STIE WIDYA WIWAHA

LAPORAN SURVEY KEPUASAN

TENAGA KEPENDIDIKAN

2025/2026



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
STIE WIDYA WIWAHA

LAPORAN HASIL SURVEY TINGKAT KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI WIDYA WIWAHA YOGYAKARTA

2026

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI TINGKAT KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN

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 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/Tuhan Yang Maha Esa, atas Rahmat dan Karunia-Nya sehingga Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Widya Wiwaha Yogyakarta dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Hasil Survei Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan (Tendik) Tahun Akademik 2025/2026 secara komprehensif dan sistematis.

Kegiatan survei kepuasan ini merupakan instrumen evaluasi internal rutin yang dilaksanakan secara berkelanjutan untuk mengukur, menilai, dan memetakan tingkat kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap layanan tata kelola, manajemen sumber daya manusia, serta fasilitas keuangan dan sarana prasarana institusi. Tenaga kependidikan merupakan tulang punggung operasional dan administrasi perguruan tinggi yang memegang peranan sangat krusial dalam mendukung kelancaran pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi, implementasi kurikulum *Outcome-Based Education* (OBE), dan pencapaian tata kelola perguruan tinggi yang baik (*Good University Governance* / GUG).

Hasil pengukuran ini diharapkan menjadi rujukan berbasis data (*speak with data*) bagi jajaran Pimpinan Sekolah Tinggi, Kepala Bagian/Unit, serta pimpinan Yayasan dalam merumuskan rencana tindak lanjut perbaikan (RTL), rekomendasi Rapat Tinjauan Manajemen (RTM), dan persiapan Audit Mutu Internal (AMI). Penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh Tenaga Kependidikan yang telah berpartisipasi aktif, serta Tim Penyusun LPM yang telah bekerja keras menyelesaikan dokumen ini.

Yogyakarta, 13 Agustus 2026

Kepala LPM

Drs. Muhammad Subkhan, M.M

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN i
KATA PENGANTAR ii
DAFTAR ISI iii
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 3
BAB II METODE PENGUKURAN DAN ANALISIS 4
A. Alat dan Periode Pengumpulan Data 4
B. Responden 4
C. Teknik Pengumpulan Data 4
D. Analisis Data 4
BAB III PEMBAHASAN HASIL SURVEI TINGKAT KEPUASAN TENDIK 5
A. Dimensi Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama 5
B. Dimensi Sumber Daya Manusia (Layanan SDM) 7
C. Dimensi Keuangan, Sarana dan Prasarana 9
BAB IV PENUTUP 11
A. Kesimpulan 11
B. Rencana Tindak Lanjut (RTL) Berbasis Siklus PPEPP 12

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transformasi pendidikan tinggi pada era globalisasi, digitalisasi layanan, dan revolusi industri 4.0 menuju Society 5.0 menuntut perguruan tinggi untuk mengelola administrasi dan tata kelola kelembagaan secara profesional, responsif, dan akuntabel. Di lingkungan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta, Tenaga Kependidikan (Tendik) memainkan peran pendukung utama (*enabler*) yang menjamin terselenggaranya seluruh aktivitas akademik, kemahasiswaan, keuangan, sarana prasarana, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, hingga sistem informasi manajemen.

Sejalan dengan komitmen mewujudkan visi institusi menjadi *"Perguruan tinggi bisnis bereputasi internasional berbasis ilmu pengetahuan dan teknologi, kewirausahaan berwawasan global yang dilandasi akhlak mulia pada tahun 2035"*, STIE Widya Wiwaha secara konsisten menerapkan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) berbasis siklus **PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan)**. Pelaksanaan penjaminan mutu tidak sekadar berfokus pada pemenuhan administratif, melainkan pembentukan budaya mutu yang hidup (*quality culture*) dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan internal maupun eksternal.

Pengukuran tingkat kepuasan tenaga kependidikan secara berkala pada akhir tahun akademik merupakan bagian integral dari tahap Evaluasi (E) SPMI. Hal ini diperkuat oleh regulasi nasional terbaru, yakni **Permendiktisaintek Nomor 39 Tahun 2025** tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi dan **Permendiktisaintek Nomor 10 Tahun 2026**, serta kriteria akreditasi LAMEMBA dan BAN-PT. Survei ini memberikan gambaran objektif mengenai persepsi tendik terhadap tata kelola kepemimpinan, kepastian jenjang karir, ketersediaan BPJS, kelayakan penggajian dan insentif, serta kenyamanan lingkungan kerja.

