



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA SEKOLAH TINGGI MULTI MEDIA TAHUN 2025



**SEKOLAH TINGGI MULTI MEDIA
"MMTC" YOGYAKARTA**



A. Latar Belakang

Pelayanan kepada mahasiswa di STMM Yogyakarta sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para mahasiswa. Dalam rangka evaluasi perbaikan layanan STMM Yogyakarta, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa evaluasi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di STMM Yogyakarta. Salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa, adalah melalui survei kepuasan mahasiswa sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa di STMM Yogyakarta.

B. Tujuan

Survei kepuasan mahasiswa dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan dan tata kelola di lingkungan STMM Yogyakarta. Hasil survei ini menjadi dasar evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam rangka peningkatan mutu layanan institusi.

C. SASARAN

Sebagai sasaran survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kepada mahasiswa aktif di lingkungan STMM Yogyakarta dengan melibatkan mahasiswa di 6 (enam) Program Studi yang ada di STMM Yogyakarta.

D. KUESIONER

1. Jenis dan Desain Kuesioner

Kuesioner dalam survey kepuasan mahasiswa telah dirumuskan oleh Pusat Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pembelajaran Sekolah Tinggi Multi Media Yogyakarta, yaitu:

Layanan Akademik	
No	Aspek yang diukur
1	Proses pengisian dan pengelolaan KRS/KHS mudah dilakukan
2	Informasi akademik (jadwal kuliah, kalender akademik, pengumuman) disampaikan dengan jelas
3	Layanan akademik diberikan tepat waktu sesuai ketentuan
4	Akses terhadap layanan akademik (baik secara langsung maupun daring) mudah dilakukan
5	Layanan akademik yang diberikan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa

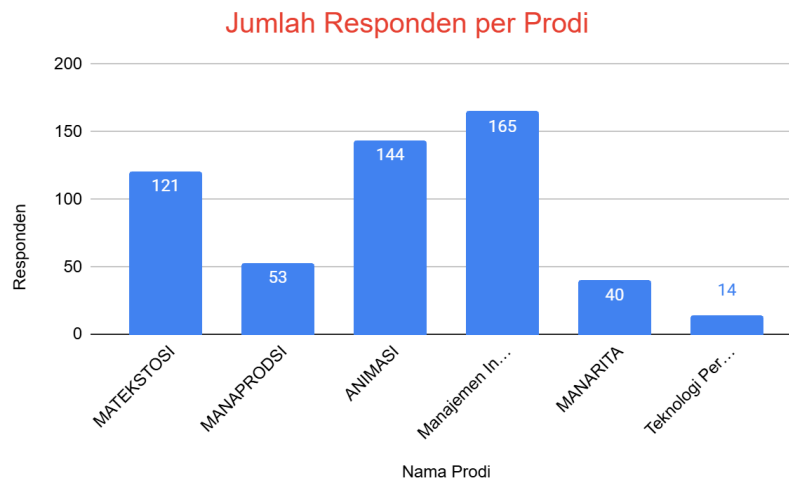
Layanan Administrasi (Layanan staf dan administrasi umum/non-akademik)	
No	Aspek yang diukur
1	Pelayanan administrasi diberikan dengan cepat dan tepat waktu
2	Staf administrasi bersikap ramah dan membantu dalam memberikan layanan
3	Prosedur layanan administrasi disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami
4	Akses terhadap layanan administrasi mudah dilakukan
5	Permasalahan administrasi yang saya hadapi ditangani dengan baik
Sarana dan Prasarana Kampus (Fasilitas fisik dan lingkungan kampus)	
No	Aspek yang diukur
1	Ruang kelas yang digunakan dalam perkuliahan nyaman
2	Fasilitas pendukung pembelajaran (LCD, kursi, dll) tersedia dengan baik
3	Koneksi internet (WiFi) tersedia dan dapat digunakan dengan baik
4	Lingkungan kampus terjaga kebersihannya
5	Fasilitas umum (toilet, parkir, dll) tersedia dengan memadai
6	Saya merasa aman dalam menggunakan fasilitas di lingkungan kampus
Sistem Informasi Akademik dan Layanan Digital	
No	Aspek yang diukur
1	Sistem informasi akademik mudah digunakan
2	Sistem informasi dapat diakses dengan cepat
3	Sistem informasi jarang mengalami gangguan/error
4	Fitur dalam sistem informasi mendukung kebutuhan pengguna
5	Informasi yang tersedia dalam sistem akurat dan dapat dipercaya
6	Data pribadi saya dikelola dan dilindungi dengan baik oleh institusi
Tata Kelola Layanan	
No	Aspek yang diukur
1	Informasi kebijakan kampus disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami
2	Institusi responsif terhadap kebutuhan dan masukan mahasiswa
3	Komunikasi antara institusi dan mahasiswa berjalan dengan baik
Kepuasan Terhadap Layanan Institusi	
No	Aspek yang diukur
1	Saya puas terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh institusi
2	Layanan yang saya terima sesuai dengan harapan saya
3	Secara keseluruhan, saya puas terhadap layanan institusi

