



LAPORAN SURVEI

DOSEN, MAHASISWA, DAN
TENAGA KEPENDIDIKAN

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

**POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
TAHUN 2026**

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 2026 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, Februari 2026

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
BAB IV	
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	15
A. Kesimpulan	15
B. Rekomendasi	15
BAB V PENUTUP	17

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 2026 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 2026 dengan rincian:

1. Dosen sebanyak 17 orang
2. Mahasiswa sebanyak 50 orang
3. Tenaga kependidikan sebanyak 29 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 2026. 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 1 kali di akhir semester Gasal pada tahun 2026.

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 17 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	16	1	0	0
2	Layanan SDM	16	1	0	0
3	Layanan keuangan, sarana, dan prasarana	16	1	0	0

Sebanyak 50 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	49	1	0	0
2	Kompetensi professional	50	0	0	0
3	Kompetensi kepribadian	49	1	0	0
4	Kompetensi sosial	48	2	0	0

Sebanyak 29 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	28	1	0	0
2	Layanan SDM	28	1	0	0
3	Layanan keuangan, sarana, dan prasarana	28	1	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	94%	6%	0%	0%
2	Layanan SDM	94%	6%	0%	0%
3	Layanan keuangan, sarana, dan prasarana	94%	6%	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	100%	0%	0%	0%

No	Aspek Penilaian	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
3	Kompetensi kepribadian	98%	2%	0%	0%
4	Kompetensi sosial	96%	4%	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	97%	3%	0%	0%
3	Layanan keuangan, sarana, dan prasarana	97%	3%	0%	0%

C. Pembahasan

1. Survei Kepuasan Dosen

Berdasarkan hasil survei yang diikuti oleh 17 dosen, tingkat kepuasan terhadap layanan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga berada pada kategori Sangat Baik. Seluruh aspek yang dinilai, yaitu layanan manajemen dan tata kelola, layanan sumber daya manusia (SDM), serta layanan keuangan, sarana, dan prasarana memperoleh persentase 94% Sangat Baik dan 6% Baik. Tidak terdapat penilaian pada kategori cukup maupun kurang. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah mampu mendukung pelaksanaan tridarma perguruan tinggi dan memenuhi harapan dosen.

2. Survei Kepuasan Mahasiswa

Survei kepuasan mahasiswa yang diikuti oleh 50 responden menunjukkan bahwa seluruh aspek kompetensi dosen memperoleh penilaian yang sangat baik. Aspek kompetensi profesional

memperoleh penilaian tertinggi dengan 100% Sangat Baik, diikuti aspek kompetensi pedagogik dan kompetensi kepribadian yang masing-masing memperoleh 98% Sangat Baik dan 2% Baik. Sementara itu, aspek kompetensi sosial memperoleh 96% Sangat Baik dan 4% Baik. Tidak terdapat penilaian pada kategori cukup maupun kurang, yang menunjukkan bahwa dosen telah mampu melaksanakan proses pembelajaran secara profesional, efektif, dan sesuai dengan harapan mahasiswa.

3. Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan

Hasil survei terhadap 29 tenaga kependidikan menunjukkan bahwa seluruh aspek layanan memperoleh tingkat kepuasan yang sangat baik. Aspek layanan manajemen dan tata kelola, layanan SDM, serta layanan keuangan, sarana, dan prasarana masing-masing memperoleh 97% Sangat Baik dan 3% Baik. Tidak terdapat penilaian pada kategori cukup maupun kurang. Hal ini menunjukkan bahwa tata kelola dan layanan pendukung yang diberikan oleh program studi telah berjalan secara efektif dalam mendukung pelaksanaan tugas tenaga kependidikan.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan berada pada kategori Sangat Baik dengan persentase kepuasan antara 94% hingga 100%. Capaian tersebut mencerminkan bahwa kualitas layanan akademik dan nonakademik di Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga telah berjalan dengan baik. Meskipun demikian, program studi tetap berkomitmen untuk melakukan evaluasi dan peningkatan mutu secara berkelanjutan sesuai dengan prinsip 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	Mempertahankan kualitas tata kelola melalui peningkatan koordinasi, penyederhanaan layanan administrasi, dan optimalisasi sistem layanan berbasis digital.
2	Layanan SDM	Meningkatkan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan melalui pelatihan, sertifikasi, workshop, serta pengembangan kapasitas sesuai kebutuhan institusi dan dunia industri.
3	Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana	Melakukan pemeliharaan dan pengembangan sarana prasarana pembelajaran serta meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi dan keuangan.
4	Kompetensi Pedagogik Dosen	Mengembangkan metode pembelajaran inovatif berbasis <i>Outcome Based Education</i> (OBE), <i>Project Based Learning</i> (PjBL), dan pemanfaatan <i>Learning Management System</i> (LMS).
5	Kompetensi Profesional Dosen	Mempertahankan kompetensi profesional dosen melalui penelitian, publikasi ilmiah, sertifikasi kompetensi, serta kerja sama dengan dunia usaha dan dunia industri.
6	Kompetensi Kepribadian Dosen	Mempertahankan integritas, kedisiplinan, etika profesi, dan pelaksanaan tridarma perguruan tinggi.
7	Kompetensi Sosial Dosen	Meningkatkan komunikasi, kolaborasi, dan interaksi antara dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan, alumni, dan mitra industri guna menciptakan lingkungan akademik yang kondusif.

Berdasarkan hasil survei, seluruh aspek memperoleh tingkat kepuasan pada kategori Sangat Baik dengan persentase antara 94% hingga 100%. Oleh karena itu, Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga akan terus mempertahankan kualitas layanan yang telah dicapai serta melaksanakan peningkatan mutu secara berkelanjutan melalui penguatan tata kelola, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana, inovasi pembelajaran, serta optimalisasi layanan berbasis teknologi informasi sebagai bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Mahasiswa, Dosen, dan Tenaga Kependidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan terhadap layanan program studi berada pada kategori Sangat Baik. Seluruh aspek yang diukur memperoleh persentase kepuasan 94%–100%, tanpa adanya penilaian pada kategori cukup maupun kurang. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik, tata kelola, pengelolaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta kompetensi dosen telah memenuhi harapan sivitas akademika dan 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 monitoring dan evaluasi secara berkala.
2. Meningkatkan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan melalui pelatihan, sertifikasi, dan pengembangan profesional secara berkelanjutan.
3. Mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan akademik maupun administrasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan.
4. Melakukan pemeliharaan serta pengembangan sarana dan prasarana pembelajaran guna mendukung proses pendidikan yang lebih optimal.

5. Menjadikan hasil survei sebagai dasar dalam penyusunan program kerja dan peningkatan mutu secara berkelanjutan melalui implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).

BAB V PENUTUP

Laporan Survei Mahasiswa, Dosen, dan Tenaga Kependidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga disusun sebagai bagian dari upaya evaluasi dan peningkatan mutu penyelenggaraan pendidikan. Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan seluruh responden berada pada kategori Sangat Baik, yang mencerminkan bahwa layanan akademik maupun nonakademik telah memenuhi harapan sivitas akademika. Meskipun demikian, program studi akan terus melaksanakan perbaikan secara berkelanjutan melalui evaluasi berkala dan tindak lanjut terhadap setiap masukan yang diperoleh. Dengan demikian, hasil survei ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan dan penyusunan program peningkatan mutu sehingga kualitas layanan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga dapat terus terjaga dan semakin meningkat.

Palembang, 26 Februari 2026
Kepala Satua Penjaminan Mutu



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