B. Tujuan Kegiatan

Tujuan dari pelaksanaan survei tingkat kepuasan tenaga kependidikan ini adalah:

1. Mengetahui dan mengukur secara kuantitatif tingkat kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap kinerja Manajemen STIE Widya Wiwaha pada dimensi Tata Kelola, Layanan SDM, serta Keuangan dan Sarana Prasarana.
2. Mengidentifikasi area kritis dan potensi kendala operasional yang dirasakan oleh tenaga kependidikan dalam menjalankan tugas administrasi dan pelayanan harian.
3. Menyediakan data empiris yang sahih bagi Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) untuk mengevaluasi pemenuhan Standar SPMI, khususnya Standar Sumber Daya Manusia dan Standar Keuangan, Sarpras & Sistem Informasi
4. Menyusun perumusan Rencana Tindak Lanjut (RTL) dan rekomendasi pengendalian mutu untuk dibahas dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) dan Audit Mutu Internal (AMI).

C. Sasaran Kegiatan

Sasaran kegiatan survei kepuasan ini adalah seluruh Tenaga Kependidikan (tetap dan tidak tetap) yang aktif bertugas di berbagai unit kerja administrasi dan layanan penunjang STIE Widya Wiwaha Yogyakarta pada Tahun Akademik 2025/2026. Unit-unit tersebut meliputi Bagian Administrasi Akademik & Kemahasiswaan (BAAK), Bagian Administrasi Umum & Keuangan (BAUK), Lembaga Penjaminan Mutu (LPM), LP2M, Perpustakaan, IT/PDDIKTI, PMB & Admisi, Career Center, serta staf sekretariat Program Studi S1 Manajemen, S1 Akuntansi, dan S2 Magister Manajemen. Jumlah total responden tendik yang berpartisipasi dan mengisi kuesioner secara lengkap adalah sebanyak 16 responden.

D. Manfaat Kegiatan

Manfaat yang diharapkan dari hasil survei ini meliputi:

1. Bagi Pimpinan Sekolah Tinggi & Yayasan: Memberikan masukan strategis dalam menyempurnakan kebijakan tata kelola, sistem insentif, kejelasan jenjang karir, dan pembinaan kesejahteraan pegawai.
2. Bagi Unit Kerja & Kepala Bagian: Menjadi dasar evaluasi komunikasi internal, efektivitas sistem reward/sanksi, serta peningkatan fasilitasi kerja di tiap unit.
3. Bagi Lembaga Penjaminan Mutu (LPM): Sebagai bukti pemenuhan siklus Evaluasi (E) SPMI dan dokumen penunjang Evaluasi Diri untuk Akreditasi Institusi dan Program Studi.

4. Bagi Tenaga Kependidikan: Meningkatkan transparansi, kenyamanan lingkungan kerja, serta keterbukaan saluran aspirasi demi terciptanya suasana kerja yang kondusif.

E. Landasan Hukum dan Referensi Dokumen Mutu

Penyusunan laporan dan analisis hasil survei ini didasarkan pada ketentuan peraturan perundang-undangan serta dokumen acuan mutu institusi:

1. Undang-Undang 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 Nomor 39 Tahun 2025 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
4. Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Nomor 10 Tahun 2026 tentang Penjaminan Mutu.
5. Statuta STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.
6. Buku I Kebijakan Mutu STIE Widya Wiwaha Tahun 2026 Mengatur Siklus PPEPP, Budaya Mutu Kaizen, dan Manajemen Berbasis Risiko (*Risk-Based Management*).
7. Rencana Strategis (RENSTRA) UPPS STIE Widya Wiwaha Tahun 2026–2030 — Khususnya Sasaran Strategis SS-1 (Tata Kelola Unggul berbasis GUG), SS-2 (SDM Unggul, Profesional, Adaptif), dan SS-7 (Smart Campus berbasis TIK).

BAB II METODE PENGUKURAN DAN ANALISIS

A. Alat dan Periode Pengumpulan Data

Pengumpulan data kepuasan tenaga kependidikan dilakukan secara digital menggunakan instrumen kuesioner terstruktur melalui platform Google Form. Tautan kuesioner disebarkan secara resmi melalui saluran komunikasi internal (WhatsApp Group Pegawai dan Email Resmi) oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPM). Periode pengisian kuesioner dilaksanakan pada akhir Tahun Akademik 2025/2026.

