



LAPORAN SURVEI

**MAHASISWA, DOSEN DAN
TENAGA PENDIDIK**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR
UDARA PROGRAM DIPLOMA TIGA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Mahasiswa, Dosen, dan Tenaga Kependidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang Tahun 2025 dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan laporan ini merupakan bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) sebagai upaya untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan terhadap berbagai layanan yang diselenggarakan oleh Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga. Hasil survei diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas layanan yang telah diberikan sekaligus menjadi dasar dalam penyusunan program peningkatan mutu secara berkelanjutan.

Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, serta semua pihak yang telah berpartisipasi dan memberikan dukungan dalam pelaksanaan survei maupun penyusunan laporan ini. Partisipasi yang diberikan merupakan masukan yang sangat berharga bagi pengembangan kualitas layanan program studi.

Kami berharap laporan ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi, perencanaan, dan pengambilan keputusan dalam rangka meningkatkan mutu penyelenggaraan pendidikan serta pelayanan kepada seluruh sivitas akademika di Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang.

Palembang, Desember 2025

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

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. Prosedur Pelaksanaan Survei	Error! Bookmark not defined.
F. Waktu Pelaksanaan	8
G. 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
BAB IV	
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	16
A. Kesimpulan	16
B. Rekomendasi	16
BAB V PENUTUP.....	18

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peningkatan mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi vokasi merupakan komitmen yang terus diupayakan oleh Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang. Salah satu langkah yang dilakukan adalah melaksanakan evaluasi secara berkala terhadap kualitas layanan akademik dan nonakademik melalui survei kepuasan. Kegiatan ini melibatkan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan sebagai responden utama untuk memperoleh gambaran mengenai kualitas layanan yang telah diberikan oleh program studi.

Pelaksanaan survei kepuasan menjadi bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yang bertujuan memperoleh umpan balik dari sivitas akademika sebagai dasar dalam melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Survei ini mencakup berbagai aspek layanan, antara lain proses pembelajaran, kompetensi dosen, layanan administrasi, tata kelola, pengelolaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, sistem informasi, serta layanan pendukung lainnya. Hasil pengukuran tersebut diharapkan mampu menggambarkan tingkat kepuasan pengguna layanan sekaligus mengidentifikasi aspek yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan.

Laporan Survei Mahasiswa, Dosen, dan Tenaga Kependidikan Tahun 2025 disusun sebagai bentuk dokumentasi pelaksanaan survei sekaligus sebagai bahan evaluasi dalam mendukung peningkatan mutu Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga. Selain menjadi bagian dari siklus PPEPP dalam SPMI, hasil survei ini juga diharapkan dapat menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan, perencanaan program kerja, dan pengambilan keputusan yang berorientasi pada peningkatan kualitas layanan serta kepuasan seluruh sivitas akademika secara berkelanjutan.

B. Tujuan

Penyusunan Laporan Survei Mahasiswa, Dosen, dan Tenaga Kependidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang Tahun 2025 bertujuan untuk:

1. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan akademik maupun nonakademik yang diselenggarakan oleh Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga.
2. Menghimpun umpan balik dari responden sebagai bahan untuk mengidentifikasi kekuatan layanan serta peluang perbaikan dalam penyelenggaraan pendidikan.
3. Menyediakan data dan informasi yang objektif sebagai bagian dari proses evaluasi pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di tingkat program studi.
4. Menjadi acuan dalam merumuskan strategi, rencana tindak lanjut, dan program peningkatan mutu layanan secara berkesinambungan berdasarkan hasil evaluasi yang diperoleh.
5. Mendukung proses pengambilan keputusan dan penyusunan kebijakan program studi dalam rangka meningkatkan kualitas tata kelola, proses pembelajaran, serta layanan kepada seluruh sivitas akademika.

