



LAPORAN SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN

PROGRAM STUDI
MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA

TAHUN 2024



KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Tahun 2024.

Survei ini dilaksanakan sebagai salah satu bentuk evaluasi terhadap kualitas lulusan berdasarkan penilaian dari pengguna lulusan. Hasil survei diharapkan dapat menjadi masukan dalam peningkatan mutu pendidikan, penyempurnaan kurikulum, pengembangan proses pembelajaran, serta sebagai dokumen pendukung akreditasi Program Studi.

Ucapan terima kasih disampaikan kepada seluruh pengguna lulusan yang telah berpartisipasi sebagai responden dalam survei ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan di Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga.

Palembang, Desember 2024
Tim Penyusun

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	3
BAB I	
PENDAHULUAN.....	4
A. Latar Belakang.....	4
B. Tujuan	4
C. Manfaat	4
BAB II	
METODE SURVEI	6
A. Desain Survei	6
B. Populasi dan Responden	6
C. Teknik Pengambilan Sampling.....	7
D. Instrumen Survei	8
E. Prosedur Pelaksanaan Survei	8
F. Waktu Pelaksanaan	9
G. Teknik Analisis Data.....	9
BAB III	
HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN	10
A. Hasil Survei.....	10
B. Persentase Hasil Survei	10
C. Pembahasan	11
D. Rencana Tindak Lanjut.....	12
BAB IV	
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	13
A. Kesimpulan	13
B. Rekomendasi	13
BAB V PENUTUP.....	14

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga berkomitmen menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi akademik, profesional, dan etika sesuai dengan kebutuhan industri kebandarudaraan. Untuk memastikan kesesuaian kompetensi lulusan dengan tuntutan dunia kerja, program studi secara berkala melaksanakan Survei Kepuasan Pengguna Lulusan.

Survei ini merupakan salah satu instrumen evaluasi eksternal yang bertujuan memperoleh umpan balik dari instansi pengguna lulusan mengenai kualitas alumni yang telah bekerja. Informasi yang diperoleh menjadi dasar dalam pengembangan kurikulum, peningkatan proses pembelajaran, penguatan kompetensi lulusan, serta mendukung pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal dan akreditasi program studi.

B. Tujuan

Survei ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna lulusan terhadap kompetensi alumni.
2. Mengetahui kesesuaian kompetensi lulusan dengan kebutuhan dunia kerja.
3. Mengidentifikasi aspek kompetensi yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan.
4. Menjadi bahan evaluasi bagi Program Studi dalam peningkatan mutu berkelanjutan.

C. Manfaat

Hasil survei diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai:

1. dasar penyempurnaan kurikulum;
2. bahan evaluasi proses pembelajaran;

3. masukan bagi peningkatan kompetensi lulusan;
4. dokumen pendukung akreditasi Program Studi.

BAB II

METODE SURVEI

A. Desain Survei

Survei kepuasan pengguna lulusan dilaksanakan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode survei (*survey method*). Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna lulusan yang menjadi atasan langsung atau pihak yang menilai kinerja alumni Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga.

Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap kompetensi lulusan pada aspek etika, kompetensi utama, kemampuan komunikasi, penguasaan teknologi informasi, kerja sama tim, kemampuan bahasa asing, dan pengembangan diri.

B. Populasi dan Responden

Populasi survei adalah seluruh instansi pengguna lulusan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga yang mempekerjakan alumni dalam kurun waktu dua tahun terakhir. Responden survei terdiri atas atasan langsung, supervisor, manajer, atau pejabat yang memahami dan menilai kinerja alumni di tempat kerja dengan jumlah sebanyak 37 responden, sebagai berikut:

1. UPBU NAMROLE
2. UPBU KELAS III YUVAI SEMARING
3. UPBU KELAS I WAMENA
4. UPBU LONG AMPUNG
5. UPBU KELAS III SANGIA NIBANDERA
6. UPBU KELAS III MATAHORA, SULAWESI TENGGARA
7. UPBU ANDI JEMMA, MASAMBA
8. POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
9. UPBU MOROWAL
10. UPBU NUNUKAN
11. UPBU KELAS III HAJI MUHAMMAD SIDIK
12. UPBU MARATUA

