STIE Widya Wiwaha

Dokumen

Hasil Survey Kepuasan layanan

pengguna Internal dan Eksternal



Lembaga Penjaminan Mutu
STIE Widya Wiwaha
2023

HASIL SURVEY
TINGKAT KEPUASAN LAYANAN



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
WIDYA WIWAHA YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN LAYANAN INTERNAL DAN EKSTERNAL

STIE WIDYA WIWAHA

TIM PENYUSUN

Penanggung Jawab	:	Drs. Muhammad Subkhan, M.M
Ketua	:	Drs. Achmad Tjahjono, MM., Ak.
Anggota	:	1. Agung Slamet Prasetyo, ST., M.M
		2. M. Yanuar, S.I.P
		3. Riska Robiyanti Erlita, S.E.I
		4. Siti Faizah.,S.E

Yogyakarta, 22 Agustus 2023

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI WIDYA WIWAHA

Disiapkan oleh:	Disahkan oleh:
Kepala LPM	Ketua STIE Widya Wiwaha
Drs.Achmad Tjahjono, MM. Ak.	Drs.Muhammad Subkhan, MM

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan Hasil Survei Kepuasan Layanan bagi Pengguna Internal maupun Eksternal. Kegiatan survei ini dimaksudkan untuk mencocokan kesesuaian antara standar yang ditetapkan oleh STIE WW dengan implementasi di lapangan, dan untuk mencari peluang-peluang bagi peningkatan mutu internal di program studi dan institusi penyusunan Hasil Survei Kepuasan Layanan bagi Pengguna Internal maupun Eksternal ini sebagai Pedoman dalam menjalankan penjaminan mutu. Dengan disusunnya Dokumen penyusunan Hasil Survei Kepuasan Layanan bagi Pengguna Internal maupun Eksternal ini diharapkan menjadi acuan bagi semua pihak terkait dengan pelaksanaan pembelajaran terutama ialah auditor, *auditee* baik di tingkat Program Studi maupun Institusi. Penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih disampaikan kepada Tim Penyusun dan semua pihak yang telahmembantu atas segala partisipasi yang telah diberikan selama penyusunan dokumen penyusunan Hasil Survei Kepuasan Layanan bagi Pengguna Internal maupun Eksternal.

Yogyakarta, 22 Agustus 2023

Kepala LPM

Drs.Achmad Tjahjono, MM. Ak.

DAFTAR ISI

COVER i
HALAMAN PENGESAHAN i
TIM PENYUSUN i
KATA PENGANTAR ii
DAFTAR ISI iii
A. Latar Belakang 1
B. Tujuan Kegiatan 1
C. Sasaran Kegiatan 1
BAB II METODE PENGUKURAN DAN ANALISIS 2
D. Alat Dan Periode Pengumpulan Data 2
A. Responden 2
E. Teknik pengumpulan data 2
F. Analisis data 2
BAB III PEMBAHASAN HASIL SURVEI TINGKAT KEPUASAN LAYANAN 3
A. Total Jumlah Responden 3
B. Rekapitulasi Kuesioner Kepada Mahasiswa 3
C. Rekapitulasi Kuesioner Kepada Dosen 8
D. Rekapitulasi Kuesioner Kepada Tenaga Kependidikan 13
E. Rekapitulasi Kuesioner Kepada Alumni 16
F. Rekapitulasi Kuesioner Kepada Pengguna 18
G. Rekapitulasi Kuesioner Kepada Mitra 23
BAB 1V PENUTUP 25

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan pemangku internal dan eksternal di STIE Widya Wiwaha selama ini telah berjalan dengan baik. Salah satu langkah yang dilakukan dalam mengukur ketercapaian layanan yang baik pemangku internal maupun eksternal, adalah dilakukannya kegiatan survey terhadap kepuasan kinerja Pengelola STIE Widya Wiwaha. Kegiatan ini merupakan evaluasi terhadap apa yang telah dijalankan oleh manajemen STIE Widya Wiwaha. Data yang diperoleh dari hasil monitoring dan evaluasi ini digunakan sebagai informasi pendukung untuk tindak lanjut perbaikan layanan dan dokumen pendukung akreditasi Prodi dan Institusi.

Kepuasan pihak internal dan eksternal memegang peran penting dalam konsep layanan dan merupakan upaya untuk mencapai keunggulan kompetitif. Kualitas pelayanan yang baik dan adanya kepuasan pihak internal dan eksternal terhadap kinerja dosen memberikan efek jangka panjang dengan meningkatnya daya saing prodi dalam menghadapi persaingan dan perubahan lingkungan eksternal. Pelayanan yang baik melibatkan tata laksana, dukungan sumber daya manusia, dan aturan yang jelas.

Lembaga Penjaminan Mutu selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh pemangku kepentingan. Sebagai langkah evaluasi maka dilakukan survei kepuasan terhadap pemangku kepentingan.

B. Tujuan Kegiatan

Laporan kegiatan survei kepuasan pihak internal dan eksternal ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemangku kepentingan terhadap kinerja Manajemen STIE Widya Wiwaha. Selain itu, hasilnya dapat dimanfaatkan sebagai tindak lanjut perbaikan kegiatan pengelolaan STIE Widya Wiwaha.

C. Sasaran Kegiatan

Pihak Internal dan Eksternal Tahun Akademik 2022/2023

BAB II
METODE PENGUKURAN DAN ANALISIS

D. Alat Dan Periode Pengumpulan Data

Survei dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diberikan ke Pihak Internal dan Eksternal dalam format google form yang disebarkan melalui Whatapss Periode pengisian kuesioner adalah saat akhit tahun akademik

A. Responden

Kegiatan survey Kepuasan Pihak Internal dan Eksternal terhadap kinerja pengelolaan STIE Widya Wiwaha dalam survey ini menggunakan responden sebanyak 800 responden. (Data Diexcel)

E. Teknik pengumpulan data

Data dikumpulkan dengan menggunakan survei berisi kuesioner yang diukur menggunakan skala Likert 4 poin. Ukuran skala tersebut adalah 1 (kurang); 2 (cukup); 3 (baik) dan 4 (baik sekali).

F. Analisis data

Kegiatan survey Kepuasan Pihak Internal dan Eksternal terhadap kinerja pengelolaan STIE Widya Wiwaha kemudian dianalisis secara statistik untuk mendapatkan nilai rata-rata indeks.

BAB III

PEMBAHASAN HASIL SURVEI TINGKAT KEPUASAN LAYANAN

A. Total Jumlah Responden

Total Jumlah Responden	
Mahasiswa	439 orang
Dosen	32 orang
Tenaga Kependidikan	15 orang
Alumni	219 orang
Pengguna	73 orang
Mitra	22 orang

Panduan Skala		
No	**Ukuran sekala**	**Kategori Kualitas/Kepuasan**
1	4	Sangat Baik
2	3	Baik
3	2	Cukup
4	1	Kurang

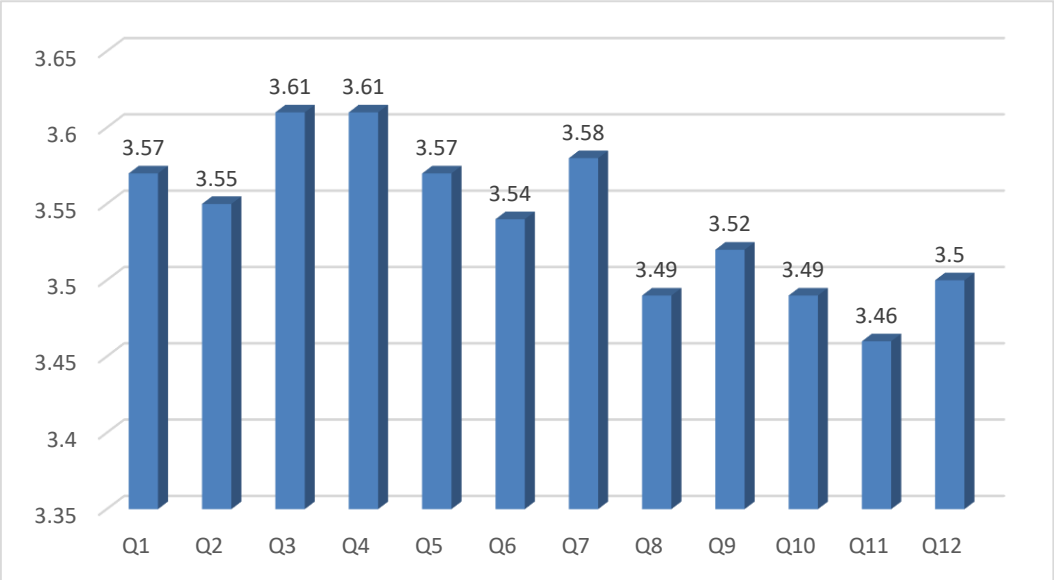
B. Rekapitulasi Kuesioner Kepada Mahasiswa

1. Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama

Dimensi	Indikator	Skor Diperoleh	Skor Indeks
Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama	Sistem Informasi Akademik (Siato) bekerja dengan handal dan mudah diakses	1,568	3.57
	Kepala dan Staf bagian administrasi sudah memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa	1,560	3.55
	Kepala beserta staf bagian administrasi sudahmemilik standar waktu pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa	1,586	3.61
	Prosedur penyampaian informasi pelayanan bagian administrasi sudah jelas dan mudah dimengerti	1,585	3.61
	Kepala dan staf bagian administrasi memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya	1,568	3.57
	Pemimpin STIE Widya Wiwaha Yogyakarta selalu memberikan solusi yang inovatif dalam menyelesaikan permasalahan mahasiswa	1,553	3.54
	Pemimpin STIE Widya Wiwaha Yogyakarta menerima pendapat atau saran dari mahasiswa dengan sikap terbuka	1,572	3.58

