STIE Widya Wiwaha



Dokumen

Hasil Survey Kepuasan layanan

pengguna Internal dan Eksternal

Lembaga Penjaminan Mutu
STIE Widya Wiwaha
2022

HASIL SURVEY
TINGKAT KEPUASAN LAYANAN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
WIDYA WIWAHA YOGYAKARTA
2022

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, 16 Agustus 2022

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, 16 Agustus 2022

Kepala LPM

Drs.Achmad Tjahjono, MM. Ak.

DAFTAR ISI

COVER i
HALAMAN PENGESAHAN i
KATA PENGANTAR ii
DAFTAR ISI iii
BAB I PENDAHULUAN 1
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 17
G. Rekapitulasi Kuesioner Kepada Mitra 22
BAB IV PENUTUP 24

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 2021/2022

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 1005 responden.

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	693 orang
Dosen	29 orang
Tenaga Kependidikan	16 orang
Alumni	182 orang
Pengguna	66 orang
Mitra	19 orang

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

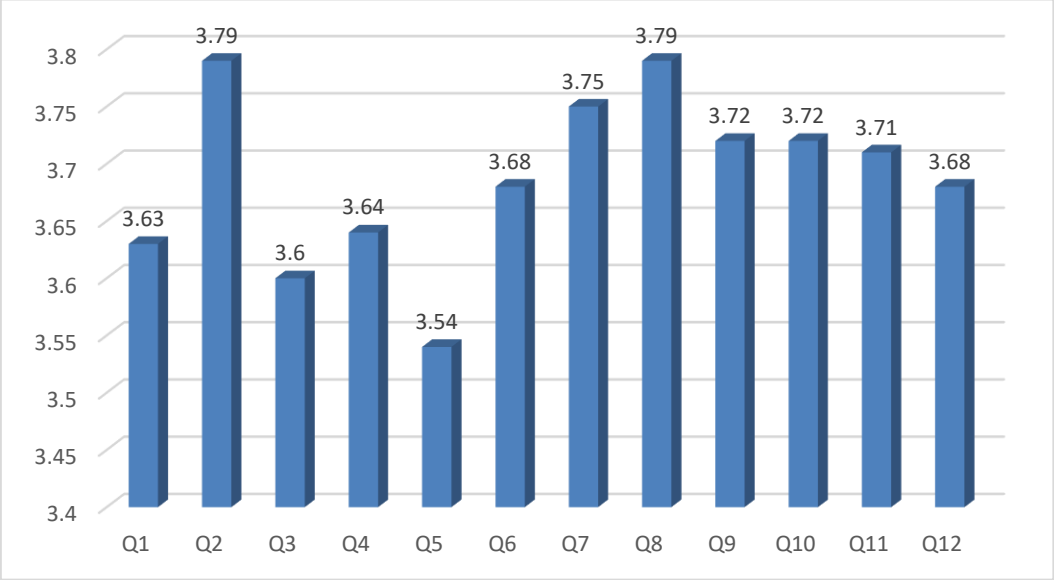
B. Rekapitulasi Kuesioner Kepada Mahasiswa

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	2,515	3.63
	Kepala dan Staf bagian administrasi sudah memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa	2,627	3.79
	Kepala beserta staf bagian administrasi sudahmemilik standar waktu pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa	2,493	3.60
	Prosedur penyampaian informasi pelayanan bagian administrasi sudah jelas dan mudah dimengerti	2,523	3.64
	Kepala dan staf bagian administrasi memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya	2,452	3.54
	Pemimpin STIE Widya Wiwaha Yogyakarta selalu memberikan solusi yang inovatif dalam menyelesaikan permasalahan mahasiswa	2,552	3.68
	Pemimpin STIE Widya Wiwaha Yogyakarta menerima pendapat atau saran dari mahasiswa dengan sikap terbuka	2,601	3.75

	Kegiatan kerjasama yang dilakukan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dengan berbagai instansi sangat bermanfaat peningkatan kualitas pembelajaran.	2,628	3.79
	Kegiatan kerjasama yang dilakukan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta mendukung kegiatan KKN/Magang/Kunjungan Industri/ KKL	2,580	3.72
	Kegiatan kerjasama yang dilakukan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta mendukung kegiatan skripsi	2,578	3.72
	Kegiatan kerjasama yang dilakukan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta mendukung Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM)	2,574	3.71
	Mahasiswa diberi kemudahan akses untuk merealisasikan kerjasama secara rutin berkala dengan pihak eksternal	2,553	3.68
	Rerata	**2,556.33**	**3.69**

Bagan Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama

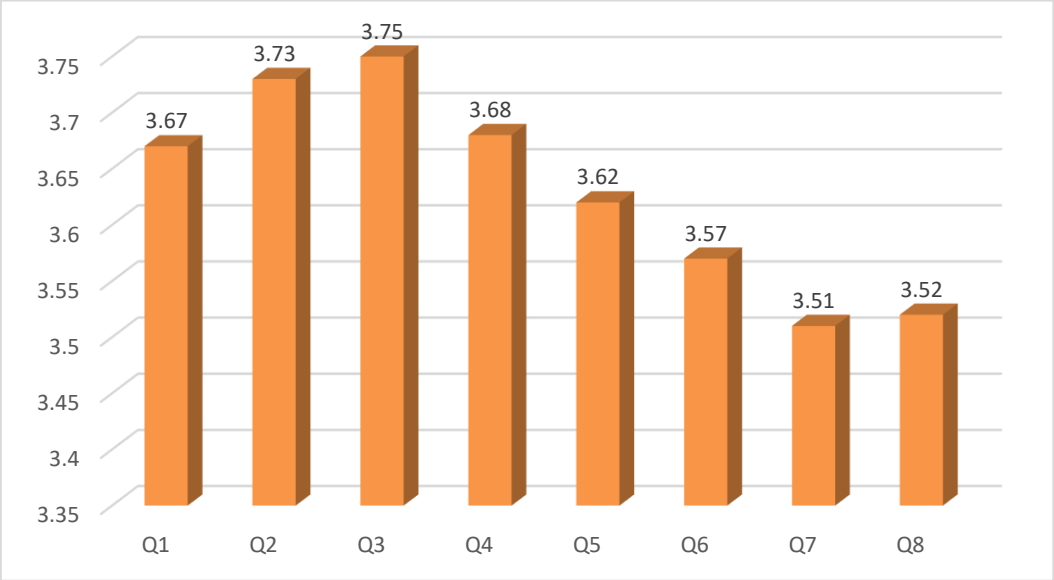


2. Kemahasiswaan

Dimensi	Indikator	Skor Diperoleh	Skor Indeks
Kemahasiswaan	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk pembinaan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan	2,541	3.67
	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk kegiatan pelatihan terkait leadership, public speaking, critical thinking, creativity, dan nasionalism	2,584	3.73
	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk kegiatanpelatihan terkait edupreneur	2,602	3.75
	Fasilitasi Unit kemahasiswaan untuk kegiatanpenguasaan teknologi informasi	2,548	3.68

	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk kegiatan minat dan bakat dibidang olah raga, seni, sosial, dan kerohanian	2,510	3.62
	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk mengikuti kompetisi baik dibidang akademik maupun nonakademik	2,472	3.57
	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk kegiatanProgram Kreatifitas Mahasiswa (PKM)	2,432	3.51
	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk layananbimbingan konseling kepada mahasiswa	2,440	3.52
	Rerata	2,466	3.56

