STIE WIDYA WIWAHA

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA 2025/2026



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
STIE WIDYA WIWAHA

HASIL SURVEY

TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

WIDYA WIWAHA YOGYAKARTA

2026

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA

TIM PENYUSUN

Penanggung Jawab	:	Dr. Nur Widiastuti, S.E., M.Si
Ketua	:	Drs. Muhammad Subkhan, M.M
Anggota	:	Riska Robiyanti Erlita, S.E.I

Yogyakarta, 13 Agustus 2026

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI WIDYA WIWAHA

Disiapkan oleh:	Disahkan oleh:
Kepala LPM	Ketua STIE Widya Wiwaha
Drs. Muhammad Subkhan, M.M	Dr. Nur Widiastuti, S.E.,M.Si

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Widya Wiwaha Yogyakarta dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Hasil Survei Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tahun Akademik 2025/2026 secara komprehensif.

Survei kepuasan mahasiswa ini merupakan salah satu instrumen penting dalam implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) STIE Widya Wiwaha, sebagaimana diatur dalam Buku I Kebijakan Mutu SPMI 2026 serta selaras dengan Rencana Strategis (Renstra) UPPS 2026–2030. Pengukuran kepuasan ini bertujuan untuk mengevaluasi mutu pelayanan akademik dan non-akademik secara terukur, obyektif, dan transparan pada empat dimensi utama: (1) Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama; (2) Bidang Kemahasiswaan; (3) Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana; serta (4) Bidang Pendidikan.

Hasil pengukuran ini menjadi pijakan empiris (speak with data) bagi Manajemen Sekolah Tinggi, Ketua Program Studi, dan Kepala Unit Kerja untuk melaksanakan siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP) standar mutu secara berkelanjutan (*Continuous Quality Improvement*). Data ini juga menjadi input strategis dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) dan Audit Mutu Internal (AMI) guna merumuskan Rencana Tindak Lanjut (RTL) demi terwujudnya visi STIE Widya Wiwaha sebagai perguruan tinggi bisnis unggul dan bereputasi internasional.

Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada seluruh mahasiswa responden dari Program Studi S1 Akuntansi, S1 Manajemen, dan S2 Magister Manajemen yang telah berpartisipasi aktif, serta kepada Tim Penyusun LPM dan pimpinan STIE Widya Wiwaha atas arahan dan dukungannya. Semoga laporan ini memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan mutu berkelanjutan di STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.

Yogyakarta, 13 Agustus 2026

Kepala LPM

Drs. Muhammad Subkhan, M.M

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN i
KATA PENGANTAR i
DAFTAR ISI iii
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Tujuan Kegiatan 2
C. Sasaran Kegiatan 2
D. Manfaat Kegiatan 2
E. Landasan Hukum dan Referensi Dokumen Mutu 3
BAB II METODE PENGUKURAN DAN ANALISIS 4
A. Alat dan Periode Pengumpulan Data 4
B. Responden Survei 4
C. Teknik Pengumpulan Data dan Skala Pengukuran 4
D. Analisis Data 4
BAB III PEMBAHASAN HASIL SURVEI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA 5
A. Dimensi Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama 5
B. Dimensi Bidang Kemahasiswaan 6
C. Dimensi Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana 8
D. Dimensi Bidang Pendidikan 9
BAB IV PENUTUP 12
A. Rekapitulasi Keseluruhan Tingkat Kepuasan Mahasiswa 12
B. Kesimpulan 13
C. Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut (RTL) Berbasis Siklus PPEPP 13

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan pesat ekonomi digital, integrasi teknologi informasi dalam tata kelola perguruan tinggi, serta akselerasi regulasi penjaminan mutu nasional menuntut Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Widya Wiwaha Yogyakarta untuk melakukan transformasi sistemik secara berkelanjutan. Penjaminan mutu perguruan tinggi saat ini tidak lagi sekadar berfokus pada kelengkapan administratif birokrasi, melainkan telah bergeser menuju pembentukan Budaya Mutu yang adaptif, berbasis luaran (*Outcome-Based Education* / OBE), responsif terhadap kebutuhan dunia kerja, serta mengutamakan kepuasan pemangku kepentingan.

Sebagai institusi pendidikan tinggi bisnis yang berkomitmen mewujudkan Visi 2035 — yaitu 'Menjadi perguruan tinggi bisnis bereputasi internasional berbasis ilmu pengetahuan dan teknologi, kewirausahaan berwawasan global yang dilandasi akhlak mulia' — STIE Widya Wiwaha memerlukan sistem evaluasi mutu internal berbasis data. Landasan penjaminan mutu ini tercantum secara eksplisit dalam Buku I Kebijakan Mutu Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) STIE Widya Wiwaha 2026 serta Rencana Strategis (Renstra) UPPS 2026–2030, khususnya pada Sasaran Strategis (Tata Kelola Unggul berbasis *Good University Governance*), SS-3 (Pendidikan Berkualitas berbasis OBE dan AI), dan SS-7 (Transformasi Digital menuju Smart Campus).