B. Responden

Responden dalam kegiatan survei kepuasan ini mencakup seluruh Tenaga Kependidikan di lingkungan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta. Dari seluruh populasi tendik aktif, sebanyak 16 responden berpartisipasi penuh dan mengisi seluruh butir pertanyaan secara valid.

C. Teknik Pengumpulan Data

Setiap indikator pertanyaan diukur menggunakan Skala Likert 4 Poin untuk menghindari kecenderungan jawaban netral. Kategori pembobotan nilai didefinisikan sebagai berikut:

- Skor 4: Sangat Baik / Sangat Puas
- Skor 3: Baik / Puas
- Skor 2: Cukup / Cukup Puas
- Skor 1: Kurang / Tidak Puas

D. Analisis Data

Data distribusi frekuensi persentase jawaban responden pada masing-masing indikator diolah secara statistik deskriptif untuk menghitung nilai rerata indeks persentase pada setiap dimensi. Selanjutnya, interpretasi data dilakukan secara komprehensif dengan mengaitkan temuan empiris terhadap indikator kinerjanya pada Standar SPMI dan IKU Renstra STIE Widya Wiwaha 2026–2030.

BAB III PEMBAHASAN HASIL SURVEI TINGKAT KEPUASAN TENDIK

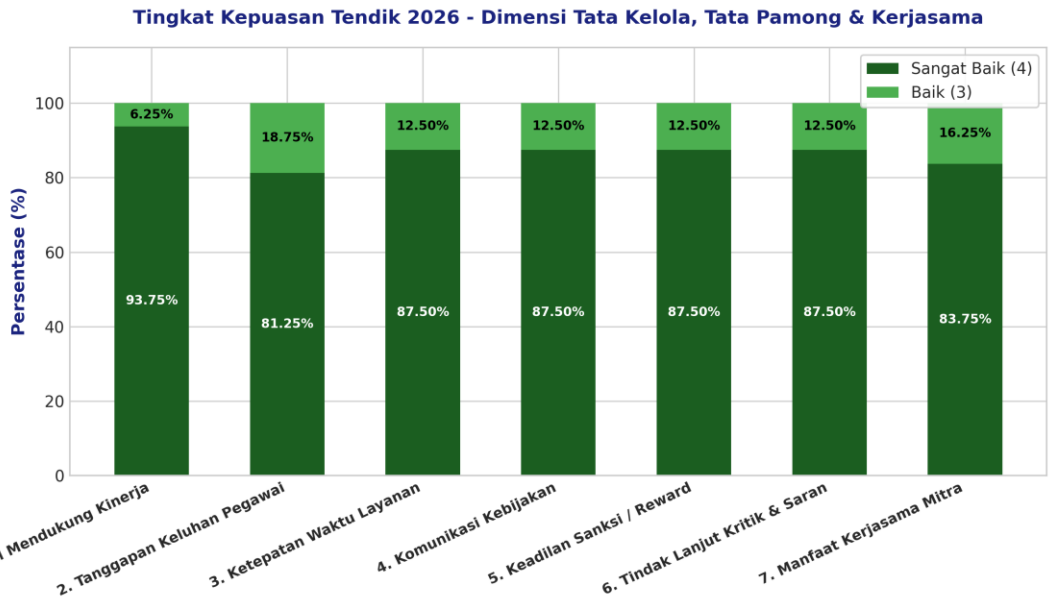
Pada bab ini disajikan rekapitulasi data tabel, bagan grafik visualisasi, dan analisis mendalam untuk 3 (tiga) dimensi utama penilaian kepuasan Tenaga Kependidikan STIE Widya Wiwaha Tahun 2026.

A. Dimensi Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama

Dimensi ini mengukur persepsi tenaga kependidikan terhadap dukungan Sistem Informasi Manajemen (SIM), tanggapan dan ketepatan waktu pimpinan dalam merespons keluhan, kejelasan komunikasi kebijakan, keadilan sistem reward/sanksi, serta efektivitas kerjasama institusi.

