



LAPORAN UJI INSTRUMEN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

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

TIM PENYUSUN

Pengarah:

1. Dr. Yunarso Anang Sulistyadi, M.Eng
2. Dr. Eng. Arie Wahyu Wijayanto, SST., M.T
3. Nucke Widowati Kusumo Projo, S.Si, M.Sc, Ph.D
4. Dr. Azka Ubaidillah, SST.,M.Si

Penanggung jawab:

Dr. Achmad Syahrul Choir, SST.,M.Si

Tim Penyusun:

1. Efri Diah Utami, SST, M.Stat
2. Aisyah Fitri Yuniasih, SST., SE., M.Si
3. Dr. Ita Wulandari, SST.,M.Si
4. Erna Nurmawati, SST.,MT

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga Satuan Penjaminan Mutu (SPM) dapat menyelesaikan **Laporan Uji Instrumen Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)** dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bentuk dokumentasi dan pertanggungjawaban atas pelaksanaan uji instrumen survei yang bertujuan untuk mengetahui tingkat validitas, reliabilitas, serta kelayakan instrumen sebelum digunakan dalam pengumpulan data penelitian. Hasil uji instrumen ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam penyempurnaan instrumen sehingga mampu menghasilkan data yang akurat, valid, dan dapat dipercaya.

Penyusunan laporan ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, kami menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga laporan ini dapat terselesaikan.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari sempurna. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan dan penyempurnaan di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi kami, pihak yang berkepentingan, serta menjadi referensi dalam pelaksanaan penelitian selanjutnya.

Jakarta, Juli 2026

Satuan Penjaminan Mutu (SPM)

Politeknik Statistika STIS

DAFTAR ISI

TIM PENYUSUN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan	2
1.3 Target Populasi & Metode Pengumpulan	3
1.4 Instrumen Survei.....	3
II. METODOLOGI	4
2.1 Desain Evaluasi	4
2.2 Operasionalisasi Variabel dan Instrumen Evaluasi	4
2.3 Pengujian Validitas Instrumen.....	6
2.4 Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	7
III. HASIL DAN ANALISIS	8
3.1 Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK).....	8
3.2 Bagian Administrasi Umum (BAU)	9
3.3 Lembaga Sertifikasi Profesi	10
3.4 Perpustakaan.....	11
3.5 Program Studi	12
3.6 Unit Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi serta Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi	13
3.7 Unit Pembinaan Kemahasiswaan (UPK).....	14
IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	16
4.1 Kesimpulan	16
4.2 Rekomendasi	16
LAMPIRAN.....	17

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Satuan Penjaminan Mutu (SPM) Politeknik Statistika STIS adalah salah satu tim kerja 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).

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) menghasilkan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan dari masing-masing unit kegiatan yang dinilai berdasarkan 9 unsur serta bahan evaluasi untuk Politeknik Statistika STIS dalam pengembangan pelayanan ke depan.

1.2 Tujuan

Laporan Uji Instrumen SPKP ini disusun dengan tujuan sebagai berikut:

1. Mengevaluasi validitas setiap butir pertanyaan pada instrumen Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP).
2. Mengevaluasi reliabilitas instrumen SPKP melalui pengukuran konsistensi internal pada setiap dimensi kualitas pelayanan.
3. Menilai kelayakan instrumen SPKP sebagai alat ukur kualitas pelayanan yang dapat digunakan dalam pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan peningkatan mutu pelayanan di lingkungan Politeknik Statistika STIS.

1.3 Target Populasi & Metode Pengumpulan

SPKP dilaksanakan sejak tahun 2025 dan dilakukan 4 kali dalam setahun secara triwulanan dengan periode sebagai berikut:

1. SPKP triwulan 1 : periode pelayanan Januari-Maret
2. SPKP triwulan 2 : periode pelayanan April-Juni
3. SPKP triwulan 3 : periode pelayanan Juli-September
4. SPKP triwulan 4 : periode pelayanan Oktober-Desember

Target responden SPKP adalah seluruh mahasiswa yang masih aktif kuliah pada periode yang sesuai. Pengumpulan data SPKP langsung dilakukan oleh tim kerja atau unit kegiatan. Mahasiswa diminta langsung mengisi kuesioner setelah mereka memperoleh pelayanan dari tim kerja. Kuesioner survei disiapkan oleh SPM dan data hasil pengisian kuesioner akan terkumpul di database SPM. Oleh karena itu survei dapat berlangsung sepanjang tahun.

