PEDOMAN

INDEKS KEPUASAAN PENGGUNA



STIE

STIE WIDYA WIWAHA

2020

www.stieww.ac.id

info@stieww.ac.id

PEDOMAN PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN PENGGUNA



STIE WIDYA WIWAHA YOGYAKARTA

2020

SK PEDOMAN PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
WIDYA WIWAHA
YOGYAKARTA
SEMUA PRODI TERAKREDITASI B
- JURUSAN AKUNTANSI PROGRAM STUDI AKUNTANSI
- JURUSAN MANAJEMEN PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SURAT KEPUTUSAN
No.: 35/STIEWW/SK/VI/2020

TENTANG
PEDOMAN SURVEY KEPUASAN PENGGUNA
STIE WIDYA WIWAHA

Dengan rahmat Allah SWT, Ketua STIE Widya Wiwaha Yogyakarta,

Menimbang :
1. Bahwa dalam rangka mengukur tingkat pencapaian mutu di lingkungan STIE Widya Wiwaha, perlu ditetapkan Pedoman Survey Kepuasan Pengguna;
2. bahwa Pedoman Survey Kepuasan Pengguna yang tercantum dalam lampiran surat keputusan ini dipandang relevan untuk dilaksanakan di STIE Widya Wiwaha dan perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua STIE Widya Wiwaha.

Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang- Undang No.14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2009 tentang Dosen;
4. PP no 66 taun 2020 tentang perubahan atas PP no.17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan penyelenggaraan Pendidikan Tinggi;
5. Undang-undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
6. Peraturan menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan tinggi Republik Indonesia Nomor 62 ahun 2016 tentang Sistem penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
7. Permendikbud Nomor 3 tahun 2020, Standar Nasional Pendidikan Tinggi
8. Statuta STIE Widya Wiwaha

Memperhatikan :
1. Hak, tugas serta wewenang Ketua STIE Widya Wiwaha sesuai dengan peraturan yang ada.
2. Hasil Rapat Manajemen tanggal 7 September 2020

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

Pertama : Menetapkan Pedoman Survey Kepuasan Pengguna STIE Widya Wiwaha sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;

Kedua : Survey Kepuasan Pengguna digunakan sebagai standar dalam menjamin, mengendalikan dan mengembangkan mutu di lingkungan STIE Widya Wiwaha;

Jl. Lowanu Sorosutan UH VI/20, Yogyakarta 55162 - Telp. 62.274.377091 - Faks. 62.274.370394 - Indonesia
Website : www.stieww.ac.id E-mail : info@stieww.ac.id

Kedua : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Yogyakarta
Tanggal : 14 September 2020
Ketua,



Drs. Muhammad Subkhan, M.M

KATA PENGANTAR

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan perguruan tinggi harus secepatnya memberikan respon khususnya terkait kepuasan pengguna dalam hal ini mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, pengguna luluan dan mitra Kerjasama (*Stakeholders*). Kepuasan pengguna sangat menentukan keberlanjutan perguruan tinggi terutama terkait proses pemberian layanan kepada mahasiswa maupun kepada masyarakat pengguna.Berdasarkan kondisi inilah perlu dilakukan pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) yakni: suatu hal yang penting dan mendesak untuk dilaksanakan demi keberlangsungan perguruan tinggi khususnya STIE Widya Wiwaha Yogyakarta. Pedoman pelaksanaan pengukuran indeks kepuasan pengguna diperlukan karena merupakan salah satu bentuk pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan pengguna yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat pengguna. Dengan adanya pedoman ini diharapkan mampu membantu perguruan tinggi dalam mengukur kepuasan pengguna selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan secara terus menerus sehinga memenuhi harapan dari pengguna.

Yogyakarta, 1 4 September 2020

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

SK PEDOMAN PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN i
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI iv
1. PENDAHULUAN 1
2. TUJUAN 1
3. SASARAN 2
4. RUANG LINGKUP 2
5. PELAKSANAAN DAN TEKNIK PENGUKURAN INDKES KEPUASAN 4
6. PENUTUP 5
DAFTAR LAMPIRAN 6
L**ampiran 1: angket untuk mahasiswa** 6
Lampiran 2: Angket untuk dosen 10
Lampiran 3: Angket untuk Tenaga Kependidikan 12
Lampiran 4: Angket untuk Pengguna Lulusan 14
Lampiran 5: Angket untuk Mitra 17
Lampiran 6: Angket untuk Alumni 18

1. PENDAHULUAN

Seiring kemajuan teknologi dan informasi STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dituntut untuk memenuhi harapan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan, Alumni, Pengguna lulusan dan Mitra (*stakeholders*) agar memberikan pelayanan yang prima. Kepuasan pengguna yang rendah jika tidak segera ditindak lanjuti akan memberikan dampak buruk terhadap pelayanan untuk mahasiswa di lingkungan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta, selain itu juga menimbulkan ketidakpercayaan dosen dan tenaga kependidikan.