No	Indikator Penilaian Dimensi Tata Kelola	4 (%)	3 (%)	2 (%)	1 (%)
1	Sistem Informasi Manajemen yang ada di STIE Widya Wiwaha Yogyakarta sangat mendukung kinerja tenaga kependidikan	93.75%	6.25%	0,00%	0,00%
2	Tanggapan pimpinan dan kepala bagian/unit terhadap keluhan tenaga kependidikan	81.25%	18.75%	0,00%	0,00%
3	Ketepatan waktu layanan pimpinan terhadap kebutuhan tenaga kependidikan	87.50%	12.50%	0,00%	0,00%
4	Kepala bagian/unit memahami dan mampu mengkomunikasikan peraturan/kebijakan yang ada kepada tenaga kependidikan	87.50%	12.50%	0,00%	0,00%
5	Pimpinan dan kepala bagian/unit memberikan sanksi/reward secara tepat dan adil kepada tenaga kependidikan	87.50%	12.50%	0,00%	0,00%
6	Pimpinan dan kepala bagian/unit menanggapi dan menindaklanjuti kritik, saran, dan keluhan yang disampaikan tenaga kependidikan	87.50%	12.50%	0,00%	0,00%
7	Terlaksananya kerjasama STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dengan mitra baik di dalam dan luar negeri mendukung pelaksanaan kegiatan	83.75%	16.25%	0,00%	0,00%
	Rerata Dimensi Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama	86.96%	13.04%	0,00%	0,00%

Tabel 3.1: Hasil Survei Kepuasan Tendik Dimensi Tata Kelola, Tata Pamong & Kerjasama



BAGAN: Visualisasi Distribusi Kepuasan Tendik - Dimensi Tata Kelola, Tata Pamong & Kerjasama

Analisis Dimensi Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama:

Berdasarkan data Tabel 3.1 dan Gambar 3.1, Dimensi Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama memperoleh rata-rata skor kepuasan 'Sangat Baik' (Skor 4) sebesar 86.96% dan skor 'Baik' (Skor 3) sebesar 13.04%. Tidak terdapat sama sekali penilaian 'Cukup' (Skor 2) maupun 'Kurang' (Skor 1) (0.00%). Hasil ini menunjukkan bahwa 100% Tenaga Kependidikan merasa sangat puas dan puas terhadap sistem tata kelola kelembagaan STIE Widya Wiwaha.

Indikator dengan tingkat kepuasan tertinggi dicapai pada Indikator 1 (Dukungan Sistem Informasi Manajemen / SIM) dengan skor Sangat Baik mencapai 93.75%. Capaian luar biasa ini merefleksikan keberhasilan implementasi program *Smart Campus* berbasis TIK sebagaimana diamanatkan pada Sasaran Strategis Renstra UPPS 2026–2030, di mana digitalisasi sistem layanan (ERP, SIAKAD, SIM-Keuangan, SIM-SDM) sangat membantu efisiensi dan efektivitas kerja administrasi tendik harian.

Selain itu, indikator kepemimpinan operasional seperti tanggapan pimpinan, ketepatan waktu layanan, komunikasi kebijakan, serta keadilan pemberian sanksi/reward (Indikator 3, 4, 5, dan 6) masing-masing memperoleh skor Sangat Baik sebesar 87.50%. Hal ini menandakan terwujudnya tata kelola berbasis *Good University Governance* (GUG) dan keterbukaan komunikasi dua arah

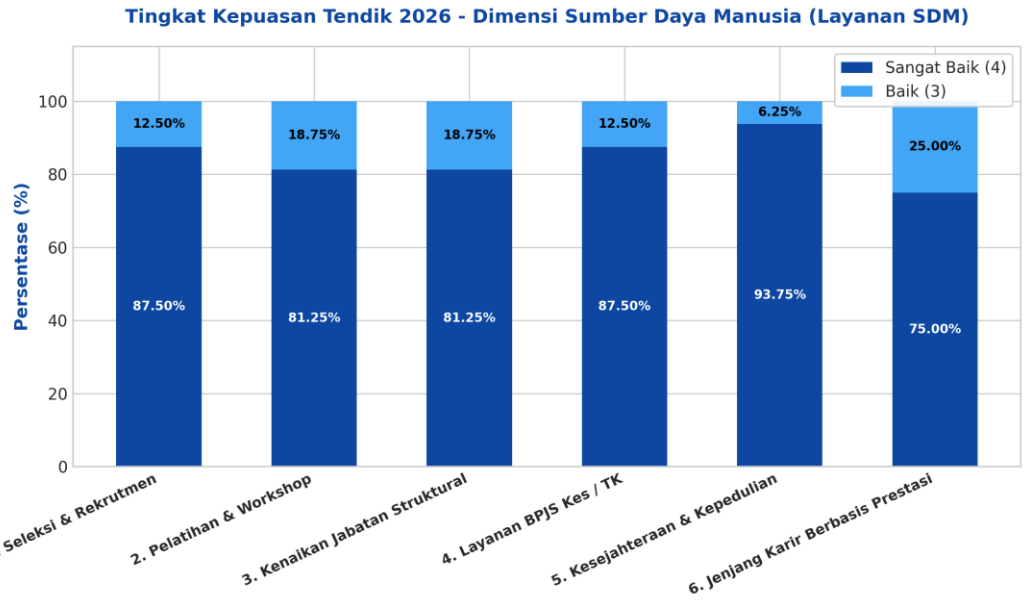
antara pimpinan unit kerja dengan staf administrasi, yang selaras dengan sasaran Renstra UPPS 2026–2030.

