STIE WIDYA WWAHA

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MITRA KERJASAMA

2023/2024



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
STIE WIDYA WWAHA

LAPORAN HASIL SURVEY TINGKAT KEPUASAN MITRA KERJASAMA



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
WIDYA WIWAHA YOGYAKARTA

2024

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MITRA KERJASAMA

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 Yogyakarta dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Tahun 2024 untuk Tahun Akademik 2023/2024 tepat pada waktunya.

Survei kepuasan mitra kerjasama merupakan instrumen pengukuran mutu eksternal yang sangat penting bagi STIE Widya Wiwaha. Sebagai institusi pendidikan tinggi bidang bisnis, kemitraan strategis dengan dunia usaha, dunia industri (DUDI), instansi pemerintah, dan lembaga masyarakat merupakan pilar utama dalam mendukung ketercapaian Tridharma Perguruan Tinggi yang berkualitas dan relevan.

Laporan ini menyajikan gambaran empiris mengenai persepsi dan tingkat kepuasan mitra terhadap pelaksanaan kerjasama, efektivitas komunikasi, kepatuhan kesepakatan (MoU/MoA), evaluasi berkala, serta keberlanjutan hubungan kemitraan. Hasil survei ini menjadi bahan evaluasi kritis, masukan Rapat Tinjauan Manajemen (RTM), dan masukan bagi Audit Mutu Internal (AMI) guna perbaikan mutu berkesinambungan.

Kami mengucapkan terima kasih dan apresiasi setinggi-tingginya kepada Ketua STIE Widya Wiwaha, Pimpinan Senat, para Pimpinan Program Studi, seluruh pimpinan instansi mitra kerjasama, serta Tim Penjaminan Mutu yang telah berkontribusi aktif dalam pelaksanaan survei ini. Semoga laporan ini memberikan manfaat nyata bagi peningkatan mutu tata kelola kemitraan institusi.

Yogyakarta, 19 Agustus 2024

Kepala LPM

Drs. Muhammad Subkhan, M.M

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN i
TIM PENYUSUN 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 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. Rekapitulasi Indikator Layanan Kemitraan 5
B. Rekapitulasi Total Kepuasan Mitra Kerjasama 2024 6
BAB IV PENUTUP 8
A. Kesimpulan 8
B. Rencana Tindak Lanjut (RTL) Berbasis Siklus PPEPP 8

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pendidikan tinggi yang bermutu tinggi mensyaratkan adanya interaksi dan sinergi yang kuat antara perguruan tinggi dengan lingkungan eksternal. Kemitraan strategis dengan instansi pemerintah, dunia usaha dan dunia industri (DUDI), organisasi profesi, serta lembaga masyarakat merupakan kunci utama dalam meningkatkan relevansi pendidikan, kualitas penelitian terapan, dan efektivitas pengabdian kepada masyarakat.

Dalam kerangka Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) STIE Widya Wiwaha, pengukuran kepuasan pemangku kepentingan eksternal—khususnya mitra kerjasama—menjadi indikator kinerja utama yang diatur dalam Standar Kerjasama. Penjaminan mutu kerjasama tidak sekadar diukur dari banyaknya dokumen nota kesepahaman (MoU) atau perjanjian kerjasama (MoA) yang ditandatangani, melainkan dari kemanfaatan nyata, keterlibatan aktif, evaluasi berkala, serta keberlanjutan hubungan kemitraan.

Sesuai dengan arah kebijakan Rencana Strategis (Renstra) UPPS STIE Widya Wiwaha 2021-2025, LPM melaksanakan survei kepuasan mitra secara berkala setiap akhir tahun akademik. Laporan hasil survei kepuasan mitra Tahun Akademik 2023/2024 ini disusun untuk memberikan bukti numerik mengenai kinerja layanan kemitraan institusi.