13. KEMENKUMHAM
14. AVSEC YOGYAKARTA INTERNATIONAL AIRPORT
15. KCIC HALIM
16. AVSEC GAPURA CGK
17. AVSEC GAPURA CGK
18. AVSEC ADI SUMARMO
19. Avsec Bandara Soekarno Hatta (CGK)
20. AVSEC BUBU BATAM
21. PT. GARUDA HANDLE EGYPT AIRLINES
22. AVSEC GAPURA CGK
23. APS INTEGRA
24. APS INTEGRA
25. AVSEC LION AIR SURABAYA
26. UPBU NAMNINEL - NAMLEA
27. UPBU KUABANG
28. UPBU KELAS III NAHA TAHUNA
29. UPBU TOREA FAK FAK
30. POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
31. UPBU LAGALIGO
32. UPBU JHON BECKER KISAR
33. UPBU WUNOPITO, LEWOLEBA
34. UPBU MARINDA RAJA AMPAT
35. UPBU KELAS III SOA BAJAWA
36. UPBU TANJUNG HARAPAN
37. UPBU KELAS III PITU MOROTAI
38. UPBU KELAS III MAIMUN
39. UPBU KELAS III REMBELE
40. UPBU KELAS III LASIKIN

C. Teknik Pengambilan Sampling

Teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling, yaitu seluruh pengguna lulusan yang berhasil diidentifikasi dan bersedia

memberikan penilaian dijadikan responden survei. Pendekatan ini dipilih agar hasil survei dapat merepresentasikan penilaian pengguna lulusan secara lebih menyeluruh.

D. Instrumen Survei

Instrumen yang digunakan berupa kuesioner tertutup dengan skala penilaian empat kategori sebagai berikut:

Kategori	Skor
Sangat baik	4
Baik	3
Cukup	2
Kurang	1

Aspek yang dinilai meliputi:

1. Etika dan integritas kerja
2. Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama)
3. Kemampuan berbahasa asing
4. Penggunaan teknologi informasi
5. Kemampuan berkomunikasi
6. Kerja sama tim
7. Pengembangan diri

E. Prosedur Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan survei dilakukan melalui tahapan berikut:

1. Program Studi menyusun dan memvalidasi instrumen survei.
2. Daftar pengguna lulusan dihimpun dari data alumni dan kerja sama industri.
3. Kuesioner disebarakan secara daring (online) menggunakan media survei elektronik.
4. Responden mengisi kuesioner secara mandiri.
5. Data yang masuk diverifikasi untuk memastikan tidak terdapat duplikasi pengisian.
6. Data kemudian direkapitulasi dan dianalisis.

F. Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan survei dimulai bulan Mei sampai dengan November tahun 2024

G. 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 40 pengguna lulusan telah memberikan penilaian terhadap kompetensi lulusan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga. Rekapitulasi hasil survei disajikan pada tabel berikut.

No	Aspek Penilaian	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Etika	39	1	0	0
2	Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama)	39	1	0	0
3	Kemampuan berbahasa asing	38	2	0	0
4	Penggunaan teknologi informasi	38	2	0	0
5	Kemampuan berkomunikasi	39	1	0	0
6	Kerja sama tim	39	1	0	0
7	Pengembangan diri	38	2	0	0

B. Persentase Hasil Survei

Rekapitulasi persentase hasil survey sebagai berikut:

No	Aspek Penilaian	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Etika	98%	2%	0%	0%
2	Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama)	98%	2%	0%	0%
3	Kemampuan berbahasa asing	95%	5%	0%	0%

No	Aspek Penilaian	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
4	Penggunaan teknologi informasi	95%	5%	0%	0%
5	Kemampuan berkomunikasi	98%	2%	0%	0%
6	Kerja sama tim	98%	2%	0%	0%
7	Pengembangan diri	95%	5%	0%	0%

C. Pembahasan

Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga dilaksanakan terhadap 40 pengguna lulusan. Hasil survei menunjukkan bahwa seluruh aspek kompetensi lulusan memperoleh penilaian Sangat Baik dan Baik, tanpa adanya penilaian Cukup maupun Kurang. Hal ini menunjukkan bahwa lulusan telah mampu memenuhi harapan pengguna dan memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan dunia usaha, dunia industri, dan dunia kerja (DUDI).

