

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN ALUMNI
TAHUN 2023**



**POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
PROGRAM DIPLOMA IV DAN MAGISTER**

2023

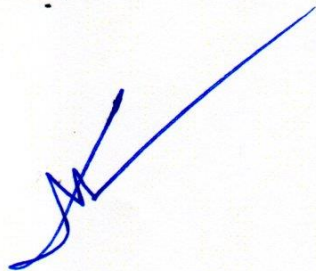
	SATUAN PENJAMINAN MUTU – SATUAN AUDIT INTERNAL POLITEKNIK PARIWISATA BATAM The Vitka City Complex, Jl. Gajah Mada, Tiban, Batam, Kepulauan Riau, Indonesia 29425 Website: www.btp.ac.id LAPORAN SURVEI KEPUASAN ALUMNI
---	--

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama Kegiatan : Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerjasama
Pelaksanaan : Agustus – Desember 2023
Tempat Pelaksanaan : Politeknik Pariwisata Batam

Batam, 12 Desember 2023

Dibuat,



Siska Amelia Maldin, M.Pd
Wakil Direktur III Bidang Kerjasama

Disetujui,



M. Nur A. Nasution S.Sos M.Pd CHA
Direktur

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan.....	2
Daftar Isi.....	3
Daftar Tabel.....	4
Daftar Gambar.....	4
Kata Pengantar.....	6
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	7
1.2 Tujuan.....	7
1.3 Manfaat.....	8
BAB II METODOLOGI	
2.1 Desain Survei.....	9
2.2 Responden.....	9
2.3 Instrumen.....	9
2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	9
2.5 Teknik Analisis.....	9
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	
3.1 Rekapitulasi Umum Kepuasan Alumni.....	10
3.2 Rekapitulasi Kompetensi Lulusan.....	11
3.3 Rekapitulasi Kepuasan Layanan Alumni Terhadap Perguruan Tinggi.....	13
3.4 Rekapitulasi Relevansi dan Dampak Pendidikan.....	14
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
4.1 Kesimpulan.....	16
4.2 Saran.....	16
BAB V PENUTUP	18

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Rekapitulasi Umum Kepuasan Alumni.....	10
Tabel 3.2 Rekap Kompetensi Lulusan.....	11
Tabel 3.3 Kepuasan Layanan Perguruan Tinggi.....	13
Tabel 3.4 Relevansi dan Dampak Pendidikan.....	14

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Grafik Tingkat Kepuasan Alumni Tahun 2024.....	10
Gambar 3.2 Grafik Persentase Kompetensi Lulusan.....	12
Gambar 3.3 Grafik Persentase Aspek Layanan.....	14
Gambar 3.4 Grafik Persentase Relevansi dan Dampak Pendidikan.....	15

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Kepuasan Alumni Tahun 2023 ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bagian dari upaya institusi dalam melakukan evaluasi berkelanjutan terhadap mutu layanan pendidikan, relevansi pembelajaran, serta pencapaian kompetensi lulusan.

Survei kepuasan alumni merupakan instrumen strategis dalam sistem penjaminan mutu perguruan tinggi yang bertujuan untuk memperoleh umpan balik dari lulusan terkait kualitas proses pembelajaran, layanan akademik dan non-akademik, serta kesesuaian kurikulum dengan kebutuhan dunia kerja. Informasi yang diperoleh dari survei ini menjadi dasar dalam perumusan kebijakan peningkatan mutu pendidikan dan penguatan daya saing lulusan.

Laporan Kepuasan Alumni Tahun 2023 ini disusun berdasarkan hasil survei yang dilakukan secara sistematis dengan menggunakan instrumen terstandar. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif untuk menghasilkan gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan alumni terhadap layanan dan penyelenggaraan pendidikan di institusi.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh alumni yang telah berpartisipasi dalam pengisian survei, serta kepada tim pelaksana yang telah bekerja secara optimal. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan institusi dan peningkatan mutu layanan pendidikan di masa yang akan datang.

