



LAPORAN SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN



PROGRAM STUDI
MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA

TAHUN 2026

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 2026.

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, Juni 2026

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	1
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.....	14
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 April sampai dengan Mei tahun 2026

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 132 pengguna lulusan dari jumlah total 140 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	129	3	0	0
2	Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama)	130	2	0	0
3	Kemampuan berbahasa asing	126	6	0	0
4	Penggunaan teknologi informasi	123	9	0	0
5	Kemampuan berkomunikasi	128	4	0	0
6	Kerja sama tim	130	2	0	0
7	Pengembangan diri	124	8	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	93%	7%	0%	0%
5	Kemampuan berkomunikasi	97%	3%	0%	0%
6	Kerja sama tim	98%	2%	0%	0%
7	Pengembangan diri	94%	6%	0%	0%

C. Pembahasan

Survei kepuasan pengguna lulusan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga dilaksanakan terhadap 132 pengguna lulusan dari total 140 pengguna (tingkat respons sebesar 94,29%). Tingginya tingkat partisipasi responden menunjukkan bahwa hasil survei memiliki tingkat representatif yang baik dalam menggambarkan persepsi pengguna terhadap kompetensi lulusan.

Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa seluruh aspek kompetensi lulusan memperoleh penilaian "Sangat Baik" dan "Baik" tanpa adanya penilaian "Cukup" maupun "Kurang", yang mengindikasikan bahwa lulusan telah memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna di dunia kerja.

Aspek etika memperoleh nilai 98% Sangat Baik dan 2% Baik, menunjukkan bahwa lulusan memiliki integritas, disiplin, tanggung jawab, serta sikap profesional yang sesuai dengan budaya kerja di sektor kebandarudaraan. Capaian ini mencerminkan keberhasilan proses pembentukan karakter melalui sistem pendidikan vokasi, pembinaan ketarunaan, dan implementasi nilai-nilai profesional selama masa studi.

Pada aspek keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama) juga diperoleh penilaian 98% Sangat Baik dan 2% Baik. Hasil ini menunjukkan bahwa kompetensi teknis lulusan telah selaras dengan kebutuhan industri kebandarudaraan. Capaian tersebut merupakan dampak dari implementasi kurikulum berbasis *Outcome Based Education* (OBE), pembelajaran praktik yang dominan, penggunaan fasilitas

laboratorium, simulator, serta keterlibatan dosen praktisi dan mitra industri dalam proses pembelajaran.

Aspek kerja sama tim memperoleh nilai 98% Sangat Baik, sedangkan kemampuan berkomunikasi memperoleh 97% Sangat Baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa lulusan mampu bekerja secara kolaboratif serta berkomunikasi secara efektif dalam lingkungan kerja yang menuntut koordinasi lintas unit dan pelayanan kepada berbagai pemangku kepentingan di bandar udara.

Pada aspek kemampuan berbahasa asing, sebanyak 95% responden memberikan penilaian Sangat Baik dan 5% Baik. Meskipun hasilnya sangat positif, aspek ini masih memiliki ruang untuk ditingkatkan mengingat lingkungan kerja kebandarudaraan semakin mengarah pada standar internasional yang membutuhkan kemampuan komunikasi dalam bahasa Inggris secara aktif.

Aspek pengembangan diri memperoleh 94% Sangat Baik dan 6% Baik, sedangkan penggunaan teknologi informasi memperoleh 93% Sangat Baik dan 7% Baik. Kedua aspek tersebut merupakan capaian terendah dibandingkan aspek lainnya, meskipun masih berada pada kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kompetensi lulusan dalam pemanfaatan teknologi digital, sistem informasi kebandarudaraan, analisis data, serta penguatan budaya pembelajaran sepanjang hayat (*lifelong learning*) agar lulusan semakin adaptif terhadap transformasi digital di industri penerbangan.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa lulusan Program Studi Manajemen Bandar Udara telah memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna lulusan. Di sisi lain, hasil evaluasi ini juga menjadi dasar bagi Program Studi untuk menetapkan program peningkatan mutu secara berkelanjutan, khususnya pada kompetensi teknologi informasi, pengembangan diri, dan kemampuan berbahasa asing.

D. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis survei kepuasan pengguna lulusan, Program Studi menetapkan beberapa program tindak lanjut sebagai berikut:

Tabel 1. Rencana Tindak Lanjut

No	Aspek	Program Tindak Lanjut
1	Etika	Mempertahankan pembentukan karakter melalui penguatan nilai-nilai profesionalisme, integritas, disiplin, dan etika profesi dalam setiap kegiatan pembelajaran, pengasuhan, serta praktik kerja lapangan.
2	Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama)	Melakukan penyempurnaan kurikulum berbasis <i>Outcome Based Education</i> (OBE), meningkatkan porsi praktik, sertifikasi kompetensi, serta memperluas keterlibatan praktisi industri dalam proses pembelajaran.
3	Kemampuan berbahasa asing	Meningkatkan kemampuan bahasa Inggris melalui program English for Aviation, pembelajaran berbasis proyek, pelatihan TOEIC/IELTS, serta penggunaan referensi dan komunikasi teknis berbahasa Inggris dalam perkuliahan.
4	Penggunaan teknologi informasi	Meningkatkan pemanfaatan teknologi digital, perangkat lunak kebandarudaraan, Learning Management System (LMS), serta aplikasi pendukung operasional bandar udara dalam proses pembelajaran dan praktikum.
5	Kemampuan berkomunikasi	Mengembangkan kemampuan komunikasi melalui presentasi, diskusi, studi kasus, simulasi pelayanan bandar udara, dan kegiatan yang melibatkan interaksi langsung dengan dunia industri.
6	Kerja sama tim	Memperbanyak pembelajaran kolaboratif (<i>Project Based Learning/Case Based Learning</i>), praktikum kelompok, serta kegiatan bersama mitra industri untuk meningkatkan kemampuan bekerja dalam tim multidisiplin.
7	Pengembangan diri	Mendorong mahasiswa mengikuti sertifikasi kompetensi, pelatihan, seminar, kompetisi, magang, organisasi kemahasiswaan, dan kegiatan pengembangan soft skills guna meningkatkan daya saing lulusan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna lulusan berada pada kategori sangat baik. Seluruh aspek kompetensi memperoleh penilaian Sangat Baik dan Baik, tanpa ada penilaian Cukup maupun Kurang. Hasil ini menunjukkan bahwa lulusan telah memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan dunia usaha, dunia industri, dan dunia kerja (DUDI), khususnya di bidang kebandarudaraan.

B. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan tersebut, dapat dirumuskan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Meningkatkan kompetensi penggunaan teknologi informasi melalui pembelajaran berbasis digital.
2. Memperkuat kemampuan berbahasa asing, khususnya Bahasa Inggris Penerbangan.
3. Meningkatkan kegiatan pengembangan diri mahasiswa melalui pelatihan, sertifikasi, dan kerja sama dengan dunia industri.
4. Melakukan evaluasi kurikulum dan survei kepuasan pengguna lulusan secara berkala sebagai dasar peningkatan mutu berkelanjutan.

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, 18 Juni 2026

Kepala Satua Penjaminan Mutu



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

NIP. 197810252000031001