STIE WIDYA WIWAHA

# LAPORAN SURVEY KEPUASAN

## MAHASISWA

## 2024/2025




LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
STIE WIDYA WIWAHA

# LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI**
**WIDYA WIWAHA YOGYAKARTA**

**2025**

# 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, 18 Agustus 2025

**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) STIE Widya Wiwaha Yogyakarta telah berhasil menyelesaikan penyusunan Dokumen Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun Akademik 2024/2025. Laporan ini merupakan wujud komitmen nyata institusi dalam mengimplementasikan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) secara konsisten dan berkesinambungan.

Survei kepuasan mahasiswa ini dirancang untuk mengukur secara objektif tingkat kepuasan civitas akademika terhadap 4 (empat) dimensi utama penyelenggaraan perguruan tinggi, yaitu: Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama; Kemahasiswaan; Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana; serta Pendidikan. Pengukuran ini melibatkan sebanyak 530 responden mahasiswa dari seluruh program studi di lingkungan STIE Widya Wiwaha.

Hasil analisis instrumen survei ini digunakan sebagai bahan evaluasi komprehensif serta masukan strategis dalam siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan) guna mendukung pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) sebagaimana tertuang dalam Renstra UPPS 2026–2030 dan Buku I Kebijakan Mutu 2026.

Kami menyampaikan ucapan terima kasih dan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada Pimpinan Sekolah Tinggi, Pengelola Program Studi, Tim Penyusun LPM, serta seluruh mahasiswa yang telah berpartisipasi aktif. Semoga laporan ini memberikan kemanfaatan besar bagi peningkatan mutu institusi secara berkelanjutan.

*Yogyakarta, 18 Agustus 2025*

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 & Responden ..... 2
D. Manfaat Kegiatan ..... 2
E. Landasan Hukum & Referensi Dokumen Mutu ..... 2
BAB II METODE PENGUKURAN DAN ANALISIS ..... 3
A. Alat dan Periode Pengumpulan Data ..... 3
B. Responden Survei ..... 3
C. Teknik Pengumpulan Data & Panduan Skala ..... 3
D. Analisis Data ..... 3
BAB III PEMBAHASAN HASIL SURVEI TINGKAT KEPUASAN LAYANAN ..... 4
A. Dimensi Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama ..... 4
B. Dimensi Kemahasiswaan ..... 5
C. Dimensi Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana ..... 6
D. Dimensi Pendidikan ..... 8
E. Dimensi Rekapitulasi Total Kepuasan Mahasiswa 2025 ..... 11
BAB IV PENUTUP ..... 13
A. Kesimpulan ..... 13
B. Rencana Tindak Lanjut (RTL) Berbasis Siklus PPEPP ..... 13

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Perkembangan pesat dunia pendidikan tinggi di era transformasi digital, ekonomi berbasis pengetahuan, dan tuntutan dunia usaha/dunia industri (DUDI) mewajibkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Widya Wiwaha Yogyakarta untuk terus meningkatkan kualitas tata kelola dan layanan akademik maupun non-akademik. Penjaminan mutu perguruan tinggi tidak lagi berfokus pada pemenuhan administratif semata, melainkan telah bergeser menuju pembentukan Budaya Mutu (Quality Culture) yang adaptif, berbasis luaran (outcome-based), dan berorientasi pada kepuasan pemangku kepentingan (stakeholder-in).

Mahasiswa merupakan pemangku kepentingan internal utama (primary internal stakeholders) yang menerima layanan tridharma dan fasilitas pendukung pembelajaran secara langsung. Oleh karena itu, tingkat kepuasan mahasiswa menjadi tolok ukur esensial bagi Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) dalam menilai efektivitas implementasi Standar SPMI, efisiensi operasional layanan, serta keberhasilan pencapaian visi institusi menjadi sekolah bisnis bereputasi internasional.

Penyelenggaraan survei kepuasan mahasiswa Tahun Akademik 2024/2025 ini dilaksanakan secara berkala untuk mengevaluasi kinerja manajemen STIE Widya Wiwaha secara objektif. Data dan fakta empiris yang diperoleh dari jawaban responden menjadi dasar perumusan rekomendasi perbaikan dan tindakan korektif pada Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) serta persiapak Audit Mutu Internal (AMI).

## B. Tujuan Kegiatan

Tujuan utama penyelenggaraan survei kepuasan mahasiswa ini adalah:

1. Mengetahui secara terukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pengelolaan STIE Widya Wiwaha pada dimensi Tata Kelola, Kemahasiswaan, Keuangan & Sarpras, serta Pendidikan.
2. Mengidentifikasi indikator-indikator pelayanan yang memiliki kepuasan tertinggi sebagai aspek keunggulan institusi.
3. Mendeteksi indikator-indikator kritis yang membutuhkan pemutakhiran, perbaikan, dan peningkatan kualitas layanan secara cepat dan terarah.
4. Menyediakan data empiris yang valid untuk mendukung siklus PPEPP dan penyusunan Laporan Evaluasi Diri (LED) Akreditasi Program Studi maupun Institusi.
5. Memberikan masukan berbasis bukti bagi Pimpinan Sekolah Tinggi dalam pengambilan keputusan strategis dan alokasi anggaran.