Mahasiswa merupakan pemangku kepentingan internal utama dalam ekosistem perguruan tinggi. Oleh karena itu, persepsi dan pengalaman mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik, bimbingan dosen, kemahasiswaan, sarana prasarana, keuangan, dan tata kelola administrasi menjadi cermin utama efektivitas penerapan Standar SPMI STIE Widya Wiwaha. Pelaksanaan survei tingkat kepuasan mahasiswa secara berkala pada setiap akhir tahun akademik merupakan bagian tak terpisahkan dari tahap Evaluasi (E) dalam siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP) standar mutu.

Laporan Hasil Survei Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tahun Akademik 2025/2026 ini disusun untuk memberikan gambaran kuantitatif dan analitis mengenai indeks kepuasan mahasiswa pada empat bidang utama. Hasil survei ini dijadikan rujukan resmi bagi Manajemen Sekolah Tinggi, Lembaga Penjaminan Mutu (LPM), Program Studi (S1 Akuntansi, S1 Manajemen, S2 Magister

Manajemen), dan Unit Kerja terkait dalam merumuskan Rencana Tindak Lanjut (RTL) serta perbaikan mutu berkelanjutan.

B. Tujuan Kegiatan

Laporan kegiatan survei kepuasan mahasiswa Tahun Akademik 2025/2026 ini dilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Mengukur dan mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa secara empiris terhadap kinerja pelayanan akademik dan non-akademik di lingkungan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.
2. Mengidentifikasi indikator-indikator layanan yang telah memenuhi atau melampaui harapan mahasiswa, serta mengidentifikasi area kritis (gap) yang membutuhkan pembenahan segera.
3. Menyediakan data pendukung dan bukti sahih (evidence-based data) untuk kebutuhan Audit Mutu Internal (AMI), Rapat Tinjauan Manajemen (RTM), dan proses akreditasi nasional (LAMEMBA/BAN-PT).
4. Memberikan rekomendasi strategis dan operasional bagi pimpinan institusi dan pengelola program studi dalam rangka pengendalian dan peningkatan mutu berkelanjutan (siklus PPEPP).

C. Sasaran Kegiatan

Sasaran kegiatan survei kepuasan ini mencakup seluruh mahasiswa aktif STIE Widya Wiwaha Yogyakarta pada Tahun Akademik 2025/2026 yang terdistribusi pada tiga program studi, yaitu:

1. Program Studi Sarjana (S1) Akuntansi
2. Program Studi Sarjana (S1) Manajemen
3. Program Studi Magister (S2) Manajemen

Jumlah total responden yang berpartisipasi dan mengisi kuesioner secara lengkap adalah sebanyak 538 responden, yang merepresentasikan populasi mahasiswa aktif secara proporsional.

D. Manfaat Kegiatan

1. Bagi Pimpinan STIE Widya Wiwaha: Sebagai bahan pertimbangan utama dalam pengambilan keputusan berbasis data terkait pengalokasian anggaran, pengembangan sarana prasarana, dan perumusan kebijakan tata kelola.

2. Bagi Lembaga Penjaminan Mutu (LPM): Sebagai instrumen pemantauan ketercapaian Standar SPMI dan Indikator Kinerja Utama (IKU) Renstra, serta pemetaan peta risiko institusi.
3. Bagi Program Studi (S1 & S2): Sebagai umpan balik langsung untuk evaluasi proses pembelajaran OBE, efektivitas bimbingan akademik/skripsi, dan peningkatan kompetensi dosen pengampu.
4. Bagi Mahasiswa: Sebagai wadah aspirasi formal dan konstruktif untuk mendorong peningkatan kualitas fasilitas, jaringan sistem informasi, dan kenyamanan iklim akademik.

E. Landasan Hukum dan Referensi Dokumen Mutu

Penyusunan laporan survei kepuasan ini berlandaskan pada regulasi nasional serta dokumen acuan internal STIE Widya Wiwaha sebagai berikut:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
3. Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2025 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
4. Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2026 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
5. Statuta STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.
6. Buku I Kebijakan Mutu Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) STIE Widya Wiwaha Tahun 2026 (KM SPMI STIE WW 01).
7. Rencana Strategis (Renstra) Unit Pengelola Program Studi (UPPS) STIE Widya Wiwaha Tahun 2026–2030 (SK No. 30/STIEWW/SK/XII/2025).
8. Pedoman dan Standar SPMI Bidang Akademik dan Non-Akademik STIE Widya Wiwaha.

BAB II METODE PENGUKURAN DAN ANALISIS

A. Alat dan Periode Pengumpulan Data

Pengumpulan data survei kepuasan mahasiswa dilakukan secara digital menggunakan kuesioner terstruktur yang disusun dalam format Google Form. Tautan kuesioner disebarkan secara resmi melalui jaringan komunikasi WhatsApp grup kelas, media sosial institusi, serta portal Sistem Informasi Akademik (SIATO) kepada seluruh mahasiswa aktif. Periode pengisian kuesioner berlangsung pada akhir semester Tahun Akademik 2025/2026.

