



LAPORAN SURVEI

MAHASISWA, DOSEN DAN TENAGA PENDIDIK
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA



2023

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga Laporan Survei Mahasiswa, Dosen, dan Tenaga Kependidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang Tahun 2023 dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan laporan ini merupakan bagian dari pelaksanaan evaluasi dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) 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. Informasi yang diperoleh melalui survei ini diharapkan menjadi dasar dalam melakukan evaluasi, penyempurnaan layanan, serta peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan secara berkelanjutan.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan semua pihak yang telah berpartisipasi serta memberikan dukungan dalam pelaksanaan survei maupun penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat sebagai bahan evaluasi dan menjadi acuan dalam upaya peningkatan mutu layanan di Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang.

Palembang, Desember 2023
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	
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 salah satu komitmen Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang dalam memberikan layanan pendidikan yang berkualitas kepada seluruh sivitas akademika. Sebagai bagian dari upaya tersebut, program studi secara berkala melaksanakan evaluasi terhadap kualitas layanan akademik dan nonakademik melalui pelaksanaan survei kepuasan yang melibatkan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan sebagai responden.

Survei kepuasan menjadi salah satu instrumen dalam pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) untuk memperoleh masukan mengenai efektivitas layanan yang telah diberikan. Penilaian dilakukan terhadap berbagai aspek, antara lain proses pembelajaran, layanan administrasi akademik, ketersediaan sarana dan prasarana, sistem informasi, serta layanan pendukung lainnya. Hasil survei diharapkan mampu memberikan gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan pengguna layanan sekaligus mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan.

Laporan Survei Mahasiswa, Dosen, dan Tenaga Kependidikan Tahun 2023 disusun sebagai bentuk dokumentasi hasil evaluasi sekaligus sebagai dasar dalam penyusunan program peningkatan mutu pada Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga. Melalui laporan ini diharapkan tersedia informasi yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan, penyusunan program kerja, dan pelaksanaan perbaikan berkelanjutan guna mendukung tercapainya standar mutu pendidikan yang telah ditetapkan.

B. Tujuan

Penyusunan Laporan Survei Mahasiswa, Dosen, dan Tenaga Kependidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang Tahun 2023 bertujuan untuk:

1. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan akademik maupun layanan pendukung yang diselenggarakan oleh Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga.
2. Mengidentifikasi aspek layanan yang telah berjalan dengan baik serta aspek yang masih memerlukan penyempurnaan guna mendukung peningkatan mutu penyelenggaraan pendidikan.
3. Menghimpun data dan umpan balik dari responden sebagai bahan dalam proses evaluasi pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di lingkungan program studi.
4. Menyediakan informasi yang dapat digunakan sebagai dasar dalam merancang strategi, program, dan langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkesinambungan.
5. Mendukung proses pengambilan keputusan serta penyusunan rencana kerja program studi yang berorientasi pada peningkatan kepuasan sivitas akademika dan pencapaian standar mutu pendidikan vokasi.
6. Menjadi salah satu dokumen evaluasi yang mendukung pelaksanaan siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan) dalam rangka pengembangan mutu Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga.

C. Manfaat

Hasil survei diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai:

1. Bagi Program Studi, sebagai bahan evaluasi dalam menilai kualitas layanan akademik dan nonakademik serta sebagai dasar penyusunan program peningkatan mutu yang berkelanjutan.

2. Bagi Mahasiswa, Dosen, dan Tenaga Kependidikan, sebagai sarana untuk menyampaikan pendapat, masukan, dan harapan terhadap layanan yang diberikan sehingga dapat tercipta lingkungan akademik yang lebih berkualitas dan kondusif.
3. Bagi Politeknik Penerbangan Palembang, sebagai sumber informasi dalam mendukung penyusunan kebijakan, pengambilan keputusan, serta pengembangan layanan pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan sivitas akademika.
4. Bagi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), sebagai data pendukung dalam pelaksanaan siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan) guna memastikan proses peningkatan mutu berjalan secara sistematis dan berkesinambungan.
5. Bagi Pengembangan Program Studi, sebagai acuan dalam menyusun strategi peningkatan kualitas proses pembelajaran, layanan administrasi, sarana dan prasarana, serta sistem informasi akademik agar semakin efektif dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.
6. Bagi Akreditasi Program Studi, sebagai salah satu dokumen pendukung yang menunjukkan adanya mekanisme evaluasi kepuasan sivitas akademika beserta tindak lanjutnya dalam rangka pemenuhan standar mutu dan peningkatan kualitas 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 2023 dengan rincian:

1. Dosen sebanyak 28 orang
2. Mahasiswa sebanyak 281 orang
3. Tenaga kependidikan sebanyak 56 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 2023 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 2023.

