



LAPORAN SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN



PROGRAM STUDI
MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA

TAHUN 2025

POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG

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 2025.

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 2025

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	2
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	9
D. Instrumen Survei	9
E. Prosedur Pelaksanaan Survei	10
F. Waktu Pelaksanaan	10
G. Teknik Analisis Data.....	10
BAB III	
HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN.....	11
A. Hasil Survei.....	11
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.....	16

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 86 responden, sebagai berikut:

1. UPBU NAMNINEL - NAMLEA
2. UPBU KUABANG
3. UPBU KELAS III NAHA TAHUNA
4. UPBU TOREA FAK FAK
5. POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
6. UPBU LAGALIGO
7. UPBU NAMROLE
8. UPBU KELAS III YUVAI SEMARING
9. UPBU KELAS I WAMENA
10. UPBU LONG AMPUNG
11. UPBU JHON BECKER KISAR
12. UPBU WUNOPITO, LEWOLEBA

13. UPBU MARINDA RAJA AMPAT
14. UPBU KELAS III SOA BAJAWA
15. UPBU TANJUNG HARAPAN
16. UPBU KELAS III PITU MOROTAI
17. UPBU MOROWAL
18. UPBU NUNUKAN
19. UPBU KELAS III HAJI MUHAMMAD SIDIK
20. UPBU KELAS III SANGIA NIBANDERA
21. UPBU KELAS III MATAHORA, SULAWESI TENGGARA
22. UPBU ANDI JEMMA, MASAMBA
23. POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
24. UPBU MARATUA
25. KEMENKUMHAM
26. MAGANG DI UPBU PANGKALAN BUN
27. PT. SOLID GOLD BERJANGKA BALI
28. AVSEC GAPURA CGK
29. AVSEC GAPURA CGK
30. AVSEC ADI SUMARMO
31. Avsec Bandara Soekarno Hatta (CGK)
32. KCIC HALIM
33. PT. GARUDA HANDLE EGYPHT AIRLINES
34. AVSEC GAPURA CGK
35. APS INTEGRA
36. APS INTEGRA
37. AVSEC LION AIR SURABAYA
38. AVSEC YOGYAKARTA INTERNATIONAL AIRPORT
39. AVSEC BUBU BATAM
40. AVSEC YOGYAKARTA INTERNATIONAL AIRPORT
41. UPBU KELAS III MELAK
42. UPBU KELAS III FL TOBING
43. UPBU KELAS II FRANSISKUS XAVERIUS SEDA
44. UPBU KELAS III TARDAMU
45. UPBU KELAS II TAMBOLAKA

46. UPBU KELAS III MAIMUN
47. UPBU KELAS III REMBELE
48. UPBU KELAS III LASIKIN
49. UPBU KELAS II RAHADI OESMAN
50. UPBU KELAS III RANAI
51. UPBU KELAS III HAJI MUHAMMAD SIDIK
52. UPBU KELAS III TRUNOJOYO
53. UPBU KELAS II UMBU MEHANG KUNDA
54. UPBU KELAS II TEBELIAN SINTANG
55. UPBU KELAS III FRANZ SALES LEGA
56. UPBU KELAS III SULTAN MUHAMMAD KAHARUDDIN
57. UPBU KELAS III KOL. ROBERT ATTY BESSING
58. UPBU KELAS III SOA
59. UPBU KELAS III WONOPITO
60. UPBU KELAS II H. ASAN
61. UPBU KELAS I BUDIARTO
62. UPBU KELAS III SILAMPARI
63. UPBU KELAS III MUARA BUNGO
64. UPBU KELAS II BINAKA
65. UPBU KELAS III A. A. BERE TALLO ATAMBUA
66. UPBU KELAS III LETUNG
67. UPBU KELAS III MALIKUS SALEH
68. UPBU KELAS II ISKANDAR
69. UPBU KELAS III MALI
70. UPBU KELAS II CUT NYAK DHIEEN
71. UPBU KELAS III NUNUKAN
72. UPBU KELAS III AEK GONDANG
73. UPBU KELAS III LASONDRE
74. UPBU KELAS III TUMBANG SAMBA
75. UPBU KELAS III TEUKU CUT ALI
76. UPBU KELAS III TANJUNG API
77. UPBU KELAS III GEWAYANTANA
78. UPBU KELAS III MATHILDA BATLAYERI