Bagan Kemahasiswaan

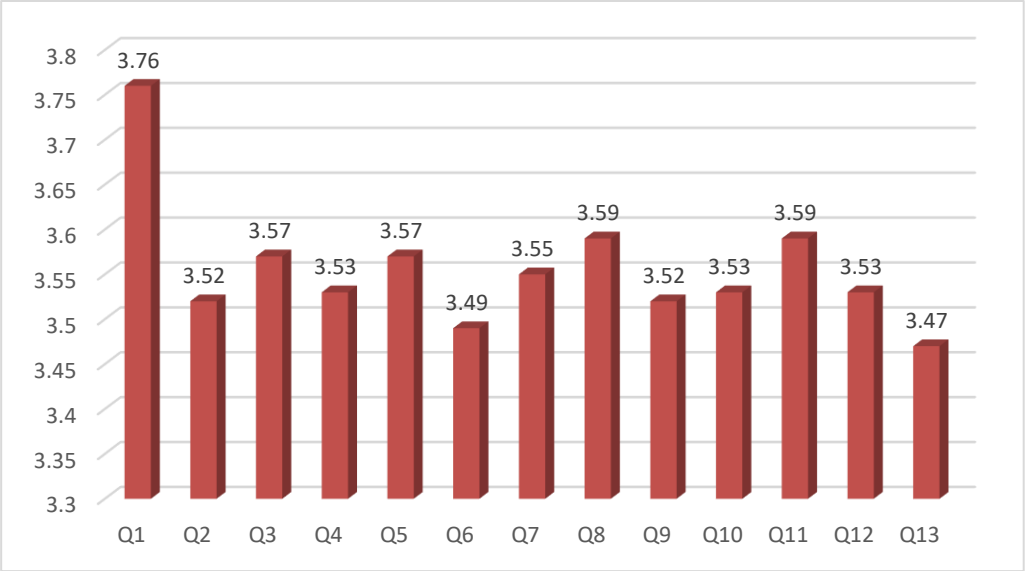


3. Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana

Dimensi	Indikator	Skor Diperoleh	Skor Indeks
Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana	Sistem pembayaran keuangan di bank secara online sangat efektif dan efisien	2608	3.76
	Pelayanan Staf unit keuangan sesuai kebutuhan mahasiswa	2442	3.52
	Sikap dan komunikasi kerja Staf unit keuangan sesuai jadwal kerja	2473	3.57
	Tanggapan staf unit keuangan terhadap keluhan mahasiswa	2449	3.53
	Aksesbilitas Sistem informasi keuangan	2477	3.57
	Pencahayaan ruang kelas ruang laboratorium dan ruang auditorium	2422	3.49
	Kebersihan dan kenyamanan ruang kelas, ruang laboratorium dan ruang auditorium	2463	3.55
	Aksesbilitas menggunakan ruang kelas, ruanglaboratorium dan ruang auditorium	2486	3.59

	Ketersdiaan makanan yang bervariasi dengan harga yang terjangkau pada Kantin dan Koperasi Mahasiswa	2437	3.52
	Ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar di perpustakaan	2449	3.53
	Ketersediaan, kenyamanan dan kebersihan Sarana ibadah	2487	3.59
	Kecukupan, ketertiban, dan keamanan tempat parkir kendaraan	2444	3.53
	Kemudahan mengakses fasilitas hotspot/Wifi	2407	3.47
	Rerata	2,464.92	3.56

Bagan Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana

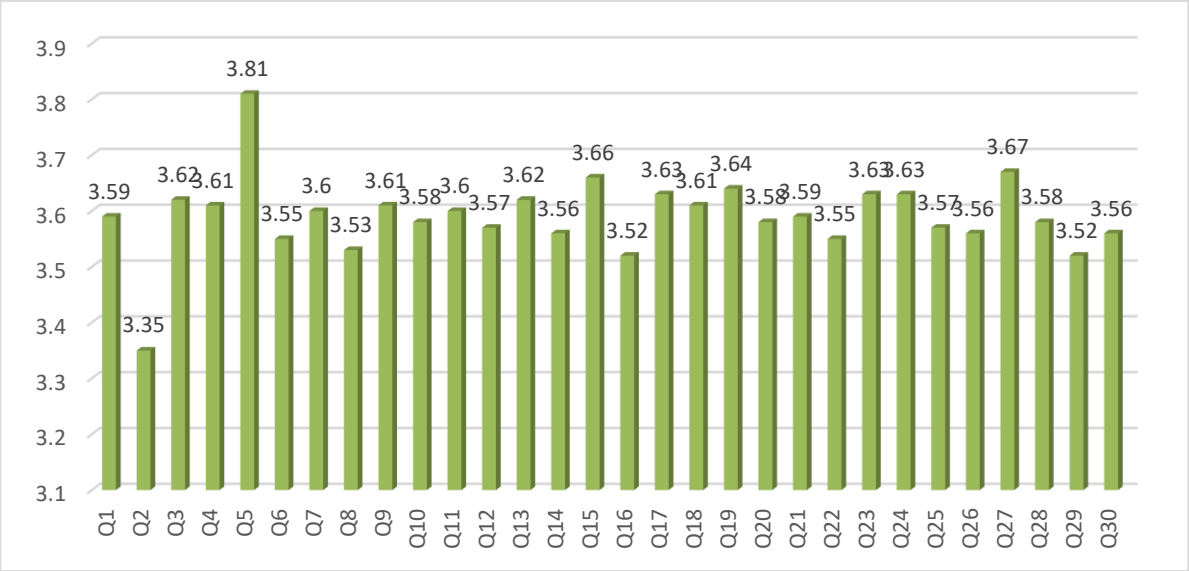


4. Pendidikan

Dimensi	Indikator	Skor Diperoleh	Skor Indeks
Pendidikan	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen	2,486	3.59
	Penyediaan waktu untuk diskusi dan tanya jawab	2,325	3.35
	Kualitas Bahan Ajar (handout,modul, dll) yang digunakan oleh dosen dalam proses perkuliahan	2,508	3.62
	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas/ pekerjaan mahasiswa dengan nilai yang objektif	2,505	3.61
	Frekuensi dosen datang tepat waktu dalam perkuliahan	2,637	3.81
	Dosen pengampu mata kuliah sesuai dengan bidang keahliannya	2,461	3.55
	Dosen memberi kesempatan mahasiswa berpendapat dalam pembelajaran	2,498	3.60
	Dosen menerima kritik dan saran dari mahasiswa	2,444	3.53

	Kualitas layanan tenaga kependidikan untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	2,505	3.61
	Kualitas bimbingan yang dilakukan oleh dosenPA (Penasehat Akdemik)/ dosen wali	2,480	3.58
	Kualitas pelayanan untuk membantu menyelesaikan masalah akademik	2,496	3.60
	Kualitas dan intensitas pelibatan orang tua dalam menyelesaikan masalah akademik dan non akademik	2,472	3.57
	Kualitas layanan bimbingan konseling bagi mahasiswa	2,511	3.62
	Kesantunan/keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	2,466	3.56
	Ketepatan dan kesigapan tenaga kependidikandalam memberikan pelayanan	2,534	3.66
	Kesantunan/keramahan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	2,440	3.52
	Kesantunan/keramahan pengelola prodi (Kepala Prodi) dalam memberikan pelayanan	2,513	3.63
	Kesantunan/keramahan pimpinan (Ketua dan Wakil Ketua) dalam memberikan pelayanan	2,503	3.61
	Efektifitas waktu yang dipergunakan oleh dosen dalam proses perkuliahan	2,521	3.64
	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	2,484	3.58
	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh STIE Widya Wiwaha Yogyakarta melalui Dosen Pembimbing Akademik	2,490	3.59
	Kepedulian dalam memahami kepentingan dankesulitan mahasiswa	2,462	3.55
	Besarnya biaya perkuliahan sesuai dengan layanan yang diterima mahasiswa	2,513	3.63
	Dosen telah bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa	2,514	3.63
	Dosen telah memberikan nilai secara objektifdan adil	2,476	3.57
	Selama ini minat dan bakat bidang akademik yang dimiliki mahasiswa dapat berkembang dengan baik	2,468	3.56
	Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rap	2,542	3.67
	Ruang kuliah sejuk dan nyaman	2,482	3.58
	Ketersediaan Sarana pembelajaran	2,439	3.52
	Keberadaan laboratorium relevan dengan kebutuhan keilmuan mahasiswa	2,470	3.56
	Rerata	2488.17	3.59

Bagan Pendidikan



Berdasarkan hasil survei tingkat kepuasan mahasiswa STIE Widya Wiwaha, berdasarkan indeks lebih dari 3.5 (sangat baik).

