

INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (IPKP)

Triwulan 1



**SATUAN PENJAMINAN MUTU (SPM)
POLITEKNIK STATISTIKA STIS
2025**

TIM PENYUSUN

Pengarah:

1. Dr. Erni Tri Astuti, M. Math.
2. Prof. Setia Pramana, S.Si, M.Sc, Ph.D
3. Prof. Dr. Hardius Usman, M.Si.
4. Dr. Yunarso Anang Sulistyadi, M.Eng

Penanggung jawab:

Nucke Widowati Kusumo Projo, S.Si, M.Sc, Ph.D

Tim Penyusun:

1. Efri Diah Utami, SST, M.Stat
2. Lia Yuliana, S.Si, M.T
3. Krismanti Tri Wahyuni, SST, S.E, M.Si
4. Dr. Achmad Syahrul Choir, SST, M.Si

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya, kami dari Satuan Penjaminan Mutu (SPM) Politeknik Statistika STIS dapat menyampaikan Laporan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) triwulan 1 tahun 2025 yang merupakan hasil utama dari Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP). Kami juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan laporan ini.

Kami sangat berharap laporan ini dapat berguna untuk melihat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh pihak pengelola Politeknik Statistika STIS pada triwulan 1 (periode Januari-Maret 2025). Dari laporan ini juga bisa diketahui indikator apa saja yang masih perlu ditingkatkan. Kami juga menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, kami berharap adanya kritik, saran dan usulan demi perbaikan laporan yang telah kami buat di masa yang akan datang, mengingat tidak ada sesuatu yang sempurna tanpa saran yang membangun.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat bermanfaat dan dipahami bagi siapapun yang membacanya. Tak lupa kami mohon maaf apabila terdapat kesalahan kata-kata yang kurang berkenan dan kami memohon kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi perbaikan laporan ini di waktu yang akan datang. Terima kasih.

Jakarta, April 2025

Satuan Penjaminan Mutu (SPM)

Politeknik Statistika STIS

DAFTAR ISI

TIM PENYUSUN	1
KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI	3
I. PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang.....	4
1.2 Tujuan.....	5
1.3 Target Populasi & Metode Pengumpulan.....	5
1.4 Instrumen Survei.....	6
II. HASIL DAN ANALISIS	7
2.1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Politeknik Statistika STIS.....	7
2.2. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Bagian Administrasi Umum (BU)...	9
2.3. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK).....	11
2.4. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi (Prodi)	13
2.5. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi serta Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi	21
2.6. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pembinaan Kemahasiswaan (UPK)	24
2.7. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Perpustakaan	26
III. KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT	29
LAMPIRAN.....	31

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Satuan Penjaminan Mutu (SPM) Politeknik Statistika STIS adalah salah satu unit di Politeknik Statistika STIS yang bertugas membantu pelaksanaan penjaminan mutu dengan model Perencanaan Mutu, Pelaksanaan Mutu, Evaluasi Mutu, Pengendalian Mutu, dan Peningkatan Mutu (PPEPP). Salah satu tugas dari SPM adalah melakukan survei-survei untuk kebutuhan akreditasi ataupun pemenuhan indikator-indikator yang tertuang dalam perjanjian kinerja pimpinan.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan meningkatkan mutu pelayanan di Politeknik Statistika STIS maka diperlukan adanya Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) kepada mahasiswa. Hasil survei ini akan digunakan sebagai salah satu indikator kinerja di setiap unit kegiatan pelayanan. SPKP akan menghasilkan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP). Dari IPKP akan diketahui dimensi apa yang harus ditingkatkan dan dipertahankan kualitasnya. Penyusunan kuesioner survei ini berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Terdapat 9 unsur atau indikator yang dinilai dalam SPKP sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB No. 14 tahun 2017 meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

1.2 Tujuan

Tujuan diadakannya Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) adalah sebagai berikut:

1. Menghasilkan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan dari masing-masing unit kegiatan yang dinilai berdasarkan 9 unsur.
2. Bahan evaluasi untuk Politeknik Statistika STIS dalam pengembangan pelayanan ke depan.

1.3 Target Populasi & Metode Pengumpulan

SPKP 2025 dilaksanakan 4 kali dalam setahun secara triwulanan dengan periode sebagai berikut:

1. SPKP triwulan I : periode pelayanan Januari-Maret 2025
2. SPKP triwulan II : periode pelayanan April-Juni 2025
3. SPKP triwulan III : periode pelayanan Juli-September 2025
4. SPKP triwulan IV : periode pelayanan Oktober-Desember 2025

Target responden SPKP adalah seluruh mahasiswa yang masih aktif kuliah pada periode yang sesuai. Pengumpulan data dilakukan dengan mengirimkan surat Wakil Direktur I Politeknik Statistika STIS Nomor: B-122/02700/HM.020/2025 tentang Pengisian Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) kepada mahasiswa semua tingkat dengan mencantumkan link survei yang dikirimkan melalui surel masing-masing mahasiswa oleh email Satuan Penjaminan Mutu (SPM) Politeknik Statistika STIS. Survei pada triwulan I tahun 2025 dilakukan dalam rentang 24-27 Maret 2025.

Pengisian kuesioner menggunakan skala "Sangat Baik ; Baik ; Cukup ; Kurang" dalam pilihan jawaban yang dapat dipilih oleh mahasiswa pada setiap unsur atau indikatornya. Dari hasil pengumpulan data pada triwulan 1 tahun 2025 diperoleh 2.456 mahasiswa yang berpartisipasi dalam survei ini yang terdiri dari 489 mahasiswa responden BAAK, 406 mahasiswa responden BAU, 1139 mahasiswa responden perpustakaan, 84 mahasiswa responden prodi, 118 mahasiswa responden UPK, 220 mahasiswa responden unit Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi serta Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi.

Pada awalnya pengumpulan data SPKP menggunakan skala nilai 1-4 karena mengacu pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 tahun 2017 dan menghasilkan IPKP dengan skala 1-4. Namun karena kebutuhan organisasi yaitu harus menyediakan nilai IPKP dalam skala 1-5, maka data hasil SPKP dikonversi ke dalam skala 1-5 dengan mengalikan nilai IPKP awal dengan 1,25 (5/4).

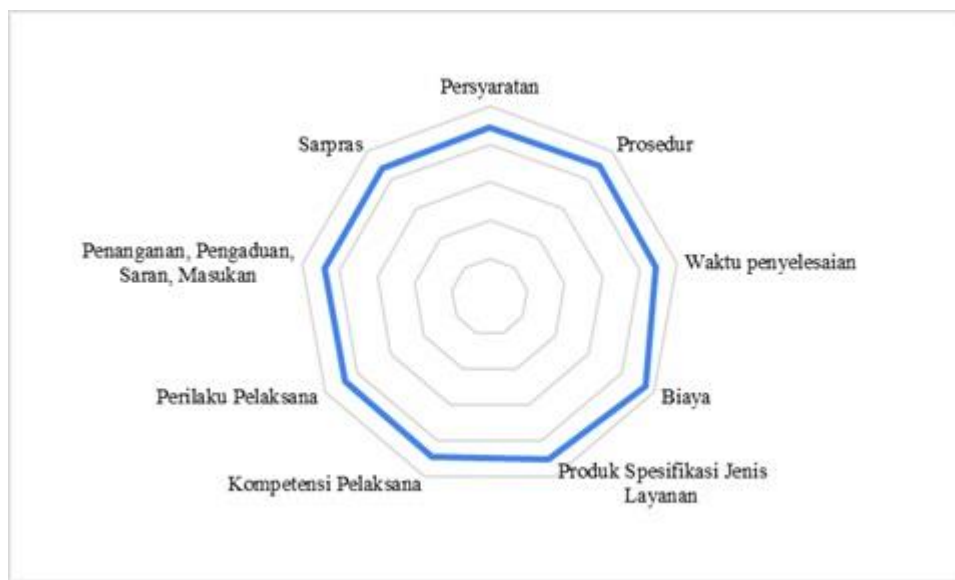
1.4 Instrumen Survei

Instrumen survei tersedia pada sistem dan dapat diakses dengan menggunakan tautan https://s.stis.ac.id/survei_pkp