79. UPBU KELAS III DATAH DAWAI
80. UPBU KELAS II GUSTI SJAMSIR ALAM
81. UPBU KELAS II H. HASAN AROEBOESMAN
82. DIREKTORAT KEAMANAN PENERBANGAN
83. UPBU KELAS III DAVID CONSTANTIJN SAUDALE
84. UPBU KELAS III TANJUNG HARAPAN
85. UPBU KELAS III DABO
86. UPBU KELAS II TAMPA PADANG

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 2025

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 86 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	85	1	0	0
2	Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama)	85	1	0	0
3	Kemampuan berbahasa asing	84	2	0	0
4	Penggunaan teknologi informasi	83	3	0	0
5	Kemampuan berkomunikasi	84	2	0	0
6	Kerja sama tim	85	1	0	0
7	Pengembangan diri	81	5	0	0

B. Persentase Hasil Survei

Rekapitulasi persentase hasil survey sebagai berikut:

No	Aspek Penilaian	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Etika	99%	1%	0%	0%
2	Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama)	99%	1%	0%	0%
3	Kemampuan berbahasa asing	98%	2%	0%	0%

No	Aspek Penilaian	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
4	Penggunaan teknologi informasi	97%	3%	0%	0%
5	Kemampuan berkomunikasi	98%	2%	0%	0%
6	Kerja sama tim	99%	1%	0%	0%
7	Pengembangan diri	94%	6%	0%	0%

C. Pembahasan

Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna lulusan terhadap alumni Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga berada pada kategori sangat baik. Seluruh aspek memperoleh penilaian minimal Baik, tanpa adanya penilaian pada kategori Cukup maupun Kurang.

Aspek Etika, Keahlian pada Bidang Ilmu, dan Kerja Sama Tim memperoleh penilaian tertinggi dengan persentase 98,84% pada kategori Sangat Baik. Hal ini menunjukkan bahwa lulusan memiliki integritas, profesionalisme, kompetensi teknis, serta kemampuan bekerja sama yang sangat baik di lingkungan kerja.

Aspek Kemampuan Berbahasa Asing dan Kemampuan Berkomunikasi memperoleh persentase Sangat Baik sebesar 97,67%, yang menunjukkan bahwa lulusan telah mampu berkomunikasi secara efektif dalam mendukung pelaksanaan tugas.

Pada aspek Penggunaan Teknologi Informasi, sebanyak 96,51% responden memberikan penilaian Sangat Baik. Hal ini mengindikasikan bahwa lulusan telah mampu memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung pelaksanaan pekerjaan.

Aspek Pengembangan Diri memperoleh persentase Sangat Baik sebesar 94,19%, merupakan nilai terendah dibandingkan aspek lainnya. Meskipun demikian, seluruh responden tetap memberikan penilaian pada kategori Baik atau Sangat Baik. Oleh karena itu, Program Studi akan terus meningkatkan berbagai program pengembangan kompetensi

melalui pelatihan, sertifikasi profesi, seminar, dan kegiatan pembelajaran yang mendorong kemampuan belajar sepanjang hayat.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa kompetensi lulusan telah sesuai dengan kebutuhan pengguna lulusan di bidang kebandarudaraan.

D. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survei kepuasan pengguna lulusan, Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga menyusun rencana tindak lanjut sebagai upaya mempertahankan keunggulan pada aspek yang telah memperoleh penilaian sangat baik serta meningkatkan aspek yang masih memerlukan penguatan. Rencana tindak lanjut disajikan sebagai berikut:

Tabel 1. Rencana Tindak Lanjut

No	Aspek	Hasil Evaluasi	Rencana Tindak Lanjut	Indikator Keberhasilan
1	Etika	Aspek etika memperoleh penilaian Sangat Baik sebesar 99%.	Mempertahankan pembinaan karakter, disiplin, dan implementasi nilai-nilai profesionalisme melalui kegiatan pengasuhan, pembelajaran, dan budaya akademik.	Persentase kepuasan pengguna terhadap aspek etika tetap $\geq 99\%$.
2	Keahlian pada Bidang Ilmu	Kompetensi utama memperoleh penilaian Sangat Baik sebesar 99%.	Melakukan review kurikulum secara berkala bersama dunia usaha dan dunia industri (DUDI), memperbarui RPS, serta meningkatkan praktik laboratorium dan pembelajaran berbasis proyek.	Kurikulum direvisi sesuai kebutuhan industri dan kepuasan pengguna tetap $\geq 99\%$.
3	Kemampuan Berbahasa Asing	Penilaian Sangat Baik sebesar 98%.	Meningkatkan pembelajaran Aviation English, pelaksanaan English Day, pelatihan TOEIC/IELTS, serta menghadirkan dosen praktisi atau narasumber internasional.	Peningkatan kemampuan bahasa asing mahasiswa dan kepuasan pengguna $\geq 98\%$.