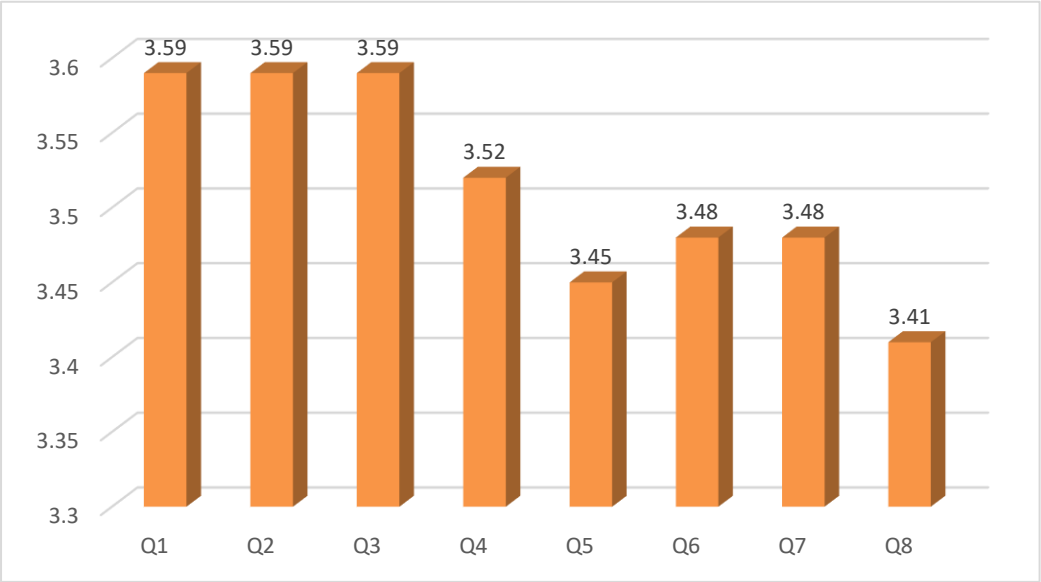
C. Rekapitulasi Kuesioner Kepada Dosen

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	104	3.59
	Tanggapan Kepala dan Staf bagian/unit terhadap keluhan dosen	104	3.59
	Ketepatan waktu layanan Kepala dan Staf bagian/unit dengan kebutuhan dosen	104	3.59
	Kepala dan Staf bagian/unit memahami dan mampu mengkomunikasikan peraturan/kebijakan yang ada kepada dosen	102	3.52
	Pimpinan prodi/unit memberikan sanksi/reward secara tepat dan adil kepada dosen	100	3.45
	Pimpinan Unit Kerja menanggapi dan menindak lanjuti kritik, saran, dan keluhan yang disampaikan dosen	101	3.48
	Terlaksananya kerjasama STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dengan mitra baik di dalam dan luar negeri mendukung pelaksanaan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dosen	101	3.48
	Terlaksananya kerjasama STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dengan mitra baik di dalam dan luar negeri mendukung proses pengembangan karier dosen	99	3.41

	Rerata	101.88	3.51

Bagan Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama

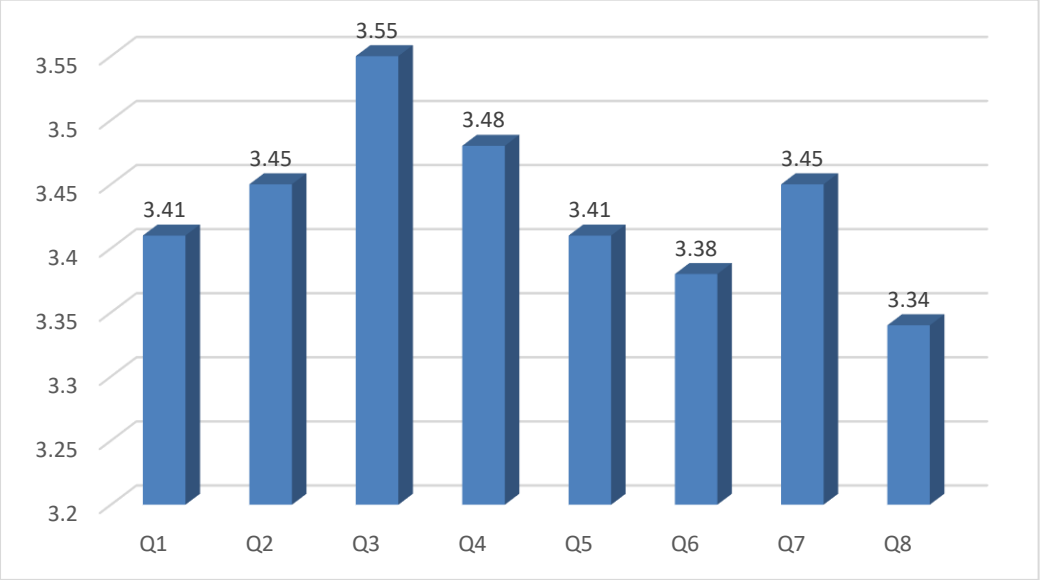


2. Layanan SDM

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.	99	3.41
	Kesempatan dosen untuk mengikuti pelatihan/workshop/ seminar yang dibutuhkan untuk pengembangan diri	100	3.45
	Dosen mendapatkan informasi, layanan, dan kesempatan untuk kenaikan jabatan fungsional dan struktural secara periodik.	103	3.55
	Dosen mendapatkan informasi, layanan, dan kesempatan untuk meningkatkan jabatan non struktural	101	3.48
	Dosen mendapatkan informasi dan layanan BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan	99	3.41
	Upaya sungguh pimpinan unit kerja memperhatikan kesejahteraan dosen melalui kebijakan dan program yang mendukung.	98	3.38
	Sistim kepegawaian di STIE Widya Wiwaha Yogyakarta menentukan jenjang karir dosen berdasarkan prestasi kerja.	100	3.45
	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta memiliki dan menjalankan sistem pembinaan pegawai dalam bentuk pemberian penghargaan dan sangsi hukuman.	97	3.34

	Rerata	99.63	3.44

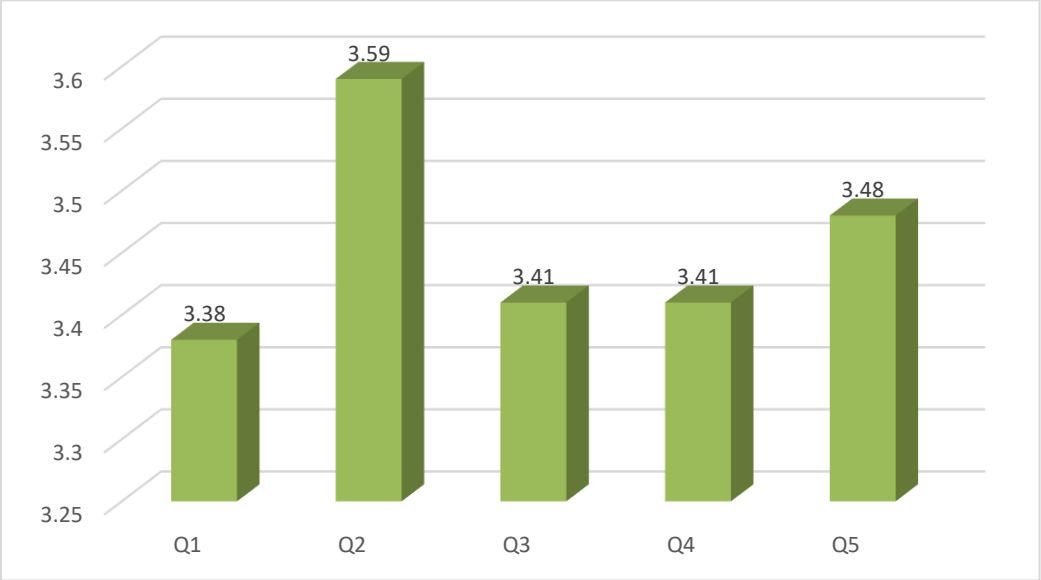
Bagan Layanan SDM



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.	98	3.38
	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta telah memfasilitasi untuk memperoleh dana penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.	104	3.59
	Saya merasa nyaman dan tenang ditempatkerja karena fasilitas yang tersedia sudah memadai.	99	3.41
	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta menyediakan fasilitas pendukung yang memadai terhadap tanggung jawab pekerjaan yang saya kerjakan.	99	3.41
	Sistem Informasi yang terkait dan menunjangpekerjaan saya dapat diakses dengan mudah.	101	3.48
	Rerata	100.20	3.46