Pengukuran kepuasan layanan terhadap para pemangku kepentingan, seperti: mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna dan mitra dilakukan dengan ketentuan tertentu agar memenuhi aspek-aspek berikut: 1) menggunakan instrumen kepuasan yang sahih, andal, mudah digunakan, 2) dilaksanakan secara berkala, serta datanya terekam secara komprehensif, 3) dianalisis dengan metode yang tepat serta bermanfaat untuk pengambilan keputusan, 4) review terhadap pelaksanaan pengukuran kepuasan para pemangku kepentingan, 5) hasilnya dipublikasikan dan mudah diakses oleh para pemangku kepentingan, dan 6) hasil pengukuran kepuasan ditindaklanjuti untuk perbaikan dan peningkatan mutu secara berkala dan tersistem. Dengan hal tersebut maka diperlukan buku pedoman pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna STIE Widya Wiwaha Yogyakarta, yang akan dijadikan pedoman untuk merencanakan, melaksanakan, melaporkan, mengevaluasi, dan menindaklanjuti hasil pengukuran indeks kepuasan pengguna.

2. TUJUAN

Tujuan pengukuran indeks kepuasan pengguna sesuai dengan kriteria berikut ini:

1. **Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama:** Bertujuan untuk mengukur kepuasan para pemangku kepentingan, yang mencakup: mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna dan mitra terhadap layanan manajemen.
2. **Mahasiswa:** Bertujuan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan.
3. **Sumber Daya Manusia:** Bertujuan untuk mengukur kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM.

4. **Keuangan, Sarana, dan Prasarana**: Bertujuan untuk mengukur kepuasan sivitas akademika terhadap layanan pengelolaan keuangan maupun sarana dan prasarana.
5. **Pendidikan:** Bertujuan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan
6. **Penelitian:** Bertujuan untuk mengukur kepuasan peneliti dan mitra kegiatan penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian.
7. **Pengabdian kepada Masyarakat:** Bertujuan untuk mengukur kepuasan pelaksana PkM dan mitra kegiatan PkM terhadap layanan dan pelaksanaan proses PkM.
8. **Luaran dan Capaian Tridharma:** Bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna lulusan dan mitra kerja terhadap kinerja lulusan.

3. SASARAN

a. Mendorong partisipasi mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, pengguna alumni, dan mitra kerja sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.

b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan kepada mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, pengguna alumni, dan mitra kerja.

4. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pengukuran indeks kepuasan dalam pedoman ini adalah meliputi pelayanan:

No.	Sasaran /Responden	Kepuasan Bidang	Ket
1	Mahasiswa	1. Manajemen (tata pamong, tata kelola, dan kerjasama) 2. Kemahasiswaan 3. Keuangan, Sarana dan prasarana 4. Pendidikan	

2	Dosen	1. Manajemen (tata pamong, tata kelola, dan kerjasama) 2. Pengelolaan SDM 3. Keuangan, Sarana dan prasarana. 4. Penelitian 5. Pengabdian kepada Masyarakat	
3	Tenaga Kependidikan	1. Manajemen (tata pamong, tata kelola, dan kerjasama) 2. Pengelolaan SDM 3. Keuangan, Sarana dan prasarana	
4	Alumni	1. Manajemen (tata pamong, tata kelola, dan kerjasama) 2. Organisasi Alumni (Pengurus Alumni)	
5	Pengguna lulusan	1. Manajemen (tata pamong, tata kelola, dan kerjasama) 2. Luaran dan capaian tridharma	
6.	Mitra Kerja	1. Manajemen (tata pamong, tata kelola, dan kerjasama) 2. Penelitian 3. Pengabdian kepadaMasyarakat 4. Luaran dan capaian tridharma	

Indikator dari setiap bidang meliputi berikut ini:

a. **Tata kelola, tata pamong dan kerjasama (Manajmenen)**: kepuasan terhadap sistem informasi yang ada, kepuasan terhadap kualitas dan kompetensi kepala dan staf unit/bagian dalam memberikan layanan, ketegasan pimpinan dalam pelaksanaan sistem tata pamong, kepuasan terhadap dampak kerjasama dalam mendukung kinerja dosen dan tenaga kependidikan, serta mendukung kegiatan mahasiswa.
b. **Pengembangan Sumber Daya Manusia**: kepuasan terhadap sistem rekrutmen dosen, sistem seleksi dan sistem penempatan dosen, pengembangan karir, pengembangan jabatan fungsional dan jabatan non struktural, kepuasan terhadap kesejahteraan yang diperoleh

dosen dan tenaga kependidikan.