Batam, Desember 2023

Penyusun

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perguruan tinggi memiliki tanggung jawab strategis dalam menghasilkan lulusan yang kompeten, adaptif, dan relevan dengan kebutuhan dunia kerja. Untuk memastikan kualitas tersebut, diperlukan mekanisme evaluasi berkelanjutan yang melibatkan pemangku kepentingan utama, salah satunya alumni. Alumni merupakan sumber informasi penting yang dapat memberikan penilaian objektif terhadap proses pembelajaran, layanan institusi, serta relevansi kurikulum dengan kebutuhan dunia usaha dan dunia industri (DUDI).

Survei Kepuasan Alumni Tahun 2023 dilaksanakan sebagai bagian dari sistem penjaminan mutu internal untuk memperoleh umpan balik komprehensif mengenai kualitas lulusan dan layanan institusi. Hasil survei ini menjadi dasar strategis bagi perguruan tinggi dalam melakukan perbaikan berkelanjutan, penguatan kurikulum, serta peningkatan kualitas pembelajaran dan layanan akademik.

Pelaksanaan survei ini juga merupakan bentuk komitmen institusi dalam memastikan ketercapaian visi dan misi perguruan tinggi, khususnya dalam menghasilkan lulusan yang unggul, berdaya saing, dan berkarakter.

1.2 Tujuan

Survei Kepuasan Alumni Tahun 2023 bertujuan untuk:

1. Mengukur tingkat kepuasan alumni terhadap kompetensi lulusan.
2. Mengevaluasi kualitas layanan akademik dan non-akademik.
3. Menilai relevansi kurikulum dengan kebutuhan dunia kerja.
4. Mengidentifikasi aspek yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan.
5. Menjadi dasar perumusan kebijakan peningkatan mutu pendidikan.

1.3 Manfaat

Hasil survei ini diharapkan memberikan manfaat:

1. Bagi institusi sebagai dasar evaluasi dan peningkatan mutu.
2. Bagi program studi sebagai masukan pengembangan kurikulum.
3. Bagi pemangku kepentingan sebagai informasi kualitas lulusan.
4. Bagi alumni sebagai sarana penyampaian aspirasi.

BAB II

METODOLOGI

2.1 Desain Survei

Survei Kepuasan Alumni Tahun 2023 menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan instrumen kuesioner berbasis skala Likert empat kategori:

- Sangat Baik (SB)
- Baik (B)
- Cukup (C)
- Kurang Baik (KB)

2.2 Responden

Jumlah responden sebanyak 185 alumni dengan tingkat keterwakilan 100%. Hal ini menunjukkan partisipasi yang sangat baik sehingga data yang diperoleh bersifat representatif.

2.3 Instrumen

Instrumen survei mencakup tiga aspek utama:

1. Kompetensi lulusan (12 indikator)
2. Kepuasan layanan universitas (9 indikator)
3. Relevansi dan dampak pendidikan (4 indikator)

2.4 Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui Google Form yang disebarakan kepada alumni. Hasil respon direkap otomatis dan dianalisis secara statistik deskriptif dalam bentuk persentase.

2.5 Teknik Analisis

Analisis dilakukan dengan:

- Rekap persentase tiap indikator
- Klasifikasi kategori kepuasan
- Interpretasi kecenderungan data
- Penyusunan narasi analitis

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Profile Responden

Survei diikuti oleh 185 alumni dengan tingkat partisipasi 100%, menunjukkan keterlibatan alumni yang sangat baik dalam kegiatan evaluasi mutu institusi.

3.2 Rekapitulasi Umum Kepuasan Alumni

Tabel 3.1 Rekapitulasi Umum Kepuasan Alumni

Kategori	Persentase
Sangat Baik	45%
Baik	41%
Cukup	12%
Kurang Baik	2%
Total	100%

Berdasarkan Tabel 3.1, sebanyak 86% alumni memberikan penilaian pada kategori Sangat Baik dan Baik. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan alumni terhadap penyelenggaraan pendidikan berada pada kategori sangat tinggi.