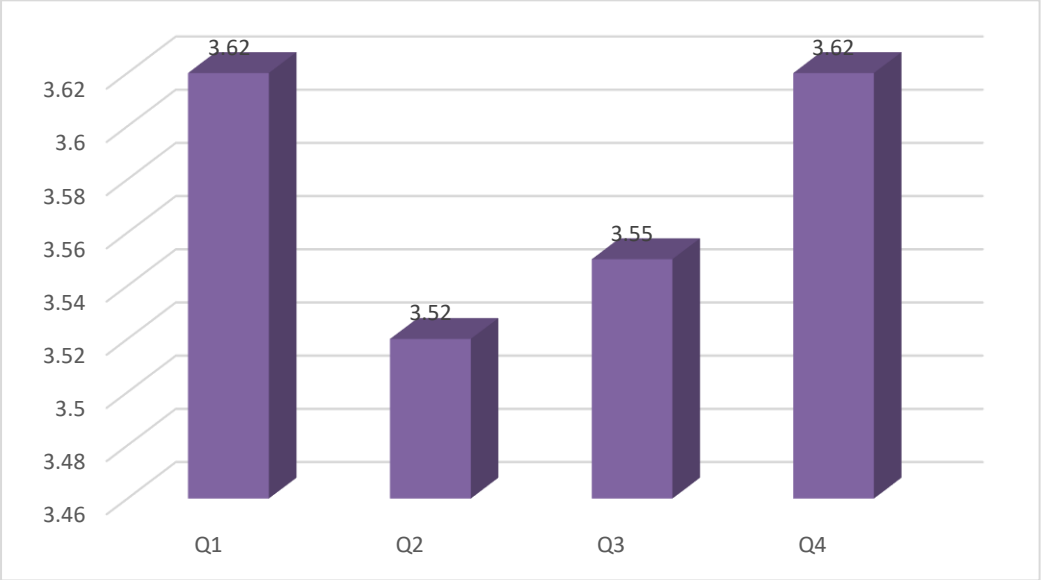
Bagan Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana



4. Layanan Penelitian

Dimensi	Indikator	Skor Diperolah	Skor Indeks
Layanan Penelitian	Saya mendapatkan informasi, layanan, dan kesempatan untuk melaksanakan penelitian dari STIE Widya Wiwaha Yogyakarta	105	3.62
	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta menyediakan fasilitas pendukung yang memadai untuk mendukung penelitian saya	102	3.52
	Saya mendapatkan informasi, layanan, dan kesempatan untuk publikasi hasil penelitian dari STIE Widya Wiwaha Yogyakarta	103	3.55
	Sistem Informasi Manajemen unit LP2M STIE Widya Wiwaha Yogyakarta menunjangpenelitian saya dan dapat diakses denganmudah.	105	3.62
	Rerata	103.75	3.58

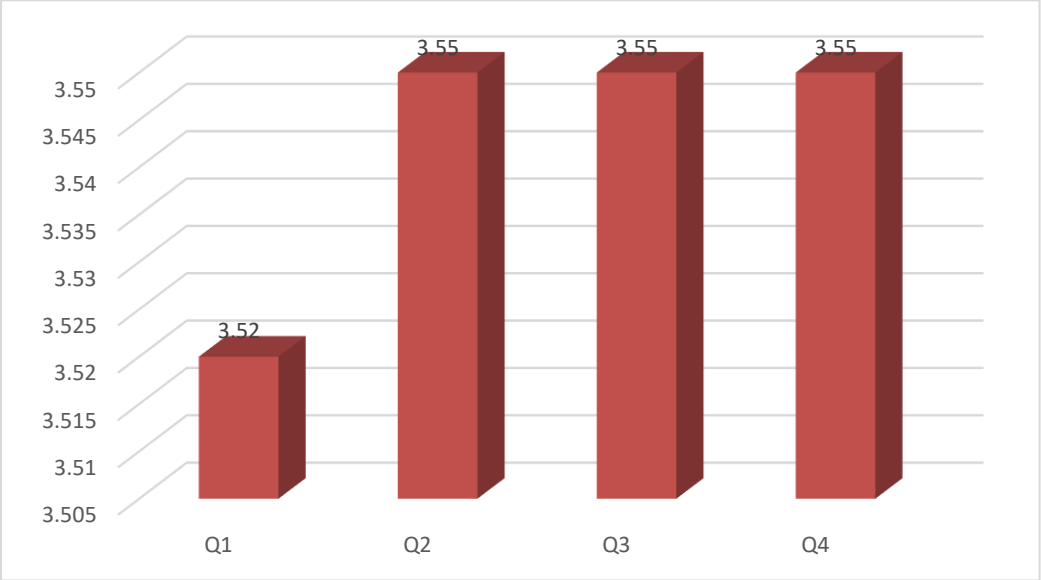
Bagan Layanan Penelitian



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.	102	3.52
	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta menyediakan fasilitas pendukung yang memadai untuk mendukung pengabdian kepada masyarakat saya	103	3.55
	Saya mendapatkan informasi, layanan, dan kesempatan untuk publikasi hasil pengabdian kepada masyarakat dari LP2M STIE Widya Wiwaha Yogyakarta	103	3.55
	Sistem Informasi Manajemen unit LP2M STIE Widya Wiwaha Yogyakarta menunjang pengabdian kepada masyarakat saya dan dapat diakses dengan mudah	103	3.55
	Rerata	102.75	3.54

Bagan Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat



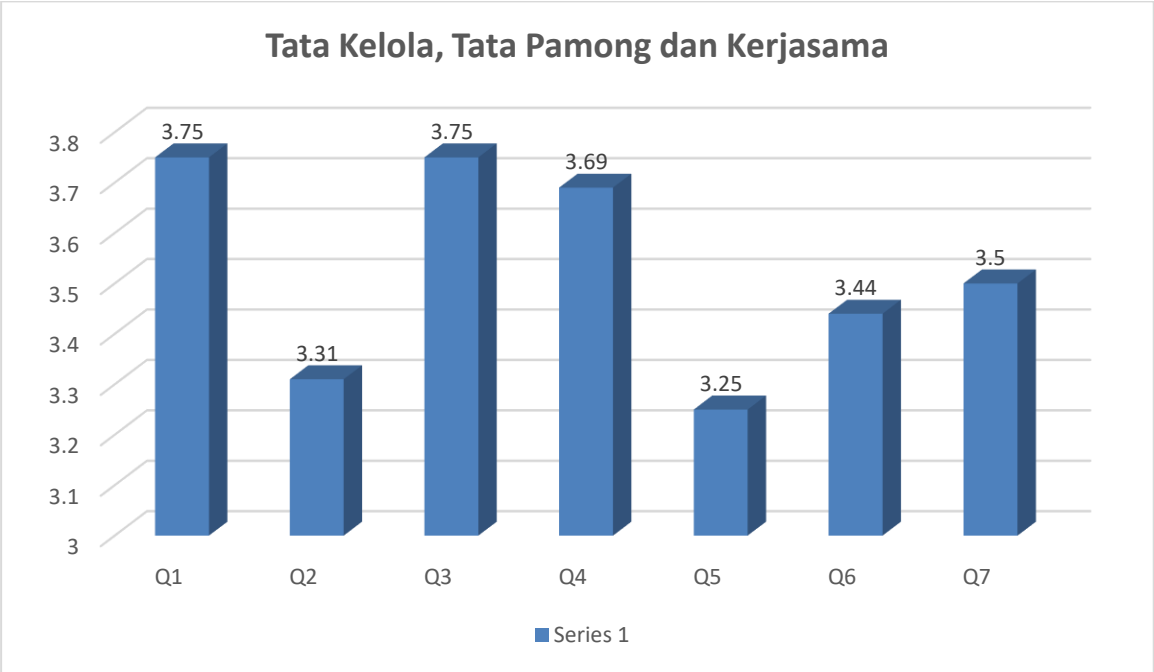
Berdasarkan hasil survei tingkat kepuasan dosen STIE Widya Wiwaha, tingkat kepuasan berdasarkan SDm, Keuangan, dan sarpras ada di indeks 3,4 sehingga bisa dikatakan baik. Dan untuk point lainnta berdasarkan indeks lebih dari 3,5 (sangat baik).