c. **Pembiayaan, dan Sarana Prasarana**: kepuasan terhadap sistem penggajian, tunjangan dan atau insentif, memfasilitasi untuk memperoleh dana penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, kenyamanan dan ketenangan ditempat kerja karena fasilitas yang tersedia, dan kemudahan mengakses Sistem Informasi.
d. **Pendidikan:** kepuasan terhadap aspek *tangibels,* aspek *reliability,* aspek *responsiveness,* aspek *assurance,* dan aspek *emphaty*. Aspek *tangibels* meliputi: ruang kuliah, ruang laoratorium dan sarana pembelajaran. Aspek *reliability* meliputi: kompetensi dosen, metode yang digunakan dosen, sistem penilaian, bahan ajar, suasana akademik yang tercipta dalam proses pembelajaran. Aspek *responsiveness* meliputi: bimbingan akademik, bimbingan sekripsi/tesis, dan konseling. Aspek *assurance* meliputi: Keramahan, kesantunan, kesigapan tenaga pendidikan, prodi, ketua/wakil, keefektifan waktu dosesn dalam mengajar, sanksi mahasiswa, serta respon terhadap keluhan. Aspek *emphaty* meliputi: Biaya kuliah, penilaian mahasiswa, dan keterbukaan.
e. **Penelitian**: kepuasan tehadap mendapatkan informasi, layanan, dan kesempatan untuk melaksanakan penelitian, fasilitas pendukung yang memadai untuk mendukung penelitian, informasi, layanan, dan kesempatan untuk publikasi hasil penelitian, dan kemudahan mengakses system Informasi Manajemen unit PPM.
f. **Pengabdian kepada Masyarakat**: kepuasan terhadap informasi, layanan, dan kesempatan untuk melaksanakan PkM, fasilitas pendukung yang memadai untuk mendukung PkM, informasi, layanan, dan kesempatan untuk publikasi hasil PkM, dan kemudahan mengakses system Informasi Manajemen unit PPM.
g. **Luaran tridharma**: kepuasan terhadap integritas lulusan, keahlian pada bidang lulusan, kepemimpinan lulusan, kemampuan kerjasama dalam tim, kemampuan komunikasi public, kemampuan bahasa asing lulusan, kemampuan teknologi dan informasi lulusan, serta pengembangan diri lulusan.

5. PELAKSANAAN DAN TEKNIK PENGUKURAN INDKES KEPUASAN

a. Pelaksanaan

Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Pengguna terhadap penyelenggaraan semua

layanan tersebut dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen pengukuran;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan pengukuran ;
5. Mengolah hasil pengukuran;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil pengukuran.

b. Teknik Pengukuran Indeks Kepuasan

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. Kuesioner elektronik (Google Form/ Email /*e-survey*);
4. Diskusi kelompok terfokus;
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

c. Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan, dimaksudkan untuk:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari unit kerja pelayanan;
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit kerja pelayanan
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.

6. PENUTUP

Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna terhadap berbagai layanan yang diberikan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan kepada mahasiswa STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dan masyarakat pada umumnya.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: angket untuk mahasiswa

ANGKET PEMAHAMAN VMTS DAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN BIDANG TATA KELOLA, TATA PAMONG, KERJASAMA, KEMAHASISWAAN, KEUANGAN DAN SAPRAS, SERTA BIDANG PENDIDIKAN

Petunjuk Umum!

Sesuai dengan yang Saudara ketahui, berilah penilaian secara jujur, objektif, dan penuh tanggung jawab terhadap pemahaman visi dan misi STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dan tingkat kepuasan Saudara terhadap kinerja STIE Widya Wiwaha Yogyakarta. Informasi yang Saudara berikan akan dipergunakan dalam pengukuran pemahaman visi dan misi institusi dan mengukur indeks kepuasan pengguna. Jawaban yang saudara berikan tidak akan berpengaruh terhadap status saudara sebagai mahasiswa, dosen, maupun tenaga kependidikan.

Petunjuk Khusus:

Berilah tanda centang (√) pada kolom alternatif jawaban sesuai dengan pilihan jawaban yangtersedia berdasarkan pengetahuan dan pemahaman yang saudara miliki

No.	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa			
		Sangat	Baik (3)	Cukup	Kurang (1)
A.	**Pemahaman VMTS STIE Widya Wiwaha Yogyakarta**				
1	Pemahaman saudara terhadap terhadapvisi,misi, tujuan dan sasaran STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.				
2	Kinerja STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dalam mencapai visi, misi, tujuan dan sasaran.				
3	Pendapat saudara terhadap rumusan visi, misi,tujuan dan sasaran STIE Widya Wiwaha Yogyakarta				
4	Informasi tentang visi dan misi STIE Widya Wiwaha Yogyakarta saudara ketahui dari: a. WEB/Situs STIE Widya Wiwaha Yogyakarta b. Buku Pedoman Akademik c. Kalender STIE Widya Wiwaha Yogyakarta d. Sosialisasi oleh Pimpinan e. Penjelasan dari dosen di kelas f. Tulisan di Pamplet/spanduk g. Media Sosial h. Lain-lain tuliskan jika ada :.....				
B.	**TATA KELOLA, TATA PAMONG, DAN KERJASAMA**				