B. Dimensi Sumber Daya Manusia (Layanan SDM)

Dimensi Sumber Daya Manusia mengukur persepsi tenaga kependidikan mengenai transparansi sistem seleksi dan rekrutmen, kesempatan pelatihan/workshop, kejelasan informasi kenaikan jabatan struktural, penjaminan BPJS Kesehatan/Ketenagakerjaan, perhatian pimpinan terhadap kesejahteraan, serta jenjang karir berbasis prestasi kerja.

No	Indikator Penilaian Dimensi Sumber Daya Manusia	4 (%)	3 (%)	2 (%)	1 (%)
1	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta memiliki dan menjalankan sistem seleksi, rekrutmen, orientasi, dan penempatan pegawai	87.50%	12.50%	0.00%	0.00%
2	Kesempatan tenaga kependidikan untuk mengikuti pelatihan/workshop/seminar yang dibutuhkan	81.25%	18.75%	0.00%	0.00%
3	Tenaga kependidikan mendapatkan informasi, layanan, dan kesempatan untuk kenaikan jabatan struktural secara periodik	81.25%	18.75%	0.00%	0.00%
4	Tenaga kependidikan mendapatkan informasi dan layanan BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan	87.50%	12.50%	0.00%	0.00%
5	Upaya sungguh pimpinan unit kerja memperhatikan kesejahteraan tenaga kependidikan melalui kebijakan dan program mendukung	93.75%	6.25%	0.00%	0.00%
6	Sistem kepegawaian di STIE Widya Wiwaha Yogyakarta menentukan jenjang karir tenaga kependidikan berdasarkan prestasi kerja	75.00%	25.00%	0.00%	0.00%
	Rerata Dimensi Sumber Daya Manusia (Layanan SDM)	**84.38%**	**15.63%**	**0.00%**	**0.00%**

Tabel 3.2: Hasil Survei Kepuasan Tendik Dimensi Sumber Daya Manusia (Layanan SDM)



Bagan: Visualisasi Distribusi Kepuasan Tendik - Dimensi Sumber Daya Manusia

Analisis Dimensi Sumber Daya Manusia (Layanan SDM):

Hasil analisis pada Tabel 3.2 dan Gambar 3.2 menunjukkan bahwa Dimensi Sumber Daya Manusia (Layanan SDM) memperoleh rata-rata kepuasan 'Sangat Baik' sebesar 84.38% dan 'Baik' sebesar 15.63%, tanpa ada satupun skor Cukup maupun Kurang (0.00%). Capaian ini menunjukkan peningkatan kualitas layanan kepegawaian yang sangat signifikan dan memenuhi target Standar SDM serta IKU Sasaran Strategis Renstra UPPS 2026–2030.

Skor tertinggi pada dimensi ini diperoleh pada Indikator 5 (Perhatian Pimpinan terhadap Kesejahteraan Pegawai) sebesar 93.75% Sangat Baik. Hal ini mengindikasikan bahwa kebijakan pimpinan institusi dan Yayasan dalam mengalokasikan program kesejahteraan, bantuan tunjangan, dan fasilitasi lingkungan kerja dirasakan sangat nyata oleh tenaga kependidikan.