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	60	3.75
	Tanggapan pimpinan dan kepala bagian/unit terhadap keluhan tenaga kependidikan	53	3.31
	Ketepatan waktu layanan pimpinan terhadap kebutuhan tenaga kependidikan.	60	3.75
	Kepala bagian/unit memahami dan mampu mengkomunikasikan peraturan/kebijakan yang ada kepada tenaga kependidikan	59	3.69
	Pimpinan dan kepala bagian/unit memberikan sanksi/reward secara tepat dan adil kepadatenaga kependidikan	52	3.25
	Pimpinan dan kepala bagian/unit menanggapi dan menindak lanjuti kritik, saran, dan keluhan yang disampaikan tenaga kependidikan	56	3.50
	Terlaksananya kerjasama STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dengan mitra baik di dalam dan luar negeri mendukung mendukung pelaksanaan kegiatan	55	3.44
	Rerata	56.43	3.75

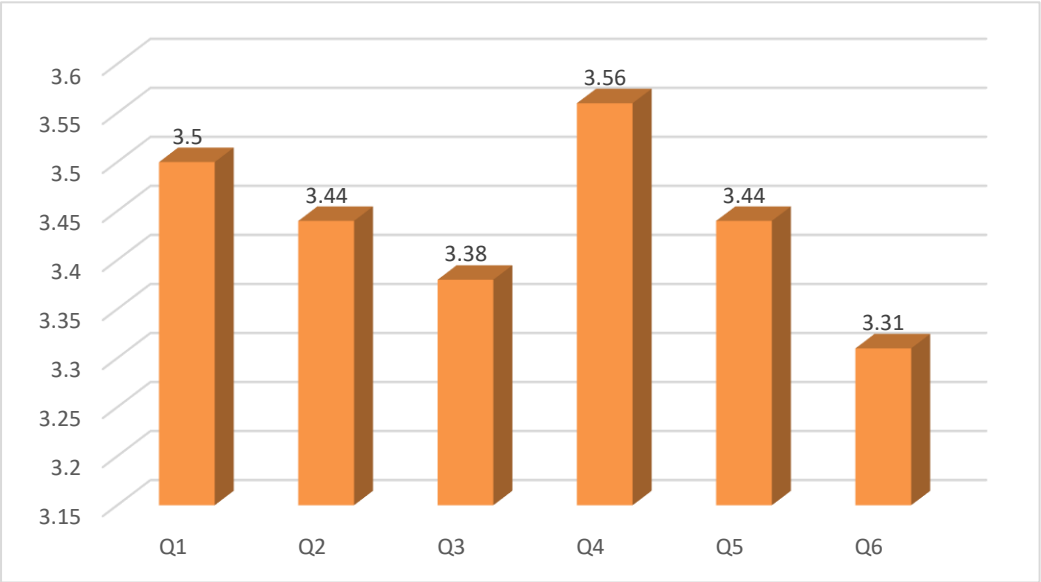
Bagan Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama



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.	56	3.50
	Kesempatan tenaga kependidikan untuk mengikuti pelatihan/workshop/seminar yang dibutuhkan untuk	55	3.44
	Tenaga kependidikan mendapatkan informasi, layanan, dan kesempatan untuk kenaikan jabatan struktural secara periodik	54	3.38
	Tenaga kependidikan mendapatkan informasidan layanan BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan	57	3.56
	Upaya sungguh pimpinan unit kerja memperhatikan kesejahteraan Tenaga kependidikan melalui kebijakan dan program yang mendukung.	55	3.44
	Sistem kepegawaian di STIE Widya Wiwaha Yogyakarta menentukan jenjang karir Tenaga kependidikan berdasarkan prestasi kerja.	53	3.31
	Rerata	55.00	3.44

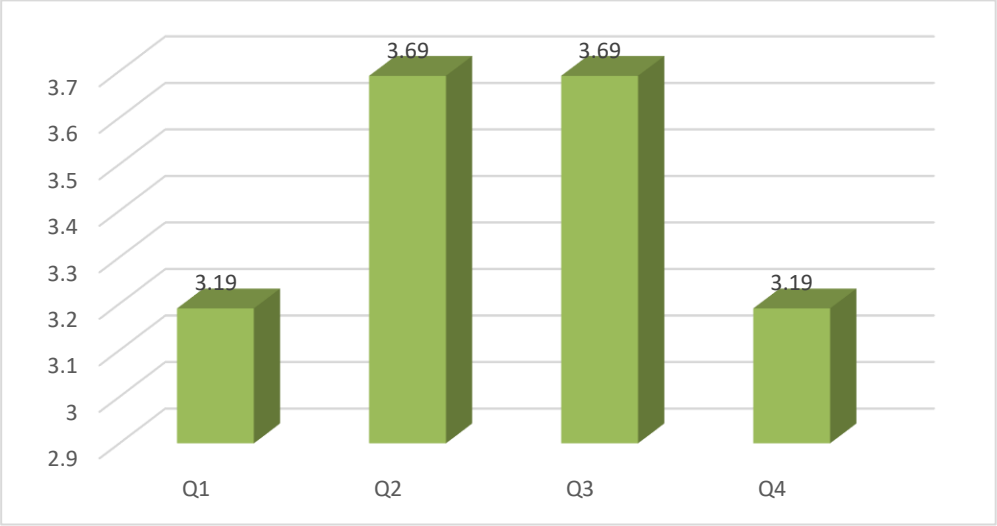
Bagan Sumber Daya Manusia



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.	51	3.19
	Fasilitas kerja mendukung dan memadai terhadap tanggung jawab pekerjaan yang saya kerjakan.	59	3.69
	Sistem Informasi yang terkait dan menunjang pekerjaan saya dapat diakses dengan mudah.	59	3.69
	Lingkungan kerja nyaman dan tenang mendukung pekerjaan saya .	51	3.19
	Rerata	55.00	3.44

Bagan Keuangan, Sarana dan Prasarana



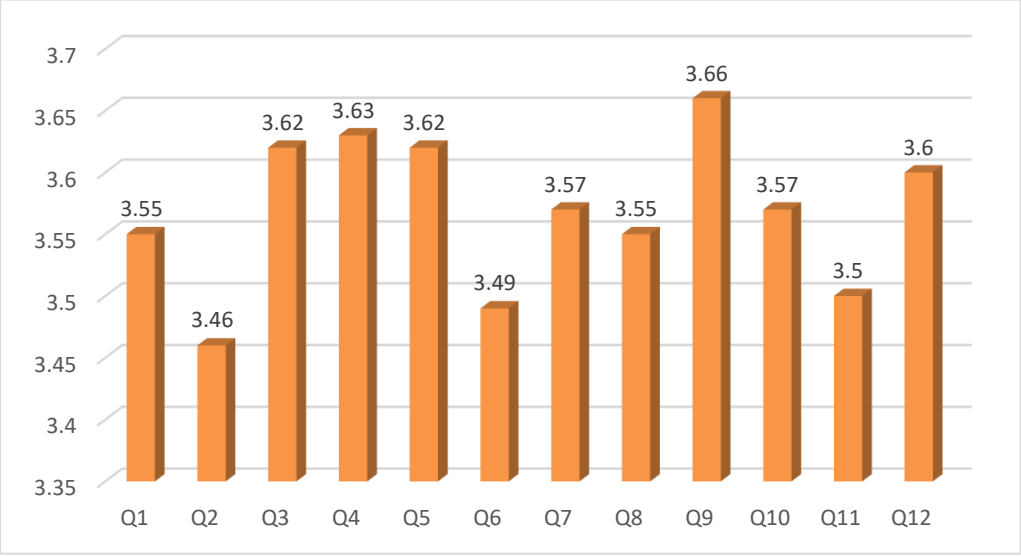
Berdasarkan hasil survei tingkat kepuasan pengguna tenaga kependidikan STIE Widya Wiwaha, tingkat kepuasan berdasarkan indeks untuk point tata Kelola, tata pamong dan kerjasama lebih dari 3.6 (sangat baik). Tetapi ada bagian yang mendapat nilai baik yaitu di bagian Sarana dan prasarana, keuangan dan SDM.

