STIE WIDYA WIWAHA

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA

2023/2024



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
STIE WIDYA WIWAHA

LAPORAN HASIL SURVEY TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
WIDYA WIWAHA YOGYAKARTA

2024

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI 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, 19 Agustus 2024

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI WIDYA WIWAHA

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) STIE Widya Wiwaha dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Hasil Survei Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tahun Akademik 2023/2024. Dokumen ini disusun sebagai wujud komitmen institusi dalam mengimplementasikan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) berbasis siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan) guna mewujudkan budaya mutu yang berkelanjutan (*Continuous Quality Improvement*).

Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap empat dimensi utama pengelolaan perguruan tinggi, yaitu: (1) Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama; (2) Kemahasiswaan; (3) Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana; serta (4) Pendidikan. Hasil analisis dalam laporan ini diselaraskan secara langsung dengan standar SPMI STIE Widya Wiwaha serta Indikator Kinerja Utama (IKU) Rencana Strategis (Renstra) UPPS 2021–2025 dan Kebijakan Mutu Buku I SPMI.

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh responden mahasiswa (363 responden) yang telah berpartisipasi mengisi kuesioner, serta kepada jimpinan Sekolah Tinggi, Pimpinan Program Studi S1 Manajemen, S1 Akuntansi, S2 Magister Manajemen, dan seluruh Staf Tenaga Kependidikan atas dukungan penuh dalam kelancaran pelaksanaan survei ini. Semoga laporan ini menjadi acuan objektif dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) dan Audit Mutu Internal (AMI) untuk terus meningkatkan mutu pelayanan akademik di STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.

Yogyakarta, 19 Agustus 2024

Kepala LPM



Drs. Muhammad Subkhan, M.M

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN iii
TIM PENYUSUN iii
KATA PENGANTAR iv
DAFTAR ISI v
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Tujuan Kegiatan 1
C. Sasaran Kegiatan 2
D. Manfaat Kegiatan 2
E. Landasan Hukum dan Referensi Dokumen Mutu 2
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. Metode Analisis Data 4
BAB III PEMBAHASAN HASIL SURVEI TINGKAT KEPUASAN LAYANAN 5
A. Dimensi Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama 5
B. Dimensi Kemahasiswaan 7
C. Dimensi Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana 8
D. Dimensi Pendidikan 11
E. Rekapitulasi Total Kepuasan Mahasiswa 2024 13
BAB IV PENUTUP 14
A. Kesimpulan 15
B. Rencana Tindak Lanjut (RTL) Berbasis Siklus PPEPP 15

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pendidikan tinggi yang bermutu tinggi dan akuntabel merupakan pilar utama dalam mewujudkan Visi STIE Widya Wiwaha 2035, yaitu 'Menjadi perguruan tinggi bisnis bereputasi internasional berbasis ilmu pengetahuan dan teknologi, kewirausahaan berwawasan global yang dilandasi akhlak mulia'. Dalam mengawal pencapaian visi tersebut, Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) memegang mandat untuk memastikan bahwa seluruh layanan akademik dan non-akademik memenuhi atau melampaui Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN Dikti)

Sebagai pemangku kepentingan utama (primary internal stakeholder), mahasiswa merasakan secara langsung dampak ketersediaan sarana prasarana, kompetensi dosen, layanan administrasi, serta ekosistem kemahasiswaan. Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa secara berkala pada setiap akhir tahun akademik merupakan bagian tak terpisahkan dari tahap Evaluasi (E) dalam siklus SPMI berbasis PPEPP. Hasil evaluasi empiris ini sangat krusial sebagai instrumen pengendalian mutu untuk mengidentifikasi kekuatan institusi serta area kritis yang memerlukan tindakan korektif cepat.

Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun Akademik 2023/2024 ini menyajikan pemetaan komprehensif mengenai persepsi 363 mahasiswa aktif dari Program Studi S1 Manajemen, S1 Akuntansi, dan S2 Magister Manajemen. Data ini diselaraskan dengan sasaran strategis Renstra UPPS 2021–2025 untuk menjamin keberlanjutan peningkatan mutu secara sistematis.

B. Tujuan Kegiatan

Kegiatan survei kepuasan mahasiswa Tahun Akademik 2023/2024 ini dilaksanakan dengan tujuan utama sebagai berikut:

1. Pengukuran Indeks Kepuasan: Mengukur dan memetakan secara kuantitatif tingkat kepuasan mahasiswa terhadap empat dimensi utama penjaminan mutu di STIE Widya Wiwaha.
2. Evaluasi Tata Kelola & Layanan: Mengevaluasi efektivitas kinerja sistem informasi akademik (SIATO), keandalan layanan staf administrasi, efektivitas keuangan, serta kemanfaatan kegiatan kerjasama.

3. Penilaian Sarana Prasarana: Menilai kecukupan dan mutu sarana prasarana perkuliahan, laboratorium, fasilitas ibadah, kantin, tempat parkir, serta jaringan internet/Wifi kampus.
4. Evaluasi Pembelajaran & Dosen: Mengevaluasi kejelasan penyampaian materi perkuliahan oleh dosen, kedisiplinan waktu, penguasaan TIK, keadilan penilaian, serta efektivitas bimbingan Dosen Pembimbing Akademik (PA).
5. Masukan Pengendalian Mutu: Menyediakan data empiris yang sahih bagi Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) dan Audit Mutu Internal (AMI) dalam merumuskan Rencana Tindak Lanjut (RTL) berbasis analisis akar masalah.