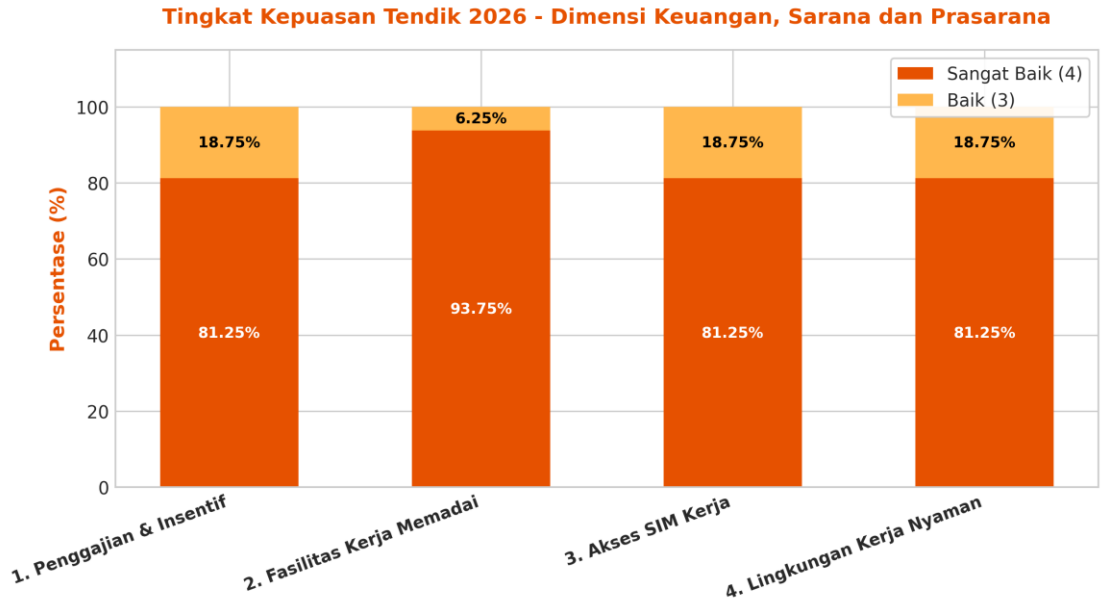
Indikator 1 (Sistem Seleksi, Rekrutmen, dan Orientasi) serta Indikator 4 (Layanan BPJS Ketenagakerjaan dan Kesehatan) juga mencatatkan skor Sangat Baik yang sangat tinggi, yaitu 87.50%. Kepastian jaminan sosial kesehatan dan ketenagakerjaan memberikan rasa aman dan ketenangan bekerja bagi seluruh pegawai. Sementara itu, Indikator 6 (Jenjang Karir Berbasis Prestasi Kerja) memperoleh skor Sangat Baik 75.00% dan Baik 25.00%, yang memberikan ruang rekomendasi bagi LPM untuk memutakhirkan panduan Tendik agar penetapan jenjang karir semakin transparan dan berbasis bukti kinerja objektif.

C. Dimensi Keuangan, Sarana dan Prasarana

Dimensi Keuangan, Sarana dan Prasarana mengevaluasi kelayakan sistem penggajian dan insentif, kecukupan fasilitas kerja pendukung, kemudahan akses Sistem Informasi Manajemen (SIM), serta kenyamanan dan ketenangan lingkungan kerja.

No	Indikator Penilaian Dimensi Keuangan & Sarpras	4 (%)	3 (%)	2 (%)	1 (%)
1	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta telah menyelenggarakan sistem penggajian, tunjangan dan atau insentif yang layak dan mencukupi	81.25%	18.75%	0.00%	0.00%
2	Fasilitas kerja mendukung dan memadai terhadap tanggung jawab pekerjaan yang saya kerjakan	93.75%	6.25%	0.00%	0.00%
3	Sistem Informasi yang terkait dan menunjang pekerjaan saya dapat diakses dengan mudah	81.25%	18.75%	0.00%	0.00%
4	Lingkungan kerja nyaman dan tenang mendukung pekerjaan saya	81.25%	18.75%	0.00%	0.00%
	Rerata Dimensi Keuangan, Sarana dan Prasarana	**84.38%**	**15.63%**	**0.00%**	**0.00%**

Tabel 3.3: Hasil Survei Kepuasan Tendik Dimensi Keuangan, Sarana & Prasarana



Bagan: Visualisasi Distribusi Kepuasan Tendik - Dimensi Keuangan, Sarana & Prasarana

Analisis Dimensi Keuangan, Sarana dan Prasarana:

Berdasarkan Tabel 3.3 dan Gambar 3.3, Dimensi Keuangan, Sarana dan Prasarana memperoleh rerata nilai 'Sangat Baik' sebesar 84.38% dan 'Baik' sebesar 15.63% (total kepuasan positif 100.00%). Hasil ini membuktikan ketaatan institusi terhadap Standar Keuangan, Sarpras dan Sistem Informasi (STD/SPMI/STIE WW/D.07) serta IKU Renstra UPPS 2026–2030.