E. Rekapitulasi Kuesioner Kepada Alumni

1. Kinerja Program Studi

Dimensi	Indikator	Skor Diperolah	Skor Indeks
Kinerja Prodi	Kualitas dan profil program studi	647	3.55
	Kualitas dosen	630	3.46
	Kurikulum program studi	659	3.62
	Kualitas pembimbing skripsi /thesis	660	3.63
	Relevansi kurikulum prodi dalam pengembangan kompetensi pedagogic	659	3.62
	Relevansi kurikulum prodi dalam pengembangan kompetensi profesional	635	3.49
	Relevansi kurikulum prodi dalam pengembangan kompetensi kepribadian	650	3.57
	Relevansi kurikulum prodi dalam pengembangan kompetensi social	647	3.55
	Kontribusi alumni untuk pengembangan kegiatan akademik prodi	667	3.66
	Kontribusi alumni untuk pengembangan kegiatan non-akademik prodi	650	3.57
	Kualitas jaringan alumni yang di bentuk program studi.	637	3.50
	Kepuasan saudara terhadap pekerjaan anda saat ini.	656	3.60
	Rerata	649.75	3.57

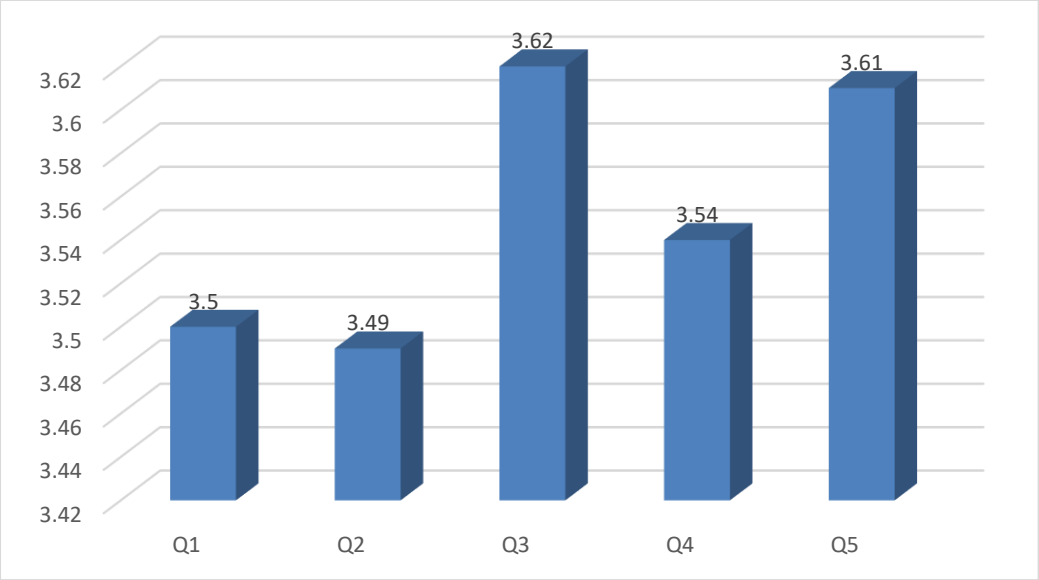
Bagan Kinerja Prodi



2. Kinerja STIE Widya Wiwaha

Dimensi	Indikator	Skor Diperolah	Skor Indeks
Kinerja STIE WidyaWiwaha	Kejelasan prosedur layanan	637	3.50
	Ketepatan waktu pemberian layanan	635	3.49
	Keterjangkauan biaya layanan	659	3.62
	Kualitas layanan	644	3.54
	Sikap petugas layanan	657	3.61
	Rerata	646.40	3.55

Bagan Kinerja STIE Widya Wiwaha



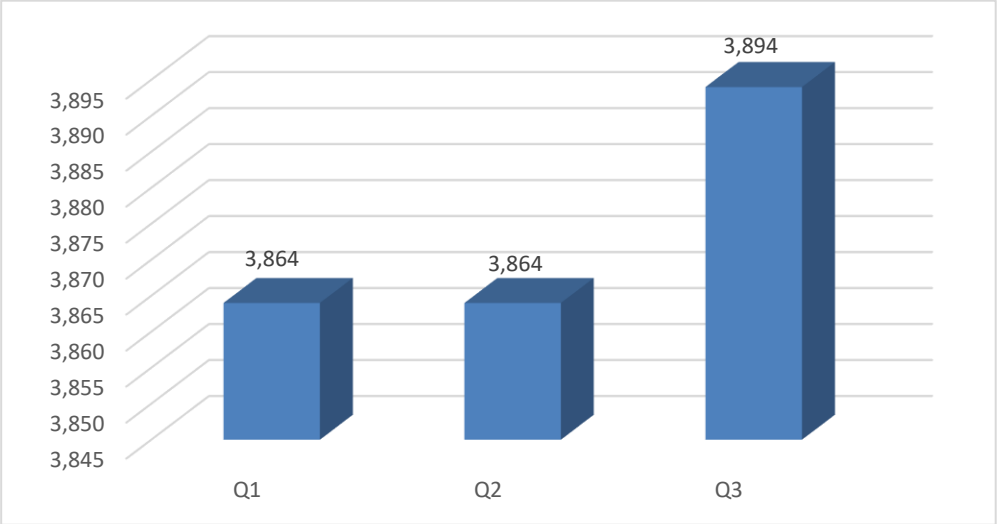
Berdasarkan hasil survei tingkat kepuasan alumni STIE Widya Wiwaha, tingkat kepuasan berdasarkan indeks lebih dari 3,5 (sangat baik).

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	255	3.863636364
	Moral Personal dan Profesional dari Lulusan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta di tempat Saudara.	255	3.863636364
	Sifat kemandirian dari Lulusan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta di tempat Saudara.	257	3.893939394
	Rerata	**255.6666667**	**3.873737374**

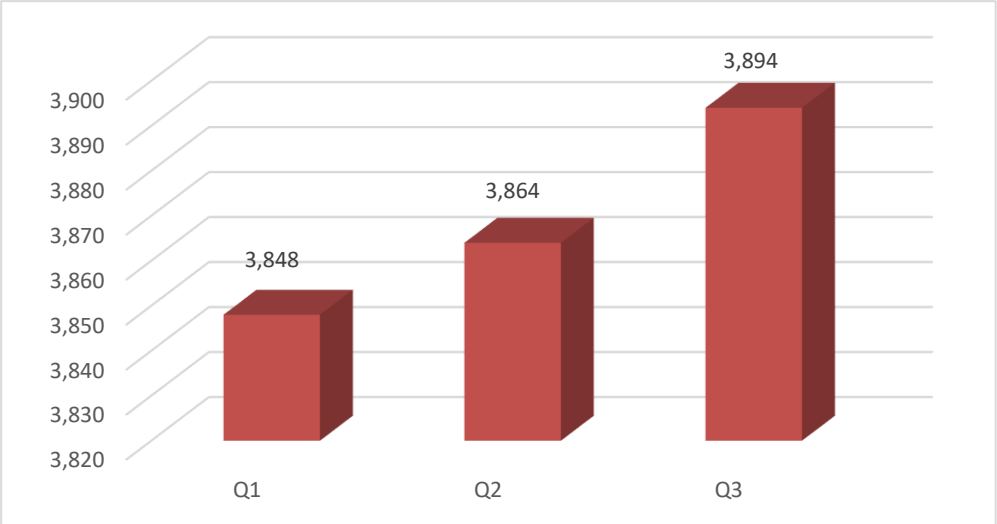
Bagan Integritas (Etika dan Moral) Lulusan