C. Sasaran Kegiatan

Sasaran kegiatan survei kepuasan ini adalah seluruh mahasiswa aktif STIE Widya Wiwaha Yogyakarta pada Tahun Akademik 2023/2024 yang melingkupi Program Studi S1 Manajemen, S1 Akuntansi, dan S2 Magister Manajemen. Jumlah total responden mahasiswa yang berpartisipasi dan mengisi kuesioner secara lengkap serta valid adalah sebanyak 363 responden.

D. Manfaat Kegiatan

Hasil laporan survei kepuasan mahasiswa ini memberikan manfaat strategis bagi berbagai pemangku kepentingan:

1. Bagi Pimpinan Sekolah Tinggi: Sebagai acuan penetapan kebijakan perbaikan sarana prasarana, alokasi anggaran operasional pembelajaran, dan peningkatan kapasitas SDM berbasis data numerik
2. Bagi Pengelola Program Studi: Sebagai umpan balik langsung untuk mereview pelaksanaan kurikulum, meningkatkan efektivitas bimbingan PA, serta mengoptimalkan kinerja layanan administrasi akademik.
3. Bagi Lembaga Penjaminan Mutu (LPM): Sebagai dokumen rekam jejak mutu sahih untuk pemenuhan kriteria akreditasi LAMEMBA dan BAN-PT
4. Bagi Mahasiswa: Sebagai sarana penyampaian aspirasi resmi guna mendorong pimpinan menghadirkan fasilitas perkuliahan yang semakin nyaman, modern, dan responsif.

E. Landasan Hukum dan Referensi Dokumen Mutu

Penyusunan laporan dan pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa didasarkan pada landasan yuridis dan referensi dokumen penjaminan mutu 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. Statuta STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.
4. Buku I Kebijakan Mutu SPMI STIE Widya Wiwaha Tahun
5. Standar SPMI Akademik dan Non-Akademik (
6. Rencana Strategis (Renstra) UPPS STIE Widya Wiwaha Periode 2021–2025.

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. Instrumen kuesioner disebarkan secara terorganisir melalui jaringan komunikasi resmi WhatsApp Group mahasiswa di setiap angkatan dan program studi. Periode pengisian kuesioner berlangsung pada akhir Semester Genap Tahun Akademik 2023/2024.

B. Responden Survei

Responden dalam survei ini adalah mahasiswa aktif yang terdaftar secara resmi di PDDikti pada Semester Genap TA 2023/2024. Total sampel yang terkumpul dan dinyatakan valid untuk dianalisis adalah sebanyak 363 responden. Jumlah sampel ini telah memenuhi kriteria representativitas statistik untuk memetakan populasi mahasiswa lintas jenjang (S1 dan S2).

C. Teknik Pengumpulan Data dan Skala Pengukuran

Data dikumpulkan menggunakan instrumen kuesioner dengan Skala Likert 4 poin tanpa pilihan netral untuk menghindari kecenderungan sentral. Penilaian dikategorikan ke dalam 4 tingkatan skala berikut:

No	Ukuran Skala	Kategori Kualitas / Kepuasan
1	Skala 4	Sangat Baik (SB)
2	Skala 3	Baik (B)
3	Skala 2	Cukup (C)
4	Skala 1	Kurang (K)

D. Metode Analisis Data

Analisis data dilakukan secara deskriptif kuantitatif menggunakan perhitungan persentase distribusi frekuensi untuk setiap pilihan jawaban responden pada tiap indikator. Rerata persentase per dimensi dihitung untuk menggambarkan capaian akumulatif kinerja penjaminan mutu. Indikator dengan skor 'Sangat Baik' dan 'Baik' digabungkan sebagai indikator pemenuhan standar mutu, sedangkan skor 'Cukup' dan 'Kurang' dikategorikan sebagai indikator kritis yang menjadi sasaran perbaikan (Rencana Tindak Lanjut).