	Kegiatan kerjasama yang dilakukan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dengan berbagai instansi sangat bermanfaat peningkatan kualitas pembelajaran.	1,533	3.49
	Kegiatan kerjasama yang dilakukan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta mendukung kegiatan KKN/Magang/Kunjungan Industri/ KKL	1,547	3.52
	Kegiatan kerjasama yang dilakukan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta mendukung kegiatan skripsi	1,531	3.49
	Kegiatan kerjasama yang dilakukan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta mendukung Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM)	1,520	3.46
	Mahasiswa diberi kemudahan akses untuk merealisasikan kerjasama secara rutin berkala dengan pihak eksternal	1,535	3.50
	Rerata	1,554.83	3.54

Bagan Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama

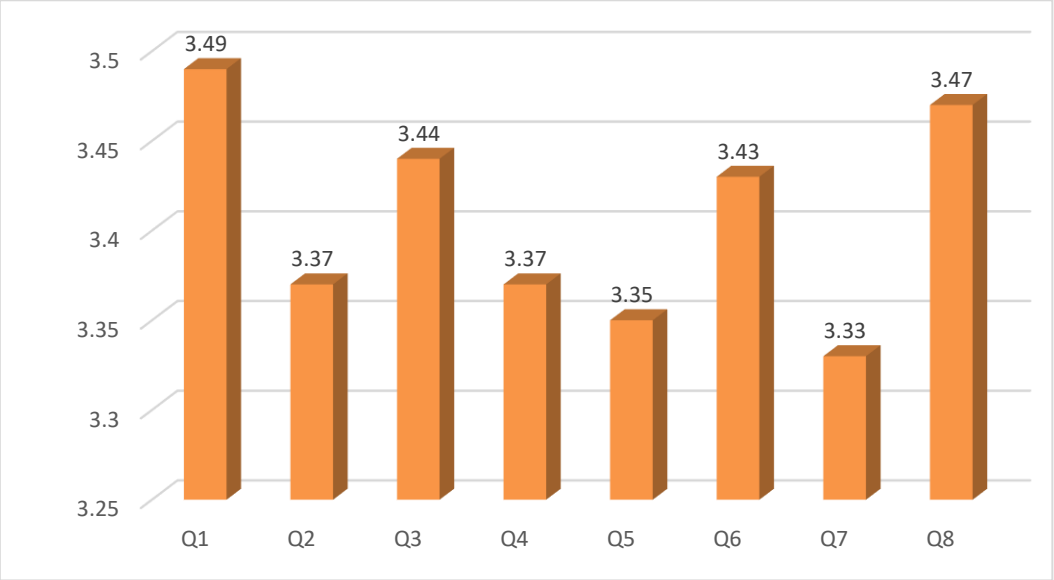


2. Kemahasiswaan

Dimensi	Indikator	Skor Diperoleh	Skor Indeks
Kemahasiswaan	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk pembinaan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan	1,533	3.49
	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk kegiatan pelatihan terkait leadership, public speaking, critical thinking, creativity, dan nasionalism	1,478	3.37
	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk kegiatanpelatihan terkait edupreneur	1,508	3.44
	Fasilitasi Unit kemahasiswaan untuk kegiatanpenguasaan teknologi informasi	1,478	3.37

	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk kegiatan minat dan bakat dibidang olah raga, seni, sosial, dan kerohanian	1,470	3.35
	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk mengikuti kompetisi baik dibidang akademik maupun non akademik	1,507	3.43
	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk kegiatanProgram Kreatifitas Mahasiswa (PKM)	1,460	3.33
	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk layanan bimbingan konseling kepada mahasiswa	1,525	3.47
	Rerata	1,539	3.51

Bagan Kemahasiswaan

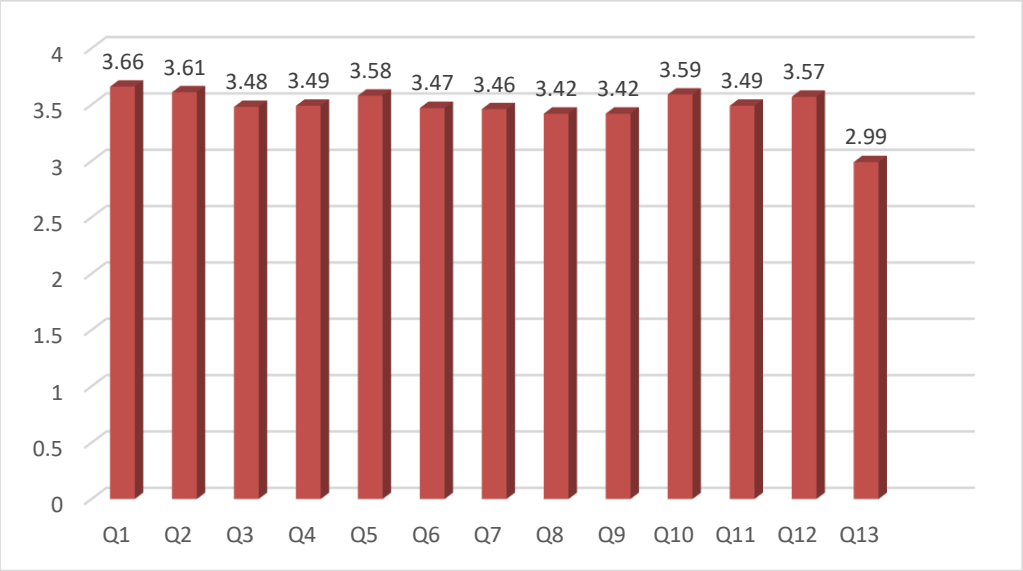


3. Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana

Dimensi	Indikator	Skor Diperoleh	Skor Indeks
Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana	Efektivitas sistem pembayaran keuangan perbankan	1,608	3.66
	Pelayanan Staf unit keuangan sesuai kebutuhan mahasiswa	1,584	3.61
	Sikap dan komunikasi kerja Staf unit keuangan sesuai jadwal kerja	1,528	3.48
	Tanggapan staf unit keuangan terhadap keluhan mahasiswa	1,530	3.49
	Aksesbilitas Sistem informasi keuangan	1,572	3.58
	Pencahayaan ruang kelas ruang laboratoriumdan ruang auditorium	1,524	3.47
	Kebersihan dan kenyamanan ruang kelas, ruang laboratorium dan ruang auditorium	1,521	3.46
	Aksesbilitas menggunakan ruang kelas, ruang laboratorium dan ruang auditorium	1,500	3.42

	Ketersdiaan makanan yang bervariasi dengan harga yang terjangkau pada Kantin dan Koperasi Mahasiswa	1,503	3.42
	Ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar di perpustakaan	1,575	3.59
	Ketersediaan, kenyamanan dan kebersihan Sarana ibadah	1,533	3.49
	Kecukupan, ketertiban, dan keamanan tempat parkir kendaraan	1,568	3.57
	Kemudahan mengakses fasilitas hotspot/Wifi	1,313	2.99
	Rerata	1,527.62	3.48

Bagan Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana



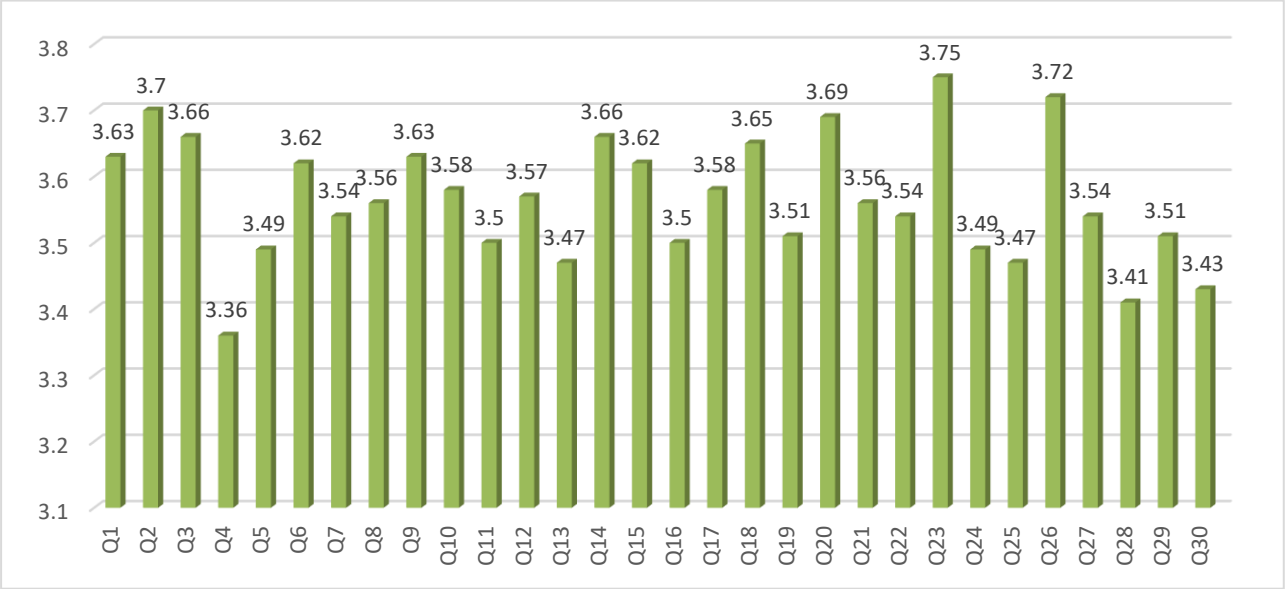
4. Pendidikan

Dimensi	Indikator	Skor Diperoleh	Skor Indeks
Pendidikan	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen	1,593	3.63
	Penyediaan waktu untuk diskusi dan tanya jawab	1,623	3.70
	Kualitas Bahan Ajar (handout,modul, dll) yang digunakan oleh dosen dalam proses perkuliahan	1,606	3.66
	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas/ pekerjaan mahasiswa dengan nilai yang objektif	1,477	3.36
	Frekuensi dosen datang tepat waktu dalam perkuliahan	1,534	3.49
	Dosen pengampu mata kuliah sesuai dengan bidang keahliannya	1,591	3.62