Dominasi dua kategori tertinggi ini mencerminkan keberhasilan institusi dalam menyediakan layanan pendidikan yang bermutu, relevan, dan sesuai dengan harapan lulusan. Persentase kategori Cukup dan Kurang Baik yang relatif kecil menunjukkan bahwa hanya sebagian kecil alumni yang merasakan ketidakpuasan.

Berdasarkan rekapitulasi data kepuasan alumni yang disajikan pada Tabel 3.1, diperlukan visualisasi data untuk memperjelas distribusi penilaian responden pada setiap kategori kepuasan. Oleh karena itu, hasil survei kepuasan alumni Tahun 2023 disajikan dalam bentuk grafik pada Gambar 3.1 berikut.



Gambar 3.1 Grafik Tingkat Kepuasan Alumni Tahun 2023

Grafik Tingkat Kepuasan Alumni Tahun 2023 menunjukkan bahwa kategori Sangat Baik (45%) dan Baik (41%) mendominasi hasil penilaian. Artinya, sebanyak 86% alumni menyatakan puas terhadap penyelenggaraan pendidikan di institusi. Capaian ini mengindikasikan bahwa institusi telah berhasil memberikan layanan pendidikan yang bermutu, relevan, dan sesuai dengan harapan lulusan.

Kategori Cukup (12%) dan Kurang Baik (2%) berada pada persentase yang relatif kecil. Hal ini menunjukkan bahwa hanya sebagian kecil alumni yang masih merasakan adanya keterbatasan pada aspek tertentu dari layanan pendidikan. Meskipun demikian, temuan ini tetap menjadi masukan strategis bagi institusi untuk melakukan perbaikan berkelanjutan.

Dominasi kategori kepuasan tertinggi mencerminkan efektivitas kebijakan peningkatan mutu yang telah diterapkan oleh institusi, baik dalam aspek pembelajaran, layanan akademik, maupun relevansi kurikulum dengan kebutuhan dunia kerja.

Secara keseluruhan, grafik ini menegaskan bahwa tingkat kepuasan alumni Tahun 2023 berada pada kategori sangat tinggi dan menunjukkan peningkatan yang signifikan dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini sekaligus memperkuat posisi institusi sebagai perguruan tinggi yang konsisten menjaga mutu dan daya saing lulusan.

3.3 Rekapitulasi Kompetensi Lulusan

Tabel 3.2 Rekap Kompetensi Lulusan

No	Indikator	SB (%)	B (%)	C (%)	KB (%)
1	Pengetahuan bidang studi	50.0	40.0	8.9	0
2	Keterampilan teknis	56.7	35.6	7.8	0
3	Komunikasi lisan	58.9	34.4	6.7	0
4	Komunikasi tulisan	46.7	47.8	5.5	0
5	Kerja sama tim	56.7	35.6	7.8	0
6	Etika profesional	60.0	32.2	7.8	0
7	Kemahiran TIK	42.2	47.8	10.0	0
8	Motivasi pengembangan diri	51.1	40.0	8.9	0
9	Problem solving	45.6	45.6	8.9	0
10	Kepemimpinan	45.6	45.6	8.9	0
11	Pengalaman magang	48.9	41.1	10.0	0
12	Adaptasi kerja	51.1	42.2	6.7	0