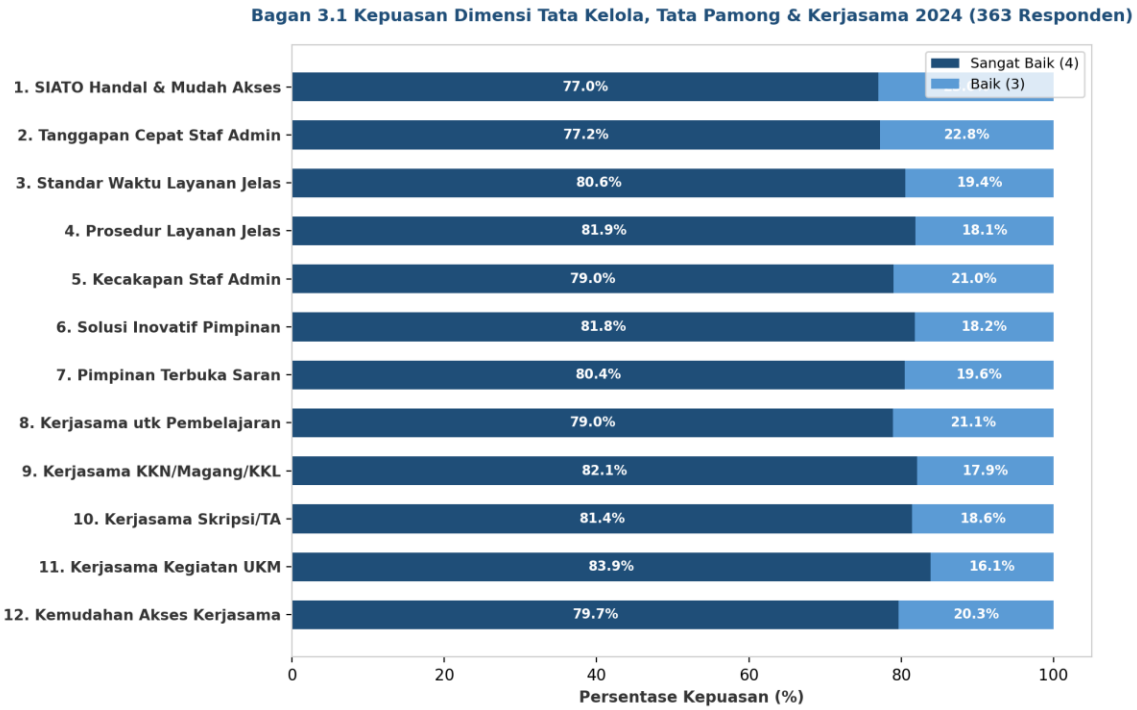
BAB III PEMBAHASAN HASIL SURVEI TINGKAT KEPUASAN LAYANAN

A. Dimensi Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama

Dimensi Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama mengukur persepsi mahasiswa terhadap keandalan sistem informasi akademik (SIATO), kecepatan tanggapan dan standar waktu layanan staf administrasi, kepemimpinan inovatif dan terbuka dari Pimpinan STIE Widya Wiwaha, serta efektivitas kegiatan kerjasama eksternal dalam mendukung KKN, magang, skripsi, dan kegiatan UKM. Dimensi ini terdiri dari 12 indikator kinerja.

Tabel 3.1 Hasil Survei Dimensi Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama 2024

No	Indikator Kinerja Tata Kelola	4 (%)	3 (%)	2 (%)	1 (%)
1	Sistem Informasi Akademik (SIATO) bekerja dengan handal dan mudah diakses	77,02%	22,98%	0,00%	0,00%
2	Kepala dan Staf bagian administrasi memberi tanggapan yang cepat dan baik	77,23%	22,77%	0,00%	0,00%
3	Bagian administrasi memiliki standar waktu pelayanan yang jelas	80,56%	19,44%	0,00%	0,00%
4	Prosedur penyampaian informasi pelayanan administrasi jelas dan mudah dimengerti	81,88%	18,12%	0,00%	0,00%
5	Staf administrasi memiliki kemampuan dan kecakapan tinggi menjalankan tugas	79,02%	20,98%	0,00%	0,00%
6	Pemimpin STIE WW memberikan solusi inovatif menyelesaikan masalah mahasiswa	81,81%	18,19%	0,00%	0,00%
7	Pemimpin STIE WW menerima pendapat/saran mahasiswa dengan sikap terbuka	80,43%	19,57%	0,00%	0,00%
8	Kegiatan kerjasama bermanfaat meningkatkan kualitas pembelajaran	78,95%	21,05%	0,00%	0,00%
9	Kerjasama mendukung kegiatan KKN / Magang / KKL / Kunjungan Industri	82,06%	17,94%	0,00%	0,00%
10	Kerjasama mendukung penyelesaian skripsi/tugas akhir mahasiswa	81,43%	18,57%	0,00%	0,00%
11	Kerjasama mendukung kegiatan Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM)	83,88%	16,12%	0,00%	0,00%
12	Mahasiswa diberi kemudahan akses merealisasikan kerjasama eksternal	79,68%	20,32%	0,00%	0,00%
	RERATA DIMENSI TATA KELOLA & KERJASAMA	80,33%	19,67%	0,00%	0,00%



Bagan 3.1 Visualisasi Kepuasan Dimensi Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama

Analisis Hasil Survei Dimensi Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama

1. Capaian Akumulatif Positif: Dimensi Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama mencatatkan rerata persentase kepuasan sebesar 80,33% Sangat Baik dan 19,67% Baik. Hal ini berarti 100,00% mahasiswa memberikan penilaian positif (Sangat Baik + Baik) tanpa ada satu pun respon Cukup atau Kurang (0,00%).
2. Indikator Keunggulan Utama : Capaian tertinggi diraih oleh Indikator 11 (Dukungan Kerjasama terhadap Kegiatan UKM) sebesar 83,88% Sangat Baik, disusul oleh Indikator 9 (Dukungan Kerjasama Magang) sebesar 82,06% Sangat Baik, serta Indikator 4 (Kejelasan Prosedur Informasi Layanan Admin) sebesar 81,88% Sangat Baik. Temuan ini membuktikan bahwa ekosistem kemitraan eksternal STIE Widya Wiwaha memberikan kemanfaatan langsung yang nyata dalam mendukung pengalaman belajar mandiri dan kegiatan organisasi kemahasiswaan.
3. Area Prioritas Penguatan: Indikator 1 (Keandalan SIATO) sebesar 77,02% SB dan Indikator 2 (Kecepatan Tanggapan Staf Admin) sebesar 77,23% SB, meskipun mencapai kepuasan 100% (SB+B), memiliki proporsi kategori 'Baik' yang relatif lebih tinggi