5	Sistem Informasi Akademik (SIATO) bekeria dengan handal dan mudah diakses				
6	Kepala dan Staf bagian administrasi sudah memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa				
7	Kepala beserta staf bagian administrasi sudah memiliki standar waktu pelayanan yang diberikankepada mahasiswa				
8	Prosedur penyampaian informasi pelayanan bagian administrasi sudah jelas dan mudah				
9	Kepala dan staf bagian administrasi memilikikemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang				
10	Pemimpin STIE Widya Wiwaha Yogyakarta selalu memberikan solusi yang inovatif dalammenyelesaikan permasalahan mahasiswa				
11	Pemimpin STIE Widya Wiwaha Yogyakarta menerima pendapat atau saran dari mahasiswa dengan sikap terbuka				
12	Kegiatan kerjasama yang dilakukan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dengan berbagai instansi sangat bermanfaat peningkatan kualitas				
13	Kegiatan kerjasama yang dilakukan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta mendukung kegiatan KKN/Magang/Kunjungan Industri/KKL				
14	Kegiatan kerjasama yang dilakukan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta mendukung kegiatan skripsi				
15	Kegiatan kerjasama yang dilakukan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta mendukung Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM)				
16	Mahasiswa diberi kemudahan akses untuk merealisasikan kerjasama secara rutin berkala dengan pihak eksternal				
C.	**BIDANG KEMAHASISWAAN**				
17	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk pembinaan pengembangan kepribadian dan				
18	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk kegiatanpelatihan terkait *leadership, public speaking, critical thinking, creativity,* dan				
19	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk kegiatan pelatihan terkait				
20	Fasilitasi Unit kemahasiswaan untuk kegiatan penguasaan teknologi				
21	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk kegiatan minat dan bakat dibidang olah raga, seni, social, dan				
22	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk mengikutikompetisi baik dibidang akademik maupun				
23	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk kegiatan Program Kreatifitas				
24	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk layanan bimbingan konseling				

25	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk layanan aksesbeasiswa bagi mahasiswa berprestasi maupun kurang				
26	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk layanan kesehatan bagi mahasiswa				
27	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk layanan asuransi/santunan kecelakaan				
28	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk layanan bimbingan karir.				
29	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk layanan pelatihan kewirausahaan.				
30	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk layanan pelatihan *Job Seeker*.				
D.	**BIDANG KEUANGAN DAN SARANA PRASARANA**				
31	Sistem pembayaran keuangan di bank secara online sangat efektif dan efisien				
32	Pelayanan Staf unit keuangan sesuai kebutuhan				
33	Sikap dan komunikasi kerja Staf unit keuangan sesuai jadwal kerja				
34	Tanggapan staf unit keuangan terhadap keluhan				
35	Aksesbilitas Sistem informasi keuangan				
36	Pencahayaan ruang kelas ruang laboratorium dan ruang auditorium				
37	Kebersihan dan kenyamanan ruang kelas, ruang laboratorium dan ruang auditorium				
38	Aksesbilitas menggunakan ruang kelas, ruang laboratorium dan ruang auditorium.				
39	Ketersdiaan makanan yang bervariasi dengan harga yang terjangkau pada Kantin dan Koperasi Mahasiswa				
40	Kenyamanan, kebersihan dan keamanan ruang Layanan Kesehatan Mahasiswa .				
41	Ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar				
42	Ketersediaan, kenyamanan dan kebersihan Sarana Ibadah				
43	Kecukupan, ketertiban, dan keamanan tempat parkir kendaraan.				
44	Kemudahan mengakses fasilitas hotspot/Wifi.				
E.	**BIDANG PENDIDIKAN**				
	1). ASPEK *RELIABILITY*				
45.	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen				
46.	Penyediaan waktu untuk diskusi dan tanya jawab				
47.	Kualitas Bahan Ajar (handout,modul, dll) yang digunakan oleh dosen dalam proses				
48.	Dosen mengembalikan hasil ujian /tugas/pekerjaan mahasiswa dengan nilai yang				
49	Frekuensi dosen datang tepat waktu dalam perkuliahan				
50	Dosen pengampu mata kuliah sesuai dengan bidang keahliannya				

51	Dosen memberi kesempatan mahasiswa berpendapat dalam pembelajaran				
52.	Dosen menerima kritik dan saran dari mahasiswa				
53.	Kualitas layanan tenaga kependidikan untuk memenuhi kepentingan				
	2) ASPEK *RESPONSIVENESS*				
54.	Kualitas bimbingan yang dilakukan oleh dosen PA (Penasehat Akdemik)/ dosen wali				
55.	Kualitas pelayanan untuk membantu menyelesaikan masalah akademik				
56.	Kualitas dan intensitas pelibatan orang tua dalam menyelesaikan masalah				
57.	Kualitas layanan bimbingan konseling bagi mahasiswa				
	3). ASPEK *ASSURANCE*				
58.	Kesantunan/keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan				
59	Ketepatan dan kesigapan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan				
60	Kesantunan/keramahan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa				
61	Kesantunan/ keramahan pengelola prodi (Kaprodi) dalam memberikan pelayanan				
62	Kesantunan/keramahan pimpinan (Ketua dan Wakil Ketua) dalam memberikan				
63	Efektifitas waktu yang dipergunakan oleh dosen dalam proses perkuliahan				
64	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa				
65	Permasalahan/ keluhan mahasiswa ditangani oleh STIE Widya Wiwaha Yogyakarta melalui Dosen Pembimbing				
	4) ASPEK *EMPHATY*				
66	Kepedulian dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				
67	Besarnya biaya perkuliahan sesuai dengan layanan yang diterima mahasiswa				
68	Dosen telah bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa				
69	Dosen telah memberikan nilai secara objektif				
70	Selama ini minat dan bakat bidang akademik yang dimiliki mahasiswa dapat berkembang				
	5) ASPEK *TANGIBELS*				
71	Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi				
72	Ruang kuliah sejuk dan nyaman				
73	Ketersediaan Sarana pembelajaran				
74	Keberadaan laboratorium relevan dengan kebutuhan keilmuan mahasiswa				

Lampiran 2: Angket untuk dosen

ANGKET PEMAHAMAN VMTS DAN KEPUASAN DOSEN ATAS PELAYANAN BIDANG TATAKELOLA, SDM, PEMBIAYAAN DAN SAPRAS, PENELITIAN, PKM

Petunjuk Umum!