B. Tujuan Kegiatan

Kegiatan survei kepuasan mitra kerjasama Tahun 2024 bertujuan untuk:

1. Mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan instansi/lembaga mitra terhadap pelaksanaan kerjasama dan kinerja pengelolaan STIE Widya Wiwaha.
2. Evaluasi Kepatuhan Implementasi: Menilai tingkat kepatuhan institusi dalam menindaklanjuti nota kesepahaman (MoU) menjadi perjanjian kerjasama konkret (MoA/IA) serta pemenuhan kesepakatan.
3. Umpan Balik Perbaikan Berkelanjutan: Menyediakan data empiris bagi pimpinan institusi untuk melakukan Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) dan merumuskan Rencana Tindak Lanjut (RTL) perbaikan layanan kemitraan.

4. Pemenuhan Standar Akreditasi: Memenuhi instrumen akreditasi LAMEMBA dan BAN-PT pada Kriteria Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama.

C. Sasaran Kegiatan

Sasaran kegiatan survei kepuasan ini adalah seluruh instansi dan lembaga mitra kerjasama eksternal maupun internal yang terikat dalam dokumen MoU/MoA aktif dan melaksanakan kegiatan Tridharma bersama STIE Widya Wiwaha Yogyakarta pada Tahun Akademik 2023/2024. Jumlah total responden mitra yang berpartisipasi dan mengisi kuesioner secara lengkap adalah sebanyak 26 responden instansi/lembaga mitra.

D. Manfaat Kegiatan

Manfaat dari pelaksanaan survei kepuasan mitra kerjasama meliputi:

1. Bagi Manajemen STIE Widya Wiwaha: Memperoleh peta persepsi mitra secara objektif sebagai dasar pengambilan keputusan strategis dalam pengembangan jaringan kemitraan.
2. Bagi Lembaga Penjaminan Mutu (LPM): Memperoleh data capaian indikator Standar Kerjasama untuk audit mutu internal.
3. Bagi Program Studi: Memperoleh masukan dalam pengembangan kegiatan magang industri, praktisi mengajar, penelitian bersama, dan pengabdian masyarakat.
4. Bagi Mitra Kerjasama: Terjaminnya hak mitra untuk mendapatkan layanan kerjasama yang akuntabel, transparan, dan saling menguntungkan.

E. Landasan Hukum dan Referensi Dokumen Mutu

Penyusunan laporan dan pelaksanaan survei kepuasan mitra ini didasarkan pada ketentuan peraturan perundang-undangan dan dokumen mutu institusi:

1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
2. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
3. Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Nomor 39 Tahun 2025 dan Nomor 10 Tahun 2026 tentang Penjaminan Mutu.
4. Statuta STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.
5. Buku I Kebijakan Mutu SPMI STIE Widya Wiwaha
6. Rencana Strategis (Renstra) UPPS STIE Widya Wiwaha 2021-2026

7. Standar Kerjasama STIE Widya Wiwaha

BAB II METODE PENGUKURAN DAN ANALISIS

A. Alat dan Periode Pengumpulan Data

Survei kepuasan mitra kerjasama dilaksanakan menggunakan instrumen kuesioner digital dalam format *Google Form* yang disebarkan secara terstruktur melalui surat resmi dan aplikasi WhatsApp kepada penanggung jawab kemitraan di instansi mitra. Periode pengisian kuesioner berlangsung pada akhir Tahun Akademik 2023/2024 (bulan Juli – Agustus 2024).

B. Responden Survei

Responden dalam survei ini terdiri dari 26 pimpinan atau perwakilan resmi instansi mitra kerjasama yang mencakup berbagai sektor:

1. Dunia Usaha dan Dunia Industri (DUDI) / Perusahaan Swasta & BUMN.
2. Instansi Pemerintah Daerah dan Lembaga Pelayanan Publik.
3. Perguruan Tinggi Mitra (Dalam Negeri dan Luar Negeri).
4. Organisasi Non-Pemerintah (NGO) / Lembaga Swadaya Masyarakat & UMKM Dampingan.

