



LAPORAN SURVEI

MAHASISWA, DOSEN DAN TENAGA PENDIDIK



**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 Mahasiswa, Dosen, dan Tenaga Kependidikan 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 mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan terhadap penyelenggaraan layanan di Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga. Hasil survei diharapkan menjadi bahan evaluasi dalam upaya peningkatan kualitas layanan dan penyelenggaraan pendidikan secara berkelanjutan.

Ucapan terima kasih disampaikan kepada seluruh responden serta semua pihak yang telah berpartisipasi dan mendukung pelaksanaan survei hingga tersusunnya laporan ini.

Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan mutu 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	8	
E. Waktu Pelaksanaan	8	
F. Teknik Analisis Data.....	8	
BAB III		
HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN	10	
A. Hasil Survei.....	10	
B. Persentase Hasil Survei	11	
C. Pembahasan	12	
D. Rencana Tindak Lanjut.....	13	
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI		16
A. Kesimpulan	16	
B. Rekomendasi	16	
BAB V PENUTUP		18

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pendidikan tinggi vokasi yang berkualitas, Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang berkomitmen untuk melaksanakan evaluasi secara berkelanjutan terhadap mutu layanan akademik maupun nonakademik. Salah satu bentuk evaluasi tersebut adalah melalui pelaksanaan survei kepuasan yang melibatkan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan sebagai pengguna utama layanan di lingkungan program studi.

Survei kepuasan merupakan instrumen penting dalam pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) untuk memperoleh umpan balik mengenai kualitas layanan yang telah diberikan. Hasil survei memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan terhadap berbagai aspek penyelenggaraan pendidikan, seperti proses pembelajaran, layanan administrasi, sarana dan prasarana, sistem informasi, serta layanan pendukung lainnya. Informasi tersebut menjadi dasar bagi program studi dalam melakukan evaluasi dan penyusunan program peningkatan mutu secara berkelanjutan.

Laporan Survei Mahasiswa, Dosen, dan Tenaga Kependidikan Tahun 2024 ini disusun sebagai dokumentasi hasil pelaksanaan survei sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga dalam meningkatkan kualitas layanan. Hasil yang diperoleh diharapkan dapat menjadi masukan dalam penyusunan kebijakan, perencanaan program kerja, serta pengambilan keputusan yang berorientasi pada peningkatan kepuasan seluruh sivitas akademika dan pencapaian standar mutu pendidikan yang telah ditetapkan.

B. Tujuan

Penyusunan Laporan Survei Mahasiswa, Dosen, dan Tenaga Kependidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang Tahun 2024 bertujuan untuk:

1. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan terhadap layanan yang diberikan oleh Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga.
2. Mengidentifikasi kelebihan dan aspek yang masih perlu ditingkatkan dalam penyelenggaraan layanan akademik maupun nonakademik.
3. Memperoleh masukan sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).
4. Menjadi dasar dalam penyusunan program perbaikan dan peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan (*continuous quality improvement*).
5. Mendukung pengambilan kebijakan dan perencanaan program kerja yang berorientasi pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan di Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga.

C. Manfaat

Hasil survei diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai:

1. Bagi Program Studi, sebagai bahan evaluasi dalam mengukur kualitas layanan akademik dan nonakademik serta sebagai dasar penyusunan program peningkatan mutu secara berkelanjutan.
2. Bagi Mahasiswa, Dosen, dan Tenaga Kependidikan, sebagai sarana untuk menyampaikan penilaian, masukan, dan harapan terhadap layanan yang diberikan sehingga dapat mendorong terciptanya lingkungan akademik yang lebih baik.
3. Bagi Pimpinan Politeknik Penerbangan Palembang, sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan dan penyusunan strategi pengembangan program studi maupun institusi.
4. Bagi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), sebagai salah satu sumber data dalam pelaksanaan evaluasi, monitoring, dan tindak

lanjut peningkatan mutu sesuai dengan siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan).

5. Bagi Akreditasi Program Studi, sebagai dokumen pendukung yang menunjukkan adanya mekanisme evaluasi kepuasan pemangku kepentingan internal dan tindak lanjutnya dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan pendidikan.