Pengisian kuesioner menggunakan skala "Sangat Baik ; Baik ; Cukup ; Kurang" dalam pilihan jawaban yang dapat dipilih oleh mahasiswa pada setiap unsur atau indikatornya. Hal ini 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 yang digunakan dalam SPKP tahun 2025 sama dengan yang digunakan di tahun 2026 dan dapat diakses pada tautan https://s.stis.ac.id/survei_pkp

II. METODOLOGI

2.1 Desain Evaluasi

Evaluasi Instrumen Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif eksploratif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur tingkat persepsi pengguna layanan secara objektif berdasarkan data numerik yang diperoleh melalui kuesioner, sedangkan metode deskriptif eksploratif bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan pada setiap unit pelayanan di lingkungan Politeknik Statistika STIS.

Pelaksanaan evaluasi dilakukan secara berkala setiap triwulan sebagai bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Hasil evaluasi dimanfaatkan sebagai bahan monitoring dan evaluasi serta sebagai dasar dalam penyusunan strategi peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan (*continuous quality improvement*).

Unit pelayanan yang menjadi objek evaluasi meliputi:

1. Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK);
2. Bagian Administrasi Umum dan Keuangan (BAU);
3. Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP);
4. Perpustakaan;
5. Program Studi;
6. Unit Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi; dan
7. Unit Pembinaan Kemahasiswaan (UPK).

2.2 Operasionalisasi Variabel dan Instrumen Evaluasi

Instrumen SPKP dikembangkan dengan mengadaptasi model *Service Quality* (SERVQUAL) yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, kemudian disesuaikan dengan karakteristik layanan serta Standar Pelayanan Minimum yang berlaku di lingkungan Politeknik Statistika STIS. Penyesuaian tersebut bertujuan agar instrumen mampu merepresentasikan kualitas pelayanan sesuai dengan konteks penyelenggaraan layanan akademik dan administrasi di lingkungan institusi.

Pengukuran persepsi responden menggunakan skala likert empat tingkat, yaitu sangat baik, baik, cukup, dan kurang. Penggunaan skala empat kategori dimaksudkan untuk mengurangi kecenderungan responden memilih jawaban netral (*central*

tendency bias), sehingga penilaian yang diberikan lebih mencerminkan persepsi responden terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Tabel 2.1 Operasionalisasi Variabel Evaluasi SPKP

No	Dimensi SPKP	Kode	Butir Pertanyaan / Unsur Pelayanan	Pilihan Jawaban (Skala 1 - 4)
1	Reliability / Keandalan	Q2	Persyaratan pelayanan dapat diketahui dengan mudah	1: Sangat Tidak Setuju 2: Tidak Setuju 3: Setuju 4: Sangat Setuju
		Q6	Produk layanan sesuai dengan ketentuan	1: Sangat Tidak Setuju 2: Tidak Setuju 3: Setuju 4: Sangat Setuju
		Q7	Petugas mampu memberikan layanan dengan baik	1: Sangat Tidak Setuju 2: Tidak Setuju 3: Setuju 4: Sangat Setuju
2	Responsiveness / Daya Tanggap	Q4	Penyelesaian layanan dilakukan cepat sesuai dengan prosedurnya	1: Sangat Tidak Setuju 2: Tidak Setuju 3: Setuju 4: Sangat Setuju
		Q9	Petugas menerima pengaduan, saran dan masukan dengan baik	1: Sangat Tidak Setuju 2: Tidak Setuju 3: Setuju 4: Sangat Setuju
3	Kepastian / Assurance	Q3	Prosedur layanan mudah dilaksanakan	1: Sangat Tidak Setuju 2: Tidak Setuju 3: Setuju 4: Sangat Setuju
		Q10	Sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan sudah memadai	1: Sangat Tidak Setuju 2: Tidak Setuju 3: Setuju 4: Sangat Setuju
4	Empathy / Empati	Q8	Petugas melayani mahasiswa dengan ramah	1: Sangat Tidak Setuju 2: Tidak Setuju 3: Setuju 4: Sangat Setuju
5	Tangible / Transparan	Q5	Layanan yang diterima tidak dipungut biaya	1: Sangat Tidak Setuju 2: Tidak Setuju 3: Setuju 4: Sangat Setuju

Instrumen evaluasi terdiri atas lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *reliability*

(keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (transparan). Kelima dimensi tersebut dioperasionalkan ke dalam sembilan unsur pelayanan yang selanjutnya dijabarkan menjadi sejumlah butir pertanyaan sebagaimana disajikan pada Tabel 2.1.

Selain pertanyaan tertutup, instrumen juga memuat dua pertanyaan terbuka (*open-ended questions*), yaitu Q11 yang berisi kritik dan saran terhadap pelayanan serta Q12 yang memuat masukan untuk peningkatan mutu pelayanan. Informasi yang diperoleh dari kedua pertanyaan tersebut digunakan sebagai pelengkap hasil analisis kuantitatif dan menjadi bahan pertimbangan dalam penyusunan rekomendasi perbaikan mutu pelayanan.