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 28 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	27	1	0	0
2	Layanan SDM	27	1	0	0
3	Layanan keuangan, sarana, dan prasarana	27	1	0	0

Sebanyak 281 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	275	6	0	0
2	Kompetensi professional	271	10	0	0
3	Kompetensi kepribadian	273	8	0	0
4	Kompetensi sosial	273	8	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 Tenaga Pendidik

No	Aspek Penilaian	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Layanan manajemen dan tata Kelola	54	2	0	0
2	Layanan SDM	55	1	0	0
3	Layanan keuangan, sarana, dan prasarana	53	3	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	96%	4%	0%	0%
2	Layanan SDM	96%	4%	0%	0%
3	Layanan keuangan, sarana, dan prasarana	96%	4%	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	96%	4%	0%	0%

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

Tabel 7. Persentase Rekapitulasi Survei Tenaga Pendidik

No	Aspek Penilaian	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Layanan manajemen dan tata Kelola	96%	4%	0%	0%
2	Layanan SDM	98%	2%	0%	0%
3	Layanan keuangan, sarana, dan prasarana	95%	5%	0%	0%

C. Pembahasan

1. Survei Kepuasan Dosen

Hasil survei yang melibatkan dosen menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap layanan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga berada pada kategori Sangat Baik. Aspek layanan SDM memperoleh capaian tertinggi dengan 98% responden memberikan penilaian Sangat Baik dan 2% memberikan penilaian Baik. Selanjutnya, aspek layanan manajemen dan tata kelola memperoleh 96% penilaian Sangat Baik dan 4% Baik, sedangkan aspek layanan keuangan, sarana, dan prasarana memperoleh 95% penilaian Sangat Baik dan 5% Baik. Tidak terdapat penilaian pada kategori cukup maupun kurang, yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah mendukung pelaksanaan tugas dosen secara optimal.

2. Survei Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil survei terhadap mahasiswa, tingkat kepuasan terhadap kompetensi dosen berada pada kategori Sangat

Baik. Aspek kompetensi pedagogik dan kompetensi kepribadian memperoleh persentase 98% Sangat Baik, sedangkan kompetensi sosial memperoleh 97% Sangat Baik. Adapun kompetensi profesional memperoleh 95% Sangat Baik, namun tetap menunjukkan bahwa proses pembelajaran yang dilaksanakan telah memenuhi harapan mahasiswa. Seluruh aspek tidak memperoleh penilaian pada kategori cukup maupun kurang sehingga kualitas pembelajaran dinilai telah berjalan dengan baik.

3. Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan

Hasil survei terhadap tenaga kependidikan menunjukkan bahwa kualitas layanan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga juga berada pada kategori Sangat Baik. Aspek layanan SDM memperoleh tingkat kepuasan tertinggi sebesar 98% Sangat Baik dan 2% Baik. Sementara itu, aspek layanan manajemen dan tata kelola memperoleh 96% Sangat Baik dan 4% Baik, sedangkan aspek layanan keuangan, sarana, dan prasarana memperoleh 95% Sangat Baik dan 5% Baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sistem pelayanan dan dukungan administrasi telah berjalan secara efektif dalam menunjang aktivitas tenaga kependidikan.

Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan terhadap layanan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga berada pada kategori Sangat Baik. Capaian ini mencerminkan bahwa penyelenggaraan layanan akademik maupun nonakademik telah memenuhi kebutuhan sivitas akademika. Meskipun demikian, program studi tetap berkomitmen untuk melakukan evaluasi dan penyempurnaan layanan secara berkelanjutan sebagai bagian dari implementasi Continuous Quality Improvement (CQI).