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 2025 dengan rincian:

1. Dosen sebanyak 29 orang
2. Mahasiswa sebanyak 134 orang
3. Tenaga kependidikan sebanyak 58 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 2025. 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 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

Sebanyak 29 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	1	0	0
2	Layanan SDM	27	2	0	0
3	Layanan keuangan, sarana, dan prasarana	29	0	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	129	5	0	0
2	Kompetensi professional	126	8	0	0
3	Kompetensi kepribadian	127	7	0	0
4	Kompetensi sosial	130	4	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 Kepuasan Tenaga Pendidik

No	Aspek Penilaian	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Layanan manajemen dan tata Kelola	56	2	0	0
2	Layanan SDM	57	1	0	0
3	Layanan keuangan, sarana, dan prasarana	58	0	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	97%	3%	0%	0%
2	Layanan SDM	93%	7%	0%	0%
3	Layanan keuangan, sarana, dan prasarana	100%	0%	0%	0%

Tabel 6. Persentase Rekapitulasi Survei Kepuasan Mahasiswa

No	Aspek Penilaian	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Kompetensi pedagogik	96%	4%	0%	0%
2	Kompetensi professional	94%	6%	0%	0%

No	Aspek Penilaian	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
3	Kompetensi kepribadian	95%	5%	0%	0%
4	Kompetensi sosial	97%	3%	0%	0%

Tabel 7. Persentase Rekapitulasi Survei Kepuasan Tenaga Pendidik

No	Aspek Penilaian	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Layanan manajemen dan tata Kelola	97%	3%	0%	0%
2	Layanan SDM	98%	2%	0%	0%
3	Layanan keuangan, sarana, dan prasarana	100%	0%	0%	0%

C. Pembahasan

1. Survei Kepuasan Dosen

Hasil survei yang diikuti oleh 29 dosen menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap layanan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga berada pada kategori Sangat Baik. Aspek layanan keuangan, sarana, dan prasarana memperoleh penilaian tertinggi dengan persentase 100% Sangat Baik. Selanjutnya, aspek layanan manajemen dan tata kelola memperoleh 97% Sangat Baik dan 3% Baik, sedangkan aspek layanan SDM memperoleh 93% Sangat Baik dan 7% Baik. Tidak terdapat penilaian pada kategori cukup maupun kurang, yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan harapan dosen dalam mendukung pelaksanaan tridarma perguruan tinggi.

2. Survei Kepuasan Mahasiswa

Survei yang melibatkan 134 mahasiswa menunjukkan bahwa seluruh aspek kompetensi dosen memperoleh tingkat kepuasan yang

sangat baik. Aspek kompetensi sosial memperoleh nilai tertinggi dengan 97% Sangat Baik, diikuti kompetensi pedagogik sebesar 96%, kompetensi kepribadian sebesar 95%, dan kompetensi profesional sebesar 94%. Seluruh aspek masih memperoleh penilaian kategori Baik sebesar 3%–6%, namun tidak terdapat penilaian pada kategori cukup maupun kurang. Hasil ini menunjukkan bahwa proses pembelajaran telah terlaksana dengan baik dan dosen mampu menjalankan tugasnya secara profesional sesuai harapan mahasiswa.

3. Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan

Hasil survei terhadap 58 tenaga kependidikan menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap layanan program studi. Aspek layanan keuangan, sarana, dan prasarana memperoleh penilaian 100% Sangat Baik, sedangkan aspek layanan SDM memperoleh 98% Sangat Baik dan 2% Baik. Pada aspek layanan manajemen dan tata kelola, sebanyak 97% responden memberikan penilaian Sangat Baik dan 3% memberikan penilaian Baik. Tidak terdapat penilaian pada kategori cukup maupun kurang, yang menunjukkan bahwa tata kelola program studi telah berjalan secara efektif dalam mendukung pelaksanaan tugas tenaga kependidikan..

Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan berada pada kategori Sangat Baik, dengan persentase kepuasan berkisar antara 93% hingga 100%. Hal ini mencerminkan bahwa layanan akademik maupun nonakademik di Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga telah terlaksana dengan baik. Meskipun demikian, program studi tetap berkomitmen untuk melakukan peningkatan mutu secara berkelanjutan sebagai bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).