	Dosen memberi kesempatan mahasiswa berpendapat dalam pembelajaran	1,552	3.54
	Dosen menerima kritik dan saran dari mahasiswa	1,564	3.56
	Kualitas layanan tenaga kependidikan untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	1,592	3.63
	Kualitas bimbingan yang dilakukan oleh dosenPA (Penasehat Akdemik)/ dosen wali	1,570	3.58
	Kualitas pelayanan untuk membantu menyelesaikan masalah akademik	1,536	3.50
	Kualitas dan intensitas pelibatan orang tua dalam menyelesaikan masalah akademik dan non akademik	1,566	3.57
	Kualitas layanan bimbingan konseling bagi mahasiswa	1,524	3.47
	Kesantunan/keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	1,605	3.66
	Ketepatan dan kesigapan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	1,588	3.62
	Kesantunan/keramahan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	1,538	3.50
	Kesantunan/keramahan pengelola prodi (Kepala Prodi) dalam memberikan pelayanan	1,570	3.58
	Kesantunan/keramahan pimpinan (Ketua dan Wakil Ketua) dalam memberikan pelayanan	1,602	3.65
	Efektifitas waktu yang dipergunakan oleh dosen dalam proses perkuliahan	1,543	3.51
	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	1,621	3.69
	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh STIE Widya Wiwaha Yogyakarta melalui Dosen Pembimbing Akademik	1,565	3.56
	Kepedulian dalam memahami kepentingan dankesulitan mahasiswa	1,554	3.54
	Besarnya biaya perkuliahan sesuai dengan layanan yang diterima mahasiswa	1,648	3.75
	Dosen telah bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa	1,532	3.49
	Dosen telah memberikan nilai secara objektifdan adil	1,525	3.47
	Selama ini minat dan bakat bidang akademik yang dimiliki mahasiswa dapat berkembang dengan baik	1,633	3.72
	Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi	1,552	3.54
	Ruang kuliah sejuk dan nyaman	1,498	3.41
	Ketersediaan Sarana pembelajaran	1,540	3.51
	Keberadaan laboratorium relevan dengan kebutuhan keilmuan mahasiswa	1,504	3.43

	Rerata	1,564.87	3.56

Bagan Pendidikan



Berdasarkan hasil survei tingkat kepuasan mahasiswa STIE Widya Wiwaha, tingkat kepuasan berdasarkan indeks di point keuangan dan sarpras lebih dari 3.4 (baik). Dan untuk point lainnya sudah dinilai baik sekali dikarenakan sudah melebihi indeks 3,5.

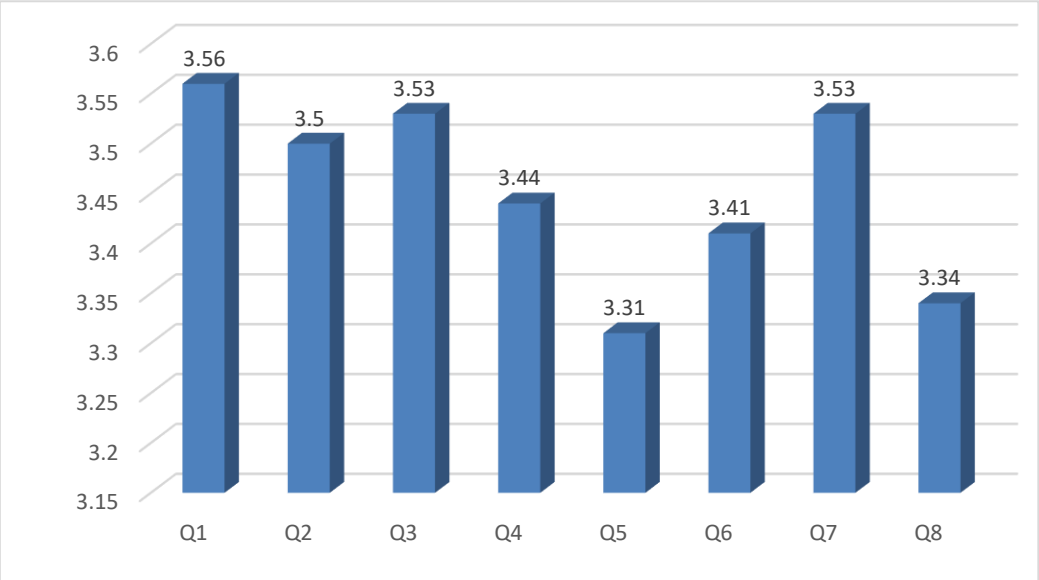
C. Rekapitulasi Kuesioner Kepada Dosen

1. Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama

Dimensi	Indikator	Skor Diperolah	Skor Indeks
Tata Kelola,Tata Pamong dan Kerjasama	Sistem Informasi Manajemen yang ada di STIE Widya Wiwaha Yogyakarta sangat mendukung kinerja dosen	114	3.56
	Tanggapan Kepala dan Staf bagian/unit terhadap keluhan dosen	112	3.50
	Ketepatan waktu layanan Kepala dan Staf bagian/unit dengan kebutuhan dosen	113	3.53
	Kepala dan Staf bagian/unit memahami dan, mampu mengomunikasikan peraturan/ kebijakan yang ada kepada dosen	110	3.44
	Pimpinan prodi/unit memberikan sanksi/reward secara tepat dan adil kepada dosen	106	3.31
	Pimpinan Unit Kerja menanggapi dan menindak lanjuti kritik, saran, dan keluhan yang disampaikan dosen	109	3.41

	Terlaksananya kerjasama STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dengan mitra baik di dalam dan luar negeri mendukung pelaksanaan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dosen	113	3.53
	Terlaksananya kerjasama STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dengan mitra baik di dalam dan luar negeri mendukung proses pengembangan karier dosen	107	3.34
	Rerata	110.50	3.45

Bagan Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama

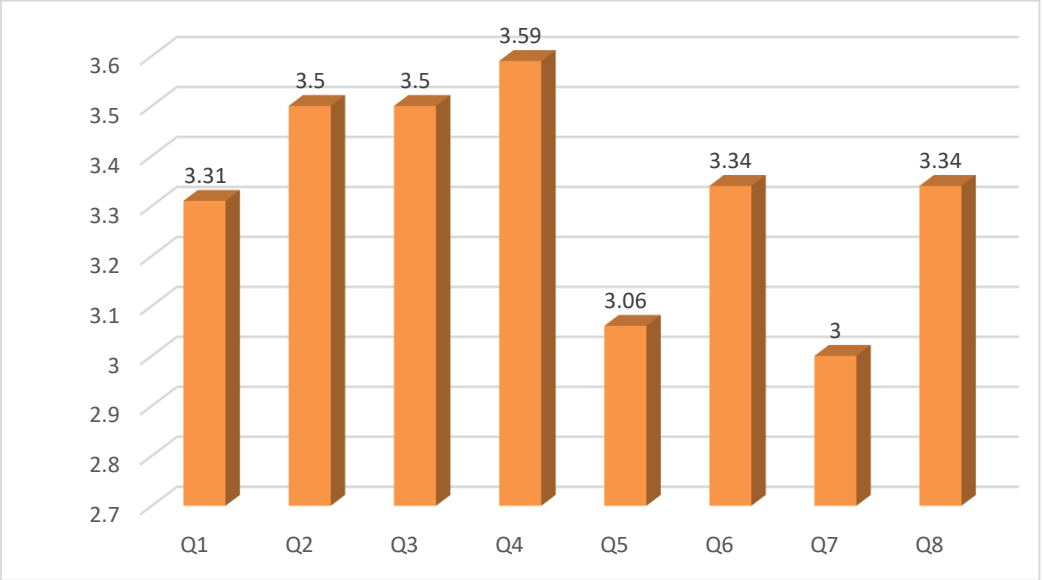


2. Layanan SDM

Dimensi	Indikator	Skor Diperolah	Skor Indeks
Layanan SDM	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta memiliki dan menjalankan sistem seleksi, rekrutmen, orientasi, dan penempatan pegawai yang transparan dan akuntabel.	106	3.31
	Kesempatan dosen untuk mengikuti pelatihan/workshop/ seminar yang dibutuhkan untuk pengembangan diri	112	3.50
	Dosen mendapatkan informasi, layanan, dan kesempatan untuk kenaikan jabatan fungsional dan struktural secara periodik.	112	3.50
	Dosen mendapatkan informasi, layanan, dan kesempatan untuk meningkatkan jabatan non struktural	115	3.59
	Dosen mendapatkan informasi dan layanan BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan	98	3.06

	Upaya sungguh pimpinan unit kerja memperhatikan kesejahteraan dosen melalui kebijakan dan program yang mendukung.	107	3.34
	Sistim kepegawaian di STIE Widya Wiwaha Yogyakarta menentukan jenjang karir dosen berdasarkan prestasi kerja.	96	3.00
	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta memiliki dan menjalankan sistem pembinaan pegawai dalam bentuk pemberian penghargaan dan sangsi hukuman.	107	3.34
		106.63	3.33
	Rerata	106	3.31