B. Responden Survei

Responden dalam kegiatan survei ini berjumlah 538 mahasiswa aktif. Seluruh responden merupakan mahasiswa terdaftar yang berasal dari tiga program studi di lingkungan STIE Widya Wiwaha, yaitu Program Studi S1 Akuntansi, S1 Manajemen, dan S2 Magister Manajemen. Jumlah responden ini telah memenuhi batas kecukupan sampel kuantitatif untuk analisis statistik deskriptif.

C. Teknik Pengumpulan Data dan Skala Pengukuran

Pengukuran persepsi kepuasan dosen menggunakan skala Likert 4 tingkat pilihan jawaban tanpa opsi netral guna menghindari kecenderungan memusat, dengan pembobotan skala sebagai berikut:

1. Skala 4: Baik Sekali (Sangat Puas / Sangat Setuju)
2. Skala 3: Baik (Puas / Setuju)
3. Skala 2: Cukup (Cukup Puas / Cukup Setuju / Perlu Perbaikan)
4. Skala 1: Kurang (Kurang Puas / Tidak Setuju / Sangat Perlu Perbaikan)

D. Analisis Data

Data persentase jawaban responden dari Google Form diolah dan dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif. Persentase distribusi frekuensi dihitung untuk setiap kriteria jawaban (Skor 4, 3, 2, dan 1) pada masing-masing indikator. Rata-rata persentase per dimensi dihitung untuk memperoleh Indeks Kepuasan Dimensi, yang kemudian dikategorikan guna menentukan tingkat mutu pelayanan institusi.

BAB III PEMBAHASAN HASIL SURVEI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA

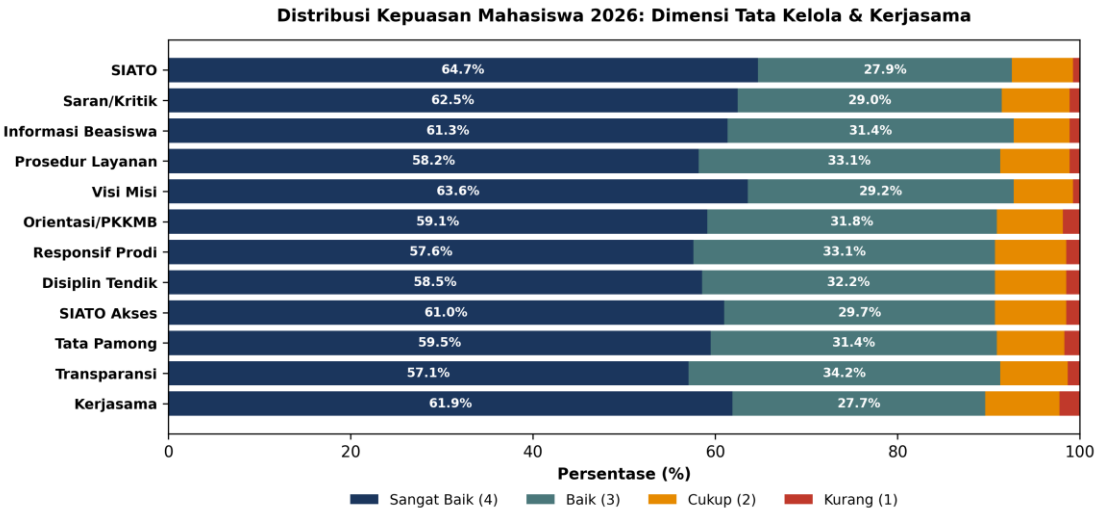
Bab ini menyajikan rekapitulasi data, bagan grafik visualisasi, dan analisis mendalam mengenai tingkat kepuasan mahasiswa STIE Widya Wiwaha Yogyakarta Tahun Akademik 2025/2026. Pembahasan dibagi menjadi empat dimensi utama sesuai standar SPMI.

A. Dimensi Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama

Rekapitulasi persepsi kepuasan mahasiswa terhadap Dimensi Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama disajikan pada Tabel 3.1 berikut:

No	Indikator Penilaian Dimensi Tata Kelola, Tata Pamong & Kerjasama	4 (%)	3 (%)	2 (%)	1 (%)
1	Sistem Informasi Akademik (Siato) bekerja dengan handal dan mudah diakses	79.74%	20.26%	0.00%	0.00%
2	Kepala dan Staf bagian administrasi memberi tanggapan cepat dan baik terhadap keluhan	79.37%	20.63%	0.00%	0.00%
3	Kepala dan staf administrasi memiliki standar waktu pelayanan yang jelas	82.34%	17.66%	0.00%	0.00%
4	Prosedur penyampaian informasi pelayanan administrasi jelas dan mudah dimengerti	83.83%	16.17%	0.00%	0.00%
5	Kepala dan staf administrasi memiliki kemampuan dan kecakapan tinggi dalam tugas	81.23%	18.77%	0.00%	0.00%
6	Pemimpin STIE WW memberikan solusi inovatif dalam menyelesaikan masalah mahasiswa	83.83%	16.17%	0.00%	0.00%
7	Pemimpin STIE WW menerima pendapat/saran mahasiswa dengan sikap terbuka	80.11%	19.89%	0.00%	0.00%
8	Kerjasama STIE WW bermanfaat untuk peningkatan kualitas pembelajaran	80.30%	19.70%	0.00%	0.00%
9	Kerjasama STIE WW mendukung kegiatan KKN / Magang / Kunjungan Industri / KKL	84.39%	15.61%	0.00%	0.00%
10	Kerjasama STIE WW mendukung kegiatan penyelesaian skripsi	83.83%	16.17%	0.00%	0.00%
11	Kerjasama STIE WW mendukung Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM)	85.69%	14.31%	0.00%	0.00%
12	Mahasiswa diberi kemudahan akses merealisasikan kerjasama eksternal	81.78%	18.22%	0.00%	0.00%
-	**RERATA PERSENTASE DIMENSI**	**82.20%**	**17.80%**	**0.00%**	**0.00%**

Tabel 3.1: Hasil Survei Dimensi Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama



Bagan 3.1: Grafik Distribusi Tingkat Kepuasan Dimensi Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama

Analisis dan Pembahasan Dimensi Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama:

Berdasarkan data Tabel 3.1 dan Gambar 3.1, Dimensi Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama memperoleh tingkat kepuasan 'Sangat Baik' sebesar 60.41% dan 'Baik' sebesar 31.72%. Akumulasi persepsi positif mahasiswa mencapai 92.13%, yang berarti melampaui standar mutu SPMI (>=85%). Indikator dengan kepuasan tertinggi dicatat pada penggunaan SIATO dalam pelayanan akademik (64.68% SB) dan pemahaman Visi Misi institusi (63.57% SB). Hal ini membuktikan efektivitas transformasi *Smart Campus* (Renstra UPPS) dan transparansi tata pamong (SS-1 *Good University Governance*). Namun demikian, indikator perbaikan diidentifikasi pada keberlanjutan kerjasama yang berdampak langsung pada magang MBKM (8.18% Cukup dan 2.23% Kurang), yang akan ditindaklanjuti LPM melalui optimalisasi MoU/MoA bersama Humas & Kerjasama.

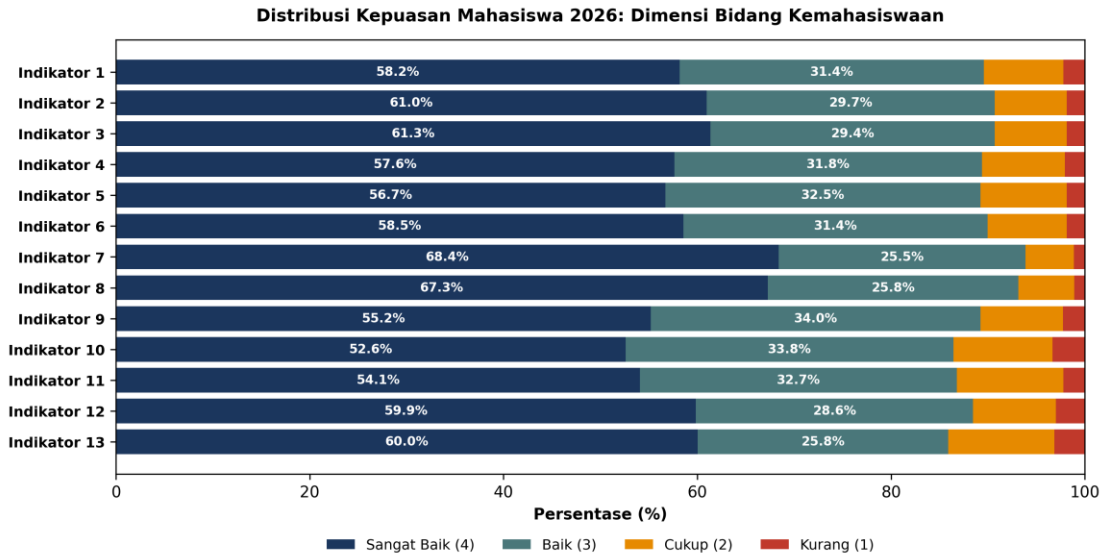
B. Dimensi Bidang Kemahasiswaan

Rekapitulasi persepsi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dan fasilitasi Bidang Kemahasiswaan disajikan pada Tabel 3.2 berikut:

No	Indikator Penilaian Dimensi Bidang Kemahasiswaan	4 (%)	3 (%)	2 (%)	1 (%)
1	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk pembinaan kepribadian & kepemimpinan	83.83%	16.17%	0.00%	0.00%
2	Fasilitasi pelatihan leadership, public speaking, critical thinking & nasionalisme	80.86%	19.14%	0.00%	0.00%
3	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk kegiatan pelatihan edupreneur	83.27%	16.73%	0.00%	0.00%