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.	254	3.848484848
	Kontribusi keilmuan yang dimiliki oleh Lulusan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dalam memanfaatkan ilmunya dengan ilmu lain dalam mencapai kepentingan kerja di tempat Saudara	255	3.863636364
	Kemampuan Lulusan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dalam beradaptasi dengan pekerjaan yang berbeda dengan bidang ilmunya di tempat Saudara.	257	3.893939394
	Rerata	**255.3333333**	**3.868686869**

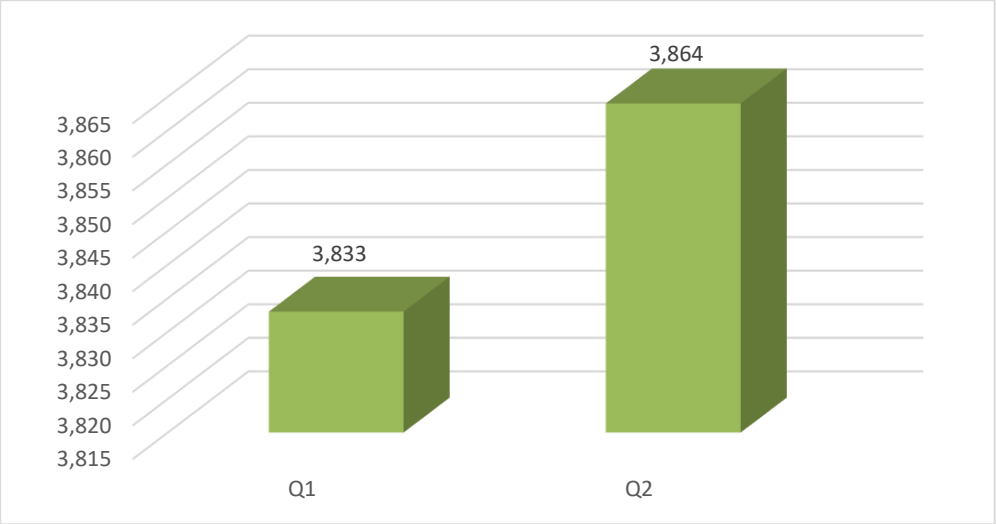
Bagan Keahlian pada Bidang Ilmu Lulusan



4. 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	253	3.833333333
	Kemampuan Lulusan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dalam memecahkan masalah yang muncul di tempat Saudara.	255	3.863636364
	Rerata	**254**	**3.848484849**

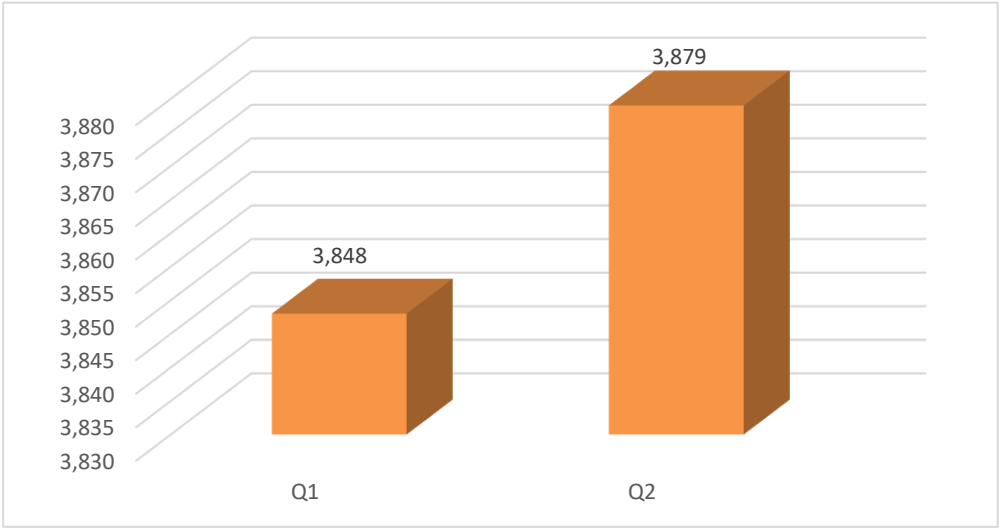
Bagan Kepemimpinan Lulusan



5. 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.	254	3.848484848
	Kemampuan Lulusan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dalam menyelesaikan permasalahan dalam tim kerja di tempat Saudara.	256	3.878787879
	Rerata	**255**	**3.863636364**

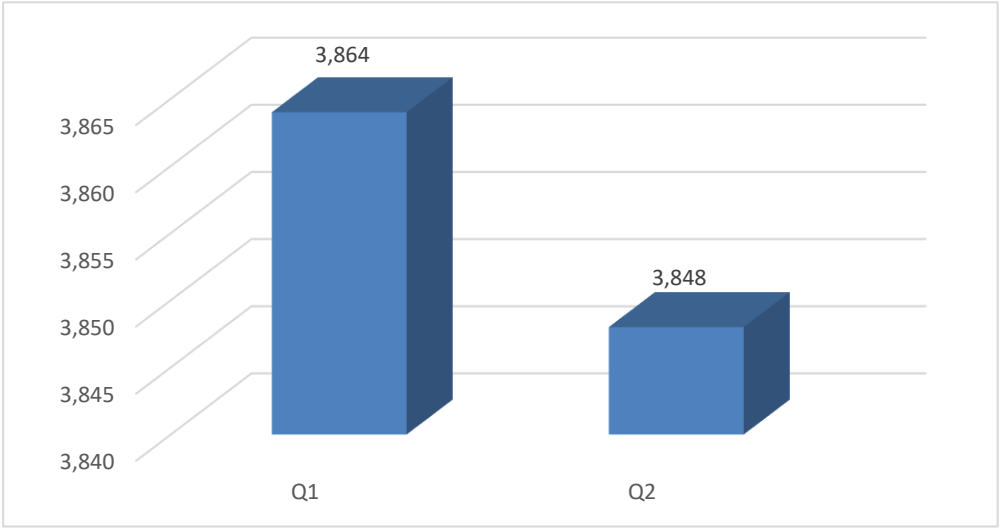
Bagan Kerjasama Tim



6. Kemapuan Komunikasi Publik

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.	255	3.863636364
	Kemampuan Lulusan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta berkomunikasi tehadap publik baik dalam lingkungan internal maupun dengan pihak eksternal di tempat Saudara	254	3.848484848
	Rerata	**254.5**	**3.856060606**