Bagan Layanan SDM

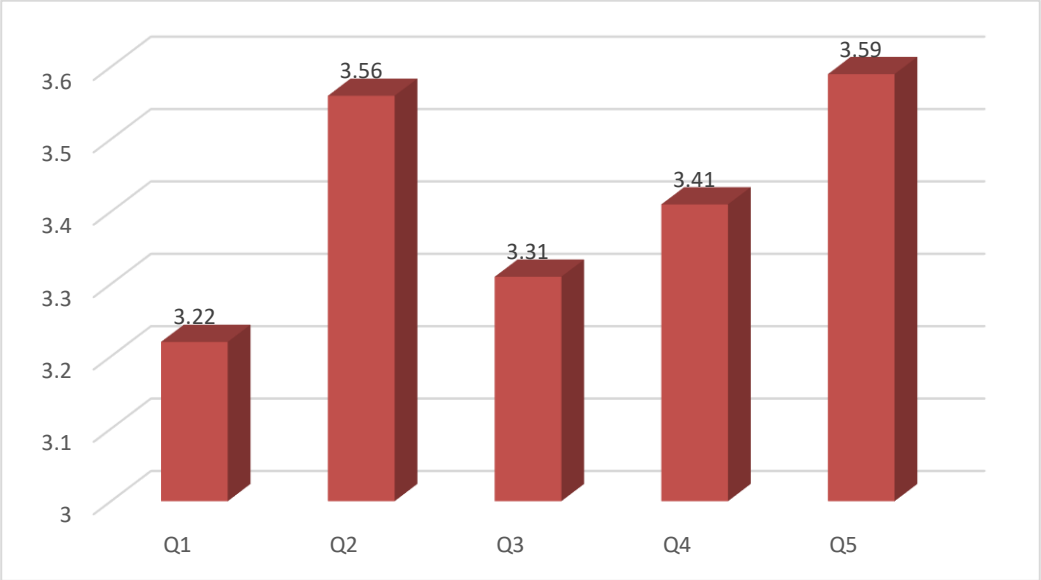


3. Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana

Dimensi	Indikator	Skor Diperolah	Skor Indeks
Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta telah menyelenggarakan sistem penggajian, tunjangan dan atau insentif yang layak dan mencukupi.	103	3.22
	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta telah memfasilitasi untuk memperoleh dana penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.	114	3.56
	Saya merasa nyaman dan tenang ditempatkerja karena fasilitas yang tersedia sudah memadai.	106	3.31
	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta menyediakan fasilitas pendukung yang memadai terhadap tanggung jawab pekerjaan yang saya kerjakan.	109	3.41

	Sistem Informasi yang terkait dan menunjangpekerjaan saya dapat diakses dengan mudah.	115	3.59
	Rerata	109.4	3.42

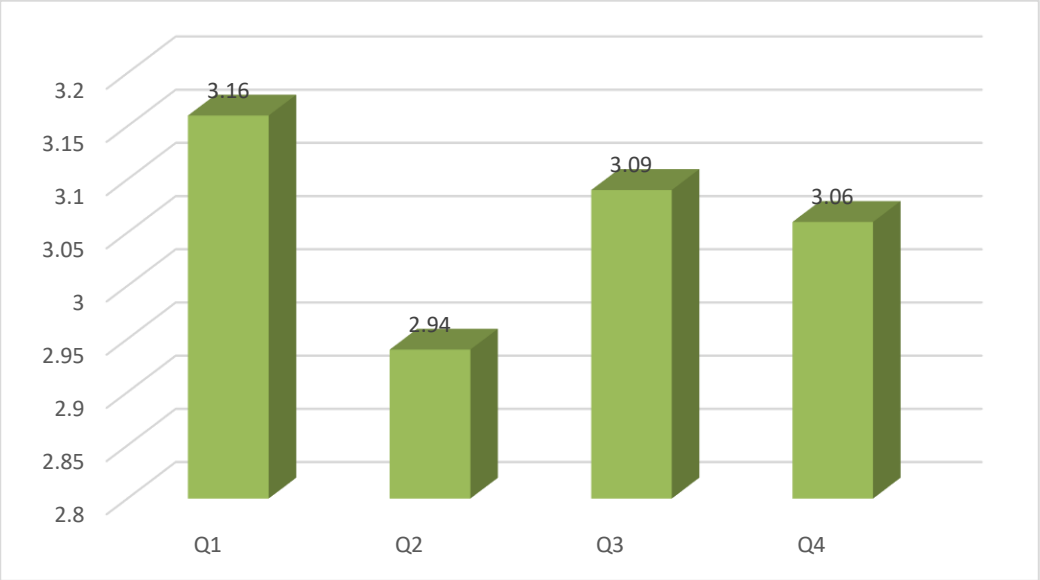
Bagan Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana



4. Layanan Penelitian

Dimensi	Indikator	Skor Diperolah	Skor Indeks
Layanan Penelitian	Saya mendapatkan informasi, layanan, dan kesempatan untuk melaksanakan pengabdian kepada masyarakat dari LP2M STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.	101	3.16
	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta menyediakan fasilitas pendukung yang memadai untuk mendukung pengabdian kepada masyarakat saya	94	2.94
	Saya mendapatkan informasi, layanan, dan kesempatan untuk publikasi hasil pengabdian kepada masyarakat dari LP2M STIE Widya Wiwaha Yogyakarta	99	3.09
	Sistem Informasi Manajemen unit LP2M STIE Widya Wiwaha Yogyakarta menunjang pengabdian kepada masyarakat saya dan dapat diakses dengan mudah	98	3.06
	Rerata	98.00	3.06

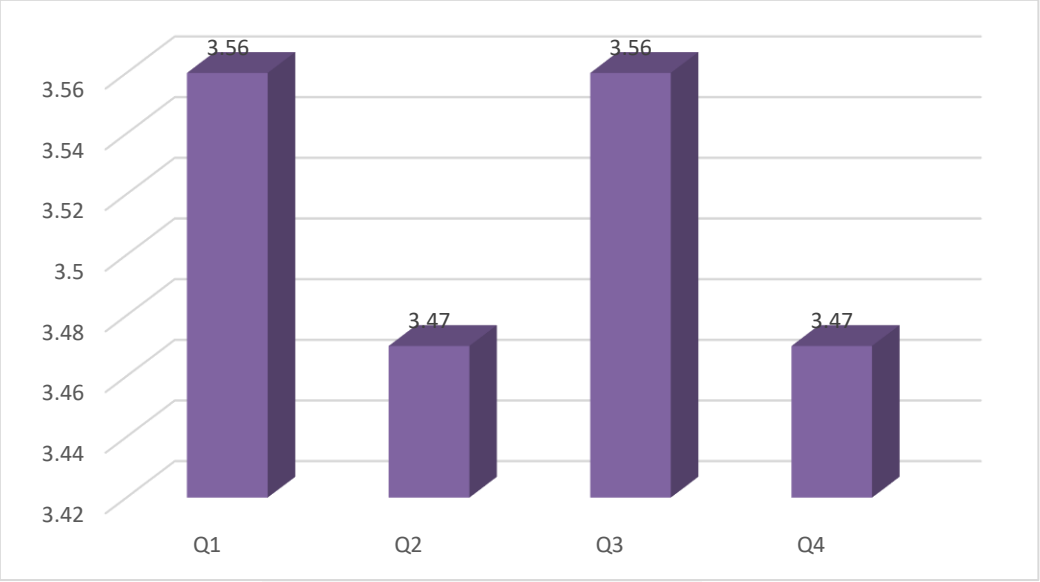
Bagan Layanan Penelitian



5. Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat

Dimensi	Indikator	Skor Diperolah	Skor Indeks
Layanan Pengabdian kepada Masyarakat	Saya mendapatkan informasi, layanan, dan kesempatan untuk melaksanakan pengabdian kepada masyarakat dari LP2M STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.	114	3.56
	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta menyediakan fasilitas pendukung yang memadai untuk mendukung pengabdian kepada masyarakat saya	111	3.47
	Saya mendapatkan informasi, layanan, dan kesempatan untuk publikasi hasil pengabdian kepada masyarakat dari LP2M STIE Widya Wiwaha Yogyakarta	114	3.56
	Sistem Informasi Manajemen unit LP2M STIE Widya Wiwaha Yogyakarta menunjang pengabdian kepada masyarakat saya dan dapat diakses dengan mudah	111	3.47
	Rerata	112.50	3.52

Bagan Layanan pengabdian kepada Masyarakat



Berdasarkan hasil survei tingkat kepuasan dosen STIE Widya Wiwaha, beberapa point tingkat kepuasan dosen berdasarkan indeks lebih dari 3,3 (baik), dan untuk pengabdian kepada masyarakat memperoleh point baik sekali yaitu indeksnya lebih dari 3,5

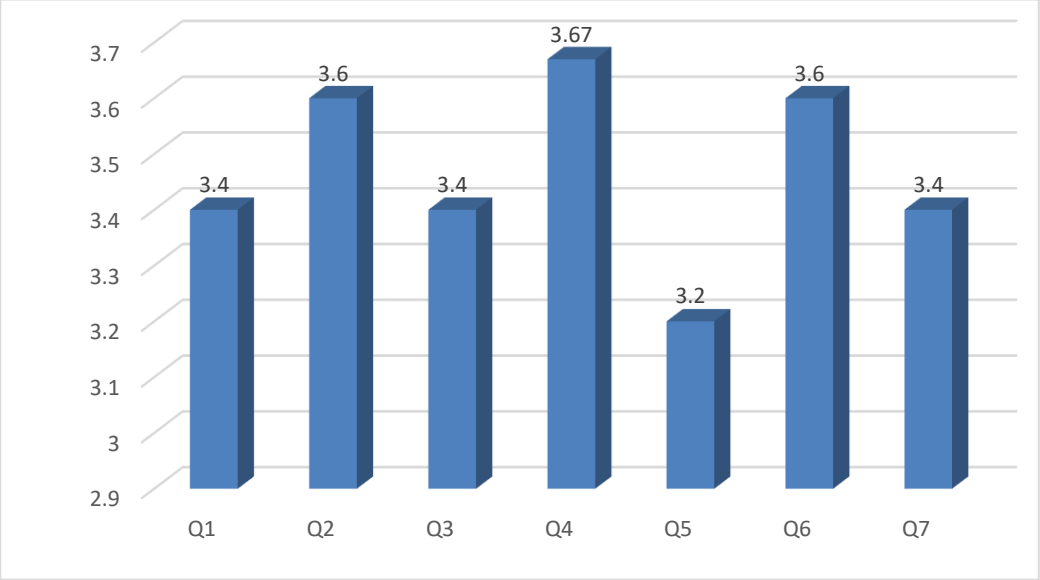
D. Rekapitulasi Kuesioner Kepada Tenaga Kependidikan

1. Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama

Dimensi	Indikator	Skor Diperolah	Skor Indeks
Tata Kelola,Tata Pamong dan Kerjasama	Sistem Informasi Manajemen yang ada di STIE Widya Wiwaha Yogyakarta sangat mendukung kinerja tenaga kependidikan	51	3.40
	Tanggapan pimpinan dan kepala bagian/unit terhadap keluhan tenaga kependidikan	54	3.60
	Ketepatan waktu layanan pimpinan terhadap kebutuhan tenaga kependidikan.	51	3.40
	Kepala bagian/unit memahami dan mampu mengkomunikasikan peraturan/kebijakan yang ada kepada tenaga kependidikan	55	3.67
	Pimpinan dan kepala bagian/unit memberikan sanksi/reward secara tepat dan adil kepadatenaga kependidikan	48	3.20
	Pimpinan dan kepala bagian/unit menanggapi dan menindak lanjuti kritik, saran, dan keluhan yang disampaikan tenaga kependidikan	54	3.60

	Terlaksananya kerjasama STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dengan mitra baik di dalam dan luar negeri mendukung mendukung pelaksanaan kegiatan	51	3.40
	Rerata	52.00	3.47

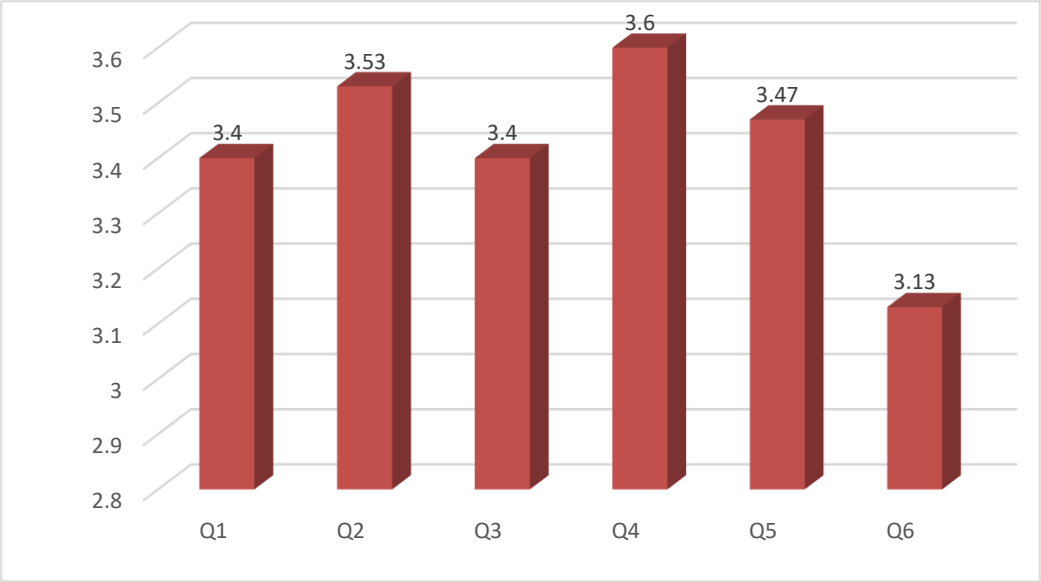
Bagan Tata Kelola,Tata Pamong dan Kerjasama



2. Sumber Daya Manusia

Dimensi	Indikator	Skor Diperolah	Skor Indeks
Sumber Daya Manusia	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta memiliki dan menjalankan sistem seleksi, rekrutmen, orientasi, dan penempatan pegawai.	51	3.40
	Kesempatan tenaga kependidikan untuk mengikuti pelatihan/workshop/seminar yang dibutuhkan untuk	53	3.53
	Tenaga kependidikan mendapatkan informasi, layanan, dan kesempatan untuk kenaikan jabatan struktural secara periodik	51	3.40
	Tenaga kependidikan mendapatkan informasidan layanan BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan	54	3.60
	Upaya sungguh pimpinan unit kerja memperhatikan kesejahteraan Tenaga kependidikan melalui kebijakan dan program yang mendukung.	52	3.47
	Sistem kepegawaian di STIE Widya Wiwaha Yogyakarta menentukan jenjang karir Tenaga kependidikan berdasarkan prestasi kerja.	47	3.13
	Rerata	**51.33**	**3.42**

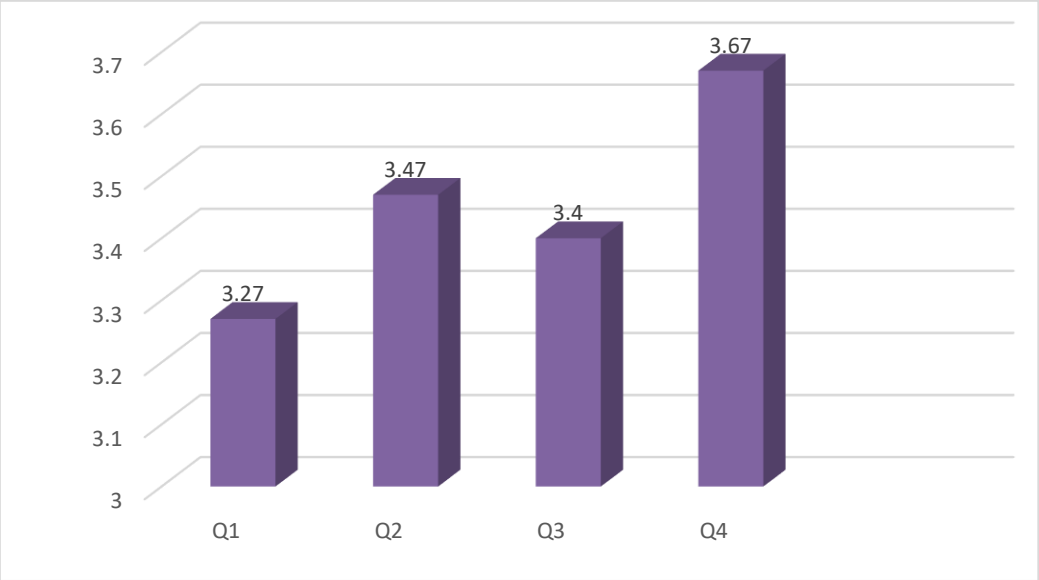
Bagan Sumber Daya Manusia



3. Keuangan, Sarana dan Prasarana

Dimensi	Indikator	Skor Diperolah	Skor Indeks
Keuangan, Sarana dan Prasarana	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta telah menyelenggarakan sistem penggajian, tunjangan dan atau insentif yang layak dan mencukupi.	49	3.27
	Fasilitas kerja mendukung dan memadai terhadap tanggung jawab pekerjaan yang saya kerjakan.	52	3.47
	Sistem Informasi yang terkait dan menunjang pekerjaan saya dapat diakses dengan mudah.	51	3.40
	Lingkungan kerja nyaman dan tenang mendukung pekerjaan saya .	55	3.67
	Rerata	**51.75**	**3.45**

Bagan Keuangan,Sarana dan prasarana



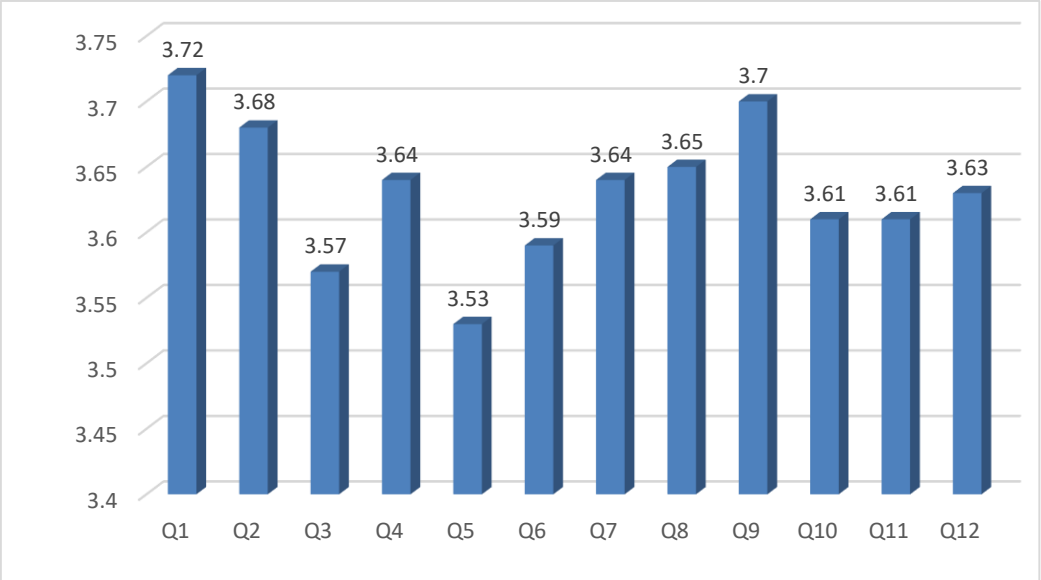
Berdasarkan hasil survei tingkat kepuasan pengguna alumni STIE Widya Wiwaha, tingkat kepuasan tenaga akademik berdasarkan indeks lebih dari 3.4 (baik).