C. Teknik Pengumpulan Data dan Skala Pengukuran

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur dengan instrumen pengukuran Skala Likert 4 Poin untuk menghindari kecenderungan jawaban netral. Kriteria penilaian dikategorikan sebagai berikut:

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

D. Metode Analisis Data

Data hasil survei diolah secara kuantitatif menggunakan analisis statistik deskriptif untuk menghitung persentase distribusi frekuensi jawaban pada setiap opsi skala Likert, serta penghitungan skor rerata indeks kepuasan per indikator dan dimensi total. Nilai indeks kemudian diinterpretasikan berdasarkan ambang batas kelayakan SPMI (persentase Sangat Baik + Baik ≥ 80%).

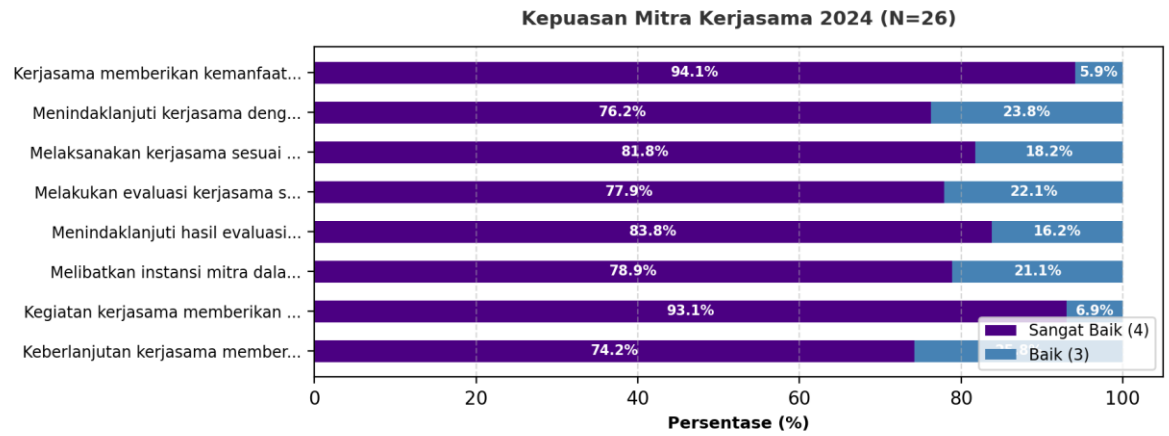
BAB III PEMBAHASAN HASIL SURVEI TINGKAT KEPUASAN LAYANAN

A. Rekapitulasi Indikator Layanan Kemitraan

Dimensi Layanan Kemitraan diukur melalui 8 indikator kunci yang mencakup seluruh tahapan siklus pengelolaan kerjasama, mulai dari pra-kerjasama, penyusunan nota kesepakatan, pelaksanaan kegiatan, evaluasi berkala, tindak lanjut perbaikan, hingga keberlanjutan hubungan kemitraan. Hasil tanggapan dari 26 responden mitra disajikan pada Tabel 3.1 berikut:

No	Indikator Layanan Kemitraan	4 (SB)	3 (B)	2 (C)	1 (K)
1	Kerjasama dengan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta memberikan kemanfaatan untuk pengembangan instansi kami	94,08%	5,92%	0.00%	0.00%
2	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta menindaklanjuti kerjasama dengan menerbitkan nota kesepakatan (MoU/MoA)	76,23%	23,77%	0.00%	0.00%
3	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta melaksanakan kerjasama sesuai dengan nota kesepakatan	81,77%	18,23%	0.00%	0.00%
4	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta melakukan evaluasi kerjasama yang telah dilakukan	77,92%	22,08%	0.00%	0.00%
5	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta menindaklanjuti hasil evaluasi untuk perbaikan kerjasama selanjutnya	83,77%	16,23%	0.00%	0.00%
6	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta melibatkan instansi kami dalam pelaksanaan kegiatan	78,92%	21,08%	0.00%	0.00%
7	Kegiatan kerjasama dengan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta memberikan kontribusi dalam pengembangan instansi kami	93,08%	6,92%	0.00%	0.00%
8	Keberlanjutan kerjasama dengan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta memberikan kontribusi dalam pengembangan kami	74,23%	25,77%	0.00%	0.00%
	Rerata Dimensi Layanan Kemitraan 2024	82,50%	17,50%	**0.00%**	**0.00%**

Tabel 3.1 menyajikan distribusi persentase penilaian 26 mitra kerjasama pada Tahun Akademik 2023/2024.