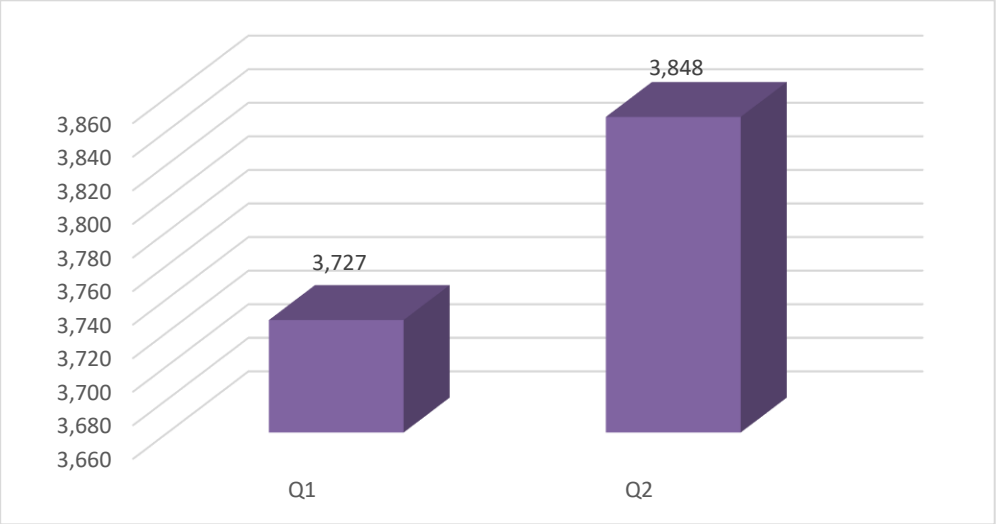
Bagan Kemampuan Komunikasi Publik



8. 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.	246	3.727272727
	Kontribusi kemampuan bahasa asing dari Lulusan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta terhadap pekerjaan di tempat Saudara.	254	3.848484848
	Rerata	**250**	**3.787878788**

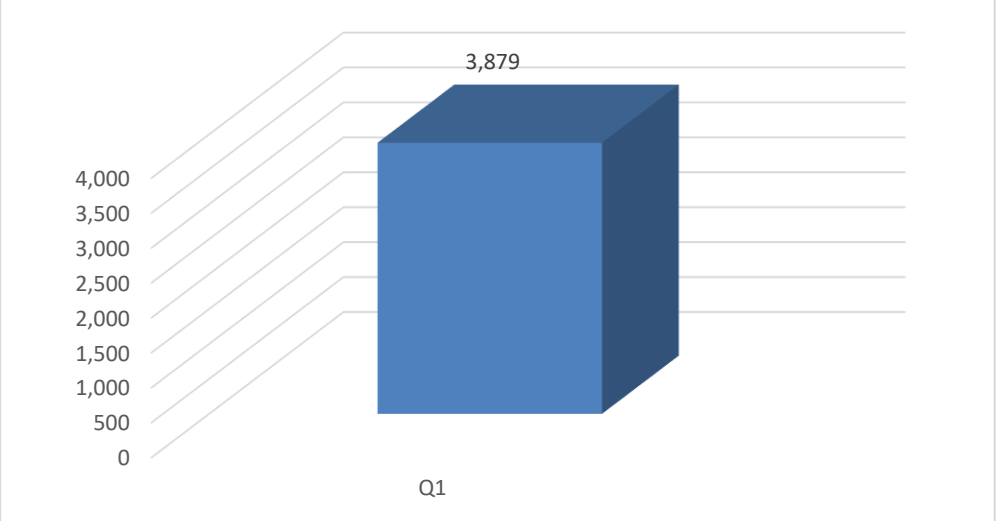
Bagan Kemampuan Bahasa Asing



9. 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.	256	3.878787879
	Rerata	**256**	**3.878787879**

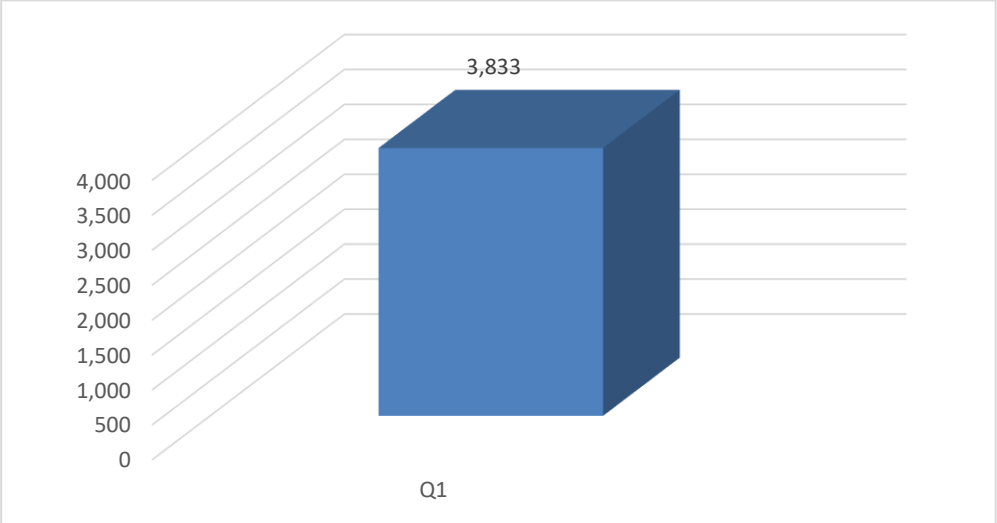
Bagan Penguasaan Teknologi dan Informasi



10. 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.	253	3.833333333
	Rerata	**253**	**3.833333333**

Bagan Penguasaan Teknologi dan Informasi



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 (baik). Tetapi ada bagian yang mendapat nilai baik dan cukup puas yaitu Kemampuan Bahasa Asing. Berdasarkan data tersebut maka bekal untuk lulusan STIE Widya Wiwaha terkait Bahasa Asing harus ditingkatkan.

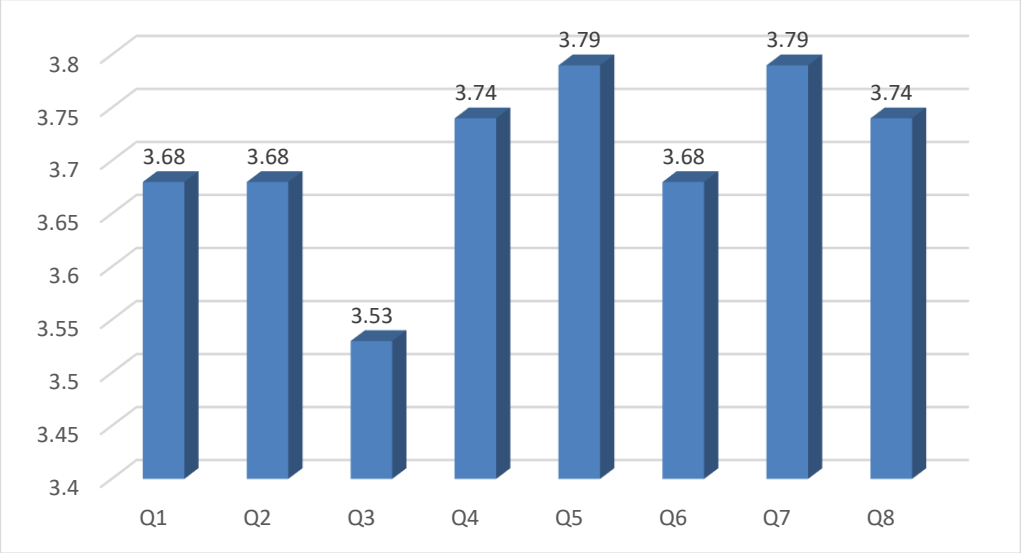
G. Rekapitulasi Kuesioner Kepada Mitra

Layanan STIE Widya Wiwaha

Dimensi	Indikator	Skor Diperolah	Skor Indeks
Layanan STIE WidyaWiwaha	Kerjasama dengan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta memberikan kemanfaatan untukpengembangan instansi kami	70	3.68
	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta menindaklanjuti kerjasama dengan menerbitkan nota kesepakatan	70	3.68
	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta melaksanaklan kerjasama sesuai dengan notakesepakatan	67	3.53
	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta melakukanevaluasi kerjasama yang telah dilakukan	71	3.74

	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta menindaklanjuti hasil evaluasi untuk perbaikan kerjasama selanjutnya	72	3.79
	STIE Widya Wiwaha Yogyakarta melibatkan instansi kami dalam pelaksanaan kegiatan	70	3.68
	Kegiatan kerjasama dengan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta memberikan konstribusi dalam pengembangan instansi kami	72	3.79
	Keberlanjutan kerjasama dengan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta memberikan kontribusi dalam pengembangan kami	71	3.74
	Rerata	70.38	3.70

Bagan Kinerja Prodi



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 IV
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