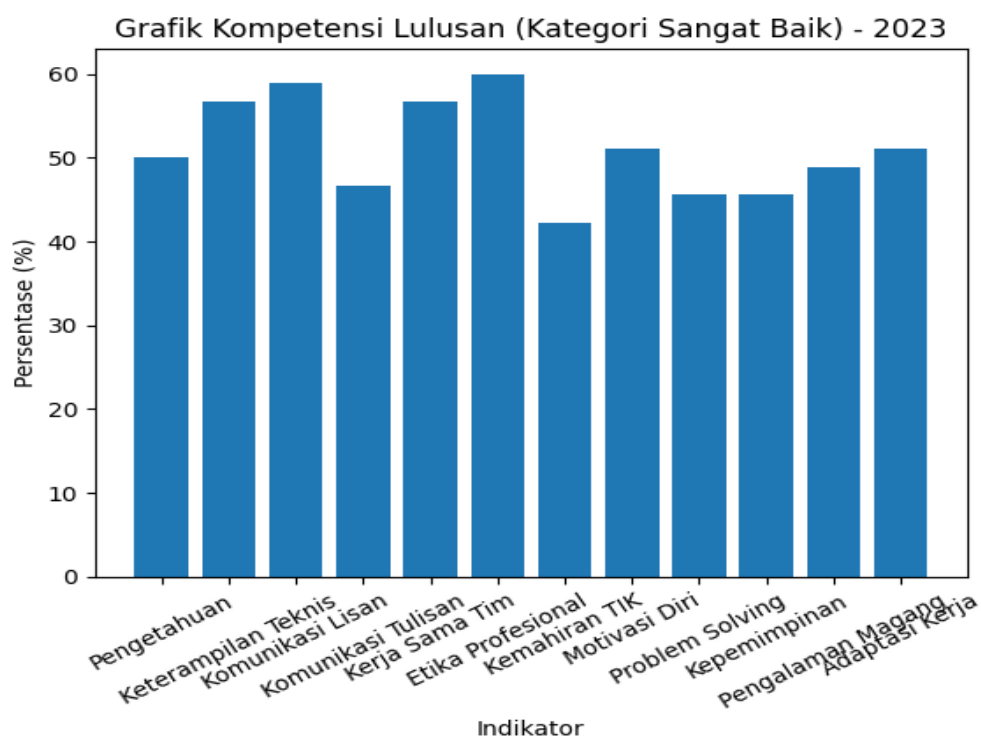
Berdasarkan Tabel 3.2, dapat diketahui bahwa seluruh indikator kompetensi lulusan didominasi oleh kategori Sangat Baik dan Baik. Hal ini menunjukkan bahwa alumni menilai lulusan telah memiliki kompetensi yang memadai dan relevan dengan kebutuhan dunia kerja.

Indikator etika profesional memperoleh persentase Sangat Baik tertinggi sebesar 60%, yang mengindikasikan bahwa lulusan memiliki integritas, kedisiplinan, dan tanggung jawab kerja yang sangat baik. Selain itu, indikator kemampuan komunikasi lisan (58,9%) dan keterampilan teknis (56,7%) juga menunjukkan capaian yang sangat tinggi, menegaskan keberhasilan proses pembelajaran dalam mengembangkan soft skills dan hard skills secara seimbang.

Indikator kemampuan adaptasi kerja (51,1%) memperkuat temuan bahwa lulusan mampu menyesuaikan diri dengan tuntutan pekerjaan baru secara cepat dan efektif. Sementara itu, indikator kemahiran TIK (42,2%) meskipun masih berada pada kategori baik, menjadi perhatian untuk terus ditingkatkan seiring pesatnya perkembangan teknologi digital.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa institusi telah berhasil membentuk lulusan yang kompeten, profesional, dan siap bersaing di dunia kerja.

Untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai capaian kompetensi lulusan berdasarkan hasil kuesioner pada Tabel 3.2, maka visualisasi persentase kategori sangat baik pada setiap indikator kompetensi disajikan dalam Gambar 3.2 berikut.



Gambar 3.2 Grafik Persentase Kompetensi Lulusan

3.4 Rekapitulasi Kepuasan Layanan Alumni Terhadap Perguruan Tinggi

Tabel 3.3 Kepuasan Layanan Perguruan Tinggi

No	Indikator	SB (%)	B (%)	C (%)	KB (%)
1	Proses pembelajaran	38.9	48.9	11.1	1.1
2	Kualitas dosen	44.4	43.3	10.0	2.3
3	Layanan akademik	43.3	43.3	12.2	1.2
4	Perpustakaan	33.3	47.8	17.8	1.1
5	Laboratorium	38.9	44.4	16.7	0
6	Internet / Wi-Fi	31.1	42.2	21.1	5.6
7	Fasilitas umum	37.8	47.8	12.2	2.2
8	Pusat karir	40.0	38.9	20.0	1.1
9	Transparansi informasi	44.4	38.9	16.7	0

Berdasarkan Tabel 3.3, mayoritas alumni menyatakan puas terhadap layanan perguruan tinggi. Indikator kualitas dosen (44,4%) dan transparansi informasi akademik (44,4%) memperoleh persentase Sangat Baik tertinggi, yang menunjukkan bahwa dosen dinilai profesional serta institusi dinilai terbuka dalam penyampaian informasi akademik.