2.3 Pengujian Validitas Instrumen

Pengujian validitas bertujuan untuk mengevaluasi kemampuan setiap butir pertanyaan dalam mengukur konstruk kualitas pelayanan yang diwakilinya. Validitas instrumen diukur menggunakan *Corrected Item–Total Correlation* (CITC), yaitu koefisien korelasi antara skor suatu butir dengan skor total pada instrumen setelah skor butir tersebut dikeluarkan dari perhitungan skor total. Koefisien validitas dihitung menggunakan persamaan:

$$r_j = \frac{\sum_{i=1}^n (X_{ij} - \bar{X}_j)(T_i - \bar{T})}{\sqrt{\sum_{i=1}^n (X_{ij} - \bar{X}_j)^2} \sqrt{\sum_{i=1}^n (T_i - \bar{T})^2}}$$

dengan:

- $i = 1, 2, \dots, n$ menyatakan responden;
- $j = 1, 2, \dots, p$ menyatakan butir pertanyaan;
- X_{ij} adalah skor responden ke- i pada butir ke- j ;
- T_i adalah skor total responden ke- i setelah skor butir ke- j dikeluarkan;
- n adalah jumlah responden;
- p adalah jumlah butir pertanyaan.

Suatu butir pertanyaan dinyatakan valid apabila memiliki nilai *Corrected Item–Total Correlation* $\geq 0,30$, sedangkan butir dengan nilai kurang dari 0,30 dinyatakan

tidak valid dan memerlukan evaluasi lebih lanjut.

2.4 Pengujian Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas digunakan untuk mengukur tingkat konsistensi internal antar butir pertanyaan dalam instrumen. Pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*, yang dirumuskan sebagai berikut.

$$\alpha = \frac{p}{p-1} \left(1 - \frac{\sum_{j=1}^p s_j^2}{s_T^2} \right),$$

dengan:

- α = koefisien *Cronbach's Alpha*;
- p = jumlah butir pertanyaan;
- s_j^2 = varians butir pertanyaan ke- j ;
- s_T^2 = varians skor total.

Tabel 2.2 Interpretasi Nilai Cronbach's Alpha

Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Interpretasi
$\geq 0,90$	Sangat baik
0,80 – 0,89	Baik
0,70 – 0,79	Dapat diterima
0,60 – 0,69	Cukup
$< 0,60$	Kurang reliabel

Interpretasi nilai *Cronbach's Alpha* mengacu pada klasifikasi yang disajikan pada Tabel 2.2.

III. HASIL DAN ANALISIS

Pengujian validitas dan reliabilitas instrumen dilakukan secara terpisah pada setiap unit pelayanan untuk memastikan bahwa instrumen mampu mengukur kualitas pelayanan secara akurat dan konsisten pada berbagai karakteristik layanan. Analisis dilakukan terhadap data yang diperoleh dari Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (605 responden), Bagian Administrasi Umum dan Keuangan (461 responden), Lembaga Sertifikasi Profesi (33 responden), Perpustakaan (1.408 responden), Program Studi (158 responden), Unit Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi serta Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi (250 responden), serta Unit Pembinaan Kemahasiswaan (129 responden). Perbedaan jumlah responden pada setiap unit mencerminkan variasi intensitas pemanfaatan layanan selama periode survei, namun seluruh data tetap dianalisis menggunakan prosedur pengujian yang sama sehingga hasil yang diperoleh dapat digunakan untuk mengevaluasi kelayakan instrumen pada masing-masing unit pelayanan.

3.1 Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK)

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan memiliki nilai *Corrected Item–Total Correlation* berkisar antara 0,688 hingga 0,872 (Tabel 3.1) . Seluruh nilai berada di atas batas minimum validitas sehingga kesembilan butir pertanyaan dinyatakan valid. Nilai korelasi yang relatif tinggi menunjukkan bahwa setiap unsur pelayanan memiliki keterkaitan yang kuat dengan konstruk kualitas pelayanan yang diukur.

Tabel 3.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen SPKP pada Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK)

Pertanyaan	CICT	Validitas
1. Persyaratan	0.848	Valid
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur	0.863	Valid
3. Waktu Penyelesaian	0.798	Valid
4. Biaya	0.688	Valid
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan	0.833	Valid
6. Kompetensi Pelaksana	0.872	Valid

Pertanyaan	CICT	Validitas
7. Perilaku Pelaksana	0.772	Valid
8. Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	0.827	Valid
9. Sarpras	0.837	Valid
Cronbach Alpha Mikro	Interpretasi Reliabilitas	
0.954	Sangat baik	

Konsistensi internal instrumen juga menunjukkan hasil yang sangat baik dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,954. Nilai tersebut termasuk dalam kategori sangat baik, yang menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi. Temuan ini mengindikasikan bahwa instrumen SPKP pada unit BAAK layak digunakan sebagai alat evaluasi kualitas pelayanan dan mampu menghasilkan pengukuran yang konsisten.