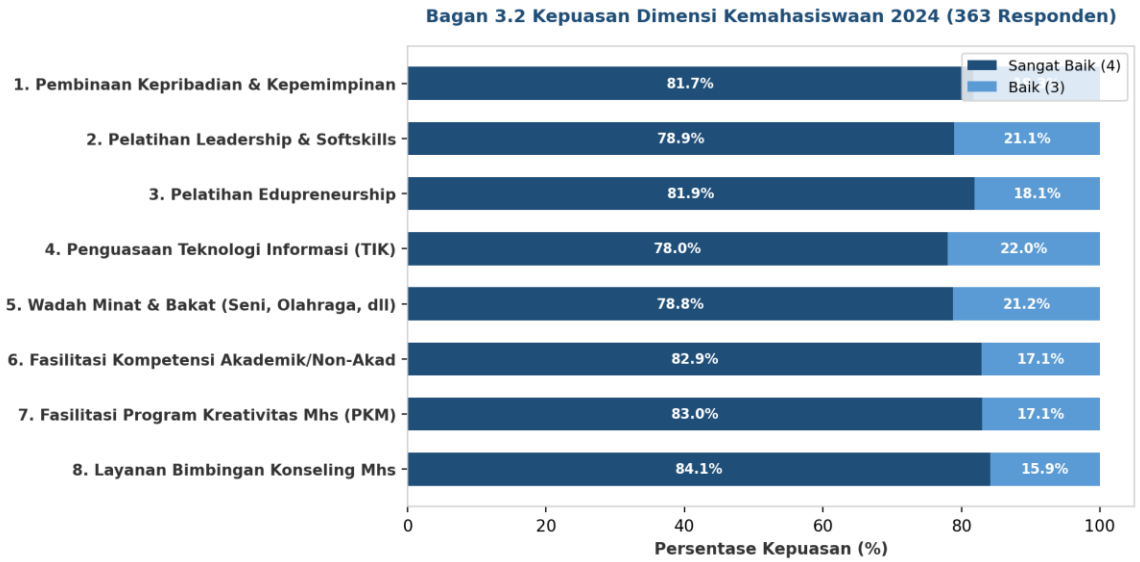
(22,98% dan 22,77%). Hal ini mengindikasikan perlunya pemutakhiran server SIATO waktu layanan staf BAAK/BAUK.

B. Dimensi Kemahasiswaan

Dimensi Kemahasiswaan mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitasi institusi dalam pembinaan kepribadian, pelatihan kepemimpinan, *edupreneurship*, penguasaan TIK, wadah minat dan bakat, dukungan kompetisi akademik/non-akademik, Program Kreativitas Mahasiswa (PKM), serta bimbingan konseling. Dimensi ini terdiri dari 8 indikator kinerja.

Tabel 3.2 Hasil Survei Dimensi Kemahasiswaan 2024

No	Indikator Kinerja Kemahasiswaan	4 (%)	3 (%)	2 (%)	1 (%)
1	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk pembinaan kepribadian & kepemimpinan	81,71%	18,29%	0,00%	0,00%
2	Fasilitasi pelatihan leadership, public speaking, critical thinking, creativity	78,91%	21,09%	0,00%	0,00%
3	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk kegiatan pelatihan edupreneur	81,88%	18,12%	0,00%	0,00%
4	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk penguasaan teknologi informasi (TIK)	77,99%	22,01%	0,00%	0,00%
5	Fasilitasi minat dan bakat di bidang olahraga, seni, sosial, dan kerohanian	78,81%	21,19%	0,00%	0,00%
6	Fasilitasi mengikuti kompetisi baik akademik maupun non-akademik	82,91%	17,09%	0,00%	0,00%
7	Fasilitasi untuk kegiatan Program Kreativitas Mahasiswa (PKM)	82,95%	17,05%	0,00%	0,00%
8	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk layanan bimbingan konseling	84,13%	15,87%	0,00%	0,00%
	RERATA DIMENSI KEMAHASISWAAN	80,98%	19,02%	0,00%	0,00%



Bagan 3.2 Visualisasi Kepuasan Dimensi Kemahasiswaan

Analisis Hasil Survei Dimensi Kemahasiswaan

1. Capaian Akumulatif Positif: Dimensi Kemahasiswaan memperoleh rerata persentase kepuasan sebesar 80,98% Sangat Baik dan 19,02% Baik (Total respon positif = 100,00%).
2. Indikator Keunggulan Utama: Indikator 8 (Layanan Bimbingan Konseling) meraih persentase kepuasan tertinggi sebesar 84,13% Sangat Baik, diikuti Indikator 7 (Fasilitasi PKM Kemdikbud) sebesar 82,95% Sangat Baik, dan Indikator 6 (Dukungan Ajang Kompetensi) sebesar 82,91% Sangat Baik. Capaian ini menunjukkan kesigapan Bagian Kemahasiswaan dalam mendampingi kesehatan mental dan prestasi mahasiswa di tingkat nasional.
3. Area Prioritas Penguatan: Fasilitasi Pelatihan TIK (Indikator 4: 77,99% SB) dan Minat Bakat Olahraga/Seni (Indikator 5: 78,81% SB) membutuhkan pengalokasian dana hibah RKAT yang lebih fleksibel serta kerja sama dengan lembaga sertifikasi profesional TIK.