Aspek etika, keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama), kemampuan berkomunikasi, dan kerja sama tim memperoleh capaian tertinggi dengan persentase 98% Sangat Baik dan 2% Baik. Hasil ini menunjukkan bahwa lulusan memiliki sikap profesional, kompetensi teknis yang memadai, kemampuan bekerja secara kolaboratif, serta komunikasi yang efektif dalam melaksanakan tugas di lingkungan kerja.

Sementara itu, aspek kemampuan berbahasa asing, penggunaan teknologi informasi, dan pengembangan diri memperoleh persentase 95% Sangat Baik dan 5% Baik. Meskipun masih berada pada kategori sangat baik, ketiga aspek tersebut perlu terus ditingkatkan agar lulusan semakin siap menghadapi perkembangan teknologi, digitalisasi, serta tuntutan kompetensi global di sektor kebandarudaraan.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa proses pembelajaran, kurikulum, serta pembinaan mahasiswa telah berjalan dengan baik dalam menghasilkan lulusan yang kompeten, profesional, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna lulusan.

D. Rencana Tindak Lanjut

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

Tabel 1. Rencana Tindak Lanjut

No	Program Tindak Lanjut	Indikator Keberhasilan
1	Meningkatkan pembelajaran berbasis teknologi informasi dan digitalisasi sesuai perkembangan industri kebandarudaraan.	Meningkatnya kompetensi mahasiswa dalam pemanfaatan teknologi informasi.
2	Memperkuat kemampuan Bahasa Inggris melalui pembelajaran Aviation English dan pelatihan kompetensi bahasa asing.	Meningkatnya kemampuan komunikasi bahasa Inggris mahasiswa.
3	Meningkatkan kegiatan pengembangan diri melalui pelatihan soft skills, kepemimpinan, dan sertifikasi kompetensi.	Meningkatnya partisipasi mahasiswa dalam kegiatan pengembangan kompetensi.
4	Melakukan evaluasi kurikulum secara berkala bersama pengguna lulusan dan mitra industri.	Kurikulum selalu relevan dengan kebutuhan dunia kerja.
5	Melaksanakan survei kepuasan pengguna lulusan secara rutin sebagai bagian dari implementasi SPMI.	Terlaksananya evaluasi dan perbaikan mutu secara berkelanjutan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap lulusan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga berada pada kategori sangat baik. Seluruh aspek kompetensi memperoleh penilaian positif, dengan persentase penilaian Sangat Baik berkisar antara 95% hingga 98%, tanpa adanya penilaian Cukup maupun Kurang. Hasil tersebut menunjukkan bahwa lulusan memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna lulusan dan mampu bersaing di dunia kerja.

B. Rekomendasi

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

1. Meningkatkan kompetensi mahasiswa dalam pemanfaatan teknologi informasi dan digitalisasi.
2. Memperkuat kemampuan Bahasa Inggris sebagai bekal menghadapi lingkungan kerja internasional.
3. Meningkatkan program pengembangan soft skills, kepemimpinan, dan sertifikasi kompetensi.
4. Melakukan evaluasi kurikulum secara berkala dengan melibatkan pengguna lulusan dan mitra industri.
5. Menjadikan hasil survei sebagai dasar penyusunan program peningkatan mutu secara berkelanjutan.

BAB V PENUTUP

Laporan Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga ini disusun sebagai bagian dari pelaksanaan evaluasi mutu dan implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Hasil survei menunjukkan bahwa pengguna lulusan memberikan penilaian yang sangat baik terhadap kompetensi lulusan pada seluruh aspek yang dinilai.

Program Studi berkomitmen untuk mempertahankan capaian yang telah diperoleh serta terus melakukan perbaikan dan pengembangan secara berkelanjutan berdasarkan masukan dari pengguna lulusan. Hasil survei ini akan menjadi salah satu dasar dalam penyempurnaan kurikulum, peningkatan proses pembelajaran, serta pengembangan kompetensi lulusan agar tetap relevan dengan kebutuhan dunia usaha, dunia industri, dan dunia kerja di bidang kebandarudaraan.

Program Studi menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh pengguna lulusan yang telah berpartisipasi dalam survei ini. Masukan yang diberikan menjadi bagian penting dalam mendukung peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan dan menghasilkan lulusan yang profesional, kompeten, dan berdaya saing.

Palembang, 18 Desember 2024
Kepala Satua Penjaminan Mutu



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