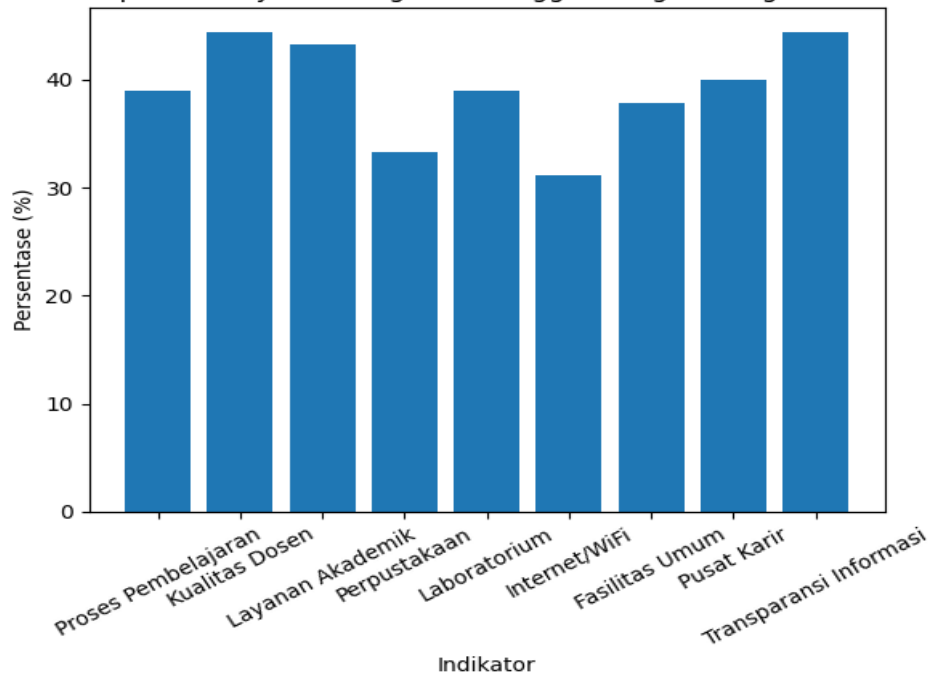
Indikator layanan akademik (43,3%) dan pusat karir (40%) juga memperoleh penilaian positif. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan administrasi akademik serta dukungan pengembangan karir alumni telah berjalan dengan baik.

Namun demikian, indikator jaringan internet/Wi-Fi (31,1%) memiliki persentase Sangat Baik terendah dan persentase kategori Cukup tertinggi. Temuan ini menjadi masukan strategis bagi institusi untuk meningkatkan kualitas infrastruktur digital guna menunjang pembelajaran berbasis teknologi.

Secara umum, hasil ini menunjukkan bahwa alumni merasa puas terhadap layanan perguruan tinggi, dengan beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan sebagai bagian dari perbaikan berkelanjutan.

Setelah dilakukan analisis terhadap data kepuasan alumni pada aspek layanan universitas sebagaimana disajikan pada Tabel 3.3, diperlukan visualisasi data guna memudahkan interpretasi perbandingan antar indikator. Oleh karena itu, distribusi persentase penilaian kategori sangat baik pada setiap indikator layanan disajikan dalam Gambar 3.3 berikut.