## C. Sasaran Kegiatan & Responden

Sasaran kegiatan survei kepuasan ini adalah seluruh mahasiswa aktif yang terdaftar di lingkungan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta pada Tahun Akademik 2024/2025, mencakup 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 844 responden. Partisipasi responden ini mencerminkan sampel yang representatif terhadap populasi mahasiswa di seluruh jenjang strata.

## D. Manfaat Kegiatan

1. Bagi Mahasiswa: Menjadi sarana penyampaian aspirasi dan umpan balik yang konstruktif untuk perbaikan kualitas pembelajaran dan fasilitas kampus.
2. Bagi Pengelola Program Studi & Unit Kerja: Sebagai instrumen umpan balik langsung untuk mengevaluasi kinerja staf, dosen, serta keandalan sistem layanan.
3. Bagi Lembaga Penjaminan Mutu (LPM): Sebagai basis data ketercapaian Standar Mutu Layanan dan pemenuhan kriteria akreditasi LAMEMBA/BAN-PT.
4. Bagi Pimpinan Sekolah Tinggi: Sebagai rujukan strategis dalam menyusun Rencana Operasional (Renop) dan Rencana Kerja Anggaran Tahunan (RKAT).

## E. Landasan Hukum & Referensi Dokumen Mutu

Penyelenggaraan survei kepuasan mahasiswa ini berlandaskan pada ketentuan perundang-undangan dan dokumen acuan internal institusi berikut:

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.
5. Statuta STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.
6. Buku I Kebijakan Mutu Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) STIE Widya Wiwaha Tahun 2026
7. Rencana Strategis (Renstra) Unit Pengelola Program Studi (UPPS) STIE Widya Wiwaha Tahun 2026–2030
8. Standar SPMI Bidang Non-Akademik: Standar Mahasiswa dan Alumni & Standar Suasana Akademik.

# BAB II METODE PENGUKURAN DAN ANALISIS

## A. Alat dan Periode Pengumpulan Data

Survei dilakukan secara digital menggunakan instrumen kuesioner terstruktur yang disusun dalam format Google Forms dan didistribusikan secara terpadu melalui media komunikasi resmi institusi (WhatsApp group kelas, SIAKAD/SIATO, dan email mahasiswa). Periode pengisian kuesioner berlangsung pada akhir Semester Genap Tahun Akademik 2024/2025.

## B. Responden Survei

Responden dalam survei ini adalah civitas akademika mahasiswa dari seluruh program studi di STIE Widya Wiwaha. Jumlah data bersih (clean dataset) yang berhasil dihimpun dan siap diolah secara statistik adalah sebanyak 530 responden. Seluruh responden memberikan jawaban atas indikator-indikator yang disajikan secara lengkap.

## C. Teknik Pengumpulan Data & Panduan Skala

Instrumen kuesioner diukur menggunakan Skala Likert 4 Poin untuk menghindari jawaban netral (central tendency bias). Kategori kualitas dan bobot penilaian ditetapkan sebagai berikut:

| No | Ukuran Skala (Bobot) | Kategori Kualitas / Kepuasan |
|---|---|---|
| 1 | 4 | Sangat Baik (Baik Sekali) |
| 2 | 3 | Baik |
| 3 | 2 | Cukup |
| 4 | 1 | Kurang |

## D. Analisis Data

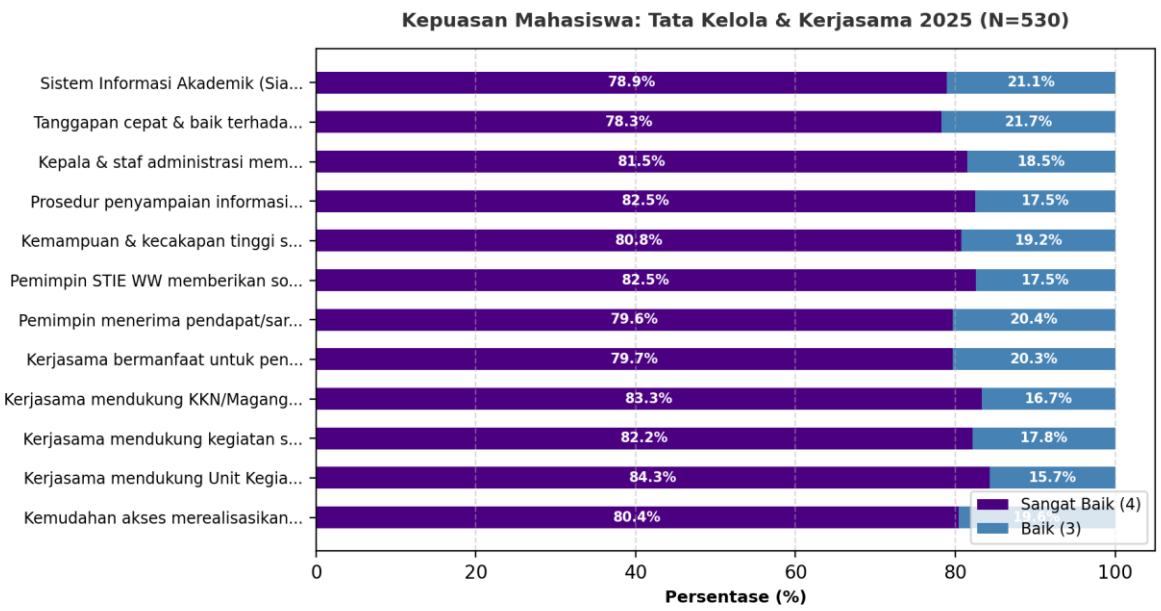
Data dikompilasi secara otomatis melalui lembar sebar (spreadsheet) kemudian dianalisis secara deskriptif kuantitatif untuk menghitung proporsi persentase distribusi frekuensi pada masing-masing opsi jawaban (4, 3, 2, dan 1) serta rerata skor persentase per dimensi dan total institusional.