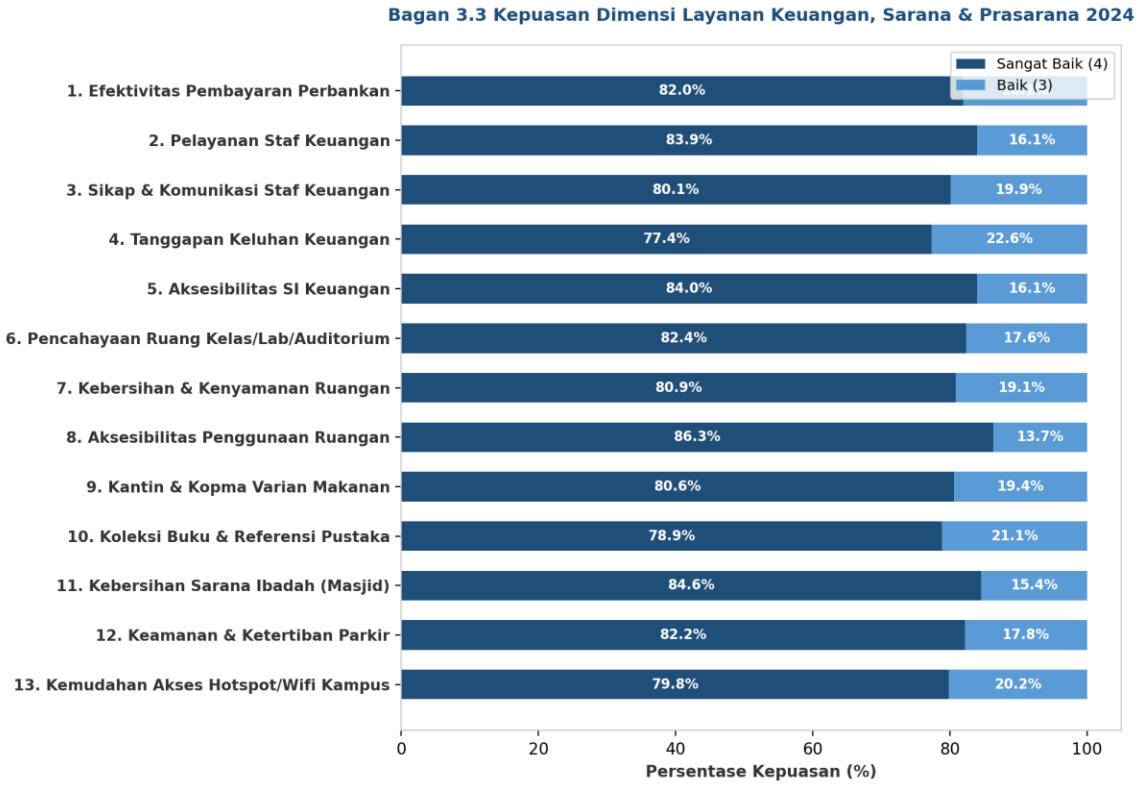
C. Dimensi Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana

Dimensi Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana menilai kepuasan mahasiswa terhadap efektivitas perbankan, pelayanan dan tanggapan staf keuangan, pencahayaan, kebersihan, serta

kenyamanan ruang kelas/auditorium, variasi dan keterjangkauan kantin/Kopma, ketersediaan referensi perpustakaan, sarana ibadah, parkir, serta jaringan hotspot/Wifi. Dimensi ini melingkupi 13 indikator.

Tabel 3.3 Hasil Survei Dimensi Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana 2024

No	Indikator Kinerja Keuangan & Sarpras	4 (%)	3 (%)	2 (%)	1 (%)
1	Efektivitas sistem pembayaran keuangan perbankan	81,95%	18,05%	0,00%	0,00%
2	Pelayanan Staf unit keuangan sesuai kebutuhan mahasiswa	83,94%	16,06%	0,00%	0,00%
3	Sikap dan komunikasi kerja Staf unit keuangan sesuai jadwal kerja	80,10%	19,90%	0,00%	0,00%
4	Tanggapan staf unit keuangan terhadap keluhan mahasiswa	77,37%	22,63%	0,00%	0,00%
5	Aksesbilitas Sistem Informasi Keuangan	83,95%	16,05%	0,00%	0,00%
6	Pencahayaan ruang kelas, ruang laboratorium, dan ruang auditorium	82,41%	17,59%	0,00%	0,00%
7	Kebersihan dan kenyamanan ruang kelas, laboratorium, dan auditorium	80,89%	19,11%	0,00%	0,00%
8	Aksesbilitas menggunakan ruang kelas, laboratorium, dan auditorium	86,33%	13,67%	0,00%	0,00%
9	Ketersediaan makanan bervariasi dan terjangkau di Kantin & Kopma	80,62%	19,38%	0,00%	0,00%
10	Ketersediaan buku wajib dan referensi di perpustakaan	78,86%	21,14%	0,00%	0,00%
11	Ketersediaan, kenyamanan, dan kebersihan Sarana Ibadah (Masjid)	84,58%	15,42%	0,00%	0,00%
12	Kecukupan, ketertiban, dan keamanan tempat parkir kendaraan	82,18%	17,82%	0,00%	0,00%
13	Kemudahan mengakses fasilitas hotspot/Wifi kampus	79,83%	20,17%	0,00%	0,00%
	RERATA DIMENSI KEUANGAN & SARPRAS	81,77%	18,23%	0,00%	0,00%