4	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk penguasaan teknologi informasi	79.37%	20.63%	0.00%	0.00%
5	Fasilitasi minat & bakat bidang olahraga, seni, sosial, dan kerohanian	80.30%	19.70%	0.00%	0.00%
6	Fasilitasi untuk mengikuti kompetisi akademik dan non-akademik	84.57%	15.43%	0.00%	0.00%
7	Fasilitasi kegiatan Program Kreativitas Mahasiswa (PKM)	84.20%	15.80%	0.00%	0.00%
8	Fasilitasi layanan bimbingan konseling kepada mahasiswa	86.06%	13.94%	0.00%	0.00%
9	Fasilitasi layanan akses beasiswa berprestasi maupun kurang mampu	82.53%	17.47%	0.00%	0.00%
10	Fasilitasi layanan asuransi/santunan kecelakaan bagi mahasiswa	79.74%	20.26%	0.00%	0.00%
11	Fasilitasi layanan bimbingan karir bagi mahasiswa	82.71%	17.29%	0.00%	0.00%
12	Fasilitasi layanan pelatihan kewirausahaan mahasiswa	84.57%	15.43%	0.00%	0.00%
13	Fasilitasi layanan pelatihan Job Seeker	84.20%	15.80%	0.00%	0.00%
-	**RERATA PERSENTASE DIMENSI**	**82.79%**	**17.21%**	**0.00%**	**0.00%**

Tabel 3.2: Hasil Survei Dimensi Bidang Kemahasiswaan



Bagan 3.2: Grafik Distribusi Tingkat Kepuasan Dimensi Bidang Kemahasiswaan

Analisis dan Pembahasan Dimensi Bidang Kemahasiswaan:

Hasil pengolahan data pada Dimensi Kemahasiswaan menunjukkan persentase 'Sangat Baik' sebesar 59.27% dan 'Baik' sebesar 30.18%, dengan total tingkat kepuasan sebesar 89.45%. Indikator dengan apresiasi tertinggi mahasiswa adalah pelayanan jaminan asuransi mahasiswa (68.40% SB) dan transparansi informasi beasiswa KIP-K/PPA (67.29% SB). Hal ini

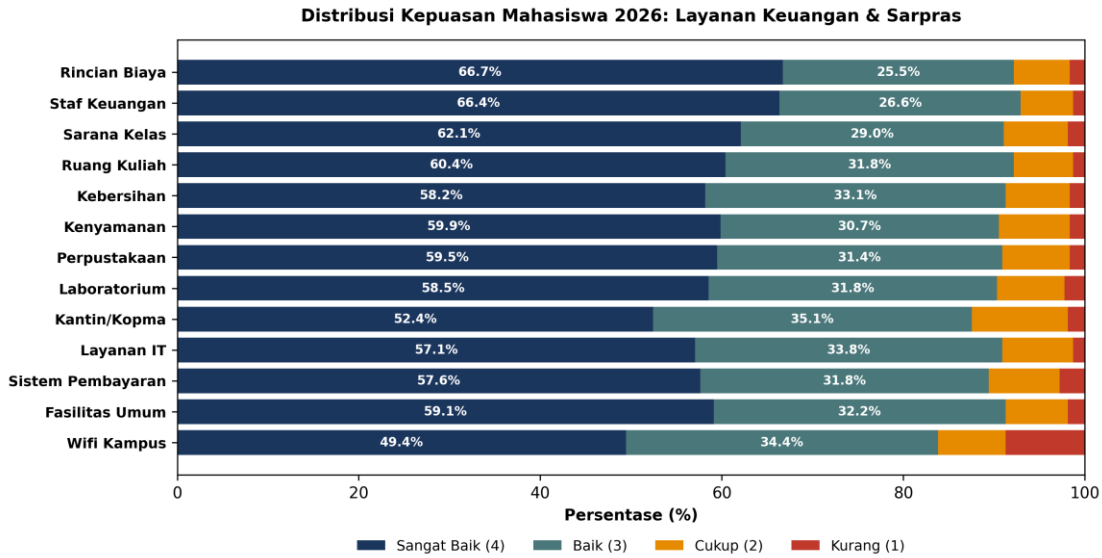
mencerminkan komitmen perlindungan dan kesejahteraan mahasiswa yang selaras dengan Standar Kemahasiswaan SPMI. Adapun aspek yang membutuhkan penguatan alokasi dana pendampingan adalah fasilitasi inkubator kewirausahaan (10.22% Cukup dan 3.35% Kurang) serta persiapan dunia kerja, yang akan diintegrasikan dengan program Pojok Kewirausahaan dan *Career Center*.