# BAB III PEMBAHASAN HASIL SURVEI TINGKAT KEPUASAN LAYANAN

## A. Dimensi Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama

Berikut disajikan data distribusi persentase tingkat kepuasan mahasiswa pada Dimensi Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama berdasarkan 530 responden:

| No | Indikator Kepuasan Layanan | 4 (%) | 3 (%) | 2 (%) | 1 (%) |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Sistem Informasi Akademik (Siato) bekerja dengan handal dan mudah diakses | 78,94% | 21,06% | 0,00% | 0,00% |
| 2 | Kepala dan Staf bagian administrasi memberi tanggapan cepat & baik terhadap keluhan | 78,29% | 21,71% | 0,00% | 0,00% |
| 3 | Kepala & staf bagian administrasi memiliki standar waktu pelayanan | 81,51% | 18,49% | 0,00% | 0,00% |
| 4 | Prosedur penyampaian informasi pelayanan bagian administrasi jelas & mudah dimengerti | 82,47% | 17,53% | 0,00% | 0,00% |
| 5 | Kepala & staf administrasi memiliki kemampuan & kecakapan tinggi dalam tugas | 80,77% | 19,23% | 0,00% | 0,00% |
| 6 | Pemimpin STIE WW memberikan solusi inovatif dalam menyelesaikan masalah | 82,54% | 17,46% | 0,00% | 0,00% |
| 7 | Pemimpin STIE WW menerima pendapat/saran mahasiswa dengan sikap terbuka | 79,64% | 20,36% | 0,00% | 0,00% |
| 8 | Kegiatan kerjasama sangat bermanfaat untuk peningkatan kualitas pembelajaran | 79,67% | 20,33% | 0,00% | 0,00% |
| 9 | Kegiatan kerjasama mendukung kegiatan KKN/Magang/Kunjungan Industri/KKL | 83,29% | 16,71% | 0,00% | 0,00% |
| 10 | Kegiatan kerjasama mendukung kegiatan skripsi | 82,19% | 17,81% | 0,00% | 0,00% |
| 11 | Kegiatan kerjasama mendukung Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) | 84,29% | 15,71% | 0,00% | 0,00% |
| 12 | Mahasiswa diberi kemudahan akses merealisasikan kerjasama eksternal | 80,39% | 19,61% | 0,00% | 0,00% |
| - | Rerata Dimensi Tata Kelola & Kerjasama | 81,17% | 18,83% | 0,00% | 0,00% |




*Bagan 3.1: Visualisasi Kepuasan Mahasiswa Dimensi Tata Kelola & Kerjasama 2025*

**Analisis Kepuasan Mahasiswa Dimensi Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama**

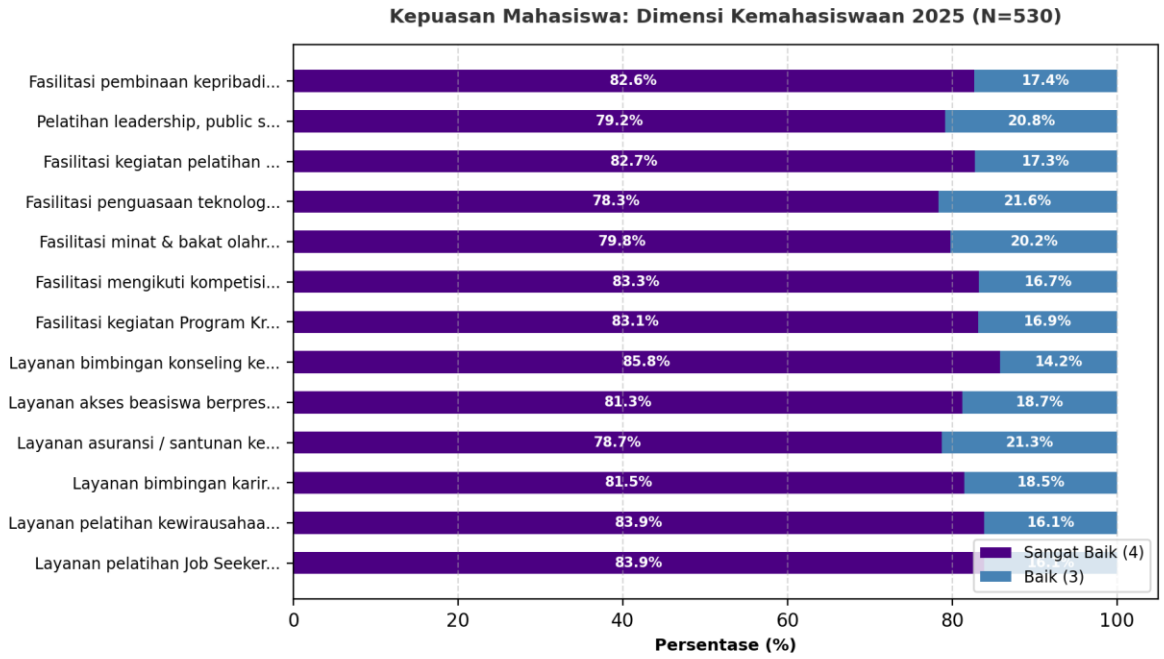
Berdasarkan Tabel 3.1 dan Bagan Grafik 3.1, Dimensi Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama pada tahun 2025 memperoleh rerata persentase 81,17% Sangat Baik dan 18,83% Baik (100% kepuasan positif). Indikator keunggulan tertinggi diraih oleh dukungan kerjasama terhadap UKM (84,29% SB) dan kegiatan KKN/Magang/KKL (83,29% SB). Area yang memerlukan peningkatan mencakup percepatan tanggapan keluhan administrasi (78,29% SB).