E. Rekapitulasi Kuesioner Kepada Alumni

1. Kinerja Program Studi

Dimensi	Indikator	Skor Diperolah	Skor Indeks
Kinerja Prodi	Kualitas dan profil program studi	815	3.72
	Kualitas dosen	807	3.68
	Kurikulum program studi	781	3.57
	Kualitas pembimbing skripsi /thesis	797	3.64
	Relevansi kurikulum prodi dalam pengembangan kompetensi pedagogic	774	3.53
	Relevansi kurikulum prodi dalam pengembangan kompetensi profesional	786	3.59
	Relevansi kurikulum prodi dalam pengembangan kompetensi kepribadian	798	3.64
	Relevansi kurikulum prodi dalam pengembangan kompetensi social	800	3.65
	Kontribusi alumni untuk pengembangan kegiatan akademik prodi	811	3.70
	Kontribusi alumni untuk pengembangan kegiatan non-akademik prodi	791	3.61
	Kualitas jaringan alumni yang di bentuk program studi.	790	3.61
	Kepuasan saudara terhadap pekerjaan anda saat ini.	795.45	3.63
	Rerata	815	3.72

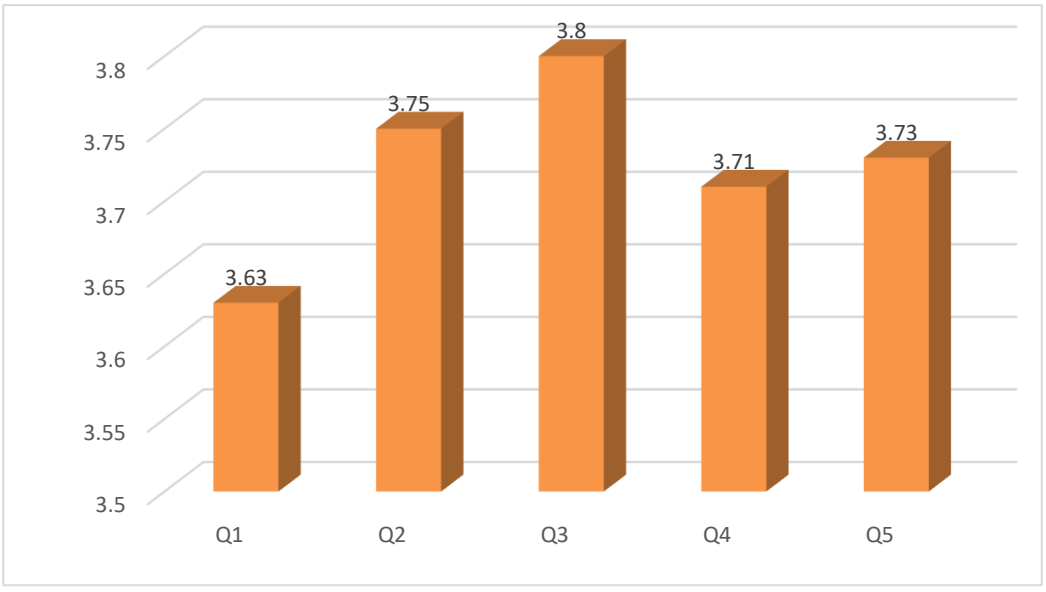
Bagan Kinerja Prodi



2. Kinerja STIE Widya Wiwaha

Dimensi	Indikator	Skor Diperolah	Skor Indeks
Kinerja STIE WidyaWiwaha	Kejelasan prosedur layanan	796	3.63
	Ketepatan waktu pemberian layanan	821	3.75
	Keterjangkauan biaya layanan	833	3.80
	Kualitas layanan	812	3.71
	Sikap petugas layanan	816	3.73
	Rerata	815.60	3.72

Bagan Kinerja STIE WidyaWiwaha



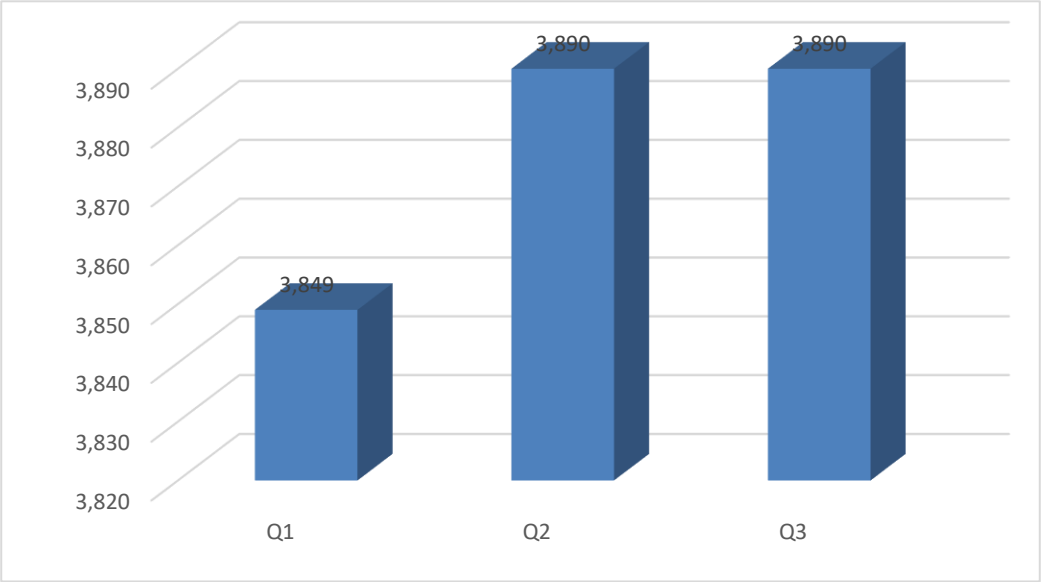
Berdasarkan hasil survei tingkat kepuasan alumni STIE Widya Wiwaha, berdasarkan indeks lebih dari 3,7 (baik sekali).

F. Rekapitulasi Kuesioner Kepada Pengguna

1. Integritas (Etika dan Moral) Lulusan

Dimensi	Indikator	Skor Diperolah	Skor Indeks
Integritas(Etika & Moral) Lulusan	Etika Kerja Lulusan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta di tempat Saudara	281	3,849315068
	Moral Personal dan Profesional dari Lulusan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta di tempat Saudara.	284	3,890410959
	Sifat kemandirian dari Lulusan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta di tempat Saudara.	284	3,890410959
	Rerata	**283**	3, 8917355

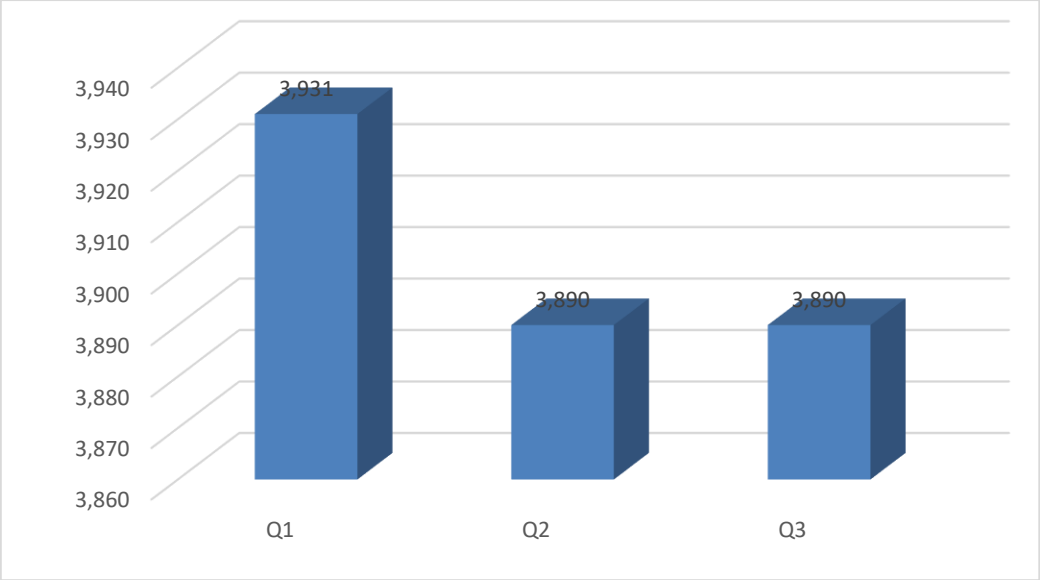
Bagan Integritas(Etika & Moral) Lulusan



2. Keahlian Pada Bidang Ilmu Lulusan

Dimensi	Indikator	Skor Diperolah	Skor Indeks
Keahlian pada Bidang Ilmu Lulusan	Kemampuan Lulusan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dalam mengaplikasikan keahlian bidang ilmunya ditempat Saudara.	287	3,931506849
	Kontribusi keilmuan yang dimiliki oleh Lulusan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dalam memanfaatkan ilmunya dengan ilmu lain dalam mencapai kepentingan kerja di tempat Saudara	284	3,890410958
	Kemampuan Lulusan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dalam beradaptasi dengan pekerjaan yang berbeda dengan bidang ilmunya di tempat Saudara.	285	3,890410958
	Rerata	**285**	**3,90410958**