BAB II

METODE SURVEI

A. Desain Survei

Survei kepuasan dilaksanakan dengan menggunakan desain survei deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan terhadap berbagai layanan yang diselenggarakan oleh Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang.

Responden survei terdiri atas tiga kelompok, yaitu mahasiswa aktif, dosen, dan tenaga kependidikan di lingkungan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara daring (online) aplikasi SIKEPALA, sehingga seluruh responden memiliki kesempatan yang sama untuk memberikan penilaian secara objektif.

B. Populasi dan Responden

Populasi survei adalah seluruh dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan di Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga tahun 2024 dengan rincian:

1. Dosen sebanyak 28 orang
2. Mahasiswa sebanyak 203 orang
3. Tenaga kependidikan sebanyak 56 orang

C. Teknik Pengambilan Sampling

Teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling, yaitu seluruh Dosen, Mahasiswa, dan Tenaga Kependidikan di Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga tahun 2024. Pendekatan ini dipilih agar hasil survei dapat merepresentasikan penilaian secara lebih menyeluruh.

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. Dosen
 - a. Layanan manajemen dan tata Kelola
 - b. Layanan SDM
 - c. Layanan keuangan, sarana, dan prasarana
2. Mahasiswa
 - a. Kompetensi pedagogik
 - b. Kompetensi professional
 - c. Kompetensi kepribadian
 - d. Kompetensi sosial
3. Tenaga Kependidikan
 - a. Layanan manajemen dan tata Kelola
 - b. Layanan SDM
 - c. Layanan keuangan, sarana, dan prasarana

E. Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan survei Dosen, Mahasiswa, dan Tenaga Kependidikan dilaksanakan sebanyak 2 kali di akhir semester 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

Sebanyak 28 Dosen telah memberikan penilaian terhadap kepuasan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga. Rekapitulasi hasil survei disajikan pada tabel berikut:

Tabel 2. Rekapitulasi Survei Kepuasan Dosen

No	Aspek Penilaian	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Layanan manajemen dan tata Kelola	28	0	0	0
2	Layanan SDM	27	1	0	0
3	Layanan keuangan, sarana, dan prasarana	26	2	0	0

Sebanyak 203 Mahasiswa telah memberikan penilaian terhadap kepuasan layanan di Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga. Rekapitulasi hasil survei disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3. Rekapitulasi Survei Kepuasan Mahasiswa

No	Aspek Penilaian	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Kompetensi pedagogik	198	5	0	0
2	Kompetensi professional	192	11	0	0
3	Kompetensi kepribadian	198	5	0	0
4	Kompetensi sosial	196	7	0	0

Sebanyak 56 Tenaga Kependidikan telah memberikan penilaian terhadap kepuasan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga. Rekapitulasi hasil survei disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. Rekapitulasi Survei Tenaga Pendidik

No	Aspek Penilaian	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Layanan manajemen dan tata Kelola	55	1	0	0
2	Layanan SDM	56	0	0	0
3	Layanan keuangan, sarana, dan prasarana	54	2	0	0

B. Persentase Hasil Survei

Rekapitulasi persentase hasil survey sebagai berikut:

Tabel 5. Persentase Rekapitulasi Survei Kepuasan Dosen

No	Aspek Penilaian	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Layanan manajemen dan tata Kelola	100%	0%	0%	0%
2	Layanan SDM	96%	4%	0%	0%
3	Layanan keuangan, sarana, dan prasarana	93%	7%	0%	0%

Tabel 6. Persentase Rekapitulasi Survei Kepuasan Mahasiswa

No	Aspek Penilaian	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Kompetensi pedagogik	98%	2%	0%	0%
2	Kompetensi professional	95%	5%	0%	0%

No	Aspek Penilaian	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
3	Kompetensi kepribadian	98%	2%	0%	0%
4	Kompetensi sosial	97%	3%	0%	0%

Tabel 7. Persentase Rekapitulasi Survei Tenaga Pendidik

No	Aspek Penilaian	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Layanan manajemen dan tata Kelola	98%	2%	0%	0%
2	Layanan SDM	100%	0%	0%	0%
3	Layanan keuangan, sarana, dan prasarana	96%	4%	0%	0%