Gambar 3.1: Grafik Distribusi Kepuasan Mitra Kerjasama per Indikator Layanan Tahun 2024

Analisis Mendalam Kinerja Indikator Layanan Kemitraan

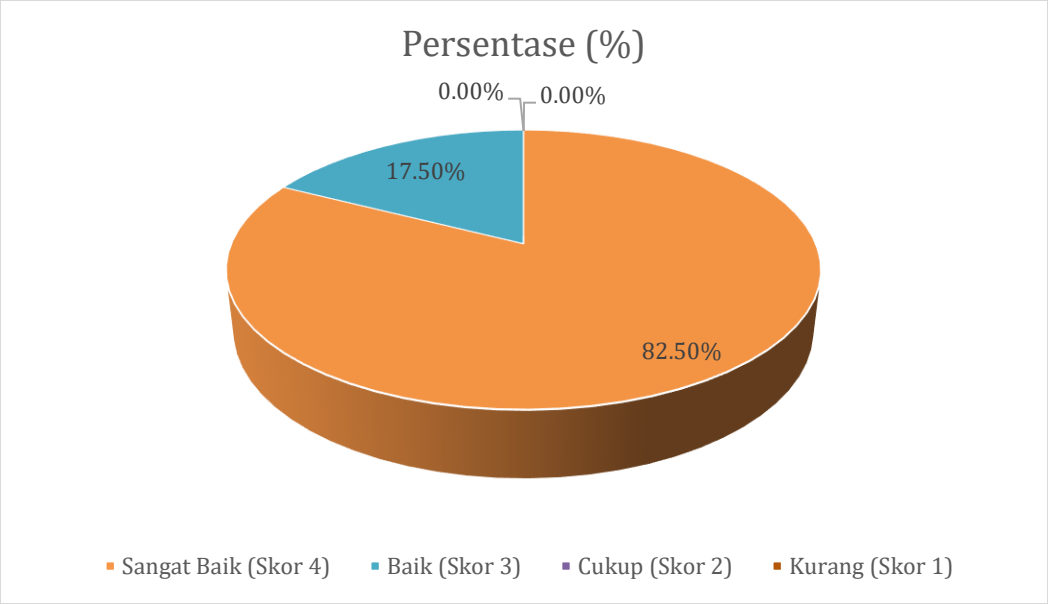
Hasil rekapitulasi memperlihatkan bahwa rerata kepuasan mitra kerjasama pada tahun 2024 mencapai 82.50% Sangat Baik dan 17.50% Baik (100,00% kepuasan positif). Kemanfaatan pengembangan instansi mitra mencatatkan nilai tertinggi (>93% SB). Keberlanjutan kerjasama dan penerbitan MoA menjadi aspek yang terus ditingkatkan melalui legalisasi digital.

B. Rekapitulasi Total Kepuasan Mitra Kerjasama 2024

Secara agregat, rekapitulasi total kepuasan mitra kerjasama terhadap layanan STIE Widya Wiwaha pada Tahun Akademik 2023/2024 dirangkum dalam Tabel 3.2 dan Gambar 3.2 berikut:

No	Kategori Kepuasan	Persentase (%)
1	Sangat Baik (Skor 4)	**82,50%**
2	Baik (Skor 3)	**17,50%**
3	Cukup (Skor 2)	**0.00%**
4	Kurang (Skor 1)	**0.00%**

Sumber Data: Catatan: Rerata gabungan 8 indikator dari 26 responden mitra kerjasama pada Tahun 2024.