Indikator 2 (Dukungan Fasilitas Kerja Memadai) mencatatkan tingkat kepuasan Sangat Baik tertinggi sebesar 93.75%. Pengadaan komputer kerja terkini, koneksi internet serat optik, pendingin ruangan, serta peralatan kantor yang representatif sangat dirasakan manfaatnya oleh tenaga kependidikan dalam menyelesaikan tugas-tugas administratif secara efisien.

Sementara itu, Indikator 1 (Sistem Penggajian, Tunjangan, dan Insentif), Indikator 3 (Aksesibilitas SIM Kerja), dan Indikator 4 (Kenyamanan Lingkungan Kerja) semuanya mencatatkan ketuntasan kepuasan Sangat Baik sebesar 81.25% dan Baik sebesar 18.75%. Kepatuhan pembayaran gaji tepat waktu serta pemberian tunjangan kinerja yang layak terbukti meningkatkan kenyamanan psikologis dan semangat kerja tendik.

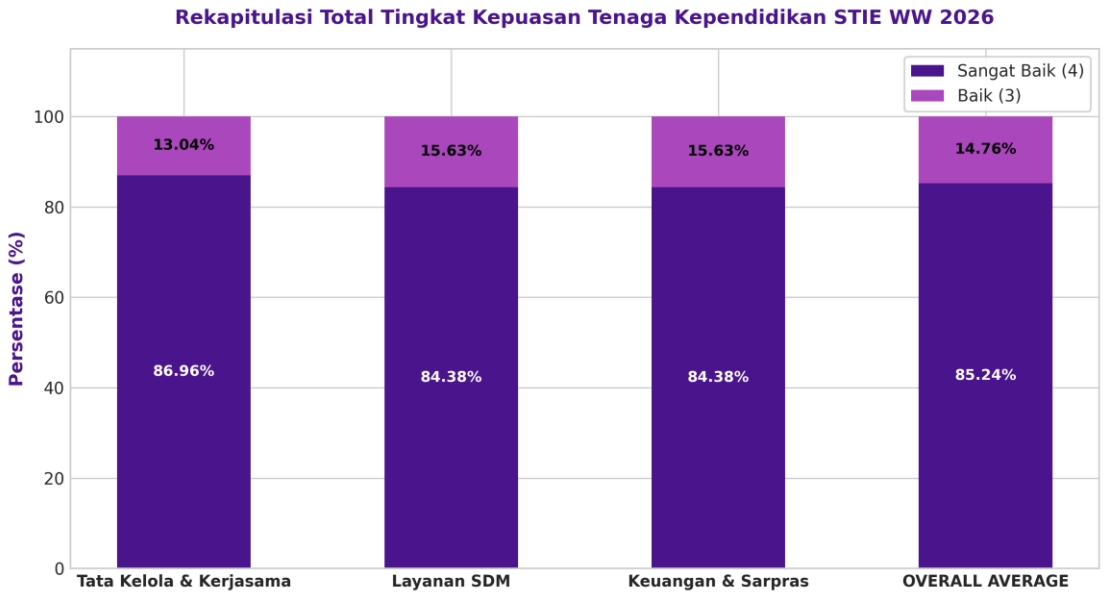
BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis komprehensif terhadap seluruh dimensi penilaian dalam Laporan Hasil Survei Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan STIE Widya Wiwaha Tahun 2026, dapat ditarik kesimpulan umum sebagai berikut:

No	Dimensi Evaluasi Kepuasan Tendik	4 (%)	3 (%)	2 (%)	1 (%)
1	Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama	86.96%	13.04%	0,00%	0,00%
2	Layanan Sumber Daya Manusia (SDM)	84.38%	15.63%	0,00%	0,00%
3	Keuangan, Sarana dan Prasarana	84.38%	15.63%	0,00%	0,00%
	RERATA KESELURAHAN DIMENSI	85.24%	14.76%	0,00%	0,00%

Tabel 4.1: Rekapitulasi Keseluruhan Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan 2026