C. Pembahasan

1. Survei Kepuasan Dosen

Hasil survei yang melibatkan 28 dosen menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap layanan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga berada pada kategori Sangat Baik. Aspek layanan manajemen dan tata kelola memperoleh tingkat kepuasan tertinggi dengan persentase 100% Sangat Baik. Aspek layanan SDM memperoleh penilaian 96% Sangat Baik dan 4% Baik, sedangkan aspek layanan keuangan, sarana, dan prasarana memperoleh 93% Sangat Baik dan 7% Baik. Tidak terdapat penilaian pada kategori cukup maupun kurang, yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi harapan dosen serta mendukung pelaksanaan tridarma perguruan tinggi.

2. Survei Kepuasan Mahasiswa

Survei yang diikuti oleh 203 mahasiswa menunjukkan bahwa seluruh aspek kompetensi dosen memperoleh tingkat kepuasan yang

sangat tinggi. Aspek kompetensi pedagogik dan kompetensi kepribadian memperoleh nilai 98% Sangat Baik, sedangkan kompetensi sosial memperoleh 97% Sangat Baik. Aspek kompetensi profesional memperoleh nilai 95% Sangat Baik, yang meskipun merupakan nilai terendah di antara aspek lainnya, tetap menunjukkan bahwa kompetensi dosen telah memenuhi harapan mahasiswa. Secara keseluruhan tidak terdapat penilaian pada kategori cukup maupun kurang.

3. Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan

Hasil survei terhadap 56 tenaga kependidikan menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik terhadap layanan program studi. Aspek layanan SDM memperoleh penilaian 100% Sangat Baik, sedangkan aspek layanan manajemen dan tata kelola memperoleh 98% Sangat Baik dan 2% Baik. Pada aspek layanan keuangan, sarana, dan prasarana, sebanyak 96% responden memberikan penilaian Sangat Baik dan 4% memberikan penilaian Baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sistem pengelolaan program studi telah berjalan dengan baik serta mampu memberikan dukungan terhadap pelaksanaan tugas tenaga kependidikan.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan berada pada kategori Sangat Baik. Hal ini mencerminkan bahwa penyelenggaraan layanan akademik maupun nonakademik di Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga telah berjalan secara efektif dan sesuai dengan harapan sivitas akademika. Meskipun demikian, program studi tetap berkomitmen untuk melakukan peningkatan mutu secara berkelanjutan melalui evaluasi dan tindak lanjut terhadap aspek-aspek yang masih dapat ditingkatkan..

D. Rencana Tindak Lanjut

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

Tabel 8. Rencana Tindak Lanjut

No	Aspek	Rencana Tindak Lanjut
1	Layanan Manajemen dan Tata Kelola	Mempertahankan kualitas tata kelola yang transparan, akuntabel, dan responsif melalui evaluasi berkala, peningkatan koordinasi antarunit, serta optimalisasi layanan administrasi berbasis digital.
2	Layanan SDM	Meningkatkan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan melalui pelatihan, sertifikasi, workshop, serta pengembangan karier yang berkelanjutan sesuai kebutuhan institusi dan perkembangan industri.
3	Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana	Melakukan pemeliharaan dan pengembangan sarana prasarana pembelajaran, laboratorium, serta meningkatkan kualitas layanan keuangan agar lebih efektif, efisien, dan tepat waktu.
4	Kompetensi Pedagogik Dosen	Mendorong pengembangan metode pembelajaran inovatif berbasis <i>Outcome Based Education</i> (OBE), <i>Project Based Learning</i> (PjBL), <i>Case Based Learning</i> (CBL), dan pemanfaatan <i>Learning Management System</i> (LMS).
5	Kompetensi Profesional Dosen	Meningkatkan kompetensi profesional melalui studi lanjut, sertifikasi kompetensi, penelitian, publikasi ilmiah, serta keterlibatan dosen dalam kegiatan industri dan asosiasi profesi.
6	Kompetensi Kepribadian Dosen	Mempertahankan profesionalisme, integritas, kedisiplinan, serta keteladanan dosen dalam melaksanakan tugas pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
7	Kompetensi Sosial Dosen	Meningkatkan kemampuan komunikasi dan kolaborasi dosen dengan mahasiswa, sesama dosen, tenaga kependidikan, alumni, dan mitra industri melalui berbagai kegiatan akademik dan kerja sama.