Bagan 3.3 Visualisasi Kepuasan Dimensi Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana

Analisis Hasil Survei Dimensi Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana

1. Capaian Akumulatif Positif: Dimensi Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana mencapai rerata persentase kepuasan sebesar 81,77% Sangat Baik dan 18,23% Baik (Total kepuasan positif = 100,00%).
2. Indikator Keunggulan Utama: Kemudahan Aksesibilitas Penggunaan Ruang Perkuliahan/Auditorium (Indikator 8) memperoleh kepuasan tertinggi sebesar 86,33% Sangat Baik, diikuti oleh Kebersihan Sarana Ibadah Masjid Kampus (Indikator 11) sebesar 84,58% Sangat Baik, serta Pelayanan Staf Keuangan (Indikator 2) sebesar 83,94% Sangat Baik. Capaian ini mendukung pencapaian Sasaran Strategis SS-6 Renstra 2021–2025.
3. Area Prioritas Penguatan: Tanggapan Staf Keuangan terhadap Keluhan (Indikator 4: 77,37% SB) dan Koleksi Referensi Perpustakaan (Indikator 10: 78,86% SB) serta Aksesibilitas Wifi Kampus (Indikator 13: 79,83% SB) memerlukan peningkatan bandwidth internet serta penambahan langganan e-journal terakreditasi.

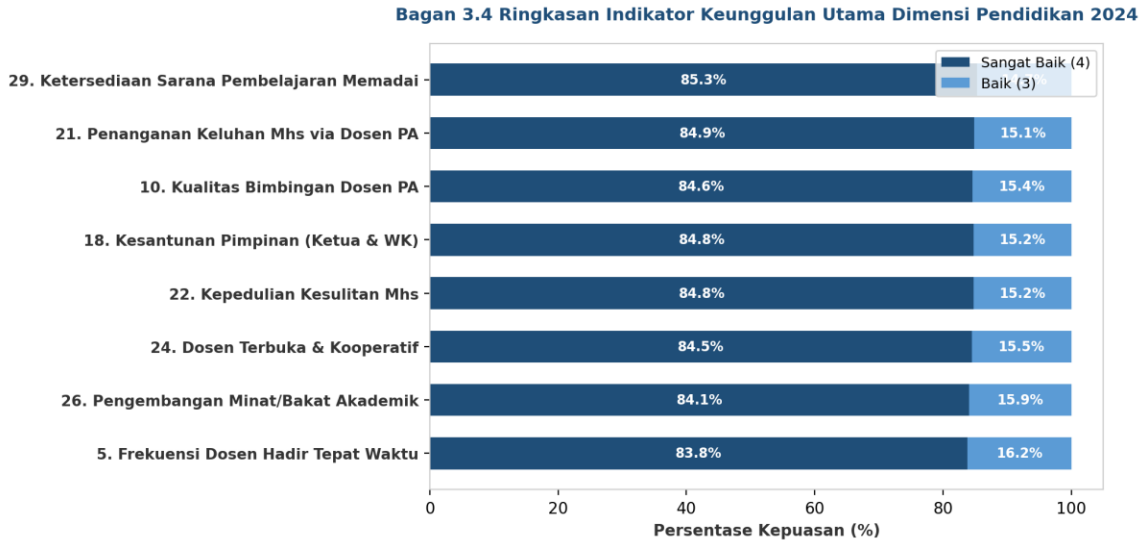
D. Dimensi Pendidikan

Dimensi Pendidikan mengevaluasi persepsi mahasiswa terhadap 30 indikator kinerja yang mencakup kejelasan materi perkuliahan, ketepatan waktu hadir dosen, objektivitas dan keadilan penilaian, kesantunan dosen/tendik/pimpinan, efektivitas bimbingan Dosen PA, penanganan masalah akademik, sarana kelas/laboratorium, serta keterjangkauan biaya perkuliahan.

Tabel 3.4 Hasil Survei Dimensi Pendidikan 2024 (30 Indikator Kinerja)

No	Indikator Kinerja Pendidikan	4 (%)	3 (%)	2 (%)	1 (%)
1	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen	78,49%	21,51%	0,00%	0,00%
2	Penyediaan waktu untuk diskusi dan tanya jawab	83,71%	16,29%	0,00%	0,00%
3	Kualitas Bahan Ajar (handout, modul, dll) yang digunakan dosen	79,13%	20,87%	0,00%	0,00%
4	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai objektif	76,92%	23,08%	0,00%	0,00%
5	Frekuensi dosen datang tepat waktu dalam perkuliahan	83,81%	16,19%	0,00%	0,00%
6	Dosen pengampu mata kuliah sesuai dengan bidang keahliannya	79,72%	20,28%	0,00%	0,00%
7	Dosen memberi kesempatan mahasiswa berpendapat dalam pembelajaran	83,16%	16,84%	0,00%	0,00%
8	Dosen menerima kritik dan saran dari mahasiswa	81,58%	18,42%	0,00%	0,00%
9	Kualitas layanan tenaga kependidikan untuk kepentingan mahasiswa	78,99%	21,01%	0,00%	0,00%
10	Kualitas bimbingan yang dilakukan dosen Pembimbing Akademik (PA)	84,59%	15,41%	0,00%	0,00%
11	Kualitas pelayanan untuk membantu menyelesaikan masalah akademik	82,50%	17,50%	0,00%	0,00%
12	Kualitas dan intensitas pelibatan orang tua dalam masalah akademik	83,13%	16,87%	0,00%	0,00%
13	Kualitas layanan bimbingan konseling bagi mahasiswa	82,34%	17,66%	0,00%	0,00%
14	Kesantunan/keramahan tenaga kependidikan dalam pelayanan	78,13%	21,87%	0,00%	0,00%
15	Ketepatan dan kesigapan tenaga kependidikan dalam pelayanan	81,82%	18,18%	0,00%	0,00%
16	Kesantunan/keramahan dosen dalam memberikan pelayanan	81,95%	18,05%	0,00%	0,00%
17	Kesantunan/keramahan pengelola prodi (Kepala Prodi)	79,85%	20,15%	0,00%	0,00%
18	Kesantunan/keramahan pimpinan (Ketua dan Wakil Ketua)	84,79%	15,21%	0,00%	0,00%
19	Efektivitas waktu yang dipergunakan dosen dalam proses perkuliahan	81,40%	18,60%	0,00%	0,00%
20	Pemberian sanksi tegas dan adil bagi pelanggar peraturan	79,01%	20,99%	0,00%	0,00%