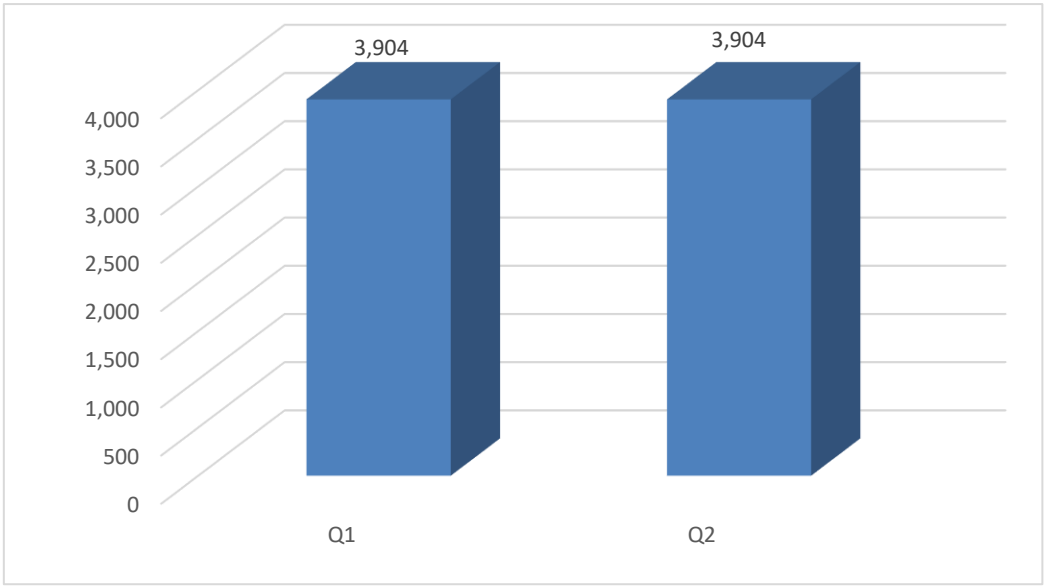
Bagan Keahlian pada Bidang Ilmu Lulusan



3. Kepemimpinan Lulusan

Dimensi	Indikator	Skor Diperolah	Skor Indeks
Kepemimpinan Lulusan	Kemampuan Lulusan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dalam memimpin sebuah tim kerja/tim proyek/kepanitiaan di tempat Saudara	285	3,904109589
	Kemampuan Lulusan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dalam memecahkan masalah yang muncul di tempat Saudara.	283	3,904109589
	Rerata	**284**	**3,904109589**

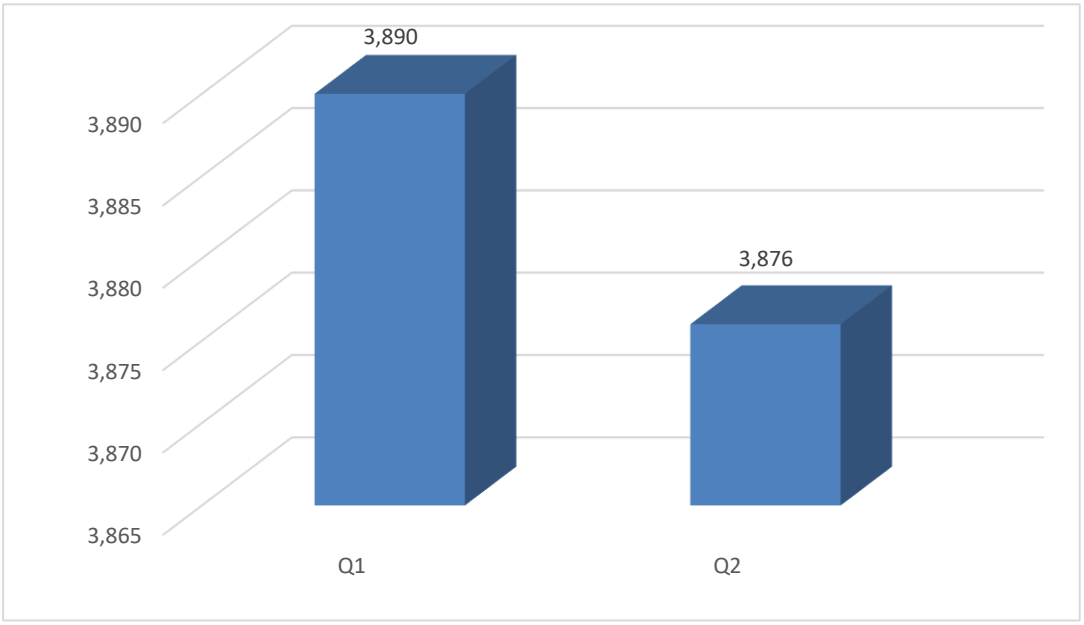
Bagan Kepemimpinan Lulusan



4. Kerjasama Tim

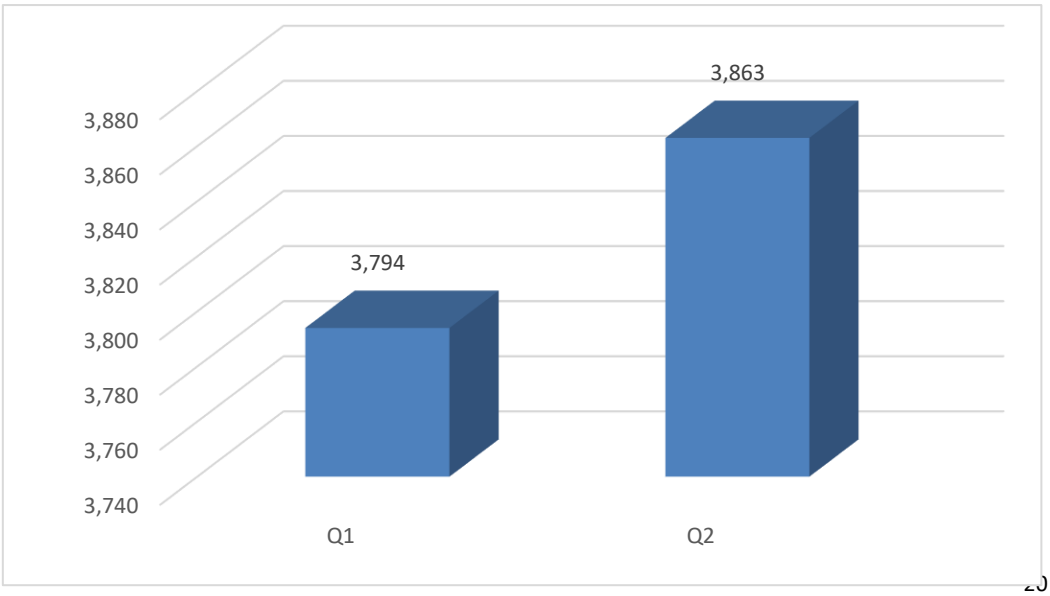
Dimensi	Indikator	Skor Diperolah	Skor Indeks
Kerjasama Tim	Kemampuan dari Lulusan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dalam mengikuti arahan dan intruksi pemimpin terkait kerja tim di tempat Saudara.	284	3,89041095
	Kemampuan Lulusan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dalam menyelesaikan permasalahan dalam tim kerja di tempat Saudara.	**283**	**3,87671232**
	Rerata	**283,5**	**3,883561635**

Bagan Kerjasama Tim



5. Kemampuan Komunikasi publik

Bagan Kemampuan komunikasi public

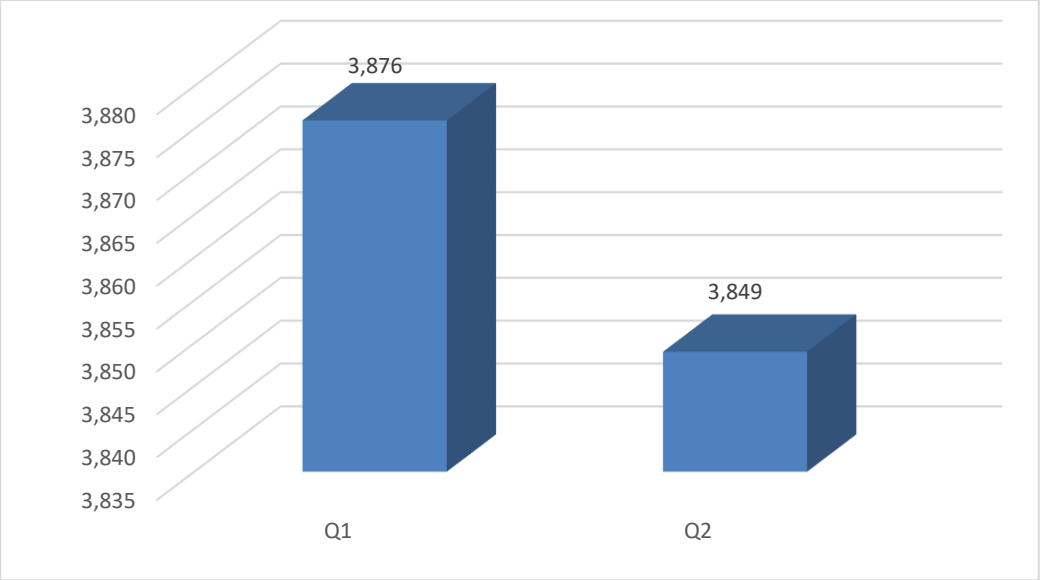


Dimensi	Indikator	Skor Diperolah	Skor Indeks
Kemampuan Komunikasi Publik	Kemampuan Lulusan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dalam menganalisa dan memecahkan masalah sosial di lingkungan kerja Saudara.	283	**3,876712328**
	Kemampuan Lulusan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta berkomunikasi tehadap publik baik dalam lingkungan internal maupun dengan pihak eksternal di tempat Saudara	**281**	**3,849315068**
	Rerata	**282**	**3,863013698**