4	Penggunaan Teknologi Informasi	Penilaian Sangat Baik sebesar 97%, masih terdapat ruang peningkatan.	Mengintegrasikan penggunaan perangkat lunak kebandarudaraan, sistem digital, Learning Management System (LMS), serta pelatihan teknologi informasi terkini dalam proses pembelajaran.	Meningkatnya kemampuan digital mahasiswa dan kepuasan pengguna mencapai $\geq 98\%$.
5	Kemampuan Berkomunikasi	Penilaian Sangat Baik sebesar 98%.	Meningkatkan penerapan pembelajaran berbasis presentasi, diskusi, studi kasus, simulasi pelayanan bandar udara, dan kegiatan public speaking.	Kemampuan komunikasi mahasiswa meningkat dan kepuasan pengguna $\geq 98\%$.
6	Kerja Sama Tim	Penilaian Sangat Baik sebesar 99%.	Mempertahankan penerapan Project Based Learning (PjBL), praktikum kelompok, serta kegiatan kolaboratif bersama industri dan instansi mitra.	Kepuasan pengguna terhadap kemampuan kerja sama tetap $\geq 99\%$.
7	Pengembangan Diri	Merupakan aspek dengan nilai terendah (94%), meskipun masih berada pada kategori Sangat Baik.	Meningkatkan program sertifikasi kompetensi, seminar, workshop, pelatihan soft skills, kepemimpinan, kewirausahaan, magang industri, serta pembinaan karier dan pembelajaran sepanjang hayat (lifelong learning).	Persentase penilaian Sangat Baik pada aspek pengembangan diri meningkat menjadi minimal 96% pada survei berikutnya.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei terhadap 86 pengguna lulusan, dapat disimpulkan bahwa pengguna memberikan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap kualitas lulusan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga.

Seluruh aspek yang dinilai memperoleh kategori Baik dan Sangat Baik, tanpa adanya penilaian pada kategori Cukup maupun Kurang. Hal tersebut menunjukkan bahwa lulusan telah memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan dunia kerja.

Aspek yang memperoleh penilaian tertinggi adalah Etika, Keahlian pada Bidang Ilmu, dan Kerja Sama Tim, sedangkan aspek Pengembangan Diri masih perlu terus ditingkatkan melalui berbagai program peningkatan kompetensi.

B. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan tersebut, dapat dirumuskan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Mempertahankan kualitas pembelajaran sehingga kompetensi lulusan tetap sesuai dengan kebutuhan industri kebandarudaraan.
2. Meningkatkan program pelatihan bahasa asing dan teknologi informasi.
3. Memperkuat kegiatan pengembangan diri mahasiswa melalui sertifikasi kompetensi, pelatihan, seminar, dan magang industri.
4. Melaksanakan survei pengguna lulusan secara berkala sebagai bagian dari sistem penjaminan mutu.

BAB V PENUTUP

Laporan Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Tahun 2026 ini disusun sebagai bahan evaluasi terhadap kualitas lulusan berdasarkan penilaian pengguna lulusan.

Hasil survei menunjukkan bahwa lulusan memperoleh tingkat kepuasan yang sangat baik pada seluruh aspek kompetensi. Program Studi akan menjadikan hasil survei ini sebagai dasar dalam meningkatkan mutu pendidikan, penyempurnaan kurikulum, serta pengembangan proses pembelajaran secara berkelanjutan guna menghasilkan lulusan yang profesional, kompeten, dan mampu memenuhi kebutuhan dunia kerja di bidang kebandarudaraan.

Palembang, 23 Desember 2025

Kepala Satua Penjaminan Mutu



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

NIP. 197810252000031001