3.2 Bagian Administrasi Umum (BAU)

Hasil pengujian pada Tabel 3.2 memperlihatkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai *Corrected Item–Total Correlation* antara 0,661 hingga 0,870. Tidak terdapat indikator dengan koefisien di bawah batas penerimaan, sehingga seluruh butir dinyatakan mampu mengukur aspek kualitas pelayanan yang menjadi tujuan evaluasi. Sebaran nilai validitas yang relatif merata juga menunjukkan bahwa tidak ada satu indikator yang mendominasi pembentukan skor total instrumen.

Tabel 3.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen SPKP pada Bagian Administrasi Umum (BAU)

Pertanyaan	CICT	Validitas
1. Persyaratan	0.850	Valid
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur	0.870	Valid
3. Waktu Penyelesaian	0.830	Valid
4. Biaya	0.661	Valid
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan	0.797	Valid
6. Kompetensi Pelaksana	0.848	Valid
7. Perilaku Pelaksana	0.840	Valid

Pertanyaan	CICT	Validitas
8. Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	0.868	Valid
9. Sarpras	0.813	Valid
Cronbach Alpha Mikro	Interpretasi Reliabilitas	
0.956	Sangat baik	

Konsistensi internal instrumen ditunjukkan melalui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,956, yang termasuk kategori sangat baik. Nilai tersebut sedikit lebih tinggi dibandingkan unit BAAK, sehingga mengindikasikan bahwa hubungan antarbutir pertanyaan berlangsung secara sangat konsisten dalam menggambarkan persepsi pengguna layanan.

Temuan ini menunjukkan bahwa instrumen pada unit BAU telah memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas dengan sangat baik. Oleh karena itu, instrumen dapat digunakan secara andal sebagai dasar evaluasi mutu pelayanan administrasi umum dan keuangan.

3.3 Lembaga Sertifikasi Profesi

Rentang nilai *Corrected Item–Total Correlation* pada Tabel 3.3 berada antara 0,508 hingga 0,772. Walaupun koefisien validitas pada unit ini relatif lebih rendah dibandingkan unit pelayanan lainnya, seluruh indikator tetap memenuhi kriteria validitas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa setiap butir masih memiliki kemampuan yang memadai dalam merepresentasikan konstruk kualitas pelayanan pada layanan sertifikasi profesi.

Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen SPKP pada Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP)

Pertanyaan	CICT	Validitas
1. Persyaratan	0.772	Valid
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur	0.656	Valid
3. Waktu Penyelesaian	0.604	Valid
4. Biaya	0.575	Valid
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan	0.508	Valid
6. Kompetensi Pelaksana	0.660	Valid

Pertanyaan	CICT	Validitas
7. Perilaku Pelaksana	0.721	Valid
8. Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	0.705	Valid
9. Sarpras	0.704	Valid
Cronbach Alpha Mikro	Interpretasi Reliabilitas	
0.892	Baik	

Berbeda dengan sebagian besar unit pelayanan yang memperoleh kategori reliabilitas sangat baik, instrumen pada LSP menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,892, sehingga termasuk kategori baik. Nilai ini menunjukkan bahwa konsistensi internal instrumen tetap terjaga, meskipun tingkat homogenitas jawaban antarindikator tidak setinggi unit pelayanan lainnya.

Temuan ini menunjukkan bahwa instrumen tetap layak digunakan sebagai alat evaluasi kualitas pelayanan pada LSP. Perbedaan tingkat reliabilitas dibandingkan unit lain tidak mengurangi kelayakan instrumen, namun menjadi informasi yang dapat dipertimbangkan dalam evaluasi instrumen pada periode mendatang.

3.4 Perpustakaan

Tabel 3.4 memperlihatkan bahwa seluruh indikator pada instrumen Perpustakaan memenuhi kriteria validitas dengan nilai *Corrected Item–Total Correlation* berkisar antara 0,742 hingga 0,883. Sebagian besar indikator bahkan memiliki koefisien di atas 0,80, yang menunjukkan hubungan yang kuat antara setiap butir pertanyaan dengan skor total instrumen. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa seluruh unsur pelayanan telah mampu merepresentasikan konstruk kualitas pelayanan secara memadai.

Tabel 3.4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen SPKP pada Perpustakaan

Pertanyaan	CICT	Validitas
1. Persyaratan	0.859	Valid
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur	0.865	Valid
3. Waktu Penyelesaian	0.883	Valid
4. Biaya	0.742	Valid

Pertanyaan	CICT	Validitas
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan	0.869	Valid
6. Kompetensi Pelaksana	0.882	Valid
7. Perilaku Pelaksana	0.837	Valid
8. Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	0.869	Valid
9. Sarpras	0.808	Valid
Cronbach Alpha Mikro	Interpretasi Reliabilitas	
0.963	Sangat baik	

Ditinjau dari aspek reliabilitas, instrumen menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,963, yang termasuk kategori sangat baik. Nilai tersebut menunjukkan bahwa hubungan antarbutir berlangsung secara konsisten sehingga instrumen mampu menghasilkan pengukuran yang stabil pada berbagai pelaksanaan survei.