## B. Dimensi Kemahasiswaan

Berikut disajikan data distribusi persentase tingkat kepuasan mahasiswa pada Dimensi Kemahasiswaan berdasarkan 530 responden:

| No | Indikator Kepuasan Layanan | 4 (%) | 3 (%) | 2 (%) | 1 (%) |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Fasilitasi pembinaan pengembangan kepribadian & kepemimpinan | 82,64% | 17,36% | 0,00% | 0,00% |
| 2 | Pelatihan leadership, public speaking, critical thinking, & nasionalisme | 79,16% | 20,84% | 0,00% | 0,00% |
| 3 | Fasilitasi kegiatan pelatihan edupreneur | 82,74% | 17,26% | 0,00% | 0,00% |
| 4 | Fasilitasi penguasaan teknologi informasi | 78,35% | 21,65% | 0,00% | 0,00% |
| 5 | Fasilitasi minat & bakat olahraga, seni, sosial, dan kerohanian | 79,81% | 20,19% | 0,00% | 0,00% |
| 6 | Fasilitasi mengikuti kompetisi akademik & non-akademik | 83,26% | 16,74% | 0,00% | 0,00% |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 7 | Fasilitasi kegiatan Program Kreativitas Mahasiswa (PKM) | 83,12% | 16,88% | 0,00% | 0,00% |
| 8 | Layanan bimbingan konseling kepada mahasiswa | 85,84% | 14,16% | 0,00% | 0,00% |
| 9 | Layanan akses beasiswa berprestasi & kurang mampu | 81,26% | 18,74% | 0,00% | 0,00% |
| 10 | Layanan asuransi / santunan kecelakaan mahasiswa | 78,71% | 21,29% | 0,00% | 0,00% |
| 11 | Layanan bimbingan karir | 81,47% | 18,53% | 0,00% | 0,00% |
| 12 | Layanan pelatihan kewirausahaan | 83,87% | 16,13% | 0,00% | 0,00% |
| 13 | Layanan pelatihan Job Seeker | 83,91% | 16,09% | 0,00% | 0,00% |
| - | Rerata Dimensi Kemahasiswaan | 81,86% | 18,14% | 0,00% | 0,00% |




*Bagan 3.2: Visualisasi Kepuasan Mahasiswa Dimensi Kemahasiswaan 2025*

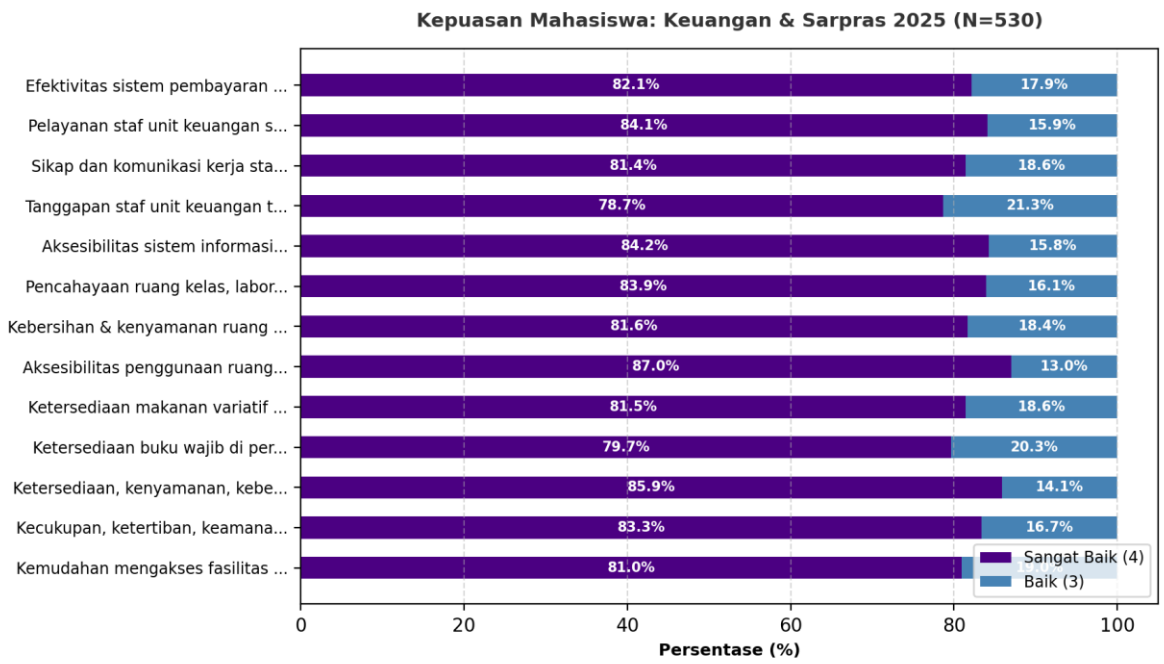
**Analisis Kepuasan Mahasiswa Dimensi Kemahasiswaan**