II. HASIL DAN ANALISIS

2.1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Politeknik Statistika STIS

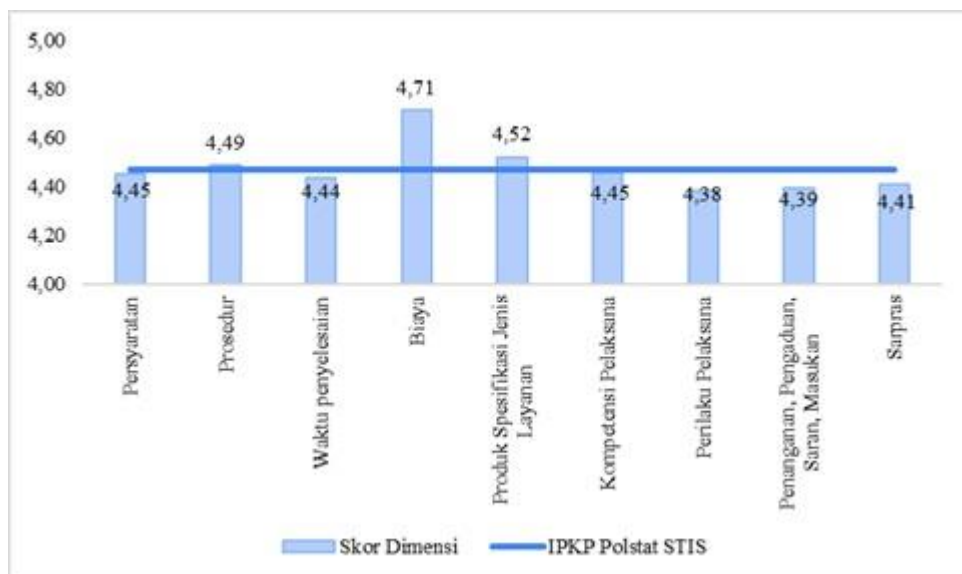
Indikator Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Politeknik Statistika STIS mencapai 4,47 jika menggunakan skala 1-5. Penilaian ini menunjukkan bahwa kepuasan responden yang tinggi, karena lebih dari 80 persen responden menyatakan bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang baik di Politeknik Statistika STIS. Jika dilihat menurut dimensi pelayanan, sebaran nilai indeks cukup merata, semua skor dimensi berada pada radar yang mendekati nilai tertinggi dari skala yang digunakan, yaitu 5.



Gambar 1. Grafik Radar Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Politeknik Statistika STIS Triwulan 1 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan

Jika skor dimensi dibandingkan dengan skor secara keseluruhan, terdapat tiga dimensi yang skornya berada di atas nilai IPKP Politeknik Statistika STIS, yaitu biaya, produk spesifikasi jenis layanan dan prosedur. Dimensi biaya menunjukkan skor tertinggi karena pelayanan di Politeknik Statistika STIS pada umumnya gratis (tanpa tarif). Walaupun tanpa membayar, pelayanan yang dilakukan menghasilkan produk-produk layanan yang memiliki kualitas sehingga mendapatkan skor tertinggi kedua. Prosedur dalam mendapatkan layanan juga jelas karena sudah memiliki SOP

(Standar Operasional Prosedur) yang memadai. Secara rinci, pelayanan menurut dimensi dapat juga disajikan pada grafik batang berikut.



Gambar 2. Grafik Batang Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Politeknik Statistika STIS Triwulan 1 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan

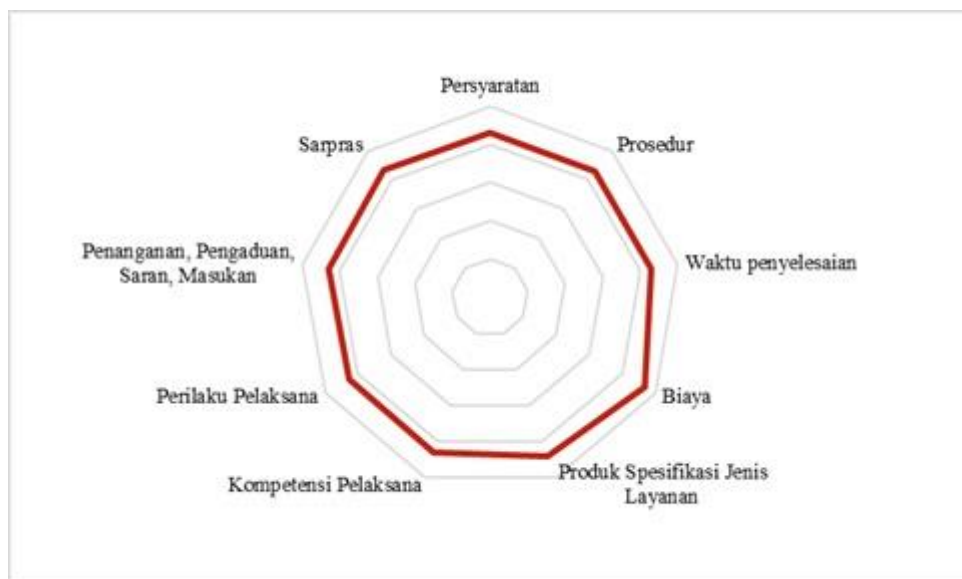
Meskipun demikian, Politeknik Statistika STIS masih perlu memperbaiki skor-skor dimensi yang ada untuk mencapai skor tertinggi, terutama pada skor indeks perilaku pelaksana dan penanganan, pengaduan, saran, masukan. Rincian indeks secara umum dan dimensi dapat disajikan secara keseluruhan pada tabel berikut.

Tabel 1. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Politeknik Statistika STIS Triwulan 1 Tahun 2025 berdasarkan Dimensi Pelayanan

Skor Dimensi	IPKP
Persyaratan	4,45
Prosedur	4,49
Waktu penyelesaian	4,44
Biaya	4,71
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	4,52
Kompetensi Pelaksana	4,45
Perilaku Pelaksana	4,38
Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	4,39
Sarpras	4,41
IPKP Polstat STIS	4,47

2.2. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Bagian Administrasi Umum (BU)

Indikator Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Bagian Administrasi Umum (BU) mencapai 4,36 jika menggunakan skala 1-5, sedikit lebih rendah dari IPKP Politeknik Statistika STIS secara umum. Penilaian ini juga sudah menunjukkan kepuasan responden yang tinggi, artinya responden menyatakan bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang baik. Jika dilihat menurut dimensi pelayanan, semua skor dimensi berada pada radar yang mendekati nilai tertinggi dari skala yang digunakan, yaitu 5.



Gambar 3. Grafik Radar Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Administrasi Umum Triwulan 1 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan

Jika skor dimensi dibandingkan dengan skor secara keseluruhan di Bagian Administrasi Umum (BU), terdapat dua dimensi yang skornya berada di atas nilai IPKP Bagian Administrasi Umum (BU), yaitu biaya dan produk spesifikasi jenis layanan. Kedua dimensi ini juga memiliki skor yang lebih tinggi dari IPKP Politeknik Statistika STIS. Dimensi biaya menunjukkan skor tertinggi karena pelayanan di Bagian Administrasi Umum (BU) pada umumnya gratis (tanpa tarif). Pelayanan ini menghasilkan produk-produk layanan yang memiliki kualitas sehingga mendapatkan skor tertinggi kedua. Secara rinci, pelayanan menurut dimensi dapat juga disajikan pada grafik batang berikut.