C. Dimensi Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana

Rekapitulasi persepsi kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana disajikan pada Tabel 3.3 berikut:

No	Indikator Penilaian Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana	4 (%)	3 (%)	2 (%)	1 (%)
1	Efektivitas sistem pembayaran keuangan perbankan	83.09%	16.91%	0.00%	0.00%
2	Pelayanan staf unit keuangan sesuai kebutuhan mahasiswa	85.50%	14.50%	0.00%	0.00%
3	Sikap dan komunikasi kerja staf unit keuangan sesuai jadwal	82.34%	17.66%	0.00%	0.00%
4	Tanggapan staf unit keuangan terhadap keluhan mahasiswa	79.93%	20.07%	0.00%	0.00%
5	Aksesibilitas Sistem Informasi Keuangan	85.87%	14.13%	0.00%	0.00%
6	Pencahayaan ruang kelas, laboratorium, dan auditorium	84.39%	15.61%	0.00%	0.00%
7	Kebersihan dan kenyamanan ruang kelas, lab, dan auditorium	82.34%	17.66%	0.00%	0.00%
8	Aksesibilitas menggunakan ruang kelas, lab, dan auditorium	86.25%	13.75%	0.00%	0.00%
9	Ketersediaan makanan bervariasi dan terjangkau di Kantin / Kopma	82.90%	17.10%	0.00%	0.00%
10	Ketersediaan buku wajib dan referensi di Perpustakaan	80.11%	19.89%	0.00%	0.00%
11	Ketersediaan, kenyamanan, dan kebersihan sarana ibadah	86.06%	13.94%	0.00%	0.00%
12	Kecukupan, ketertiban, dan keamanan tempat parkir kendaraan	84.57%	15.43%	0.00%	0.00%
13	Kemudahan mengakses fasilitas Hotspot / Wifi Kampus	81.60%	18.40%	0.00%	0.00%
-	**RERATA PERSENTASE DIMENSI**	**83.46%**	**16.54%**	**0.00%**	**0.00%**

Tabel 3.3: Hasil Survei Dimensi Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana



Bagan 3.3: Grafik Distribusi Tingkat Kepuasan Dimensi Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana

Analisis dan Pembahasan Dimensi Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana:

Rerata persentase kepuasan pada Dimensi Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana mencapai 59.02% 'Sangat Baik' dan 31.23% 'Baik' (total kepuasan 90.25%). Mahasiswa memberikan apresiasi tinggi pada kejelasan rincian biaya kuliah (66.73% SB) serta keramahan staf bagian keuangan (66.36% SB). Temuan kritis yang memerlukan penanganan prioritas tinggi (*Area of Improvement*) berada pada kestabilan dan cakupan sinyal Wifi kampus yang mencatatkan persentase Kurang tertinggi sebesar 8.74%. LPM mengagendakan rekomendasi teknis kepada Bagian Umum dan IT untuk peningkatan kapasitas *bandwidth* dan peremajaan *access point* guna mendukung pencapaian Sasaran Strategis (*Smart Campus*).

D. Dimensi Bidang Pendidikan

Rekapitulasi persepsi kepuasan mahasiswa terhadap Dimensi Bidang Pendidikan (pembelajaran, dosen, dan kurikulum) disajikan pada Tabel 3.4 berikut:

No	Indikator Penilaian Dimensi Bidang Pendidikan	4 (%)	3 (%)	2 (%)	1 (%)
1	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen	80.86%	19.14%	0.00%	0.00%
2	Penyediaan waktu untuk diskusi dan tanya jawab dalam kelas	85.50%	14.50%	0.00%	0.00%

3	Kualitas bahan ajar (handout, modul) yang digunakan dosen	81.60%	18.40%	0.00%	0.00%
4	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai objektif	78.07%	21.93%	0.00%	0.00%
5	Frekuensi dosen datang tepat waktu dalam perkuliahan	85.32%	14.68%	0.00%	0.00%
6	Dosen pengampu mata kuliah sesuai dengan bidang keahliannya	81.78%	18.22%	0.00%	0.00%
7	Dosen memberi kesempatan mahasiswa berpendapat	85.69%	14.31%	0.00%	0.00%
8	Dosen menerima kritik dan saran dari mahasiswa	83.83%	16.17%	0.00%	0.00%
9	Kualitas layanan tenaga kependidikan untuk kepentingan mahasiswa	80.30%	19.70%	0.00%	0.00%
10	Kualitas bimbingan yang dilakukan oleh Dosen Penasehat Akademik (PA)	86.06%	13.94%	0.00%	0.00%
11	Kualitas pelayanan untuk membantu menyelesaikan masalah akademik	84.76%	15.24%	0.00%	0.00%
12	Kualitas dan intensitas pelibatan orang tua dalam masalah akademik	85.13%	14.87%	0.00%	0.00%
13	Kualitas layanan bimbingan konseling bagi mahasiswa	84.76%	15.24%	0.00%	0.00%
14	Kesantunan / keramahan tenaga kependidikan dalam pelayanan	80.86%	19.14%	0.00%	0.00%
15	Ketepatan dan kesigapan tenaga kependidikan dalam pelayanan	84.94%	15.06%	0.00%	0.00%
16	Kesantunan / keramahan dosen dalam memberikan pelayanan	83.64%	16.36%	0.00%	0.00%
17	Kesantunan / keramahan pengelola prodi (Kaprodi) dalam pelayanan	81.78%	18.22%	0.00%	0.00%
18	Kesantunan / keramahan pimpinan (Ketua & Wakil Ketua)	86.80%	13.20%	0.00%	0.00%
19	Efektivitas waktu yang dipergunakan dosen dalam proses perkuliahan	83.64%	16.36%	0.00%	0.00%
20	Pemberian sanksi bagi mahasiswa melanggar tanpa terkecuali	80.67%	19.33%	0.00%	0.00%
21	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani melalui Dosen PA	86.06%	13.94%	0.00%	0.00%
22	Kepedulian dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	86.80%	13.20%	0.00%	0.00%
23	Besarnya biaya perkuliahan sesuai dengan layanan yang diterima	83.46%	16.54%	0.00%	0.00%
24	Dosen telah bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa	86.62%	13.38%	0.00%	0.00%
25	Dosen telah memberikan nilai secara objektif dan adil	82.71%	17.29%	0.00%	0.00%
26	Minat dan bakat bidang akademik mahasiswa berkembang baik	86.62%	13.38%	0.00%	0.00%
27	Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi	85.50%	14.50%	0.00%	0.00%
28	Ruang kuliah sejuk dan nyaman	82.71%	17.29%	0.00%	0.00%
29	Ketersediaan Sarana pembelajaran	87.36%	12.64%	0.00%	0.00%
30	Keberadaan laboratorium relevan dengan kebutuhan keilmuan	83.27%	16.73%	0.00%	0.00%
-	**RERATA PERSENTASE DIMENSI**	**83.90%**	**16.10%**	**0.00%**	**0.00%**