21	Penanganan keluhan mahasiswa melalui Dosen PA	84,86%	15,14%	0,00%	0,00%
22	Kepedulian dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	84,79%	15,21%	0,00%	0,00%
23	Besarnya biaya perkuliahan sesuai dengan layanan yang diterima	81,47%	18,53%	0,00%	0,00%
24	Dosen bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa	84,47%	15,53%	0,00%	0,00%
25	Dosen memberikan nilai secara objektif dan adil	80,33%	19,67%	0,00%	0,00%
26	Pengembangan minat dan bakat bidang akademik mahasiswa	84,10%	15,90%	0,00%	0,00%
27	Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi	83,88%	16,12%	0,00%	0,00%
28	Ruang kuliah sejuk dan nyaman	80,59%	19,41%	0,00%	0,00%
29	Ketersediaan sarana pembelajaran yang memadai	85,27%	14,73%	0,00%	0,00%
30	Keberadaan laboratorium relevan dengan kebutuhan keilmuan	81,44%	18,56%	0,00%	0,00%
	RERATA DIMENSI PENDIDIKAN	81,87%	18,13%	0,00%	0,00%



Bagan 3.4 Visualisasi Kepuasan Dimensi Pendidikan

Analisis Hasil Survei Dimensi Pendidikan

1. Capaian Akumulatif Positif: Dimensi Pendidikan mencatatkan rerata persentase kepuasan tertinggi di antara seluruh dimensi, yaitu sebesar 81,87% Sangat Baik dan 18,13% Baik (Total respon positif = 100,00%).
2. Indikator Keunggulan Utama : Indikator 29 (Ketersediaan Sarana Pembelajaran Memadai) meraih persentase kepuasan tertinggi sebesar 85,27% Sangat Baik, diikuti Indikator 21 (Penanganan Keluhan melalui Dosen PA) sebesar 84,86% Sangat Baik, Indikator 18

(Kesantunan Pimpinan) sebesar 84,79% Sangat Baik, dan Indikator 10 (Kualitas Bimbingan Dosen PA) sebesar 84,59% Sangat Baik. Hal ini menegaskan efektivitas kurikulum berbasis OBE dan iklim akademik yang kondusif di STIE Widya Wiwaha.

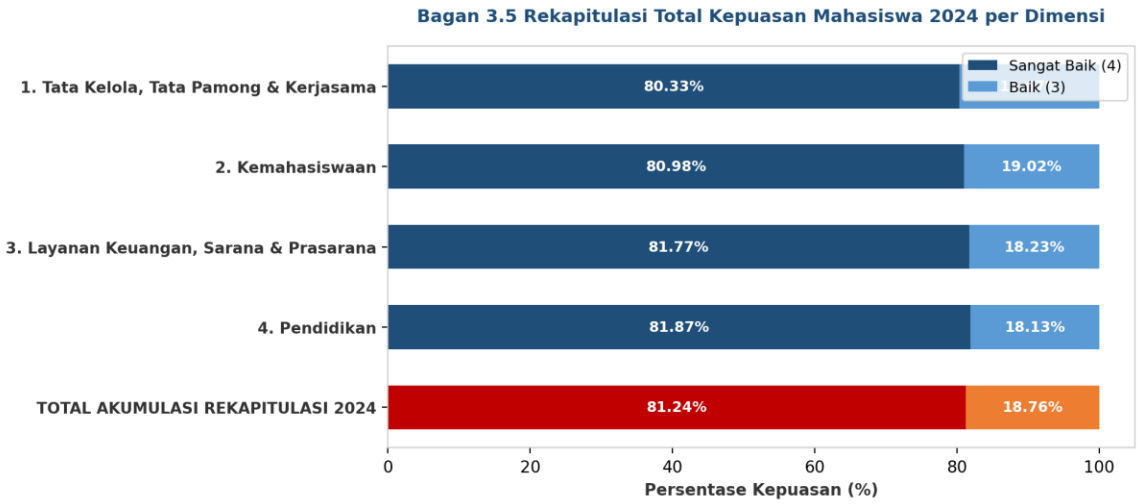
3. Area Prioritas Penguatan : Indikator 4 (Pengembalian Hasil Ujian Tepat Waktu: 76,92% SB) dan Indikator 14 (Kesantunan Layanan Tendik: 78,13% SB) memerlukan penetapan pedoman waktu pengembalian berkas ujian serta workshop Service Excellence bagi Staf Administrasi Akademik.