Gambar 4. Grafik Batang Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Administrasi Umum Triwulan 1 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan

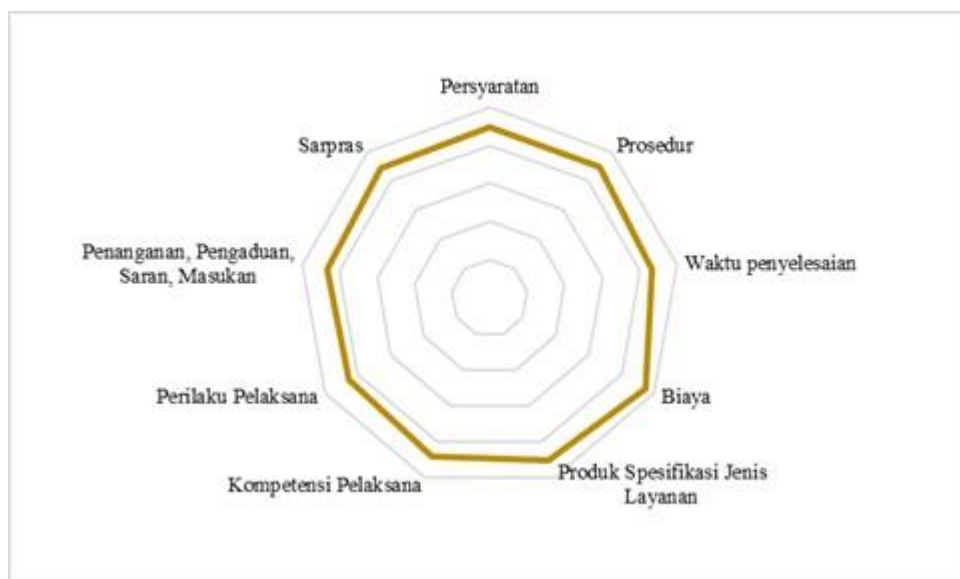
Dimensi-dimensi yang memiliki skor paling rendah pada Bagian Administrasi Umum (BU) adalah waktu penyelesaian, perilaku pelaksana dan penanganan, pengaduan, saran, masukan. Standar waktu penyelesaian untuk setiap jenis layanan biasanya berbeda-beda sehingga responden seringkali kurang dapat mengidentifikasi perbedaan tersebut. Oleh karena itu, sosialisasi mengenai SOP menurut produk layanan perlu dilakukan dengan media yang mudah didapatkan dan dipahami oleh mahasiswa. Rincian indeks secara umum dan dimensi dapat disajikan secara keseluruhan pada tabel berikut.

Tabel 2. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Administrasi Umum Triwulan 1 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan

Skor Dimensi	IPKP
Persyaratan	4,30
Prosedur	4,30
Waktu penyelesaian	4,29
Biaya	4,69
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	4,42
Kompetensi Pelaksana	4,32
Perilaku Pelaksana	4,29
Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	4,29
Sarpras	4,33
IPKP BU	4,36

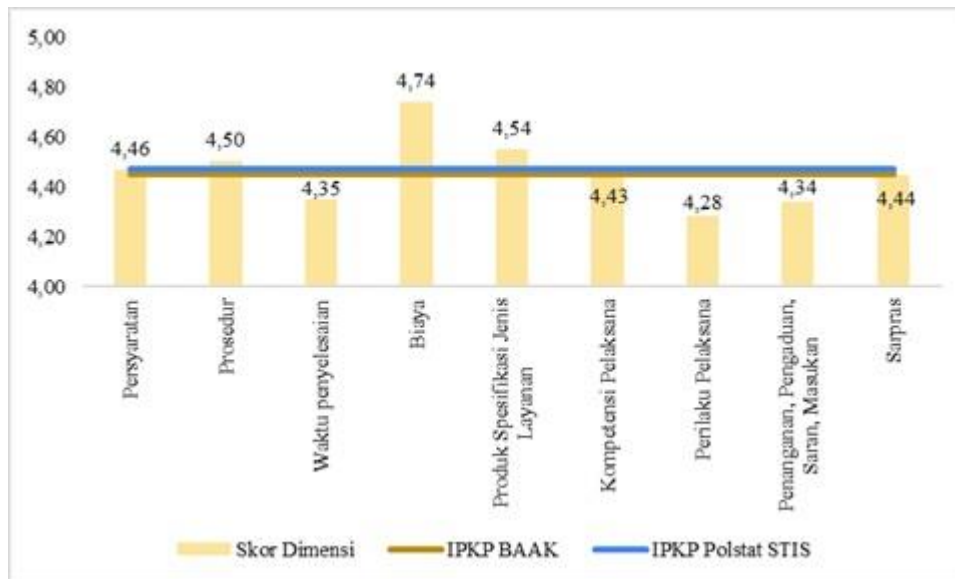
2.3. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK)

Indikator Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) mencapai 4,45 jika menggunakan skala 1-5. Angka ini mendekati IPKP Politeknik Statistika STIS secara umum. Klasifikasi dalam penilaian ini tentu juga menunjukkan kepuasan responden yang tinggi, artinya responden menyatakan bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang baik. Jika dilihat menurut dimensi pelayanan, semua skor dimensi berada pada radar yang mendekati nilai tertinggi dari skala yang digunakan, yaitu 5.



Gambar 5. Grafik Radar Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Triwulan 1 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan

Jika skor dimensi dibandingkan dengan skor secara keseluruhan di Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK), terdapat empat dimensi yang skornya berada di atas nilai IPKP Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK), yaitu biaya, produk spesifikasi jenis layanan, prosedur dan persyaratan. Kedua dimensi pertama sama dengan keunggulan layanan pada Bagian Administrasi Umum (BU). Prosedur dan persyaratan pada Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) sudah dapat disosialisasikan dengan baik sehingga secara relatif memiliki skor yang lebih tinggi daripada skor IPKP Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) secara umum. Secara rinci, pelayanan menurut dimensi dapat juga disajikan pada grafik batang berikut.



Gambar 6. Grafik Batang Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Triwulan 1 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan

Dimensi-dimensi yang memiliki skor paling rendah pada Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) adalah perilaku pelaksana, penanganan, pengaduan, saran, masukan dan waktu penyelesaian. Dimensi yang memiliki kendala pada Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) memiliki karakteristik yang mirip dengan Bagian Administrasi Umum. Standar waktu penyelesaian untuk setiap jenis layanan biasanya berbeda-beda sehingga responden seringkali kurang dapat mengidentifikasi perbedaan tersebut. Oleh karena itu, sosialisasi mengenai SOP menurut produk layanan perlu dilakukan dengan media yang mudah didapatkan dan dipahami oleh mahasiswa. Selain itu, pelaksana atau petugas yang melayani mahasiswa juga memerlukan pelatihan atau briefing untuk dapat mengidentifikasi produk yang sering diminta oleh mahasiswa sehingga memungkinkan komunikasi yang lebih baik. Rincian indeks secara umum dan dimensi dapat disajikan secara keseluruhan pada tabel berikut.