Sesuai dengan yang Saudara ketahui, berilah penilaian secara jujur, objektif, dan penuh tanggung jawab terhadap pemahaman visi dan misi STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dan tingkat kepuasan Saudara terhadap kinerja STIE Widya Wiwaha Yogyakarta. Informasi yang Saudara berikan akan dipergunakan dalam pengukuran pemahaman visi dan misi institusi dan mengukur indeks kepuasan pengguna. Jawab yang Saudara berikan tidak akan berpengaruh terhadap status Saudara sebagai mahasiswa, dosen, maupun tenaga kependidikan.

Petunjuk Khusus:

Berilah tanda centang (√) pada kolom alternatif jawaban sesuai dengan pilihan jawaban yangtersedia berdasarkan pengetahuan dan pemahaman yang saudara miliki

No	Jenis pelayanan	Tingkat Kepuasan			
		Sangat baik	Baik	Cukup	Kuran
A. Pemahaman VMTS STIE Widya Wiwaha					
1	Pemahaman Bapak/Ibu terhadap visi,misi, tujuan dan sasaran STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.				
2	Kinerja STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dalam mencapai visi, misi, tujuan dan sasaran.				
3	Pendapat Bapak/Ibu terhadap rumusan visi,misi, tujuan dan sasaran STIE Widya Wiwaha				
4	Informasi tentang visi, misi, tujuan dan sasaran STIE Widya Wiwaha Yogyakarta Bpk/Ibu ketahui dari: (dapat dipilih lebih dari satu): a. WEB/Situs STIE Widya Wiwaha Yogyakarta b. Kalender STIE Widya Wiwaha Yogyakarta c. Sosialisasi dan rapat-rapat d. Tulisan di Pamplet/spanduk e. Media Sosial f. Lain-lain				
B. Tata Kelola, Tata Pamong dan kerjasama					
1	Sistem Informasi Manajemen yang ada di STIE Widya Wiwaha Yogyakarta sangat mendukung				

2	Tanggapan Kepala dan Staf bagian/unit terhadap keluhan dosen.				
3	Ketepatan waktu layanan Kepala dan Staf bagian/unit dengan kebutuhan dosen.				
4	Kepala dan Staf bagian/unit memahami dan mampu mengkomunikasikan peraturan/kebijakan yang ada kepada dosen.				
5	Pimpinan prodi/unit memberikan sanksi/reward secara tepat dan adil kepada dosen.				
6	Pimpinan Unit Kerja menanggapi dan menindak lanjuti kritik, saran, dan keluhan yang disampaikan				
7	Terlaksananya kerjasama STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dengan mitra baik di dalam dan luar negeri mendukung pelaksanaan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dosen.				
8	Terlaksananya kerjasama STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dengan mitra baik di dalam dan luar negeri mendukung proses pengembangan karier dosen.				
C. Layanan SDM					
1	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta memiliki dan menjalankan sistem seleksi, rekrutmen, orientasi, dan penempatan pegawai yang transparan dan akuntabel.				
2	Kesempatan dosen untuk mengikuti pelatihan/workshop/ seminar yang dibutuhkan untuk				
3	Dosen mendapatkan informasi, layanan, dan kesempatan untuk kenaikan jabatan fungsional dan struktural secara periodik.				
4	Dosen mendapatkan informasi, layanan, dan kesempatan untuk meningkatkan jabatan non				
5	Dosen mendapatkan informasi dan layanan BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan				
6	Upaya sungguh pimpinan unit kerja memperhatikan kesejahteraan dosen melalui kebijakan dan program yang mendukung.				
7	Sistim kepegawaian di STIE Widya Wiwaha Yogyakarta menentukan jenjang karir dosen berdasarkan prestasi kerja.				
8	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta memiliki dan menjalankan sistem pembinaan pegawai dalam bentuk pemberian penghargaan dan sangsi hukuman.				
D. Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana					
1	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta telah menyelenggarakan sistempenggajian, tunjangan dan atau insentif yang layak dan mencukupi.				