2. Pengumpulan Data
 - a. Distribusi Kuisisioner
 - Survey dilakukan secara online melalui google form yang disebarakan
 - b. Periode Pengisian: 16-18 Juni 2025
 - c. Monitoring: PPMPP memonitor keterisian angket dan memberi peringatan kepada responden yang belum mengisi angket survey.
3. Analisis Data
 - a. Mengumpulkan dan mengagregasi semua respons.
 - b. Menganalisis data untuk mendapatkan insight tentang kepuasan dan area yang memerlukan perbaikan.
 - c. Menggunakan alat statistik yang sesuai untuk analisis.
4. Pelaporan Hasil
 - a. Menyusun laporan yang mencakup temuan, interpretasi, dan rekomendasi.
 - b. Menyajikan hasil kepada stakeholder yang relevan, seperti pimpinan perguruan tinggi, dan mahasiswa
5. Tindak Lanjut
 - a. Mengidentifikasi langkah-langkah konkret berdasarkan temuan dan rekomendasi dari survey.
 - b. Melaksanakan perbaikan dan inisiatif baru berdasarkan hasil survey.
 - c. Melakukan evaluasi efektivitas tindakan yang diambil.

E. Hasil

1. Responden

No	Nama Prodi	Responden
1	MATEKSTOSI	121
2	MANAPRODSI	53
3	ANIMASI	144
4	Manajemen Informasi Komunikasi	165
5	MANARITA	40
6	Teknologi Permainan	14
Jumlah		537



2. Kepuasan Mahasiswa

Layanan Akademik		Persentase			
No	Aspek yang diukur	SP	P	C	KP
1	Proses pengisian dan pengelolaan KRS/KHS mudah dilakukan	67	33	0	0
2	Informasi akademik (jadwal kuliah, kalender akademik, pengumuman) disampaikan dengan jelas	66.3	33.7	0	0
3	Layanan akademik diberikan tepat waktu sesuai ketentuan	61.3	38.7	0	0
4	Akses terhadap layanan akademik (baik secara langsung maupun daring) mudah dilakukan	61.3	38.7	0	0
5	Layanan akademik yang diberikan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	66.1	33.9	0	0
	Rata-Rata	64.4	35.6	0	0
Layanan Administrasi (Layanan staf dan administrasi umum/non-akademik)		Persentase			
No	Aspek yang diukur	SP	P	C	KP
1	Pelayanan administrasi diberikan dengan cepat dan tepat waktu	60	40	0	0
2	Staf administrasi bersikap ramah dan membantu dalam memberikan layanan	65.2	34.8	0	0
3	Prosedur layanan administrasi disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami	62.6	37.4	0	0
4	Akses terhadap layanan administrasi mudah dilakukan	65.9	34.1	0	0
5	Permasalahan administrasi yang saya hadapi ditangani dengan baik	65	35	0	0
	Rata-Rata	63.74	36.26	0	0
Sarana dan Prasarana Kampus (Fasilitas fisik dan lingkungan kampus)		Persentase			
No	Aspek yang diukur	SP	P	C	KP
1	Ruang kelas yang digunakan dalam perkuliahan nyaman	71.1	28.9	0	0
2	Fasilitas pendukung pembelajaran (LCD, kursi, dll) tersedia dengan baik	70.9	29.1	0	0
3	Koneksi internet (WiFi) tersedia dan dapat digunakan dengan baik	52.3	47.7	0	0