6. Kemampuan Bahasa Asing

Dimensi	Indikator	Skor Diperolah	Skor Indeks
Kemampuan Bahasa Asing	Kemampuan bahasa asing yang dimiliki oleh Lulusan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta di tempat Saudara.	277	**3,79452054794**
	Kontribusi kemampuan bahasa asing dari Lulusan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta terhadap pekerjaan di tempat Saudara.	282	**3,86301369867**
	Rerata	**279,5**	**3,828767123**

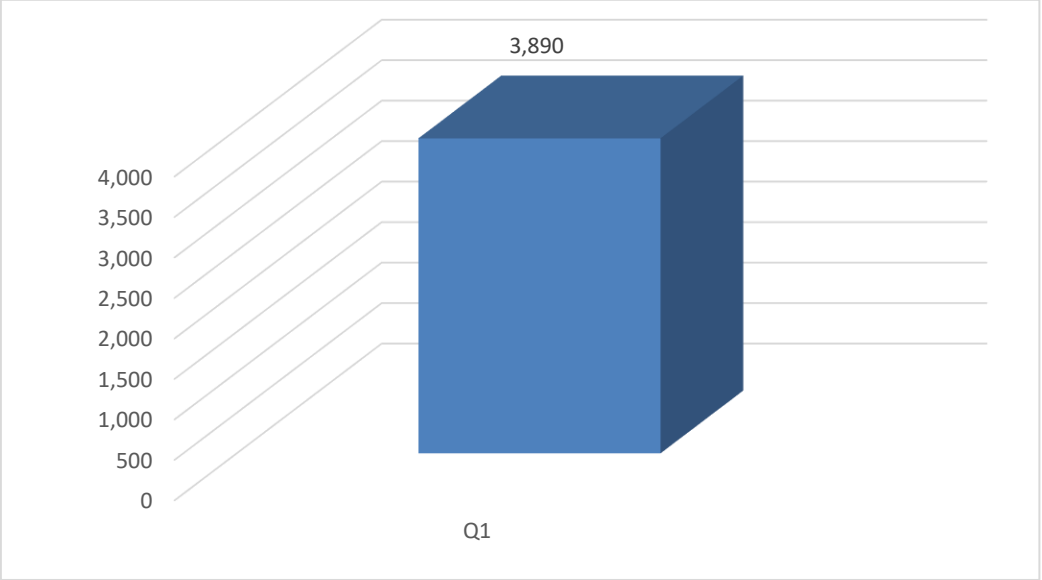
Bagan Kemampuan Bahasa Asing



7. Penguasaan Teknologi dan Informasi

Dimensi	Indikator	Skor Diperolah	Skor Indeks
Penguasaan Teknologi dan Informasi	Kemampuan Lulusan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dalam hal penguasaan dan pemanfaatan Teknologi dan Informatika dalam menunjang pekerjaan di tempat Saudara.	284	3,890410958
	Rerata	**284**	**3,890410958**

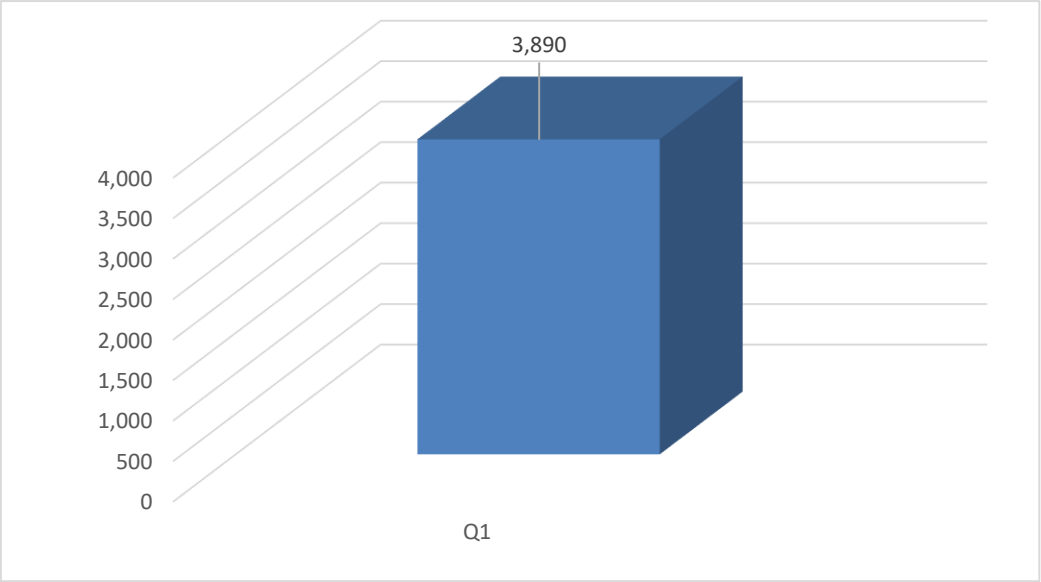
Bagan penguasaan Teknologi dan Informasi



8. Pengembangan Diri

Dimensi	Indikator	Skor Diperolah	Skor Indeks
Pengembangan Diri	Kemampuan dan kemauan Lulusan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dalam upaya Pengembang-an Diri, baik yang ditunjang oleh Tempat Kerja, atau yang diupayakan secara mandiri.	284	3,890410958
	Rerata	**208**	3,890410958

Bagan pengembangan diri



Berdasarkan hasil survei tingkat kepuasan pengguna alumni STIE Widya Wiwaha, tingkat kepuasan berdasarkan persentase skor lebih dari 90% (sangat baik) dan berdasarkan indeks lebih dari 3,6 (sangat baik).

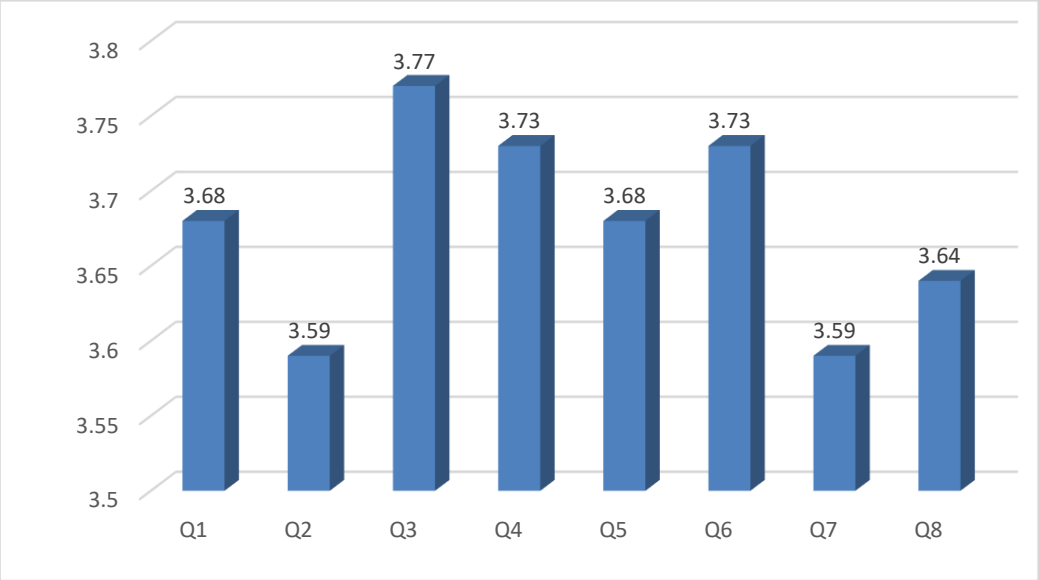
G. Rekapitulasi Kuesioner Kepada Mitra

Layanan STIE Widya Wiwaha

Dimensi	Indikator	Skor Diperolah	Skor Indeks
Layanan STIE WidyaWiwaha	Kerjasama dengan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta memberikan kemanfaatan untukpengembangan instansi kami	81	3.68
	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta menindaklanjuti kerjasama dengan menerbitkan nota kesepakatan	79	3.59
	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta melaksanaklan kerjasama sesuai dengan nota kesepakatan	83	3.77
	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta melakukanevaluasi kerjasama yang telah dilakukan	82	3.73
	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta menindaklanjuti hasil evaluasi untuk perbaikan kerjasama selanjutnya	81	3.68
	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta melibatkan instansi kami dalam pelaksanaan kegiatan	82	3.73
	Kegiatan kerjasama dengan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta memberikan konstribusi dalam pengembangan instansi kami	79	3.59

	Keberlanjutan kerjasama dengan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta memberikan kontribusi dalam pengembangan kami	80	3.64
	Rerata	**80.88**	**3.68**

Bagan Layanan STIE WidyaWiwaha



Dari hasil survei diatas dapat disimpulkan kepuasan mitra kerja sama dengan pihak STIE Widya Wiwaha hasilnya sudah sangat baik, namun masih ada beberapa unsur penilaian yang harus mendapat perhatian karena masih mendapatkan nilai cukup dari mitra kerja sama dan agar ke depannya lebih baik lagi.

BAB 1V
PENUTUP

Demikian Dokumen Hasil Survei Kepuasan Layanan bagi Pengguna Internal maupun Eksternal ini dibuat sebagai Pedoman dalam menjalankan penjaminan mutu. Dengan disusunnya Dokumen penyusunan Hasil Survei Kepuasan Layanan bagi Pengguna Internal maupun Eksternal ini diharapkan menjadi acuan bagi semua pihak terkait dengan pelaksanaan pembelajaran terutama ialah auditor, *auditee* baik di tingkat Program Studi maupun Institusi