Tabel 3. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Triwulan 1 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan

Skor Dimensi	IPKP
Persyaratan	4,46
Prosedur	4,50
Waktu penyelesaian	4,35
Biaya	4,74
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	4,54
Kompetensi Pelaksana	4,43
Perilaku Pelaksana	4,28
Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	4,34
Sarpras	4,44
IPKP BAAK	4,45

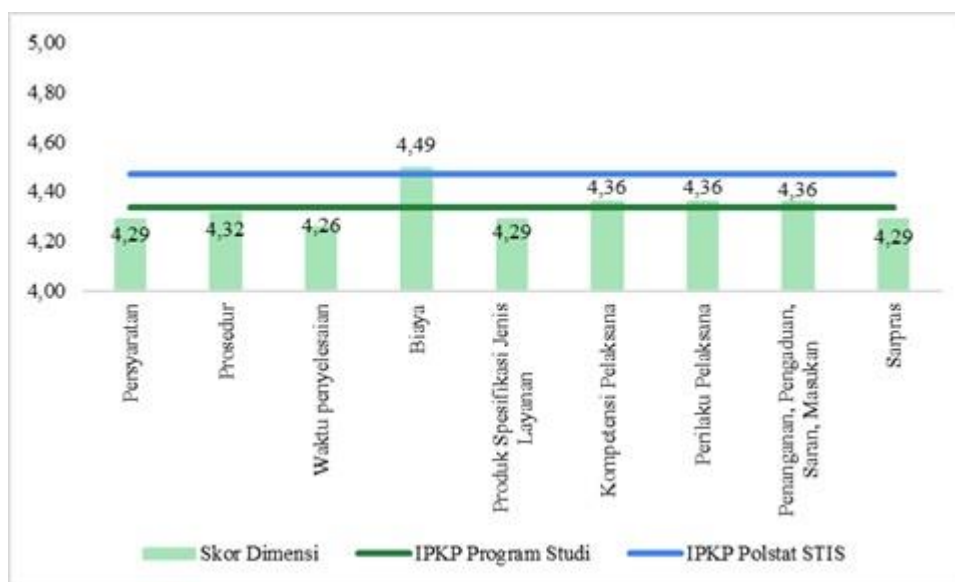
2.4. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi (Prodi)

Indikator Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi mencapai 4,33 jika menggunakan skala 1-5. Angka ini lebih rendah dibandingkan IPKP Politeknik Statistika STIS secara umum. Klasifikasi dalam penilaian ini masih menunjukkan kepuasan responden yang tinggi, artinya responden menyatakan bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang baik. Jika dilihat menurut dimensi pelayanan, semua skor dimensi berada pada radar yang mendekati nilai tertinggi dari skala yang digunakan, yaitu 5.



Gambar 7. Grafik Radar Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi (Prodi) Triwulan 1 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan

Jika skor dimensi dibandingkan dengan skor secara keseluruhan di seluruh program studi, terdapat empat dimensi yang skornya berada di atas nilai IPKP Program Studi, yaitu biaya, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, dan penanganan, pengaduan, saran, masukan. Keunggulan ini patut diapresiasi karena pelaksana dalam kegiatan program studi pada umumnya adalah dosen baik dosen yang mendapatkan tugas tambahan di program studi maupun tidak. Skor dalam dimensi-dimensi ini menunjukkan kekuatan dari Politeknik Statistika STIS. Kegiatan akademik dan non akademik telah dilaksanakan dengan dukungan dosen-dosen yang kompeten dan memiliki perilaku yang memberikan kepuasan yang baik kepada mahasiswa. Secara rinci, pelayanan menurut dimensi dapat juga disajikan pada grafik batang berikut.



Gambar 8. Grafik Batang Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi (Prodi) Triwulan 1 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan

Dimensi-dimensi yang memiliki skor paling rendah pada Program Studi adalah waktu penyelesaian, persyaratan dan sarana prasarana. Dengan menggunakan sistem paket dalam kurikulum di Politeknik Statistika STIS, jadwal kegiatan pembelajaran dilaksanakan sesuai dengan standar namun seringkali padat agenda, yang menyebabkan waktu penyelesaian pelayanan tidak dapat dilakukan dengan segera. Selain itu, dimensi persyaratan juga mendapatkan tuntutan yang cukup tinggi untuk memenuhi kualifikasi yang diharapkan. Sayangnya, sarana dan prasarana masih dianggap paling rendah skornya dibandingkan dengan dimensi-dimensi

lainnya. Rincian indeks secara umum dan dimensi dapat disajikan secara keseluruhan pada tabel berikut.

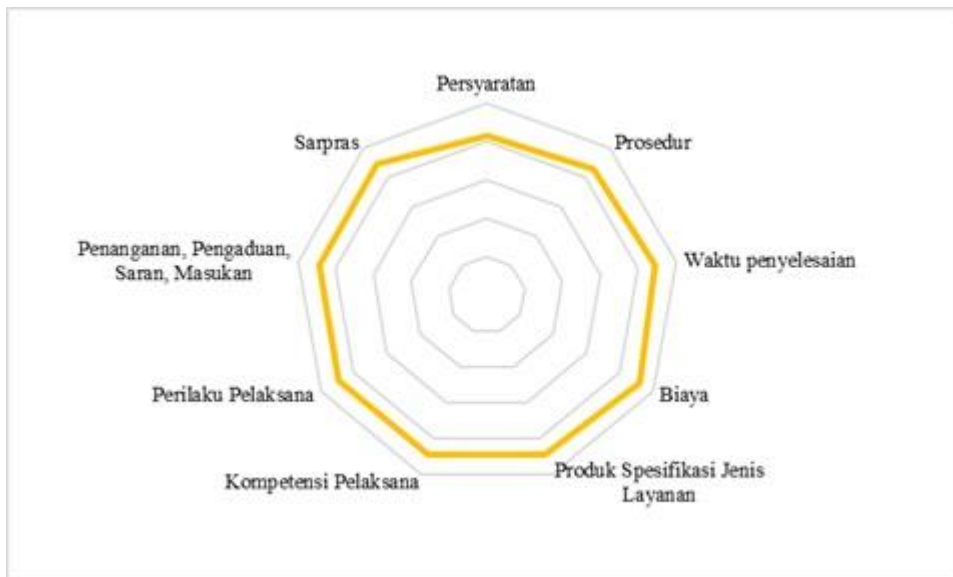
Tabel 4. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi (Prodi) Triwulan 1 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan

Skor Dimensi	IPKP
Persyaratan	4,29
Prosedur	4,32
Waktu penyelesaian	4,26
Biaya	4,49
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	4,29
Kompetensi Pelaksana	4,36
Perilaku Pelaksana	4,36
Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	4,36
Sarpras	4,29
IPKP Program Studi	4,33

Politeknik Statistika STIS memiliki tiga program studi yang saling terkait satu dengan yang lainnya dalam keilmuan, karena menginduk pada instansi yang sama, yaitu Badan Pusat Statistik. Lulusan yang dihasilkan dari perguruan tinggi ini hampir 100 persen ditempatkan di instansi induk tersebut. Hanya saja, setiap program studi memiliki karakteristik khusus yang mampu membedakan dengan program studi lainnya, yang akan dijabarkan secara terpisah.

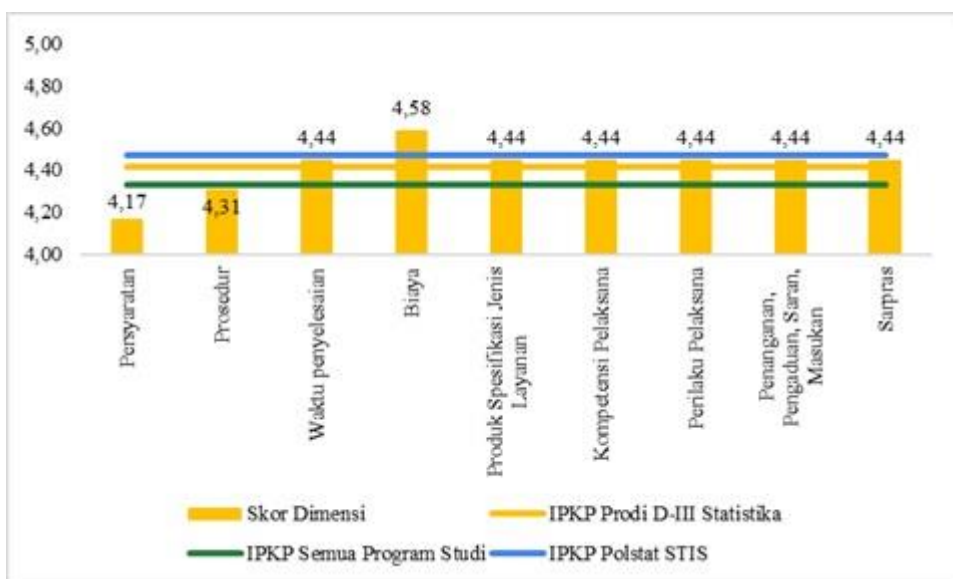
2.4.1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Program Studi D-III Statistika

Indikator Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Program Studi D-III Statistika mencapai 4,41 jika menggunakan skala 1-5. Angka ini lebih tinggi dibandingkan IPKP Program Studi secara keseluruhan, namun lebih rendah dibandingkan IPKP Politeknik Statistika STIS secara umum. Klasifikasi dalam penilaian ini masih menunjukkan kepuasan responden yang tinggi, artinya responden menyatakan bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang baik. Jika dilihat menurut dimensi pelayanan, semua skor dimensi berada pada radar yang mendekati nilai tertinggi dari skala yang digunakan, yaitu 5.



