kualitas Pelayanan	Mempertahankan budaya pelayanan prima melalui peningkatan kompetensi tenaga kependidikan, penyederhanaan prosedur layanan, dan pemanfaatan teknologi informasi.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Lulusan Tahun 2025, seluruh aspek memperoleh tingkat kepuasan pada kategori Sangat Baik dengan persentase antara 96% hingga 100%. Oleh karena itu, Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga akan terus

mempertahankan capaian tersebut melalui evaluasi berkelanjutan, penyempurnaan kurikulum, penguatan kompetensi dosen, peningkatan kualitas tata kelola dan pelayanan, perluasan kerja sama dengan dunia usaha dan dunia industri, serta optimalisasi sistem informasi sebagai bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Hasil Survei Kepuasan Lulusan Tahun 2025 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 96% hingga 100%, sedangkan penilaian kategori Baik berada pada kisaran 0% hingga 4%. Tidak terdapat penilaian pada kategori cukup maupun kurang. Capaian ini menunjukkan bahwa kualitas kurikulum, kompetensi dosen, tata kelola, layanan informasi, kerja sama, serta kualitas pelayanan telah memenuhi harapan lulusan dan mendukung pencapaian profil lulusan 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 dan pelayanan yang telah memperoleh tingkat kepuasan sangat tinggi melalui monitoring dan evaluasi secara berkala.
2. Meningkatkan efektivitas tata kelola program studi melalui penguatan koordinasi, transparansi, dan digitalisasi layanan.
3. Melaksanakan penyempurnaan kurikulum secara berkala dengan melibatkan alumni, pengguna lulusan, dan mitra industri agar tetap adaptif terhadap perkembangan kebutuhan dunia kerja.
4. Memperluas jejaring kerja sama dengan dunia usaha, dunia industri, instansi pemerintah, dan mitra internasional untuk mendukung peningkatan kompetensi lulusan.

5. Mengoptimalkan sistem informasi dan pelayanan akademik berbasis digital guna meningkatkan kemudahan akses informasi bagi mahasiswa dan alumni.
6. Menjadikan hasil survei sebagai dasar dalam penyusunan program peningkatan mutu secara berkelanjutan 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 2025 merupakan salah satu bentuk evaluasi terhadap kualitas penyelenggaraan pendidikan dan layanan yang diberikan kepada mahasiswa selama masa studi. Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan lulusan berada pada kategori Sangat Baik, yang mencerminkan keberhasilan program studi dalam menyelenggarakan pendidikan yang berkualitas, relevan dengan kebutuhan dunia kerja, serta didukung oleh tata kelola, kurikulum, dosen, dan layanan yang baik. Ke depan, hasil survei ini akan menjadi dasar dalam pelaksanaan peningkatan mutu secara berkelanjutan agar Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga mampu terus menghasilkan lulusan yang unggul, profesional, dan berdaya saing di tingkat nasional maupun internasional.

Palembang, 21 Oktober 2025

Kepala Satua Penjaminan Mutu



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

NIP. 197810252000031001