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	Meningkatkan efektivitas tata kelola melalui optimalisasi layanan administrasi berbasis digital, penyederhanaan prosedur layanan, serta peningkatan koordinasi dan komunikasi antarunit.
2	Layanan SDM	Memperluas kesempatan pengembangan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan melalui pelatihan, sertifikasi profesi, workshop, serta peningkatan kapasitas sesuai kebutuhan institusi dan industri.
3	Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana	Mempertahankan kualitas layanan yang telah memperoleh penilaian sangat baik melalui pemeliharaan fasilitas secara berkala, pengembangan laboratorium, serta peningkatan kualitas sarana pembelajaran berbasis teknologi.
4	Kompetensi Pedagogik Dosen	Mengembangkan inovasi pembelajaran melalui penerapan Outcome Based Education (OBE), Project Based Learning (PjBL), Case Based Learning (CBL), dan pemanfaatan Learning Management System (LMS).
5	Kompetensi Profesional Dosen	Mendorong dosen untuk meningkatkan kompetensi melalui penelitian, publikasi ilmiah, sertifikasi kompetensi, serta kerja sama dengan dunia usaha dan dunia industri.
6	Kompetensi Kepribadian Dosen	Mempertahankan profesionalisme, integritas, disiplin, dan pelaksanaan tridharma perguruan tinggi.
7	Kompetensi Sosial Dosen	Meningkatkan komunikasi, kolaborasi, dan interaksi antara dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan, alumni, dan mitra industri guna menciptakan suasana akademik yang kondusif.

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan Tahun 2025, Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga akan melaksanakan tindak lanjut sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu secara berkelanjutan. Meskipun seluruh aspek memperoleh tingkat kepuasan pada kategori Sangat Baik, program studi tetap berkomitmen untuk mempertahankan kualitas layanan yang telah dicapai melalui penguatan tata kelola, peningkatan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan, pengembangan sarana dan prasarana, optimalisasi proses pembelajaran, serta peningkatan pemanfaatan

teknologi informasi. Seluruh tindak lanjut tersebut akan dievaluasi secara berkala dalam siklus Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) guna memastikan terciptanya layanan pendidikan yang semakin berkualitas, efektif, dan mampu memenuhi harapan seluruh sivitas akademika.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Mahasiswa, Dosen, dan Tenaga Kependidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan terhadap layanan program studi berada pada kategori Sangat Baik. Seluruh aspek yang diukur memperoleh persentase kepuasan 93%–100% pada kategori Sangat Baik dan tidak terdapat penilaian pada kategori cukup maupun kurang.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik, tata kelola, pengelolaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta kompetensi dosen telah mampu memenuhi harapan sivitas akademika. Capaian ini mencerminkan efektivitas pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas.

B. Rekomendasi

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

1. Mempertahankan kualitas layanan yang telah memperoleh tingkat kepuasan sangat baik melalui evaluasi dan monitoring secara berkala.
2. Meningkatkan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan melalui pendidikan dan pelatihan yang relevan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan industri kebandarudaraan.
3. Mengembangkan sarana, prasarana, dan sistem informasi akademik agar semakin mendukung efektivitas pembelajaran dan layanan administrasi.
4. Mengoptimalkan inovasi pembelajaran berbasis teknologi serta memperkuat implementasi *Outcome Based Education* (OBE) untuk meningkatkan kualitas proses pembelajaran.

5. Menjadikan hasil survei sebagai dasar penyusunan program kerja dan rencana peningkatan mutu yang berorientasi pada kepuasan sivitas akademika serta pemenuhan standar mutu pendidikan.

BAB V PENUTUP

Laporan Survei Mahasiswa, Dosen, dan Tenaga Kependidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Tahun 2025 merupakan salah satu bentuk implementasi evaluasi mutu dalam rangka mendukung penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas dan berkelanjutan.

Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan seluruh responden berada pada kategori Sangat Baik, sehingga menjadi indikator bahwa layanan akademik maupun nonakademik telah berjalan sesuai dengan harapan sivitas akademika. Meskipun demikian, Program Studi tetap berkomitmen untuk melakukan penyempurnaan melalui evaluasi dan tindak lanjut secara berkelanjutan guna meningkatkan kualitas layanan, tata kelola, serta proses pembelajaran.

Semoga laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi, acuan dalam pengambilan kebijakan, serta mendukung peningkatan mutu Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang secara berkesinambungan.

Palembang, 16 Desember 2025
Kepala Satua Penjaminan Mutu



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