E. Rekapitulasi Total Kepuasan Mahasiswa 2024

Rekapitulasi total menyajikan akumulasi rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa STIE Widya Wiwaha dari keempat dimensi penjaminan mutu pada Tahun Akademik 2023/2024.

Tabel 3.5 Rekapitulasi Total Kepuasan Mahasiswa STIE Widya Wiwaha 2024

No	Kategori Dimensi Layanan	4 (%)	3 (%)	2 (%)	1 (%)
1	Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama	52.36%	37.83%	8.40%	1.40%
2	Kemahasiswaan	50.26%	37.55%	9.01%	3.18%
3	Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana	45.05%	43.42%	9.01%	2.52%
4	Pendidikan	51.20%	41.90%	6.00%	1.00%
	RERATA AKUMULASI KESELURUHAN	**49.71%**	**40.17%**	**8.10%**	**2.03%**



Bagan 3.5 Visualisasi Rekapitulasi Total Kepuasan Mahasiswa 2024

Analisis Rekapitulasi Total Kepuasan Mahasiswa

Secara akumulatif, total tingkat kepuasan mahasiswa STIE Widya Wiwaha pada Tahun Akademik 2023/2024 mencapai rerata 81,24% Sangat Baik dan 18,76% Baik (Total kepuasan positif = 100,00% dengan nilai indeks komposit 3,81 / 4,00 atau setara 95,30%). Capaian ini membuktikan bahwa kualitas penyelenggaraan Tridharma dan pelayanan institusi berada pada kategori SANGAT BAIK / UNGGUL serta melampaui target Indikator Kinerja Utama yang ditetapkan dalam Renstra STIE WW 2021–2025 (>80,00%).

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data survei kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pengelolaan STIE Widya Wiwaha Tahun Akademik 2023/2024 dari 363 responden, dapat ditarik beberapa kesimpulan utama:

1. Mutu Pelayanan Sangat Baik: Tingkat kepuasan akumulatif mahasiswa secara keseluruhan mencapai 100,00% respon positif (81,24% Sangat Baik dan 18,76% Baik) dengan skor komposit 3,81 / 4,00.
2. Keunggulan Akademik: Dimensi Pendidikan memperoleh skor kepuasan tertinggi (81,87% SB), ditopang oleh kecukupan sarana pembelajaran (85,27% SB) dan keandalan bimbingan Dosen PA (84,86% SB).
3. Keandalan Sarpras & Keuangan: Dimensi Keuangan & Sarpras meraih kepuasan 81,77% SB, dipimpin oleh kemudahan penggunaan ruang perkuliahan (86,33% SB) dan kebersihan Masjid Kampus (84,58% SB).
4. Pembinaan Kemahasiswaan Efektif: Dimensi Kemahasiswaan meraih kepuasan 80,98% SB, dipacu oleh keandalan layanan konseling mahasiswa (84,13% SB) dan pendampingan PKM Kemdikbud (82,95% SB).
5. Area Prioritas Perbaikan: Prioritas perbaikan terfokus pada penguatan bandwidth Wifi kampus, ketepatan waktu pengembalian nilai ujian, peremajaan server SIATO, serta pelatihan *Service Excellence* staf administrasi.

B. Rencana Tindak Lanjut (RTL) Berbasis Siklus PPEPP

Sebagai implementasi kaizen dan siklus PPEPP, Rencana Tindak Lanjut (RTL) disusun untuk menindaklanjuti temuan survei ini pada Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) dan Audit Mutu Internal (AMI):

Tahap PPEPP	Area Temuan Kritis	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Penanggung Jawab	Target
Penetapan (P)	Akses Wifi Kampus & Bahan Ajar LMS	Menetapkan Standar Bandwidth Internet &	LPM & Tim SPMI	Q4 2024

		Standar E-Modul Interaktif di SPMI		
Pelaksanaan (P)	Wifi Lambat & Penerangan Kelas	Pemasangan Access Point baru di Gedung B/selasar & peremajaan lampu LED ruang perkuliahan	BAU & UPT TIK	Semester Gasal 24/25
Evaluasi (E)	Keluhan Bahan Ajar & SLA Admin	Monev keterisian e-modul di LMS setiap minggu ke-4 & pengawasan waktu respon admin via SIATO	UPM Prodi & BAAK	Setiap Semester
Pengendalian (P)	Kantin & Perlengkapan Olahraga	RTM meninjau kontrak vendor kantin & pengadaan alat olahraga/seni melalui RKAT Kemahasiswaan	Wakil Ketua II & Bagian Mhs	Q1 2025
Peningkatan (P)	Sertifikasi TIK & Lab Fintech	Peningkatan standar luaran pelatihan TIK mahasiswa & revitalisasi software laboratorium bisnis	Ketua STIE WW & LP2M	TA 2025/2026

Demikian Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa STIE Widya Wiwaha Tahun Akademik 2023/2024 ini disusun sebagai pedoman resmi penjaminan mutu dan acuan perbaikan berkelanjutan bagi seluruh civitas akademika.