Dimensi Kemahasiswaan mencatatkan rerata 81,86% Sangat Baik dan 18,14% Baik. Indikator dengan kepuasan tertinggi adalah Layanan Bimbingan Konseling (85,84% SB) serta Pelatihan Job Seeker (83,91% SB).

## C. Dimensi Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana

Berikut disajikan data distribusi persentase tingkat kepuasan mahasiswa pada Dimensi Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana berdasarkan 530 responden:

| No | Indikator Kepuasan Layanan | 4 (%) | 3 (%) | 2 (%) | 1 (%) |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Efektivitas sistem pembayaran keuangan perbankan | 82,12% | 17,88% | 0,00% | 0,00% |
| 2 | Pelayanan staf unit keuangan sesuai kebutuhan mahasiswa | 84,13% | 15,87% | 0,00% | 0,00% |
| 3 | Sikap dan komunikasi kerja staf unit keuangan sesuai jadwal | 81,42% | 18,58% | 0,00% | 0,00% |
| 4 | Tanggapan staf unit keuangan terhadap keluhan mahasiswa | 78,70% | 21,30% | 0,00% | 0,00% |
| 5 | Aksesibilitas sistem informasi keuangan | 84,22% | 15,78% | 0,00% | 0,00% |
| 6 | Pencahayaan ruang kelas, ruang laboratorium, dan auditorium | 83,93% | 16,07% | 0,00% | 0,00% |
| 7 | Kebersihan & kenyamanan ruang kelas, laboratorium, dan auditorium | 81,63% | 18,37% | 0,00% | 0,00% |
| 8 | Aksesibilitas penggunaan ruang kelas, laboratorium, dan auditorium | 87,02% | 12,98% | 0,00% | 0,00% |
| 9 | Ketersediaan makanan variatif & terjangkau pada Kantin & Kopma | 81,45% | 18,55% | 0,00% | 0,00% |
| 10 | Ketersediaan buku wajib & referensi di perpustakaan | 79,66% | 20,34% | 0,00% | 0,00% |
| 11 | Ketersediaan, kenyamanan, dan kebersihan sarana ibadah | 85,87% | 14,13% | 0,00% | 0,00% |
| 12 | Kecukupan, ketertiban, dan keamanan tempat parkir kendaraan | 83,34% | 16,66% | 0,00% | 0,00% |
| 13 | Kemudahan mengakses fasilitas hotspot / Wifi kampus | 80,96% | 19,04% | 0,00% | 0,00% |
| - | Rerata Dimensi Keuangan, Sarana dan Prasarana | 82,65% | 17,35% | 0,00% | 0,00% |