Gambar 9. Grafik Radar Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi D-III Statistika Triwulan 1 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan

Jika skor dimensi dibandingkan dengan skor IPKP Program Studi D-III Statistika, terdapat tujuh dimensi yang skornya berada di atas nilai IPKP Program Studi dan hanya dua dimensi yang lebih rendah skornya. Bahkan jika dibandingkan dengan IPKP Program Studi secara keseluruhan, pola yang sama juga terjadi. Karakteristik ini menunjukkan bahwa mahasiswa di hampir semua pelayanan merasakan kepuasan di Program Studi D-III Statistika. Secara rinci, pelayanan menurut dimensi dapat juga disajikan pada grafik batang berikut.



Gambar 10. Grafik Batang Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi D-III Statistika Triwulan 1 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan

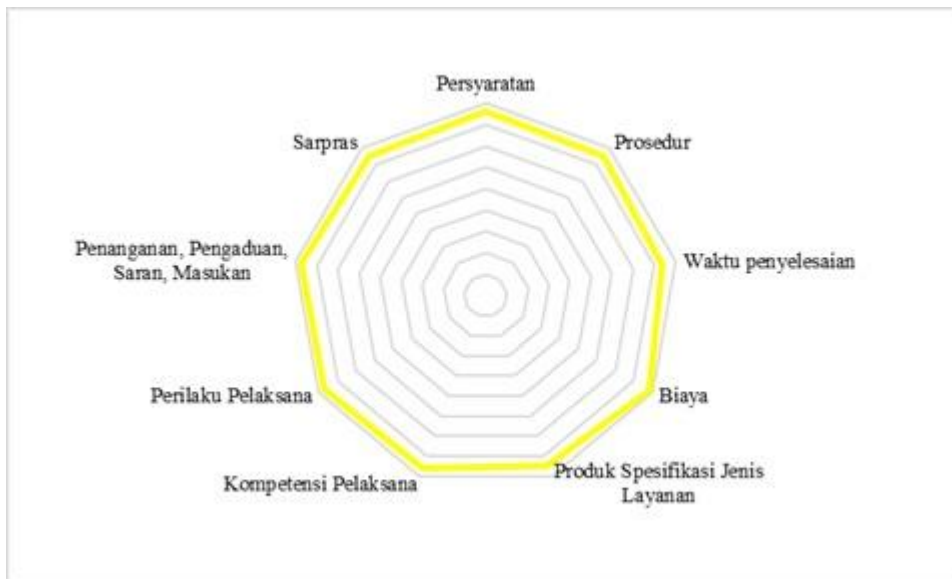
Dimensi-dimensi yang memiliki skor paling rendah pada Program Studi D-III Statistika adalah persyaratan dan prosedur. Untuk menjamin kualitas layanan secara komprehensif, persyaratan dan prosedur seringkali menjadi hambatan yang menurunkan kepuasan tertinggi. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi yang lebih intens mengenai persyaratan dan prosedur layanan dengan menggunakan berbagai media yang mudah dipahami dan dijangkau oleh mahasiswa. Rincian indeks secara umum dan dimensi dapat disajikan secara keseluruhan pada tabel berikut.

Tabel 5. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi D-III Statistika Triwulan 1 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan

Skor Dimensi	IPKP
Persyaratan	4,17
Prosedur	4,31
Waktu penyelesaian	4,44
Biaya	4,58
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	4,44
Kompetensi Pelaksana	4,44
Perilaku Pelaksana	4,44
Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	4,44
Sarpras	4,44
IPKP Prodi D-III Statistika	4,41

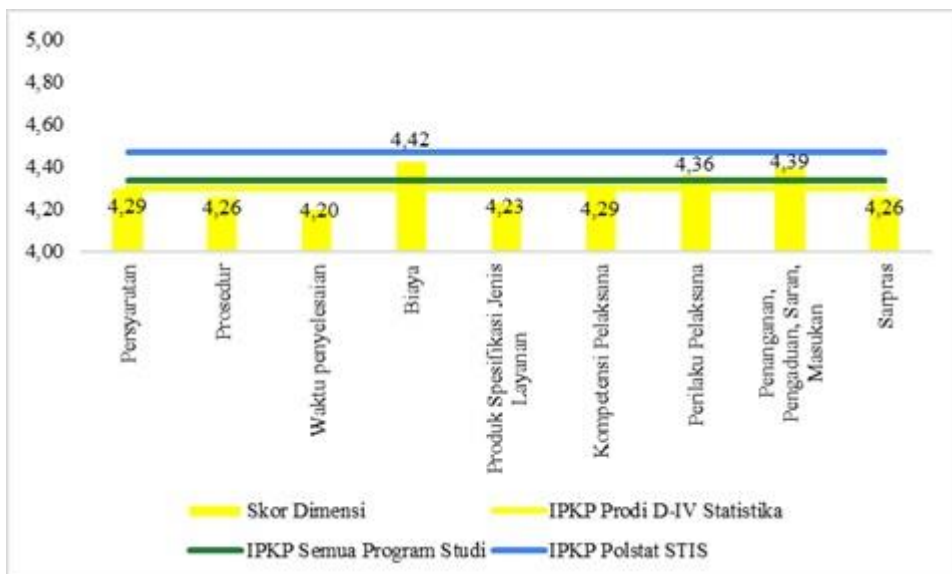
2.4.2. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Program Studi D-IV Statistika

Indikator Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Program Studi D-IV Statistika mencapai 4,30 jika menggunakan skala 1-5. Angka ini sedikit lebih rendah dibandingkan IPKP Program Studi secara keseluruhan, dan juga lebih rendah dibandingkan IPKP Politeknik Statistika STIS secara umum. Klasifikasi dalam penilaian ini masih menunjukkan kepuasan responden yang tinggi, artinya responden menyatakan bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang baik. Jika dilihat menurut dimensi pelayanan, semua skor dimensi berada pada radar yang mendekati nilai tertinggi dari skala yang digunakan, yaitu 5.



Gambar 11. Grafik Radar Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi D-IV Statistika Triwulan 1 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan

Jika skor dimensi dibandingkan dengan skor IPKP Program Studi D-IV Statistika, terdapat tiga dimensi yang skornya berada di atas nilai IPKP Program Studi yaitu biaya, penanganan, pengaduan, saran, masukan, dan perilaku pelaksana. Bahkan jika dibandingkan dengan IPKP Program Studi secara keseluruhan, pola yang sama juga terjadi. Karakteristik ini sedikit berbeda dengan Program Studi D-III Statistika yang sudah lebih tinggi nilai skor dimensi pada tujuh dimensi. Secara rinci, pelayanan menurut dimensi dapat juga disajikan pada grafik batang berikut.