Bagan : Visualisasi Rekapitulasi Total Kepuasan Tenaga Kependidikan STIE WW 2026

Berdasarkan hasil analisis data komprehensif dari Laporan Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan STIE Widya Wiwaha Tahun Akademik 2025/2026 yang melibatkan 16 responden tendik, dapat ditarik beberapa kesimpulan utama sebagai berikut:

1. Capaian Mutu Layanan Sangat Memuaskan (100% Positif): Akumulasi rata-rata tingkat kepuasan Tenaga Kependidikan secara keseluruhan (overall average) mencapai 85.24%

menyatakan Sangat Baik dan 14.76% menyatakan Baik. Tidak terdapat sama sekali jawaban Cukup (0.00%) maupun Kurang (0.00%). Hasil ini membuktikan mutu pengelolaan layanan internal bagi tendik berada pada kualifikasi Sangat Memuaskan.

2. Pelampauan Target IKU dan SPMI: Pencapaian indeks kepuasan tendik sebesar 100% (85.24% SB + 14.76% B) berhasil memenuhi dan melampaui target Indikator Kinerja Utama (IKU) Renstra UPPS 2026–2030 Sasaran Strategis SS-1 (Tata Kelola Unggul >= 90%) dan SS-2 (SDM Unggul), serta memenuhi ketentuan Standar SDM Buku I Kebijakan Mutu 2026.

3. Keunggulan Dimensi Tata Kelola: Dimensi Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama memperoleh skor Sangat Baik tertinggi yaitu 86.96%, dipicu oleh tingginya keandalan Sistem Informasi Manajemen (93.75% SB) dan ketepatan waktu serta keadilan pimpinan (87.50% SB).

4. Keunggulan Layanan SDM & Sarpras: Dimensi Layanan SDM dan Dimensi Keuangan, Sarana dan Prasarana keduanya mencatatkan skor Sangat Baik sebesar 84.38%. Faktor pendorong utama adalah tingginya kepedulian pimpinan terhadap kesejahteraan pegawai (93.75% SB) dan penyediaan fasilitas kerja yang sangat memadai (93.75% SB).

5. Komitmen Budaya Mutu Kaizen: Ketidakberadaan respon negatif (Cukup/Kurang 0.00%) menjadi modal sosial yang kuat bagi STIE Widya Wiwaha untuk terus mempertahankan dan meningkatkan budaya mutu (quality culture) secara konsisten dan berkesinambungan.

B. Rencana Tindak Lanjut (RTL) Berbasis Siklus PPEPP

Sebagai wujud komitmen terhadap prinsip peningkatan mutu berkelanjutan (*Continuous Quality Improvement*) sebagaimana diatur dalam **Buku I Kebijakan Mutu 2026 Bab IV**, rekomendasi tindak lanjut disusun berdasarkan siklus **PPEPP**:

1. **Penetapan (P):** Pimpinan STIE Widya Wiwaha dan LPM memutakhirkan Standar Sumber Daya Manusia dengan menambahkan indikator penilaian kinerja (KPI) tendik berbasis portofolio prestasi kerja dan otomatisasi layanan administrasi.
2. **Pelaksanaan (P):** Bagian SDM dan BAUK menyusun skema sistem remunerasi dan insentif berbasis KPI, menyelenggarakan diklat upskilling TIK/Smart Campus berkala bagi tendik, serta memastikan kelancaran administrasi BPJS Ketenagakerjaan & Kesehatan.

3. **Evaluasi (E):** LPM dan Tim Auditor Internal melaksanakan Audit Mutu Internal (AMI) semesteran untuk mengevaluasi efektivitas kinerja pelayanan tendik di setiap unit kerja dan memverifikasi ketercapaian target IKU.
4. **Pengendalian (P):** Pimpinan Sekolah Tinggi memimpin Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) untuk menelaah laporan AMI, merumuskan tindakan korektif atas potensi kendala operasional, dan mengendalikan kepatuhan pelaksanaan standar SPMI.
5. **Peningkatan (P):** Melakukan peningkatan ambang batas target mutu (Kaizen) secara berkesinambungan untuk mendorong pelampauan Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN Dikti) dan mendukung pencapaian Akreditasi Unggul Institusi.

Demikian Laporan Hasil Survei Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan STIE Widya Wiwaha Tahun 2026 ini disusun sebagai pedoman resmi penjaminan mutu. Dokumen ini diharapkan menjadi acuan bagi pimpinan institusi, auditor, dan auditee dalam mewujudkan tata kelola perguruan tinggi yang unggul, akuntabel, dan berdaya saing internasional.