4	Lingkungan kampus terjaga kebersihannya	71.5	28.5	0	0
5	Fasilitas umum (toilet, parkir, dll) tersedia dengan memadai	55.9	44.1	0	0
6	Saya merasa aman dalam menggunakan fasilitas di lingkungan kampus	65.9	34.1	0	0
	Rata-Rata	64.6	35.4	0	0
Sistem Informasi Akademik dan Layanan Digital		Persentase			
No	Aspek yang diukur	SP	P	C	KP
1	Sistem informasi akademik mudah digunakan	68.5	31.5	0	0
2	Sistem informasi dapat diakses dengan cepat	63.7	36.3	0	0
3	Sistem informasi jarang mengalami gangguan/error	47.7	52.3	0	0
4	Fitur dalam sistem informasi mendukung kebutuhan pengguna	63.1	36.9	0	0
5	Informasi yang tersedia dalam sistem akurat dan dapat dipercaya	67.2	32.8	0	0
6	Data pribadi saya dikelola dan dilindungi dengan baik oleh institusi	65.2	34.8	0	0
	Rata-Rata	62.6	37.4	0	0
Tata Kelola Layanan		Persentase			
No	Aspek yang diukur	SP	P	C	KP
1	Informasi kebijakan kampus disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami	62	38	0	0
2	Institusi responsif terhadap kebutuhan dan masukan mahasiswa	49.2	50.8	0	0
3	Komunikasi antara institusi dan mahasiswa berjalan dengan baik	49.7	50.3	0	0
	Rata-Rata	53.6	46.4	0	0
Kepuasan Terhadap Layanan Institusi		Persentase			
No	Aspek yang diukur	SP	P	C	KP
1	Saya puas terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh institusi	56.4	43.6	0	0
2	Layanan yang saya terima sesuai dengan harapan saya	53.4	46.6	0	0
3	Secara keseluruhan, saya puas terhadap layanan institusi	57.5	42.5	0	0
	Rata-Rata	55.8	44.2	0	0

F. Analisis

Berdasarkan data diatas mayoritas respon mahasiswa menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, yang ditunjukkan oleh dominasi jawaban pada kategori SP (Sangat Puas) dan P (Puas). Sedangkan kategori C (Cukup) dan KP (Kurang Puas) relatif sangat kecil atau mendekati nol.

a. Layanan Akademik

Sebagian besar mahasiswa menyatakan sangat puas dan puas terhadap Kemudahan pengisian KRS/KHS, Proses perkuliahan dan Interaksi dengan dosen. Layanan akademik sudah berjalan dengan baik dan sistem yang digunakan cukup membantu mahasiswa dalam proses pembelajaran.

b. Layanan Administrasi

Pelayanan administrasi sudah responsif, namun masih terdapat peluang peningkatan pada kecepatan dan konsistensi layanan.

c. Sarana dan Prasarana

Fasilitas kampus dinilai cukup memadai, namun perlu peningkatan kualitas dan pemeliharaan agar lebih optimal.

d. Sistem Informasi

Sistem informasi sudah efektif, tetapi perlu terus dikembangkan agar lebih stabil dan user-friendly.

e. Tata Kelola

Manajemen institusi sudah berjalan dengan baik, namun perlu peningkatan komunikasi kepada mahasiswa.

G. Kesimpulan

Secara umum, tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori tinggi. Mayoritas indikator menunjukkan dominasi jawaban Sangat Puas dan Puas. Tidak terdapat permasalahan kritis, namun masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama pada Sarana prasarana dan Konsistensi layanan administrasi Sistem yang sudah berjalan saat ini dinilai cukup efektif dan mendukung kegiatan akademik.

H. Rekomendasi

1. Peningkatan Sarana dan Prasarana

- Peremajaan fasilitas yang mulai usang
- Penambahan fasilitas pendukung pembelajaran

2. Optimalisasi Layanan Administrasi

- Meningkatkan kecepatan pelayanan
- Standarisasi prosedur layanan

3. Pengembangan Sistem Informasi

- Peningkatan stabilitas sistem
- Pengembangan fitur berbasis kebutuhan mahasiswa

4. Peningkatan Komunikasi Institusi

- Transparansi informasi akademik dan kebijakan
- Penyediaan kanal aspirasi mahasiswa