*Bagan 3.3: Visualisasi Kepuasan Mahasiswa Dimensi Keuangan & Sarpras 2025*

**Analisis Kepuasan Mahasiswa Dimensi Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana**

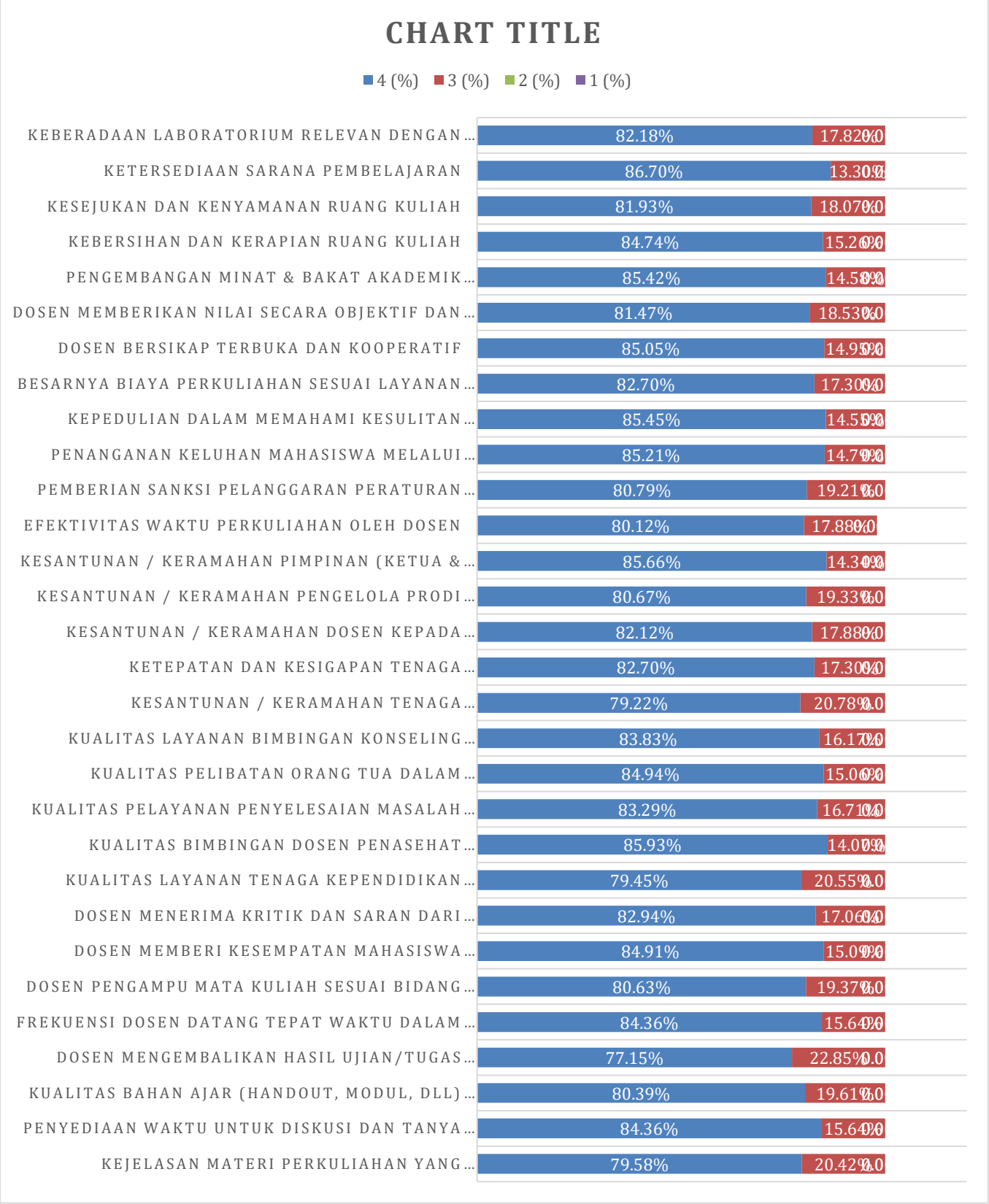
Dimensi Keuangan, Sarana dan Prasarana mencapai rerata 82,65% Sangat Baik dan 17,35% Baik. Aksesibilitas penggunaan ruang kelas (87,02% SB) serta kenyamanan sarana ibadah (85,87% SB) menjadi pencapaian unggul.

## D. Dimensi Pendidikan

Berikut disajikan data distribusi persentase tingkat kepuasan mahasiswa pada Dimensi Pendidikan berdasarkan 530 responden:

| No | Indikator Kepuasan Layanan | 4 (%) | 3 (%) | 2 (%) | 1 (%) |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen | 79,58% | 20,42% | 0,00% | 0,00% |
| 2 | Penyediaan waktu untuk diskusi dan tanya jawab | 84,36% | 15,64% | 0,00% | 0,00% |
| 3 | Kualitas bahan ajar (handout, modul, dll) perkuliahan | 80,39% | 19,61% | 0,00% | 0,00% |
| 4 | Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas secara objektif | 77,15% | 22,85% | 0,00% | 0,00% |
| 5 | Frekuensi dosen datang tepat waktu dalam perkuliahan | 84,36% | 15,64% | 0,00% | 0,00% |
| 6 | Dosen pengampu mata kuliah sesuai bidang keahliannya | 80,63% | 19,37% | 0,00% | 0,00% |
| 7 | Dosen memberi kesempatan mahasiswa berpendapat | 84,91% | 15,09% | 0,00% | 0,00% |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 8 | Dosen menerima kritik dan saran dari mahasiswa | 82,94% | 17,06% | 0,00% | 0,00% |
| 9 | Kualitas layanan tenaga kependidikan untuk mahasiswa | 79,45% | 20,55% | 0,00% | 0,00% |
| 10 | Kualitas bimbingan dosen Penasehat Akademik (PA) | 85,93% | 14,07% | 0,00% | 0,00% |
| 11 | Kualitas pelayanan penyelesaian masalah akademik | 83,29% | 16,71% | 0,00% | 0,00% |
| 12 | Kualitas pelibatan orang tua dalam masalah akademik | 84,94% | 15,06% | 0,00% | 0,00% |
| 13 | Kualitas layanan bimbingan konseling mahasiswa | 83,83% | 16,17% | 0,00% | 0,00% |
| 14 | Kesantunan / keramahan tenaga kependidikan | 79,22% | 20,78% | 0,00% | 0,00% |
| 15 | Ketepatan dan kesigapan tenaga kependidikan | 82,70% | 17,30% | 0,00% | 0,00% |
| 16 | Kesantunan / keramahan dosen kepada mahasiswa | 82,12% | 17,88% | 0,00% | 0,00% |
| 17 | Kesantunan / keramahan pengelola prodi (Kaprodi) | 80,67% | 19,33% | 0,00% | 0,00% |
| 18 | Kesantunan / keramahan pimpinan (Ketua & Waket) | 85,66% | 14,34% | 0,00% | 0,00% |
| 19 | Efektivitas waktu perkuliahan oleh dosen | 82,12% | 17,88% | 0,00% | 0,00% |
| 20 | Pemberian sanksi pelanggaran peraturan secara adil | 80,79% | 19,21% | 0,00% | 0,00% |
| 21 | Penanganan keluhan mahasiswa melalui Dosen PA | 85,21% | 14,79% | 0,00% | 0,00% |
| 22 | Kepedulian dalam memahami kesulitan mahasiswa | 85,45% | 14,55% | 0,00% | 0,00% |
| 23 | Besarnya biaya perkuliahan sesuai layanan diterima | 82,70% | 17,30% | 0,00% | 0,00% |
| 24 | Dosen bersikap terbuka dan kooperatif | 85,05% | 14,95% | 0,00% | 0,00% |
| 25 | Dosen memberikan nilai secara objektif dan adil | 81,47% | 18,53% | 0,00% | 0,00% |
| 26 | Pengembangan minat & bakat akademik mahasiswa | 85,42% | 14,58% | 0,00% | 0,00% |
| 27 | Kebersihan dan kerapian ruang kuliah | 84,74% | 15,26% | 0,00% | 0,00% |
| 28 | Kesejukan dan kenyamanan ruang kuliah | 81,93% | 18,07% | 0,00% | 0,00% |
| 29 | Ketersediaan sarana pembelajaran | 86,70% | 13,30% | 0,00% | 0,00% |
| 30 | Keberadaan laboratorium relevan dengan keilmuan | 82,18% | 17,82% | 0,00% | 0,00% |
| - | Rerata Dimensi Pendidikan | 82,86% | 17,14% | 0,00% | 0,00% |