2	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta telah memfasilitasi untuk memperoleh dana penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.				
3	Saya merasa nyaman dan tenang ditempat kerja karena fasilitas yang tersedia sudah memadai.				
4	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta menyediakan fasilitas pendukung yang memadai terhadap tanggung jawab				
5	Sistem Informasi yang terkait dan menunjang pekerjaan saya dapat diakses dengan mudah.				
E. Layanan Penelitiam					
1	Saya mendapatkan informasi, layanan, dan kesempatan untuk melaksanakan penelitian dari STIE Widya Wiwaha Yogyakarta				
2	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta menyediakan fasilitas pendukung yang memadai untuk mendukung penelitian saya				
3	Saya mendapatkan informasi, layanan, dan kesempatan untuk publikasi hasil penelitian dari STIE Widya Wiwaha Yogyakarta				
4	Sistem Informasi Manajemen unit LP2M STIE Widya Wiwaha Yogyakarta menunjang penelitian saya dan dapat diakses dengan mudah.				
F. Layanan Pengabdian kepada Masyarakat					
1	Saya mendapatkan informasi, layanan, dan kesempatan untuk melaksanakan pengabdian kepada masyarakat dari LP2M STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.				
2	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta menyediakan fasilitas pendukung yang memadai untuk mendukung				
3	Saya mendapatkan informasi, layanan, dan kesempatan untuk publikasi hasil pengabdian kepada masyarakat dari LP2M STIE Widya Wiwaha Yogyakarta				
4	Sistem Informasi Manajemen unit LP2M STIE Widya Wiwaha Yogyakarta menunjang pengabdian kepada masyarakat saya dan dapat diakses dengan mudah.				

Lampiran 3: Angket untuk Tenaga Kependidikan

ANGKET PEMAHAMAN VMTS DAN KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN ATAS PELAYANAN BIDANG TATAKELOLA, SDM, PEMBIAYAAN DAN SAPRAS

Petunjuk Umum!

Sesuai dengan yang Saudara ketahui, berilah penilaian secara jujur, objektif, dan penuh tanggung jawab terhadap pemahaman visi dan misi STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dan tingkat kepuasan Saudara terhadap kinerja STIE Widya Wiwaha

Yogyakarta. Informasi yang Saudara berikan akan dipergunakan dalam pengukuran pemahaman visi dan misi institusi dan mengukur indeks kepuasan pengguna. Jawab yang Saudara berikan tidak akan berpengaruh terhadap status Saudara sebagai mahasiswa, dosen, maupun tenaga kependidikan.

Petunjuk Khusus:
Berilah tanda centang (√) pada kolom alternatif jawaban sesuai dengan pilihan jawaban yangtersedia berdasarkan pengetahuan dan pemahaman yang saudara miliki

No	Jenis	Tingkat Kepuasan			
		Sangat baik	Baik	Cukup	Kuran
A. Pemahaman VMTS STIE Widya Wiwaha					
1	Pemahaman Bapak/Ibu terhadap terhadap visi,misi, tujuan dan sasaran STIE Widya Wiwaha				
2	Kinerja STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dalam mencapai visi, misi, tujuan dan sasaran.				
3	Pendapat Bapak/Ibu terhadap rumusan visi,misi, tujuan dan sasaran STIE Widya Wiwaha				
4	Informasi tentang visi, misi, tujuan dan sasaran STIE Widya Wiwaha Yogyakarta Bpk/Ibu ketahui dari: a. WEB/Situs STIE Widya Wiwaha Yogyakarta b. Kalender STIE Widya Wiwaha Yogyakarta c. Sosialisasi dan rapat-rapat d. Tulisan di Pamplet/spanduk e. Media Sosial f. Lain-lain, tuliskan jika ada :.....				
B. Tata Kelola, Tata Pamong dan kerjasama					
1	Sistem Informasi Manajemen yang ada di STIE Widya Wiwaha Yogyakarta sangat mendukung kinerja tenaga kependidikan.				
2	Tanggapan pimpinan dan kepala bagian/unit terhadap keluhan tenaga kependidikan.				
3	Ketepatan waktu layanan pimpinan terhadap kebutuhan tenaga kependidikan.				
4	Kepala bagian/unit memahami dan mampu mengkomunikasikan peraturan/kebijakan yang ada kepada tenaga kependidikan.				
5	Pimpinan dan kepala bagian/unit memberikan sanksi/reward secara tepat dan adil kepada tenaga kependidikan.				

6	Pimpinan dan kepala bagian/unit menanggapi dan menindak lanjuti kritik, saran, dan keluhan yang disampaikan tenaga kependidikan.				
7	Terlaksananya kerjasama STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dengan mitra baik di dalam dan luar negeri mendukung mendukung pelaksanaan kegiatan.				
C. Layanan SDM					
1	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta memiliki dan menjalankan sistem seleksi, rekrutmen, orientasi, dan penempatan pegawai.				
2	Kesempatan tenaga kependidikan untuk mengikuti				
3	Tenaga kependidikan mendapatkan informasi, layanan, dan kesempatan untuk kenaikan jabatan struktural secara periodik.				
4	Tenaga kependidikan mendapatkan informasi dan layanan BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan				
5	Upaya sungguh pimpinan unit kerja memperhatikan kesejahteraan Tenaga kependidikan melalui kebijakan dan program yang mendukung.				
6	Sistim kepegawaian di STIE Widya Wiwaha Yogyakarta menentukan jenjang karir Tenaga kependidikan berdasarkan prestasi kerja.				
D. Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana					
1	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta telah menyelenggarakan sistempenggajian, tunjangan dan atau insentif yang layak dan mencukupi.				
2	Fasilitas kerja mendukung dan memadai terhadap tanggung jawab pekerjaan yang saya kerjakan				
3	Sistem Informasi yang terkait dan menunjang pekerjaan saya dapat diakses dengan mudah.				
4	Lingkungan kerja nyaman dan tenang mendukung pekerjaan saya .				