Berdasarkan kedua hasil pengujian tersebut, instrumen pada unit Perpustakaan telah memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas dengan sangat baik. Oleh karena itu, instrumen dapat dipertahankan sebagai alat evaluasi kualitas pelayanan tanpa memerlukan perubahan terhadap struktur indikator yang digunakan.

3.5 Program Studi

Dilihat dari koefisien validitas, seluruh indikator pada layanan Program Studi memiliki nilai *Corrected Item–Total Correlation* antara 0,737 hingga 0,910. Rentang tersebut merupakan salah satu yang tertinggi dibandingkan unit pelayanan lainnya, yang menunjukkan bahwa setiap butir memiliki kemampuan yang sangat baik dalam menjelaskan konstruk kualitas pelayanan. Tingginya koefisien pada hampir seluruh indikator juga mencerminkan keterkaitan yang kuat antarunsur pelayanan dalam membentuk skor total instrumen.

Tabel 3.5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen SPKP Program Studi

Pertanyaan	CICT	Validitas
1. Persyaratan	0.854	Valid
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur	0.907	Valid
3. Waktu Penyelesaian	0.902	Valid

Pertanyaan	CICT	Validitas
4. Biaya	0.737	Valid
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan	0.893	Valid
6. Kompetensi Pelaksana	0.910	Valid
7. Perilaku Pelaksana	0.892	Valid
8. Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	0.899	Valid
9. Sarpras	0.899	Valid
Cronbach Alpha Mikro	Interpretasi Reliabilitas	
0.972	Sangat baik	

Koefisien *Cronbach's Alpha* sebesar 0,972 menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat tinggi. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa variasi jawaban responden pada setiap indikator bergerak secara harmonis sehingga instrumen mampu menghasilkan pengukuran yang andal.

Secara keseluruhan, instrumen pada layanan program studi menunjukkan kualitas psikometrik yang sangat baik. Kombinasi antara validitas yang tinggi dan reliabilitas yang sangat kuat memberikan dasar yang memadai untuk menggunakan instrumen ini dalam kegiatan evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan akademik.

3.6 Unit Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi serta Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi

Kualitas validitas instrumen pada Unit Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi serta Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi tercermin dari nilai *Corrected Item–Total Correlation* yang berada pada rentang 0,709 hingga 0,860, sebagaimana disajikan pada Tabel 3.6. Seluruh indikator telah memenuhi kriteria validitas, yang menunjukkan bahwa setiap butir memiliki kemampuan yang memadai dalam merepresentasikan konstruk kualitas pelayanan. Rentang koefisien yang relatif seragam juga mengindikasikan bahwa tidak terdapat indikator yang secara signifikan lebih lemah maupun lebih dominan dibandingkan indikator lainnya.

Tabel 3.6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen SPKP pada Unit Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi serta Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi

Pertanyaan	CICT	Validitas
1. Persyaratan	0.776	Valid
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur	0.86	Valid
3. Waktu Penyelesaian	0.844	Valid
4. Biaya	0.709	Valid
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan	0.841	Valid
6. Kompetensi Pelaksana	0.823	Valid
7. Perilaku Pelaksana	0.823	Valid
8. Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	0.852	Valid
9. Sarpras	0.711	Valid
Cronbach Alpha Mikro	Interpretasi Reliabilitas	
0.95	Sangat baik	

Nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,950 mengonfirmasi bahwa instrumen memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik. Tingginya reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa seluruh indikator saling melengkapi dalam mengukur persepsi pengguna layanan, sehingga instrumen mampu menghasilkan pengukuran yang stabil dan dapat dipercaya. Dengan mempertimbangkan hasil validitas dan reliabilitas secara bersamaan, instrumen pada Unit Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi serta Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi dinilai telah memenuhi persyaratan sebagai alat ukur yang andal. Oleh karena itu, instrumen layak digunakan dalam pelaksanaan evaluasi kualitas pelayanan serta mendukung proses pemantauan dan peningkatan mutu layanan teknologi informasi secara berkelanjutan

3.7 Unit Pembinaan Kemahasiswaan (UPK)

Karakteristik instrumen pada Unit Pembinaan Kemahasiswaan (UPK) menunjukkan performa yang sangat baik dari aspek validitas. Tabel 3.7 memperlihatkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai *Corrected Item–Total Correlation* berkisar antara 0,788 hingga 0,930, yang merupakan rentang validitas tertinggi dibandingkan unit pelayanan lainnya. Tingginya koefisien tersebut

menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki keterkaitan yang sangat kuat dengan skor total instrumen, sehingga mampu menggambarkan kualitas pelayanan kemahasiswaan secara optimal.