*Bagan 3.4: Visualisasi Kepuasan Mahasiswa Dimensi Pendidikan 2025*

**Analisis Kepuasan Mahasiswa Dimensi Pendidikan**

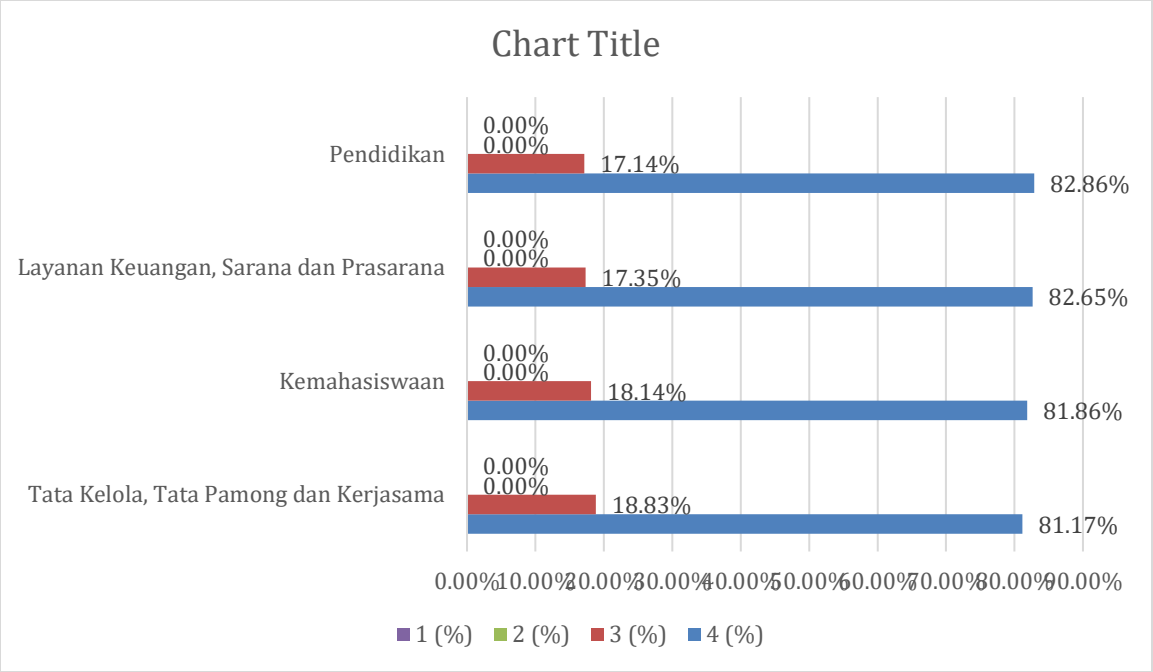
Dimensi Pendidikan mencakup 30 indikator komprehensif yang mengukur efektivitas kurikulum, kompetensi dosen, kualitas bimbingan, dan suasana akademik. Hasil survei dari 844 responden menunjukkan rerata jawaban Sangat Baik sebesar 82,86% dan Baik sebesar 17,14%. Secara umum, kepuasan mahasiswa pada proses pembelajaran berada pada tingkat Sangat Baik dengan total persentase positif mencapai 82,86%

Indikator dengan keunggulan tertinggi pada dimensi pembelajaran adalah Kesantunan / keramahan pimpinan (Ketua & Waket), Penanganan keluhan mahasiswa melalui Dosen PA, Kepedulian dalam memahami kesulitan mahasiswa, Dosen bersikap terbuka dan kooperatif, Pengembangan minat & bakat akademik mahasiswa, Ketersediaan sarana pembelajaran. Temuan ini membuktikan bahwa interaksi edukatif dosen dan mahasiswa berpusat pada student-centered learning (SCL) yang humanis dan kondusif.