Gambar 3.2: Grafik Rekapitulasi Total Kepuasan Mitra Kerjasama Tahun 2024

Analisis Rekapitulasi Total dan Implikasi Kebijakan Mutu

Hasil rekapitulasi total memperlihatkan bahwa rerata kepuasan mitra kerjasama mencapai 82.5 % Sangat Baik dan 17.50% Baik. Dengan demikian, Tingkat Kepuasan Akumulatif (Sangat Baik + Baik) mencapai 100.00%, tanpa ada satupun penilaian Cukup maupun Kurang. Capaian ini secara mutlak melampaui target standar kelayakan SPMI yang ditetapkan institusi (minimal 80%).

Keberhasilan mempertahankan kepuasan mitra sebesar 100% ini mencerminkan berjalannya budaya mutu *Continuous Quality Improvement* dan tata kelola transparansi *Good University Governance* (GUG) di lingkungan STIE Widya Wiwaha. Tingginya kepuasan mitra menjadi modal sosial dan reputasi eksternal yang sangat kuat bagi institusi dalam mendukung perluasan jejaring kemitraan strategis nasional dan internasional pada tahun-tahun mendatang.

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis survei kepuasan mitra kerjasama STIE Widya Wiwaha Tahun 2024 (Tahun Akademik 2023/2024) terhadap 26 responden instansi mitra, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat Kepuasan Akumulatif Capai 100.00%: Rerata total kepuasan mitra kerjasama berada pada kategori Sangat Baik sebesar 82.5% dan Baik sebesar 17.50%, dengan 0.00% Cukup dan 0.00% Kurang. Capaian ini melampaui batas minimal kelayakan SPMI (80%).
2. Indikator Kinerja Tertinggi: Kerjasama dengan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta memberikan kemanfaatan untuk 94.58%.

B. Rencana Tindak Lanjut (RTL) Berbasis Siklus PPEPP

Guna mempertahankan dan meningkatkan mutu layanan kemitraan secara berkelanjutan, Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) merumuskan Rencana Tindak Lanjut (RTL) berbasis siklus PPEPP sebagai acuan masukan Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) dan Audit Mutu Internal (AMI):

Tahapan PPEPP	Program Kerja / Tindakan Operasional	Penanggung Jawab	Target Indikator & Acuan Referensi
Penetapan (P)	Memutakhirkan Standar Kerjasama (STD/SPMI/STIE WW/D.04) dengan mengintegrasikan sistem tracking MoA digital.	LPM, Humas & Kerjasama	Buku I Kebijakan Mutu Hal 15; Renstra SS-2 & SS-8
Pelaksanaan (P)	Mengakselerasi penyusunan Perjanjian Kerjasama (MoA) dan Implementation Arrangement (IA) konkret Tridharma.	Wakil Ketua III, KUI, Prodi	Renstra IKU No. 15; Target 2025
Evaluasi (E)	Pelaksanaan monev tengah tahun (mid-year) terhadap efektivitas dan keberlanjutan MoU/MoA aktif.	Kepala LPM, UPM Prodi	Buku I Kebijakan Mutu BAB II B (Evaluasi SPMI)
Pengendalian (P)	Pembahasan hasil evaluasi kemitraan dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) pimpinan.	Ketua STIE WW, LPM	Buku I Kebijakan Mutu (Pengendalian Kriteria)
Peningkatan (P)	Memperluas jejaring kemitraan DUDI dan perguruan tinggi luar negeri bereputasi internasional.	Ketua STIE WW, LPM, KUI	Buku I Kebijakan Mutu Gambar 2 (Kaizen / CQI)

Demikian Laporan Hasil Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Tahun 2024 ini disusun sebagai pedoman resmi penjaminan mutu dan acuan perbaikan tata kelola kemitraan yang berkesinambungan di STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.