Gambar 12. Grafik Batang Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi D-IV Statistika Triwulan 1 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan

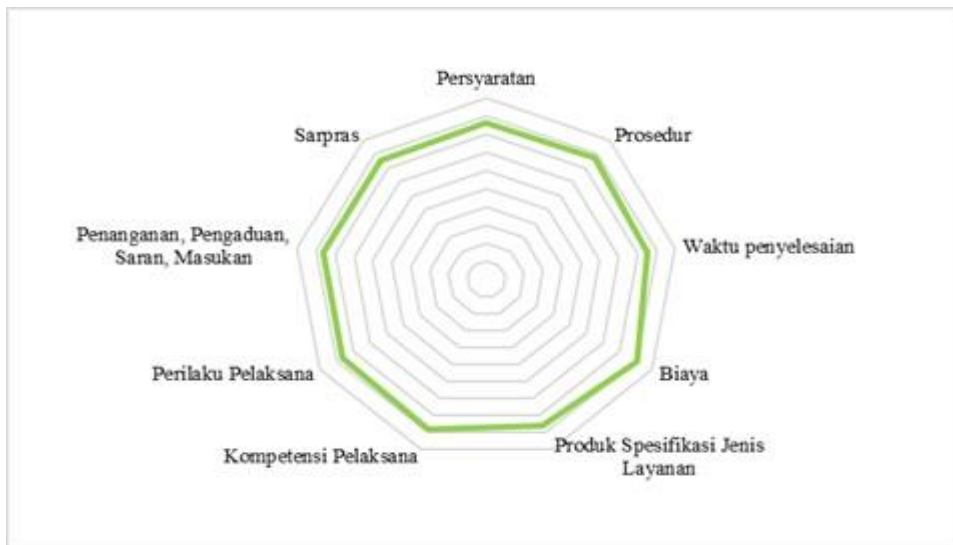
Dimensi-dimensi yang memiliki skor paling rendah pada Program Studi D-IV Statistika adalah waktu penyelesaian dan produk spesifikasi jenis layanan. Program Studi D-IV Statistika seringkali memiliki jumlah mahasiswa yang paling banyak sehingga penanganan layanan memerlukan waktu yang lebih lama dibandingkan dengan prodi-prodi lainnya. Selanjutnya produk spesifikasi jenis layanan memerlukan sosialisasi yang lebih mudah dipahami mahasiswa sehingga layanan makin ditingkatkan. Rincian indeks secara umum dan dimensi dapat disajikan secara keseluruhan pada tabel berikut.

Tabel 6. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi D-IV Statistika Triwulan 1 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan

Skor Dimensi	IPKP
Persyaratan	4,29
Prosedur	4,26
Waktu penyelesaian	4,20
Biaya	4,42
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	4,23
Kompetensi Pelaksana	4,29
Perilaku Pelaksana	4,36
Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	4,39
Sarpras	4,26
IPKP Prodi D-IV Statistika	4,30

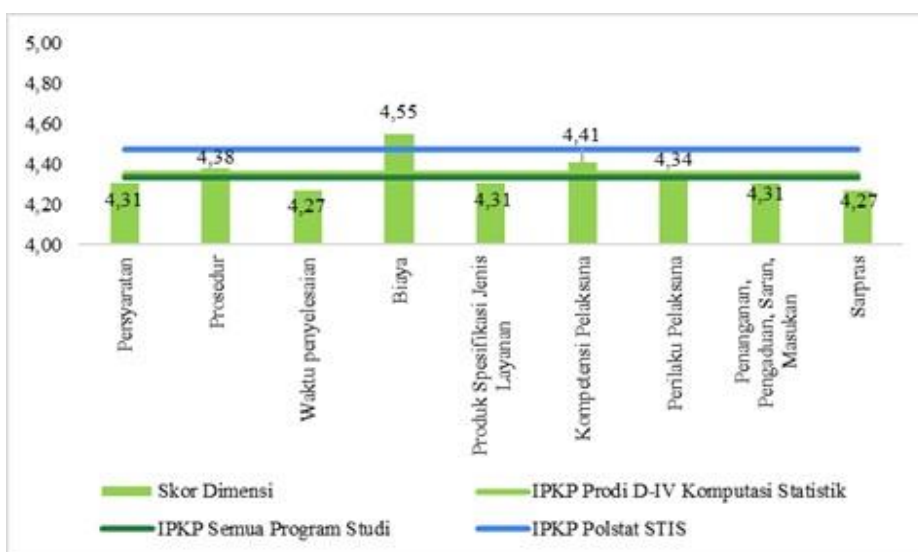
2.4.3. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Program Studi D-IV Komputasi Statistik

Indikator Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Program Studi D-IV Komputasi Statistik mencapai 4,35 jika menggunakan skala 1-5. Angka ini sedikit lebih tinggi dibandingkan IPKP Program Studi secara keseluruhan, namun juga lebih rendah dibandingkan IPKP Politeknik Statistika STIS secara umum. Klasifikasi dalam penilaian ini masih menunjukkan kepuasan responden yang tinggi, artinya responden menyatakan bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang baik. Jika dilihat menurut dimensi pelayanan, semua skor dimensi berada pada radar yang mendekati nilai tertinggi dari skala yang digunakan, yaitu 5.



Gambar 13. Grafik Radar Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi D-IV Komputasi Statistik Triwulan 1 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan

Jika skor dimensi dibandingkan dengan skor IPKP Program Studi D-IV Komputasi Statistik, terdapat tiga dimensi yang skornya berada di atas nilai IPKP Program Studi yaitu biaya, kompetensi pelaksana dan prosedur. Pola skor dimensi yang sama juga terjadi jika dibandingkan dengan IPKP Program Studi secara keseluruhan. Kekuatan Program Studi D-IV Komputasi Statistik dibandingkan dengan prodi-prodi yang lain adalah pada prosedur, yang menjadi karakteristik penting yang patut dipertahankan. Secara rinci, pelayanan menurut dimensi dapat juga disajikan pada grafik batang berikut.



Gambar 14. Grafik Batang Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi D-IV Komputasi Statistik Triwulan 1 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan

Dimensi-dimensi yang memiliki skor paling rendah pada Program Studi D-IV Komputasi Statistik adalah waktu penyelesaian dan sarana prasarana. Program Studi D-IV Komputasi Statistik lebih tanggap dalam mengadopsi teknologi dan informasi sehingga sarana dan prasarana yang tersedia seringkali tertinggal dibandingkan dengan kecepatan adopsi teknologi yang diharapkan. Oleh karena itu, diperlukan kerja sama dari berbagai unit untuk mempercepat dan mempermudah terselenggaranya sarana dan prasarana yang memadai. Rincian indeks secara umum dan dimensi dapat disajikan secara keseluruhan pada tabel berikut.

Tabel 7. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi D-IV Komputasi Statistik Triwulan 1 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan

Skor Dimensi	IPKP
Persyaratan	4,31
Prosedur	4,38
Waktu penyelesaian	4,27
Biaya	4,55
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	4,31
Kompetensi Pelaksana	4,41
Perilaku Pelaksana	4,34
Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	4,31
Sarpras	4,27
IPKP Prodi D-IV Komputasi Statistik	4,35

2.5. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi serta Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi

Indikator Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi serta Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi mencapai 4,50 jika menggunakan skala 1-5. Angka ini sedikit lebih tinggi dibandingkan IPKP Politeknik Statistika STIS secara umum. Klasifikasi dalam penilaian ini juga menunjukkan kepuasan responden yang tinggi, artinya responden menyatakan bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang baik. Jika dilihat menurut dimensi pelayanan, semua skor dimensi berada pada radar yang mendekati nilai tertinggi dari skala yang digunakan, yaitu 5.