Tabel 3.7. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen SPKP pada Unit Pembinaan Kemahasiswaan (UPK)

Pertanyaan	CICT	Validitas
1. Persyaratan	0.868	Valid
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur	0.865	Valid
3. Waktu Penyelesaian	0.824	Valid
4. Biaya	0.788	Valid
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan	0.925	Valid
6. Kompetensi Pelaksana	0.928	Valid
7. Perilaku Pelaksana	0.903	Valid
8. Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	0.93	Valid
9. Sarpras	0.905	Valid
Cronbach Alpha Mikro	Interpretasi Reliabilitas	
0.973	Sangat baik	

Aspek reliabilitas memperlihatkan hasil yang konsisten dengan diperolehnya nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,973, yang termasuk kategori sangat baik. Nilai tersebut merupakan koefisien reliabilitas tertinggi di antara seluruh unit pelayanan, sehingga menunjukkan bahwa instrumen memiliki konsistensi internal yang sangat kuat dalam mengukur persepsi pengguna layanan.

Secara keseluruhan, hasil evaluasi mengonfirmasi bahwa instrumen pada Unit Pembinaan Kemahasiswaan memiliki kualitas psikometrik yang sangat baik. Validitas yang tinggi pada seluruh indikator, disertai reliabilitas yang sangat kuat, menunjukkan bahwa instrumen mampu menghasilkan informasi yang akurat dan konsisten sebagai dasar evaluasi serta penyusunan program peningkatan mutu pelayanan kemahasiswaan.

IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan (SPKP), dapat disimpulkan bahwa:

1. Seluruh butir pertanyaan pada instrumen SPKP memenuhi kriteria validitas berdasarkan nilai *Corrected Item–Total Correlation*, sehingga seluruh indikator dinyatakan valid.
2. Instrumen SPKP pada seluruh unit pelayanan memiliki tingkat reliabilitas yang baik hingga sangat baik berdasarkan nilai *Cronbach's Alpha*, yang menunjukkan konsistensi internal instrumen telah terpenuhi.
3. Secara keseluruhan, instrumen SPKP layak digunakan sebagai alat evaluasi untuk mengukur kepuasan pelayanan di lingkungan Politeknik Statistika STIS.

4.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan adalah sebagai berikut.

1. Instrumen SPKP yang telah memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas dapat dipertahankan sebagai instrumen baku dalam pelaksanaan Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan (SPKP) di lingkungan Politeknik Statistika STIS.
2. Pengujian validitas dan reliabilitas perlu dilakukan secara berkala pada setiap periode evaluasi untuk memastikan bahwa kualitas instrumen tetap terjaga dan mampu mengakomodasi perubahan karakteristik responden maupun perkembangan layanan.
3. Pengembangan instrumen pada periode berikutnya dapat mempertimbangkan penyempurnaan indikator yang relevan dengan perkembangan layanan, khususnya layanan berbasis digital, dengan tetap melalui proses validasi dan pengujian reliabilitas sebelum diimplementasikan.

LAMPIRAN

Kuesioner Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)



**POLITEKNIK STATISTIKA
STIS**

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan 2026.

Unit-unit yang dinilai adalah Bagian Administrasi Umum (BAU), Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK), Program Studi, Tata Kelola dan Layanan TI, Unit Pembinaan Kemahasiswaan (UPK), Perpustakaan, dan Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP)

1. NIM *

Isikan 9 digit NIM

2. Nama *

Isikan nama lengkap

3. Kelas *

Pilih Kelas

Select your answer

4. Program Studi *

☐ DIII Statistika

☐ DIV Statistika

☐ DIV Komputasi Statistik

5. Tanggal menerima layanan *

Pilih Tanggal dengan format Bulan/Hari/Tahun

Please input date (M/d/yyyy)



6. Unit yang memberikan pelayanan adalah *

- ☐ Bagian Administrasi Umum (BAU)
- ☐ Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK)
- ☐ Program Studi (Prodi)
- ☐ Unit Tata Kelola dan Layanan TI
- ☐ Unit Pembinaan Kemahasiswaan (UPK)
- ☐ Perpustakaan
- ☐ Lembaga Serifikasi Profesi (LSP)

7. Layanan yang Anda Terima dari Bagian Administrasi Umum *

- ☐ Keuangan
- ☐ Pengambilan seragam
- ☐ Permintaan perlengkapan kelas
- ☐ Ijin pemakaian ruangan
- ☐ Cetak dokumen
- ☐ Peminjaman peralatan (kamera, dll)
- ☐ Layanan Kesehatan (Klinik)
- ☐ Other

8. Penilaian terhadap layanan Bagian Administrasi Umum (BAU) *

...