Meskipun seluruh aspek memperoleh tingkat kepuasan yang sangat tinggi (93%–100%), Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga tetap menerapkan prinsip *continuous quality improvement* (CQI) dengan melakukan evaluasi secara berkala terhadap layanan akademik dan nonakademik. Upaya peningkatan difokuskan pada penguatan kompetensi sumber daya manusia, optimalisasi tata kelola, modernisasi sarana dan prasarana, serta pengembangan kualitas pembelajaran. Langkah-langkah tersebut diharapkan mampu

mempertahankan tingkat kepuasan sivitas akademika sekaligus meningkatkan mutu penyelenggaraan pendidikan secara berkelanjutan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Mahasiswa, Dosen, dan Tenaga Kependidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang Tahun 2024, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap layanan yang diberikan berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil survei menunjukkan bahwa kepuasan dosen terhadap layanan manajemen dan tata kelola, layanan SDM, serta layanan keuangan, sarana, dan prasarana berada pada rentang 93%–100% dengan kategori Sangat Baik. Demikian pula hasil survei mahasiswa menunjukkan bahwa kompetensi pedagogik, kompetensi profesional, kompetensi kepribadian, dan kompetensi sosial dosen memperoleh penilaian Sangat Baik dengan persentase 95%–98%. Sementara itu, tenaga kependidikan juga memberikan penilaian Sangat Baik terhadap layanan manajemen dan tata kelola, layanan SDM, serta layanan keuangan, sarana, dan prasarana dengan persentase 96%–100%.

Secara keseluruhan, hasil survei mencerminkan bahwa penyelenggaraan layanan akademik maupun nonakademik di Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga telah berjalan dengan baik, memenuhi harapan sivitas akademika, serta mendukung terciptanya lingkungan pendidikan yang berkualitas..

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei, Program Studi merekomendasikan beberapa upaya peningkatan mutu, yaitu:

1. Mempertahankan kualitas layanan manajemen dan tata kelola melalui penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan peningkatan kualitas pelayanan kepada sivitas akademika.

2. Meningkatkan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan melalui pelatihan, sertifikasi, workshop, serta pengembangan profesional yang berkelanjutan.
3. Mengoptimalkan pemeliharaan dan pengembangan sarana, prasarana, serta fasilitas pembelajaran guna mendukung proses pendidikan yang lebih efektif dan efisien.
4. Meningkatkan kualitas proses pembelajaran melalui penguatan metode pembelajaran inovatif, pemanfaatan teknologi informasi, serta penyempurnaan kurikulum yang selaras dengan kebutuhan dunia usaha dan dunia industri.
5. Melaksanakan survei kepuasan secara berkala sebagai bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) sehingga hasil evaluasi dapat menjadi dasar penyusunan program peningkatan mutu secara berkelanjutan.

BAB V PENUTUP

Laporan Survei Mahasiswa, Dosen, dan Tenaga Kependidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang Tahun 2024 merupakan salah satu bentuk implementasi evaluasi mutu dalam rangka mendukung penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas.

Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi program studi dalam mempertahankan keunggulan layanan serta melakukan perbaikan pada aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan. Melalui komitmen terhadap peningkatan mutu secara berkelanjutan, Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga diharapkan mampu memberikan layanan yang semakin berkualitas, memenuhi harapan sivitas akademika, serta menghasilkan lulusan yang kompeten dan berdaya saing sesuai kebutuhan dunia kerja.

Akhirnya, kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan survei ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat sebagai dasar pengambilan kebijakan dan pengembangan mutu Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga pada masa yang akan datang.

Palembang, 12 Desember 2024
Kepala Satua Penjaminan Mutu



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