## E. Dimensi Rekapitulasi Total Kepuasan Mahasiswa 2025

Berikut disajikan data distribusi persentase tingkat kepuasan mahasiswa pada Dimensi Rekapitulasi Total Kepuasan Mahasiswa berdasarkan 530 responden:

| No | Dimensi Kepuasan Layanan Mahasiswa | 4 (%) | 3 (%) | 2 (%) | 1 (%) |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama | 81,17% | 18,83% | 0,00% | 0,00% |
| 2 | Kemahasiswaan | 81,86% | 18,14% | 0,00% | 0,00% |
| 3 | Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana | 82,65% | 17,35% | 0,00% | 0,00% |
| 4 | Pendidikan | 82,86% | 17,14% | 0,00% | 0,00% |
| - | RERATA TOTAL INSTITUSIONAL | 82,27% | 17,73% | 0,00% | 0,00% |




*Bagan 3.5: Visualisasi Rekapitulasi Total Kepuasan Mahasiswa STIE WW 2025*

**Analisis Kepuasan Mahasiswa Dimensi Rekapitulasi Total Kepuasan Mahasiswa 2025**

Tabel dan bagan rekapitulasi keseluruhan menyajikan gambaran utuh kinerja pelayanan STIE Widya Wiwaha berdasarkan persepsi 530 responden mahasiswa pada Tahun Akademik 2024/2025. Hasil rerata institusional menunjukkan persentase Sangat Baik (Skala 4) sebesar 82,27, Baik (Skala 3) sebesar 17,73%, Cukup (Skala 2) sebesar 0,00%, dan Kurang (Skala 1) sebesar 0,00%.

Dimensi Pendidikan menjadi penyumbang persentase Sangat Baik tertinggi (82,86%) diikuti Dimensi Sarana Prasarana (82,65%) Dimensi Kemahasiswaan (81,86%) dan Dimensi Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama (81,17%). Konsistensi skor pada rentang 82,86% - 81,17% mencerminkan pemerataan kualitas layanan di seluruh unit kerja.

# BAB IV PENUTUP

## A. Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data kuantitatif dan analisis komprehensif terhadap Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa STIE Widya Wiwaha Tahun Akademik 2024/2025 yang melibatkan 844 responden, disimpulkan Tingkat Kepuasan Institusional: Secara keseluruhan, Sangat Baik (Skala 4) sebesar 82,27, Baik (Skala 3) sebesar 17,73%, Cukup (Skala 2) sebesar 0,00%, dan Kurang (Skala 1) sebesar 0,00%. menunjukkan bahwa pelayanan institusi berada pada predikat SANGAT BAIK.

## B. Rencana Tindak Lanjut (RTL) Berbasis Siklus PPEPP

Sebagai bagian dari prinsip peningkatan mutu berkelanjutan (Kaizen / Continuous Quality Improvement) sesuai Buku I Kebijakan Mutu 2026 dan Renstra UPPS 2026–2030, rekomendasi hasil survei ditindaklanjuti dalam siklus PPEPP melalui matriks rencana aksi berikut:

| Tahapan PPEPP | Program Kerja / Tindakan Operasional | Penanggung Jawab | Target Indikator & Acuan Referensi |
|---|---|---|---|
| Penetapan (P) | Mereset Standar SPMI Layanan Akademik & Sarpras dengan menetapkan SLA respon bimbingan & keandalan TIK. | LPM, Kaprodi S1/S2 | Buku I Kebijakan Mutu Hal 15; Renstra SS-5 & SS-6 |
| Pelaksanaan (P) | Upgrading akses internet kampus & sistem Helpdesk Ticketing Akademik terintegrasi SIATO. | BAUK, BAAK, UPT IT | Renstra IKU No. 3 & 6; Target 2025 |
| Evaluasi (E) | Pelaksanaan Audit Mutu Internal (AMI) semesteran untuk mengevaluasi efektivitas bimbingan PA & sarpras. | Kepala LPM, UPM Prodi | Buku I Kebijakan Mutu BAB II B (Evaluasi SPMI) |
| Pengendalian (P) | Pembahasan temuan AMI dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) dan pemberian teguran bagi Dosen PA non-aktif. | Ketua STIE WW, LPM | Buku I Kebijakan Mutu (Pengendalian Kriteria) |
| Peningkatan (P) | Penerapan Continuous Quality Improvement (Kaizen) untuk melampaui standar mutu SPMI nasional. | Ketua STIE WW, LPM | Buku I Kebijakan Mutu Gambar 2 (Kaizen / CQI) |

Demikian Dokumen Hasil Survei Kepuasan Layanan Mahasiswa Tahun 2025 ini disusun sebagai pedoman resmi dalam menjalankan penjaminan mutu internal. Hasil survei ini diharapkan menjadi acuan bagi seluruh pemangku kepentingan, auditor, dan auditee baik di tingkat Program

Studi maupun Institusi dalam mewujudkan STIE Widya Wiwaha sebagai perguruan tinggi bisnis yang unggul, berakhlak mulia, dan bereputasi internasional.