Grafik Kepuasan Layanan Perguruan Tinggi (Kategori Sangat Baik) - 2023



Gambar 3.3 Grafik Persentase Aspek Layanan

3.5 Rekapitulasi Relevansi dan Dampak Pendidikan

Tabel 3.4 Relevansi dan Dampak Pendidikan

No	Indikator	SB (%)	B (%)	C (%)	KB (%)
1	Relevansi kurikulum	45.6	43.3	11.1	0
2	Daya saing lulusan	43.3	47.8	8.9	0
3	Magang sesuai industri	48.9	41.1	10.0	0
4	Adaptasi pekerjaan baru	51.1	42.2	6.7	0

Berdasarkan Tabel 3.4, seluruh indikator relevansi dan dampak pendidikan memperoleh penilaian yang sangat positif dari alumni. Indikator adaptasi terhadap pekerjaan baru (51,1%) memperoleh persentase Sangat Baik tertinggi, yang menunjukkan bahwa lulusan memiliki kesiapan mental dan keterampilan dalam menghadapi dunia kerja yang dinamis.

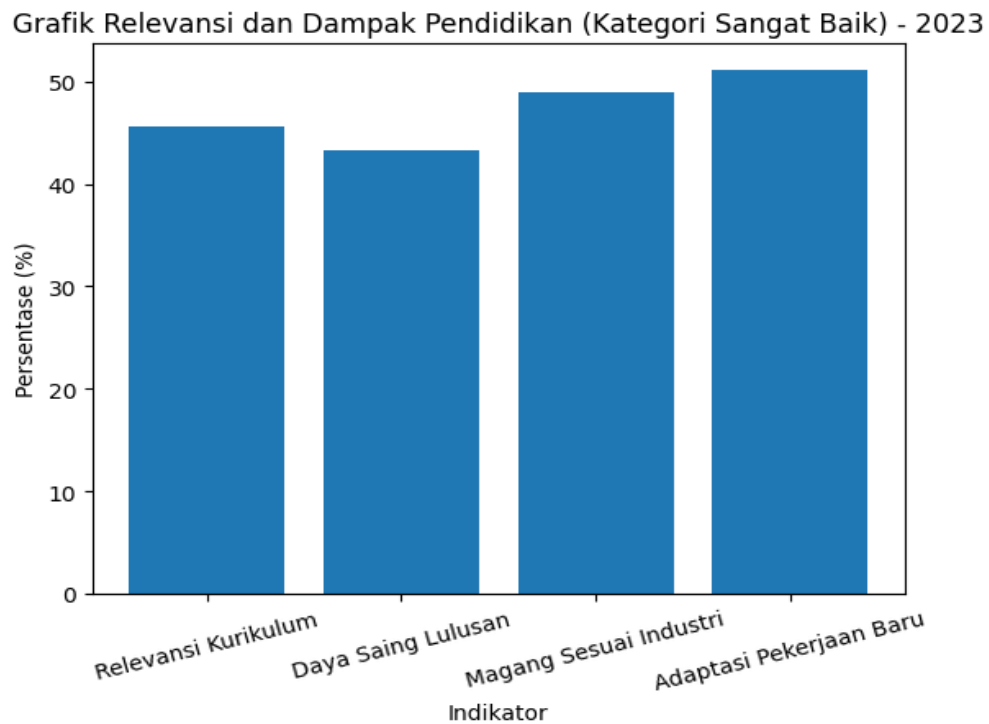
Indikator kesesuaian program magang dengan kebutuhan industri (48,9%) juga menunjukkan capaian yang tinggi, mengonfirmasi bahwa pengalaman praktik yang diberikan selama masa studi relevan dengan kondisi riil dunia usaha dan dunia industri.

Sementara itu, indikator relevansi kurikulum (45,6%) dan daya saing lulusan (43,3%) menunjukkan bahwa struktur kurikulum dan mata kuliah telah mampu memberikan bekal kompetensi yang memadai bagi lulusan untuk bersaing di pasar kerja.

Secara keseluruhan, hasil ini menegaskan bahwa proses pendidikan yang diselenggarakan telah memberikan dampak nyata terhadap kesiapan kerja dan daya saing lulusan, serta

mencerminkan keberhasilan institusi dalam menyelaraskan pendidikan dengan kebutuhan industri.