Gambar 15. Grafik Radar Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi serta Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi Triwulan 1 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan

Jika skor dimensi dibandingkan dengan skor secara keseluruhan di unit ini, terdapat empat dimensi yang skornya berada di atas nilai IPKP Unit Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi serta Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi, yaitu biaya, produk spesifikasi jenis layanan, prosedur dan kompetensi pelaksana. Perkembangan unit ini menjadi ujung tombak pelayanan pada era sekarang ini, karena kemajuan teknologi dan adopsi digitalisasi menjadi keniscayaan di zaman ini. Keunggulan pada dimensi-dimensi ini menunjukkan kekuatan dari Politeknik Statistika STIS. Kegiatan tri dharma perguruan tinggi saat ini sudah harus dilaksanakan dengan berbasis sistem dan dikelola dengan layanan teknologi informasi. Secara rinci, pelayanan menurut dimensi dapat juga disajikan pada grafik batang berikut.



Gambar 16. Grafik Batang Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi serta Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi Triwulan 1 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan

Dimensi-dimensi yang memiliki skor paling rendah pada Program Studi adalah sarana prasarana, persyaratan dan perilaku pelaksana. Sarana adalah alat atau media yang digunakan secara langsung untuk mengolah, menyimpan, dan menyebarkan informasi. Prasarana adalah infrastruktur atau fasilitas pendukung agar sarana dapat digunakan dengan optimal. Dimensi sarana prasarana secara umum sangat wajar dialami karena perkembangan teknologi menyebabkan pentingnya sarana dan prasarana yang baru. Tanpa sarana yang memadai, teknologi tidak dapat berjalan optimal. Tanpa prasarana yang kuat, keberlanjutan dan efisiensi teknologi informasi juga terhambat. Keduanya saling melengkapi dan menjadi pondasi utama dalam perkembangan teknologi informasi di era digital saat ini. Selanjutnya persyaratan dan perilaku pelaksana juga menjadi dimensi yang berpotensi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan prima di Politeknik Statistika STIS. Rincian indeks secara umum dan dimensi dapat disajikan secara keseluruhan pada tabel berikut.

Tabel 8. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi serta Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi Triwulan 1 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan

Skor Dimensi	IPKP
Persyaratan	4,43
Prosedur	4,52
Waktu penyelesaian	4,48
Biaya	4,72
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	4,54
Kompetensi Pelaksana	4,52
Perilaku Pelaksana	4,43
Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	4,45
Sarpras	4,39
IPKP TI	4,50

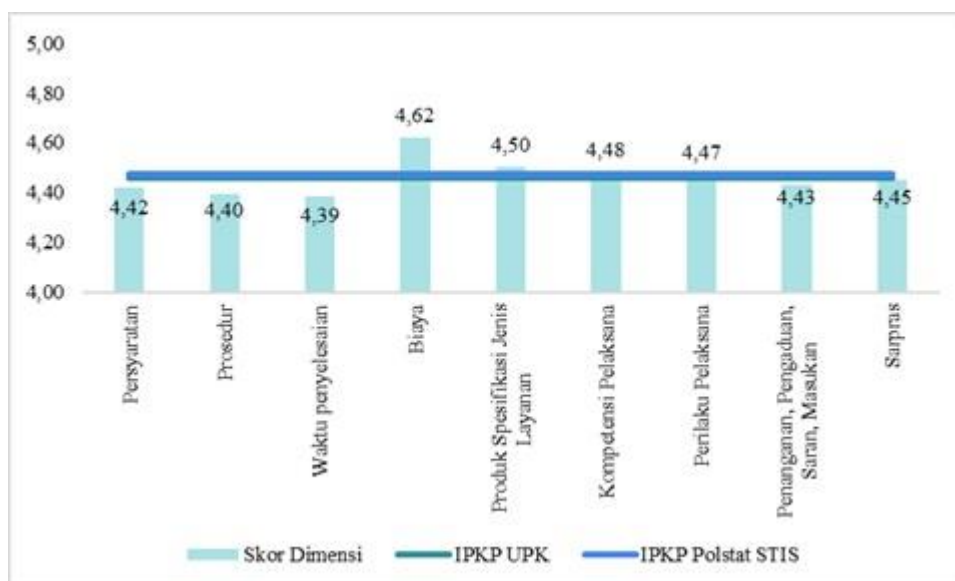
2.6. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pembinaan Kemahasiswaan (UPK)

Indikator Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pembinaan Kemahasiswaan (UPK) mencapai 4,46 jika menggunakan skala 1-5. Angka ini sangat dekat dengan IPKP Politeknik Statistika STIS secara umum. Klasifikasi dalam penilaian ini juga menunjukkan kepuasan responden yang tinggi, artinya responden menyatakan bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang baik. Jika dilihat menurut dimensi pelayanan, semua skor dimensi berada pada radar yang mendekati nilai tertinggi dari skala yang digunakan, yaitu 5.



Gambar 17. Grafik Radar Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pembinaan Kemahasiswaan (UPK)

Jika skor dimensi dibandingkan dengan skor secara keseluruhan di unit ini, terdapat empat dimensi yang skornya berada di atas nilai IPKP Unit Pembinaan Kemahasiswaan (UPK), yaitu biaya, produk spesifikasi jenis layanan, kompetensi pelaksana, dan perilaku pelaksana. Unit Pembinaan Kemahasiswaan (UPK) memiliki sejumlah keunggulan strategis yang membuatnya menjadi bagian penting dalam mendukung kesejahteraan mahasiswa. Dari segi biaya, layanan UPK umumnya disediakan secara gratis karena didukung oleh institusi pendidikan, sehingga dapat diakses oleh seluruh mahasiswa tanpa hambatan finansial. Jenis layanan yang ditawarkan juga sangat beragam dan spesifik sesuai kebutuhan mahasiswa. Keunggulan lainnya terletak pada kompetensi pelaksananya. Selain itu, perilaku pelaksana UPK yang ramah, komunikatif, dan menjunjung tinggi etika pelayanan menjadikan mahasiswa merasa lebih nyaman dan didengar. Kombinasi dari dimensi-dimensi tersebut menunjukkan bahwa UPK mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan manusiawi dalam menunjang kehidupan mahasiswa. Secara rinci, pelayanan menurut dimensi dapat juga disajikan pada grafik batang berikut.



Gambar 18. Grafik Batang Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pembinaan Kemahasiswaan (UPK)

Meskipun Unit Pembinaan Kemahasiswaan (UPK) memiliki berbagai keunggulan, hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat beberapa dimensi dengan skor paling rendah yang perlu mendapat perhatian, yaitu waktu penyelesaian, prosedur, dan persyaratan. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada mahasiswa yang

menghadapi keterlambatan dalam mendapatkan layanan yang dibutuhkan secara tepat waktu. Selain itu, prosedur dan persyaratan juga menjadi hambatan tersendiri pada beberapa mahasiswa, yang dapat menimbulkan kebingungan serta memperlambat akses terhadap layanan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan penyederhanaan sistem pelayanan agar UPK dapat menjadi lebih responsif, efisien, dan ramah bagi mahasiswa. Rincian indeks secara umum dan dimensi dapat disajikan secara keseluruhan pada tabel berikut.