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Persyaratan pelayanan dapat diketahui dengan mudah.	☐	☐	☐	☐
Prosedur layanan mudah dilaksanakan.	☐	☐	☐	☐
Penyelesaian layanan dilakukan cepat sesuai dengan prosedurnya.	☐	☐	☐	☐
Layanan yang diterima tidak dipungut biaya.	☐	☐	☐	☐
Produk layanan sesuai dengan ketentuan.	☐	☐	☐	☐
Petugas mampu memberikan layanan dengan baik.	☐	☐	☐	☐
Petugas melayani mahasiswa dengan ramah.	☐	☐	☐	☐
Petugas menerima pengaduan, saran dan masukan dengan baik.	☐	☐	☐	☐
Sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan sudah memadai.	☐	☐	☐	☐

9. Berikan kritik atas layanan Bagian Administrasi Umum (Tulis - jika tidak ada kritik) *

Enter your answer

10. Berikan saran atas layanan Bagian Administrasi Umum (Tulis - jika tidak ada saran) *

Enter your answer

11. Layanan yang Anda Terima dari Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) *

- ☐ 1. Layanan Perbaikan Presensi Mahasiswa (FSSDP)
- ☐ 2. Layanan Surat Pengantar Hadir Terlambat (SPHT)
- ☐ 3. Layanan Tidak Dapat Melakukan Presensi (SPTP)
- ☐ 4. Layanan Pencetakan Ulang Badge Mahasiswa
- ☐ 5. Layanan Pembuatan Surat Keterangan Mahasiswa Aktif (SKM)
- ☐ 6. Layanan Surat Pengantar Permintaan Data (SPD)
- ☐ 7. Layanan Surat Konfirmasi dan Tanda Tangan Surat Penyerahan Data (SPPD)
- ☐ 8. Layanan Pembuatan Transkrip Nilai
- ☐ 9. Layanan IPKM
- ☐ 10. Layanan Konfirmasi Pelanggaran Disiplin
- ☐ 11. Layanan Kendala SIPADU Mahasiswa
- ☐ Other

12. Penilaian terhadap layanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan *

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Persyaratan pelayanan dapat diketahui dengan mudah.	☐	☐	☐	☐
Prosedur layanan mudah dilaksanakan.	☐	☐	☐	☐
Penyelesaian layanan dilakukan cepat sesuai dengan prosedurnya.	☐	☐	☐	☐
Layanan yang diterima tidak dipungut biaya.	☐	☐	☐	☐
Produk layanan sesuai dengan ketentuan.	☐	☐	☐	☐
Petugas mampu memberikan layanan dengan baik.	☐	☐	☐	☐
Petugas melayani mahasiswa dengan ramah.	☐	☐	☐	☐
Petugas menerima pengaduan, saran dan masukan dengan baik.	☐	☐	☐	☐
Sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan sudah memadai.	☐	☐	☐	☐

13. Berikan kritik atas layanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (Tulis - jika tidak ada kritik) *

Enter your answer

14. Berikan saran atas layanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (Tulis - jika tidak ada saran) *

Enter your answer

15. Layanan yang Anda terima dari Prodi *

☐ Tutorial

☐ Skripsi

☐ Magang

☐ Other

16. Penilaian terhadap layanan Program Studi *

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Persyaratan pelayanan dapat diketahui dengan mudah.	☐	☐	☐	☐
Prosedur layanan mudah dilaksanakan.	☐	☐	☐	☐
Penyelesaian layanan dilakukan cepat sesuai dengan prosedurnya.	☐	☐	☐	☐
Layanan yang diterima tidak dipungut biaya.	☐	☐	☐	☐
Produk layanan sesuai dengan ketentuan.	☐	☐	☐	☐
Petugas mampu memberikan layanan dengan baik.	☐	☐	☐	☐
Petugas melayani mahasiswa dengan ramah.	☐	☐	☐	☐
Petugas menerima pengaduan, saran dan masukan dengan baik.	☐	☐	☐	☐
Sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan sudah memadai.	☐	☐	☐	☐

17. Berikan kritik atas layanan Program Studi (Tulis - jika tidak ada kritik) *

Enter your answer

18. Berikan saran atas layanan Program Studi (Tulis - jika tidak ada saran) *

Enter your answer

19. Layanan yang Anda terima dari Tata Kelola dan Layanan TI (Unit TI) *

- ☐ Pemakaian Laboratorium
- ☐ Peminjaman Lisensi Turnitin
- ☐ Pembuatan Webhosting
- ☐ Pembuatan Akun baru (Email dan Sipadu)
- ☐ Other