Lampiran 4: Angket untuk Pengguna Lulusan

ANGKET KEPUASAN PENGGUNA

Petunjuk Umum!

Sesuai dengan yang Saudara ketahui, berilah penilaian secara jujur, objektif, dan penuh tanggung jawab terhadap pemahaman visi dan misi STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dan kepuasan Saudara selaku pengguna lulusan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta. Informasi yang Saudara berikan akan dipergunakan dalam pengukuran pemahaman visi dan misi institusi dan kepuasan penggunalulusan.

Petunjuk Khusus:

Berilah tanda centang (√) pada kolom alternatif jawaban sesuai dengan pilihan jawaban yangtersedia berdasarkan pengetahuan, pemahaman, dan kepuasan yang saudara miliki.

IDENTITAS PENGGUNA

Jabatan Pengisi	
Nama Instansi	
Tahun Berdiri	
Jumlah Pegawai	
Jumlah detail alumni STIE Widya Wiwaha Yogyakarta yang bekerja pada instansi ini:	
1. Akuntansi	Jumlah.....orang
2. Manajemen	Jumlah.....orang
3. Magister Manajemen	Jumlah.....orang

No.	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Pengguna			
		Sangat	Baik	Cukup	Kurang
1	2	3	4	5	6
A. Pemahaman VMTS STIE Widya Wiwaha Yogyakarta					
1	Pemahaman Saudara terhadap terhadap visi,misi, tujuan dan sasaran STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.				
2	Kinerja STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dalam mencapai visi, misi, tujuan dan sasaran.				
3	Pendapat Saudara terhadap rumusan visi, misi, tujuan dan sasaran STIE Widya Wiwaha Yogyakarta				
4	Informasi tentang visi dan misi STIE Widya Wiwaha Yogyakarta saudara ketahui dari: i. WEB/Situs STIE Widya Wiwaha Yogyakarta j. Kalender STIE Widya Wiwaha Yogyakarta k. Sosialisasi dan rapat-rapat l. Tulisan di Pamplet/spanduk m. Media Sosial n. Lain-lain tuliskan jika ada :.....				
5. Integritas (Etika & Moral) Lulusan					
	a. Etika Kerja Lulusan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta di tempat Saudara				
	b. Moral Personal dan Profesional dari Lulusan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta di tempat Saudara.				
	c. Sifat kemandirian dari Lulusan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta di tempat				
6. Keahlian pada Bidang Ilmu Lulusan					
	a. Kemampuan Lulusan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dalam mengaplikasikan keahlian bidang				

	b. Kontribusi keilmuan yang dimiliki oleh Lulusan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dalam memanfaatkan ilmunya dengan ilmu lain dalam				
	c. Kemampuan Lulusan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dalam beradaptasi dengan pekerjaan yang berbedadengan bidang ilmunya di tempat Saudara				
7. Kepemimpinan Lulusan					
	a. Kemampuan Lulusan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dalam memimpin sebuah tim kerja/tim				
	b. Kemampuan Lulusan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dalam memecahkan masalah yang muncul				
8. Kerjasama dalam Tim					
	a. Kemampuan dari Lulusan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dalam mengikuti arahan dan intruksi pemimpin terkait kerja tim di tempat				
	b. Kemampuan Lulusan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dalam menyelesaikan permasalahan dalam tim				
9. Kemampuan Komunikasi Publik					
	a. Kemampuan Lulusan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dalam menganalisa dan memecahkan masalah sosial di lingkungan				
	b. Kemampuan Lulusan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta berkomunikasi tehadap publik baik dalam lingkungan internal maupun dengan pihak eksternal di				
10. Kemampuan Bahasa Asing					
	a. Kemampuan bahasa asing yang dimiliki oleh Lulusan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta di tempat Saudara				
	b. Kontribusi kemampuan bahasa asing dari Lulusan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta terhadap pekerjaan di tempat				
11. Penguasaan Teknologi dan Informasi					
	a. Kemampuan Lulusan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dalam hal penguasaan dan pemanfaatan Teknologi dan Informatika dalam				
12. Pengembangan Diri					
	a. Kemampuan dan kemauan Lulusan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dalam upaya Pengembang- an Diri, baik yang dituniang oleh Tempat				

Lampiran 5: Angket untuk Mitra

ANGKET KEPUASAN MITRA

Petunjuk Umum!

Sesuai dengan yang Saudara ketahui, berilah penilaian secara jujur, objektif, dan penuh tanggung jawab terhadap pemahaman visi dan misi STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dan kepuasan Saudara selaku mitra STIE Widya Wiwaha Yogyakarta. Informasi yang Saudara berikan akan dipergunakan dalam pengukuran pemahaman visi dan misi institusi dan kepuasan mitra kerjasama.