Berdasarkan data relevansi dan dampak pendidikan pada Tabel 3.4, visualisasi grafik disajikan guna memperjelas tingkat kesesuaian kurikulum dengan kebutuhan dunia kerja. Oleh karena itu, hasil tersebut ditampilkan dalam Gambar 3.4 berikut.



Gambar 3.4 Grafik Persentase Relevansi dan Dampak Pendidikan

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Alumni Tahun 2023, dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat kepuasan alumni berada pada kategori sangat baik.
Mayoritas alumni memberikan penilaian pada kategori Sangat Baik dan Baik dengan persentase kumulatif sebesar 86%. Hal ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pendidikan di institusi telah memenuhi harapan lulusan serta berjalan secara efektif dan berkualitas.
2. Kompetensi lulusan dinilai unggul dan relevan dengan kebutuhan dunia kerja.
Alumni menilai lulusan memiliki penguasaan pengetahuan bidang studi, keterampilan teknis, kemampuan komunikasi, serta etika profesional yang baik. Kemampuan adaptasi terhadap tuntutan pekerjaan baru juga menunjukkan kesiapan lulusan dalam menghadapi dinamika dunia usaha dan dunia industri.
3. Kualitas layanan perguruan tinggi dinilai memuaskan.
Aspek kualitas dosen, layanan akademik, serta fasilitas pendukung pembelajaran memperoleh penilaian positif. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu mendapat perhatian, khususnya terkait peningkatan infrastruktur teknologi informasi.
4. Kurikulum dan proses pembelajaran memberikan dampak nyata.
Kurikulum, mata kuliah, serta program magang dinilai relevan dengan kebutuhan industri dan mampu membekali lulusan dengan kompetensi yang diperlukan untuk bersaing di pasar kerja.

4.2 Saran

Berdasarkan temuan survei, beberapa rekomendasi strategis yang dapat dipertimbangkan adalah:

1. Peningkatan kualitas infrastruktur digital.
Institusi perlu meningkatkan kualitas jaringan internet serta sarana pendukung pembelajaran berbasis teknologi guna menunjang proses pembelajaran yang lebih efektif.
2. Penguatan layanan pusat karir dan jejaring industri.
Perlu dilakukan perluasan kerja sama dengan dunia usaha dan dunia industri, serta peningkatan program pembinaan karir bagi mahasiswa dan alumni.

3. Pengembangan kurikulum adaptif dan responsif.

Kurikulum perlu terus disesuaikan dengan perkembangan industri, teknologi, dan kebutuhan kompetensi global agar lulusan tetap relevan dan kompetitif.

4. Pelaksanaan evaluasi kepuasan alumni secara berkelanjutan.

Survei kepuasan alumni perlu dilakukan secara periodik sebagai bagian dari sistem penjaminan mutu internal untuk memantau efektivitas kebijakan peningkatan mutu pendidikan.

BAB V

PENUTUP

Laporan Kepuasan Alumni Tahun 2023 merupakan wujud komitmen institusi dalam menerapkan budaya mutu dan evaluasi berkelanjutan. Hasil survei ini memberikan gambaran objektif mengenai persepsi alumni terhadap kualitas penyelenggaraan pendidikan, kompetensi lulusan, serta relevansi kurikulum dengan kebutuhan dunia kerja.

Capaian positif yang diperoleh menjadi motivasi bagi seluruh sivitas akademika untuk terus meningkatkan kualitas pembelajaran, layanan, dan tata kelola institusi. Di sisi lain, masukan dari alumni menjadi dasar penting dalam merancang program pengembangan yang lebih adaptif dan responsif terhadap dinamika lingkungan eksternal.

Akhir kata, diharapkan laporan ini dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengambilan kebijakan strategis serta menjadi referensi dalam upaya peningkatan mutu pendidikan secara berkelanjutan. Komitmen terhadap kualitas dan relevansi pendidikan akan terus dijaga demi menghasilkan lulusan yang unggul, berkarakter, dan siap bersaing di dunia kerja