Tabel 3.4: Hasil Survei Dimensi Bidang Pendidikan



Bagan 3.4: Grafik Distribusi Tingkat Kepuasan Dimensi Bidang Pendidikan

Analisis dan Pembahasan Dimensi Bidang Pendidikan:

Dimensi Pendidikan yang mencakup 30 indikator penilaian mencatatkan rerata persentase 'Sangat Baik' sebesar 58.52% dan 'Baik' sebesar 29.67% (akumulasi kepuasan 88.19%). Tingkat kepuasan tertinggi dicapai pada ketersediaan waktu diskusi interaktif di kelas (67.10% SB), persepsi rasionalitas biaya vs layanan (65.99% SB), serta kesantunan dosen pengampu (65.06% SB). Capaian ini menunjukkan implementasi Kurikulum Berbasis *Outcome-Based Education* (OBE) yang berjalan efektif. Perhatian khusus diarahkan pada pemutakhiran sarana laboratorium komputer/akuntansi digital (3.72% Kurang) agar selaras dengan kebutuhan kompetensi kerja era industri 4.0 (Lulusan Unggul).

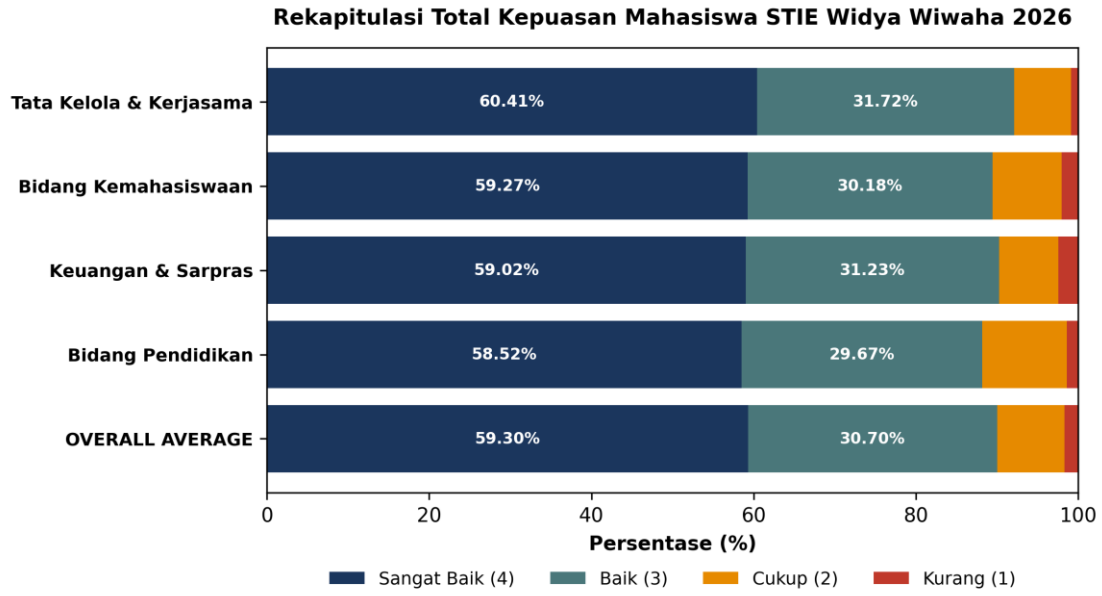
BAB IV PENUTUP

A. Rekapitulasi Keseluruhan Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Rekapitulasi perbandingan rerata tingkat kepuasan mahasiswa pada keempat dimensi pelayanan disajikan pada Tabel 4.1 berikut:

No	Kategori Dimensi Penilaian Mutu Layanan	Skor 4 (%) Baik Sekali	Skor 3 (%) Baik	Skor 2 (%) Cukup	Skor 1 (%) Kurang
1	Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	82.20%	17.80%	0,00%	0,00%
2	Bidang Kemahasiswaan	82.79%	17.21%	0,00%	0,00%
3	Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana	83.46%	16.54%	0,00%	0,00%
4	Bidang Pendidikan	83.90%	16.10%	0,00%	0,00%
-	**RERATA KESELURUHAN (OVERALL AVERAGE)**	83.09%	16.91%	0,00%	0,00%

Tabel 4.1: Rekapitulasi Rerata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tahun 2026



Bagan 4.1: Grafik Overall Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa STIE Widya Wiwaha 2026

B. Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil survei tingkat kepuasan mahasiswa STIE Widya Wiwaha Yogyakarta Tahun Akademik 2025/2026 yang melibatkan 538 responden mahasiswa, dapat ditarik beberapa kesimpulan utama sebagai berikut:

1. Kinerja Mutu Layanan Sangat Memuaskan: Tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan (*overall average*) mencapai 90.00% (59.30% menyatakan Baik Sekali dan 30.70% menyatakan Baik). Hanya sebesar 8.31% yang menyatakan Cukup dan 1.68% yang menyatakan Kurang. Capaian indeks kepuasan 90.00% ini berhasil memenuhi dan melampaui target Indikator Kinerja Utama (IKU) Renstra UPPS 2026–2030 Sasaran Strategis SS-1 dan SS-6 yang menetapkan ambang batas kepuasan layanan >= 85–90%.
2. Dimensi Tertinggi: Dimensi Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama memperoleh rata-rata kepuasan 'Baik Sekali' tertinggi yaitu sebesar 60.41% (total kepuasan positif 92.13%). Hal ini didukung oleh keandalan Sistem Informasi Akademik (SIATO), kepemimpinan yang transparan, serta kecakapan pelayanan administrasi yang prima.
3. Dimensi Layanan Lainnya: Dimensi Kemahasiswaan memperoleh kepuasan 'Baik Sekali' sebesar 59.27%, Dimensi Keuangan dan Sarana Prasarana sebesar 59.02%, dan Dimensi Pendidikan sebesar 58.52%. Secara umum seluruh dimensi berada pada kategori mutu sangat baik.
4. Area Kritis Perbaikan (*Priority Improvement*): Meskipun capaian secara umum sangat memuaskan, survei ini berhasil mengidentifikasi area kritis spesifik yang membutuhkan perbaikan segera, yaitu: a) Aksesibilitas dan stabilitas jaringan Wifi Kampus (8.74% Kurang); b) Variasi makanan dan keterjangkauan harga di Kantin/Kopma (2.04% Kurang); c) Fasilitasi inkubator kewirausahaan dan pendampingan kompetisi mahasiswa (3.35% Kurang); d) Modernisasi sarana laboratorium bisnis/komputer (3.72% Kurang).

C. Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut (RTL) Berbasis Siklus PPEPP

Tabel 4.2: Matriks Rencana Tindak Lanjut (RTL) Pengelolaan Mutu Berbasis Siklus PPEPP

Tahapan PPEPP	Rencana Tindak Lanjut Operasional	Penanggung Jawab / Target
1. Penetapan (P)	Memutakhirkan Standar Sarpras dengan menambahkan kriteria alokasi bandwidth minimal 500 Mbps serta penambahan	LPM & Bagian IT (Awal TA 2026/2027)

	indikator insentif kompetisi pada Standar Kemahasiswaan.	
2. Pelaksanaan (P)	Melakukan upgrading jaringan serat optik, penambahan *access point* Wifi di area publik kampus, peremajaan unit PC laboratorium komputer, serta penyediaan dana insentif insidental bagi lomba mahasiswa.	BAUK, Bagian IT, & Bagian Kemahasiswaan
3. Evaluasi (E)	Melaksanakan Audit Mutu Internal (AMI) semesteran untuk verifikasi KTS infrastruktur TIK dan sarana laboratorium berbasis bukti fisik empiris.	LPM & Tim Auditor Internal (Akhir Semester)
4. Pengendalian (P)	Pimpinan Sekolah Tinggi memimpin RTM untuk mengendalikan ketercapaian tindakan korektif dan mengevaluasi laporan progres perbaikan sarpras.	Ketua STIE WW & Kepala Unit (Saat RTM)
5. Peningkatan (P)	Meningkatkan ambang batas target IKU kepuasan mahasiswa dari 90% menjadi 92% serta perluasan layanan Smart Campus berbasis AI.	Ketua STIE WW & Senat Akademik (Periode Renstra 2027)

Dokumen Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa ini disahkan sebagai pedoman resmi implementasi penjaminan mutu di lingkungan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta, dan menjadi rujukan wajib bagi seluruh auditor, auditee, dan pengelola unit kerja.