Petunjuk Khusus:
Berilah tanda centang (√) pada kolom alternatif jawaban sesuai dengan pilihan jawaban yangtersedia berdasarkan pengetahuan, pemahaman, dan kepuasan yang saudara miliki.

IDENTITAS MITRA

Jabatan Pengisi	
Nama Instansi	
Tahun Berdiri	
Jumlah Pegawai	
Kerjasama dalam bidang *)	Tuliskan nama kegiatan dan waktu pelaksanaannya kegiatan yang sudah dilaksanakan sesuai bidang
1. Pendidikan	a.
	b.
2. Penelitian	a.
	b.
3. Pengabdian Masyarakat	a.
	b.

No.	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Mitra			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	2	3	4	5	6
A. Pemahaman VMTS STIE Widya Wiwaha Yogyakarta					
1	Pemahaman Saudara terhadap terhadap visi,misi, tujuan dan sasaran STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.				
2	Kinerja STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dalam mencapai visi, misi, tujuan dan				

3	Pendapat Saudara terhadap rumusan visi, misi, tujuan dan sasaran STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.				
4	Informasi tentang visi dan misi STIE Widya Wiwaha Yogyakarta saudara ketahui dari: o. WEB/Situs STIE Widya Wiwaha Yogyakarta. p. Kalender STIE Widya Wiwaha Yogyakarta q. Sosialisasi dan rapat-rapat r. Tulisan di Pamplet/spanduk s. Media dosial t. Lain-lain tulis jika ada				
B. Kepuasan Mitra					
1	Kerjasama dengan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta memberikan kemanfaatan untuk pengembangan instansi kami				
2	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta menindaklanjuti kerjasama dengan menerbitkan nota kesepakatan				
3	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta melaksanakan kerjasama sesuai dengan nota kesepakatan.				
4	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta melakukan				
5	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta menindaklanjuti hasil evaluasi untuk perbaikan kerjasama selanjutnya.				
6	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta melibatkan				
7	Kegiatan kerjasama dengan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta memberikan kontribusi dalam pengembangan instansi				
8	Keberlanjutan kerjasama dengan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta memberikan kontribusi dalam pengembangan instansi				

Lampiran 6: Angket untuk Alumni

INSTRUMEN PEMAHAMAN VMTS DAN INDEKS KEPUASAN ALUMNI

Petunjuk Umum!

Sesuai dengan yang Saudara ketahui, berilah penilaian secara jujur, objektif, dan penuh tanggung jawab terhadap pemahaman visi dan misi STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dan kepuasan Saudara selaku Alumni STIE Widya Wiwaha Yogyakarta. Informasi yang Saudara berikan akan dipergunakan dalam pengukuran pemahaman visi dan misi institusi dan kepuasan Alumni.

Petunjuk Khusus:

Berilah tanda centang (√) pada kolom alternatif jawaban sesuai dengan pilihan jawaban yangtersedia berdasarkan pengetahuan, pemahaman, dan kepuasan yang saudara miliki.

IDENTITAS ALUMNI

Nama Alumni	
NIM	
Prodi	
Tahun Masuk	
TAhun Lulus	
Tempat Kerja pertama	
Berapa lama mendapat kerja pertama	
Tempat kerja sekarang	

No.	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Mitra			
		Sangat	Baik	Cukup	Kurang
1	2	3	4	5	6
A.	**Pemahaman VMTS STIE Widya Wiwaha Yogyakarta**				
1	Pemahaman Saudara terhadap terhadap visi, misi, tujuan dan sasaran STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.				
2	Kinerja STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dalammencapai visi, misi, tujuan dan sasaran.				
3	Pendapat Saudara terhadap rumusan visi, misi, tujuan dan sasaran STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.				
4	Informasi tentang visi dan misi STKIP PGRI Tulungagung saudara ketahui dari: a. WEB/Situs STIE Widya Wiwaha Yogyakarta b. Kalender STIE Widya Wiwaha Yogyakarta. c. Sosialisasi dan rapat-rapat d. Tulisan di Pamplet/spanduk				
B.	**Kepuasan Alumni terhadap Kinerja Prodi**				
1	Kualitas dan profil program studi				
2	Kualitas dosen				
3	Kurikulum program studi				
4	Kualitas pembimbing skripsi /thesis				
5	Relevansi kurikulum prodi dalam pengembangan kompetensi pedagogik				
6	Relevansi kurikulum prodi dalam pengembangan kompetensi profesional				

7	Relevansi kurikulum prodi dalam pengembangan kompetensi kepribadian				
8	Relevansi kurikulum prodi dalam pengembangan kompetensi sosial				
9	Kontribusi alumni untuk pengembangan kegiatan akademik prodi				
10	Kontribusi alumni untuk pengembangan kegiatan non-akademik prodi				
11	Kualitas jaringan alumni yang di bentuk program studi				
12	Kepuasan saudara terhadap pekerjaan anda saat ini				
C	**Kepuasan Alumni terhadap KinerjaSTIE Widya Wiwaha Yogyakarta**				
1	Kejelasan prosedur layanan				
2	Ketepatan waktu pemberian layanan				
3	Keterjangkauan biaya layanan				
4	Kualitas layanan				
5	Sikap petugas layanan				