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 penyederhanaan prosedur pelayanan, penguatan koordinasi, serta optimalisasi layanan berbasis teknologi informasi.
2	Layanan SDM	Mendorong peningkatan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan melalui pelatihan, workshop, sertifikasi kompetensi, serta pengembangan profesional secara berkelanjutan.
3	Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana	Melakukan peningkatan kualitas fasilitas pembelajaran, pemeliharaan sarana prasarana, serta penyempurnaan layanan administrasi keuangan agar semakin efektif dan responsif.
4	Kompetensi Pedagogik Dosen	Mengembangkan inovasi pembelajaran melalui penerapan <i>Outcome Based Education</i> (OBE), <i>Project Based Learning</i> (PjBL), <i>Case Based Learning</i> (CBL), serta pemanfaatan <i>Learning Management System</i> (LMS).
5	Kompetensi Profesional Dosen	Meningkatkan kompetensi melalui penelitian, publikasi ilmiah, sertifikasi profesi, kegiatan pengabdian kepada masyarakat, dan kerja sama dengan dunia usaha dan dunia industri.
6	Kompetensi Kepribadian Dosen	Mempertahankan integritas, etika profesi, kedisiplinan, dan keteladanan dosen dalam melaksanakan tridarma perguruan tinggi.
7	Kompetensi Sosial Dosen	Meningkatkan komunikasi, kolaborasi, dan pelayanan kepada mahasiswa serta memperkuat jejaring kerja sama dengan alumni, mitra, dan pemangku kepentingan lainnya.

Walaupun seluruh aspek memperoleh tingkat kepuasan pada kategori **Sangat Baik** dengan rentang **95%–98%**, Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga tetap berkomitmen melaksanakan peningkatan mutu secara berkelanjutan melalui penerapan **Continuous Quality Improvement (CQI)**. Perbaikan akan difokuskan pada penguatan kualitas sumber daya manusia, peningkatan

efektivitas tata kelola, penyempurnaan layanan administrasi, serta pengembangan sarana dan prasarana guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan 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 Politeknik Penerbangan Palembang Tahun 2023, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap layanan yang diberikan berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil survei menunjukkan bahwa kepuasan dosen terhadap layanan manajemen dan tata kelola, layanan SDM, serta layanan keuangan, sarana, dan prasarana berada pada rentang 95%–98% dengan kategori Sangat Baik. Survei mahasiswa juga menunjukkan bahwa kompetensi pedagogik, profesional, kepribadian, dan sosial dosen memperoleh penilaian Sangat Baik dengan persentase 95%–98%. Sementara itu, tenaga kependidikan memberikan penilaian Sangat Baik terhadap seluruh aspek layanan dengan persentase yang berada pada rentang 95%–98%.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik maupun nonakademik telah berjalan secara efektif, mampu memenuhi harapan sivitas akademika, serta mendukung penyelenggaraan pendidikan vokasi yang berkualitas.

B. Rekomendasi

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

1. Mempertahankan kualitas tata kelola program studi melalui peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas pelayanan kepada sivitas akademika.
2. Meningkatkan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan melalui pendidikan dan pelatihan, sertifikasi kompetensi, serta pengembangan profesional secara berkelanjutan.

3. Mengoptimalkan pengelolaan sarana, prasarana, dan layanan administrasi guna mendukung proses pembelajaran yang lebih efektif dan efisien.
4. Mengembangkan inovasi pembelajaran melalui pemanfaatan teknologi informasi, penyempurnaan kurikulum berbasis Outcome Based Education (OBE), serta penguatan kolaborasi dengan dunia usaha dan dunia industri.
5. Melaksanakan evaluasi kepuasan secara berkala sebagai bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) untuk mendukung budaya peningkatan mutu yang berkelanjutan.

BAB V PENUTUP

Laporan Survei Mahasiswa, Dosen, dan Tenaga Kependidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang Tahun 2023 disusun sebagai salah satu bentuk implementasi evaluasi mutu dalam rangka mendukung peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan vokasi.

Hasil survei ini diharapkan menjadi dasar bagi program studi dalam mempertahankan kualitas layanan yang telah memperoleh tingkat kepuasan tinggi sekaligus menyusun berbagai program peningkatan mutu pada aspek-aspek yang masih dapat dioptimalkan. Melalui komitmen terhadap Continuous Quality Improvement (CQI), Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga diharapkan mampu terus meningkatkan kualitas layanan akademik dan nonakademik sehingga menghasilkan lulusan yang kompeten, profesional, dan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja.

Akhirnya, kami menyampaikan apresiasi kepada seluruh mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan survei ini. Semoga laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi yang bermanfaat dalam pengambilan kebijakan serta pengembangan mutu Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga pada tahun-tahun berikutnya.

Palembang, 22 Desember 2023
Kepala Satua Penjaminan Mutu



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