20. Penilaian terhadap layanan Tata Kelola dan Layanan TI *

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Persyaratan pelayanan dapat diketahui dengan mudah.	☐	☐	☐	☐
Prosedur layanan mudah dilaksanakan.	☐	☐	☐	☐
Penyelesaian layanan dilakukan cepat sesuai dengan prosedurnya.	☐	☐	☐	☐
Layanan yang diterima tidak dipungut biaya.	☐	☐	☐	☐
Produk layanan sesuai dengan ketentuan.	☐	☐	☐	☐
Petugas mampu memberikan layanan dengan baik.	☐	☐	☐	☐
Petugas melayani mahasiswa dengan ramah.	☐	☐	☐	☐
Petugas menerima pengaduan, saran dan masukan dengan baik.	☐	☐	☐	☐
Sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan sudah memadai.	☐	☐	☐	☐

21. Berikan kritik atas layanan Tata Kelola dan Layanan TI (Unit TI) (Tulis - jika tidak ada kritik) *

Enter your answer

22. Berikan saran atas layanan Tata Kelola dan Layanan TI (Unit TI) (Tulis - jika tidak ada saran) *

Enter your answer

23. Layanan yang Anda terima dari Unit Pembinaan Kemahasiswaan *

- ☐ Surat Dispensasi Kuliah
- ☐ Ijin kegiatan (dalam bentuk proposal)
- ☐ Administrasi keikutsertaan lomba di luar kampus
- ☐ Konseling
- ☐ Other

24. Penilaian terhadap layanan Unit Pembinaan Kemahasiswaan (UPK) *

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Persyaratan pelayanan dapat diketahui dengan mudah.	☐	☐	☐	☐
Prosedur layanan mudah dilaksanakan.	☐	☐	☐	☐
Penyelesaian layanan dilakukan cepat sesuai dengan prosedurnya.	☐	☐	☐	☐
Layanan yang diterima tidak dipungut biaya.	☐	☐	☐	☐
Produk layanan sesuai dengan ketentuan.	☐	☐	☐	☐
Petugas mampu memberikan layanan dengan baik.	☐	☐	☐	☐
Petugas melayani mahasiswa dengan ramah.	☐	☐	☐	☐
Petugas menerima pengaduan, saran dan masukan dengan baik.	☐	☐	☐	☐
Sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan sudah memadai.	☐	☐	☐	☐

25. Berikan kritik atas layanan Unit Pembinaan Kemahasiswaan (Tulis - jika tidak ada kritik) *

Enter your answer

26. Berikan saran atas layanan Unit Pembinaan Kemahasiswaan (Tulis - jika tidak ada saran) *

Enter your answer

27. Layanan yang Anda terima dari Perpustakaan *

- ☐ Absensi Kunjungan
- ☐ Peminjaman Kunci Loker
- ☐ Peminjaman Bahan Pustaka
- ☐ Surat bebas perpustakaan
- ☐ Other

28. Penilaian terhadap Perpustakaan *

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Persyaratan pelayanan dapat diketahui dengan mudah.	☐	☐	☐	☐
Prosedur layanan mudah dilaksanakan.	☐	☐	☐	☐
Penyelesaian layanan dilakukan cepat sesuai dengan prosedurnya.	☐	☐	☐	☐
Layanan yang diterima tidak dipungut biaya.	☐	☐	☐	☐
Produk layanan sesuai dengan ketentuan.	☐	☐	☐	☐
Petugas mampu memberikan layanan dengan baik.	☐	☐	☐	☐
Petugas melayani mahasiswa dengan ramah.	☐	☐	☐	☐
Petugas menerima pengaduan, saran dan masukan dengan baik.	☐	☐	☐	☐
Sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan sudah memadai.	☐	☐	☐	☐

29. Berikan kritik atas layanan Perpustakaan (Tulis - jika tidak ada kritik) *

Enter your answer

30. Berikan saran atas layanan Perpustakaan (Tulis - jika tidak ada saran) *

Enter your answer

31. Layanan yang Anda terima dari Lembaga Sertifikasi Profesi *

☐ Sosialisasi dan Pendaftaran

☐ Refreshing dan Try Out

☐ Pelaksanaan Uji Kompetensi

☐ Other

32. Penilaian terhadap Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) *

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Persyaratan pelayanan dapat diketahui dengan mudah.	☐	☐	☐	☐
Prosedur layanan mudah dilaksanakan.	☐	☐	☐	☐
Penyelesaian layanan dilakukan cepat sesuai dengan prosedurnya.	☐	☐	☐	☐
Layanan yang diterima tidak dipungut biaya.	☐	☐	☐	☐
Produk layanan sesuai dengan ketentuan.	☐	☐	☐	☐
Petugas mampu memberikan layanan dengan baik.	☐	☐	☐	☐
Petugas melayani mahasiswa dengan ramah.	☐	☐	☐	☐
Petugas menerima pengaduan, saran dan masukan dengan baik.	☐	☐	☐	☐
Sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan sudah memadai.	☐	☐	☐	☐

33. Berikan kritik atas layanan LSP (Tulis - jika tidak ada kritik) *

Enter your answer

34. Berikan saran atas layanan LSP (Tulis - jika tidak ada saran) *

Enter your answer