Tabel 9. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pembinaan Kemahasiswaan (UPK)

Skor Dimensi	IPKP
Persyaratan	4,42
Prosedur	4,40
Waktu penyelesaian	4,39
Biaya	4,62
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	4,50
Kompetensi Pelaksana	4,48
Perilaku Pelaksana	4,47
Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	4,43
Sarpras	4,45
IPKP UPK	4,46

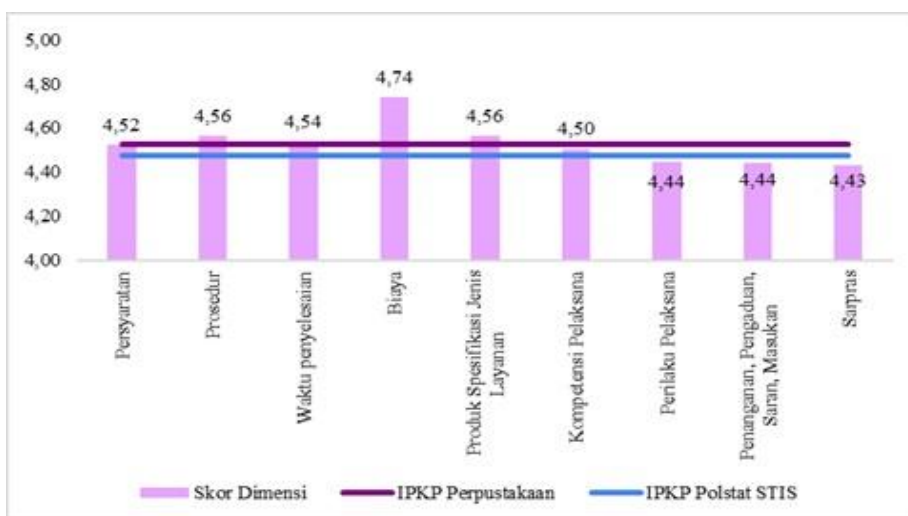
2.7. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Perpustakaan

Indikator Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Perpustakaan mencapai 4,53 jika menggunakan skala 1-5. Angka ini lebih tinggi jika dibandingkan dengan IPKP Politeknik Statistika STIS secara umum sebesar 4,47. Klasifikasi dalam penilaian ini juga menunjukkan kepuasan responden yang tinggi, artinya responden menyatakan bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang baik. Jika dilihat menurut dimensi pelayanan, semua skor dimensi berada pada radar yang mendekati nilai tertinggi dari skala yang digunakan, yaitu 5.



Gambar 19. Grafik Radar Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Perpustakaan

Jika skor dimensi dibandingkan dengan skor secara keseluruhan di unit ini, terdapat lima dimensi yang skornya berada di atas nilai IPKP Unit Perpustakaan, yaitu biaya, prosedur, produk spesifikasi jenis layanan, waktu penyelesaian, dan persyaratan. Pelayanan Unit Perpustakaan dilakukan sebagian besar melalui Sistem Informasi Manajemen Perpustakaan, sehingga menekan waktu penyelesaian dan persyaratan. Keunggulan dimensi ini pada Unit Perpustakaan menjadikan mahasiswa memberikan penilaian kepuasan yang tinggi. Dari segi biaya, layanan di Politeknik Statistika STIS umumnya disediakan secara gratis karena didukung oleh institusi, sehingga dapat diakses oleh seluruh mahasiswa tanpa hambatan finansial. Jenis layanan yang ditawarkan juga spesifik sesuai kebutuhan mahasiswa. Secara rinci, pelayanan menurut dimensi dapat juga disajikan pada grafik batang berikut.



Gambar 20. Grafik Batang Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) UUnit Perpustakaan

Meskipun Unit Perpustakaan memiliki berbagai keunggulan, hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat beberapa dimensi dengan skor paling rendah yang perlu mendapat perhatian, yaitu sarana prasarana, penanganan, pengaduan, saran, masukan, perilaku pelaksana dan kompetensi pelaksana. Belum maksimalnya skor pada sarana dan prasarana mengindikasikan bahwa fasilitas fisik maupun teknologi yang tersedia belum sepenuhnya memadai atau nyaman bagi pengguna. Selain itu, sistem penanganan pengaduan dan penerimaan saran masih ada yang menilai kurang responsif. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh agar Unit Perpustakaan benar-benar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa secara maksimal. Rincian indeks secara umum dan dimensi dapat disajikan secara keseluruhan pada tabel berikut.

Tabel 10. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Perpustakaan

Skor Dimensi	IPKP
Persyaratan	4,52
Prosedur	4,56
Waktu penyelesaian	4,54
Biaya	4,74
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	4,56
Kompetensi Pelaksana	4,50
Perilaku Pelaksana	4,44
Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	4,44
Sarpras	4,43
IPKP Perpustakaan	4,53

III. KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

1. Secara keseluruhan, maka nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Politeknik Statistika STIS dalam skala 1-5 adalah sebesar 4,47 dengan rincian per unit adalah sebagai berikut:

- a. Bagian Administrasi Umum: 4,36
- b. Bagian Administrasi dan Akademik Kemahasiswaan: 4,45
- c. Unit Program Studi: 4,33
- d. Unit Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi serta Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi: 4,50
- e. Unit Pembinaan Kemahasiswaan: 4,46
- f. Unit Perpustakaan: 4,53

Angka telah melebihi standar mutu 75 persen sehingga pelayanan perlu dipertahankan agar pada periode survei selanjutnya tingkat kepuasan mahasiswa masih tinggi.

2. Berdasarkan nilai per Indikator, didapatkan hasil sebagai berikut:

- a. Persyaratan: 4,45
- b. Prosedur: 4,49
- c. Waktu penyelesaian: 4,44
- d. Biaya: 4,71
- e. Produk Spesifikasi Jenis Layanan: 4,52
- f. Kompetensi Pelaksana: 4,45
- g. Perilaku Pelaksana: 4,38
- h. Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan: 4,39
- i. Sarpras: 4,41

3. Tindak lanjut:

- a. Berdasarkan hasil penjabaran nilai per indikator pelayanan, dapat diketahui bahwa seluruh komponen pelayanan yang dilakukan oleh seluruh unit di Politeknik Statistika STIS telah melebihi angka 4,00, yang mengindikasikan bahwa persepsi pengguna layanan terhadap komponen pelayanan sudah sangat baik.
- b. Beberapa indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah pada indikator biaya dan indikator produk spesifikasi jenis layanan. Hal ini

mengindikasikan bahwa penerima layanan memiliki persepsi sangat baik terhadap layanan yang diberikan, terutama dalam segi biaya, karena tidak ada biaya yang dikenakan terhadap layanan, alias gratis. Produk spesifikasi jenis layanan juga menunjukkan bahwa layanan yang diterima oleh pengguna layanan sudah sesuai dengan yang diharapkan.

- c. Indikator pelayanan yang masih memerlukan peningkatan adalah pada indikator Perilaku Pelaksana, Indikator Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan, dan indikator Sarpras. Tindak lanjut untuk memperbaiki ketiga indikator tersebut adalah:
 - i. Meningkatkan perilaku pemberi layanan terhadap pengguna layanan dengan menerapkan prinsip pelayanan prima.
 - ii. Meningkatkan transparansi penanganan pengaduan saran masukan dari pengguna layanan kepada pemberi layanan, sehingga pengguna layanan dapat melihat langsung aduan, saran, dan masukan yang diberikan oleh mereka akan ditindaklanjuti.
 - iii. Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna layanan dalam menerima layanan dari Politeknik Statistika STIS.

LAMPIRAN



POLITEKNIK STATISTIKA STIS

Jalan Otto Iskandardinata No. 64C, Jakarta 13330

Telp. (021) 8508812, 8191437

Website: www.stis.ac.id, email: info@stis.ac.id

Nomor : B-122/02700/HM.020/2025 Jakarta, 21 Maret 2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Pengisian Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan (SPKP)

Kepada Seluruh Mahasiswa Tingkat 1,2,3 dan 4
di
tempat

Dalam rangka evaluasi pelaksanaan pelayanan di lingkungan Politeknik Statistika STIS maka perlu dilakukan pengukuran terhadap kepuasan pelayanan melalui Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan (SPKP). Responden SPKP adalah seluruh mahasiswa Politeknik Statistika STIS. Satuan Penjaminan Mutu (SPM) akan melaksanakan SPKP Triwulan I (periode pelayanan Januari-Maret 2025) pada **24-27 Maret 2025**. Seluruh mahasiswa diminta berpartisipasi aktif dengan mengisi survei pada tautan https://s.stis.ac.id/survei_pkp

Demikian disampaikan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.



a.n. Direktur Politeknik Statistika STIS
Wakil Direktur I Bidang Akademik

Setia Pramana

Tembusan :
Direktur Politeknik Statistika STIS