



# **INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (IPKP)**

**Triwulan 1  
2026**

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

## TIM PENYUSUN

Pengarah:

1. Dr. Erni Tri Astuti, M. Math.
2. Agung Priyo Utomo, S.Si, MT
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 dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya, sehingga Satuan Penjaminan Mutu (SPM) Politeknik Statistika STIS dapat menyusun dan menyampaikan Laporan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Triwulan 1 Tahun 2026 sebagai hasil utama dari pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP). Pada kesempatan ini, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan ini.

Kami berharap laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam melihat tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh pengelola Politeknik Statistika STIS pada Triwulan 1 (periode Januari - Maret 2026), sekaligus sebagai dasar untuk mengidentifikasi indikator pelayanan yang masih perlu ditingkatkan. Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan kritik, saran, dan masukan yang konstruktif guna penyempurnaan laporan di masa mendatang.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan mudah dipahami oleh para pembaca. Kami mohon maaf apabila terdapat kekurangan atau kekeliruan dalam penyajian laporan ini, serta kami membuka diri terhadap saran dan kritik yang membangun demi perbaikan di waktu yang akan datang. Terima kasih.

Jakarta, April 2026  
Satuan Penjaminan Mutu (SPM)  
Politeknik Statistika STIS

# DAFTAR ISI

<b>TIM PENYUSUN</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan .....	2
1.3 Target Populasi & Metode Pengumpulan.....	2
1.4 Instrumen Survei .....	3
<b>II. HASIL DAN ANALISIS</b> .....	4
2.1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Politeknik Statistika STIS .....	4
2.2. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Bagian Admistrasi Umum (BAU) .....	6
2.3. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) .....	8
2.4. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi (Prodi) .....	11
2.4.1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Program Studi D-III Statistika.....	13
2.4.2. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Program Studi D-IV Statistika .....	16
2.4.3. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Program Studi D-IV Komputasi Statistik .....	19
2.5. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi serta Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi .....	22
2.6. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pembinaan Kemahasiswaan (UPK) .....	25
2.7. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Perpustakaan .....	28
2.8. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pengembangan Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) dan Prodi Magister Terapan .....	31
<b>III. KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT</b> .....	35
<b>LAMPIRAN</b> .....	37

# 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 2026 dilaksanakan 4 kali dalam setahun secara triwulanan dengan periode sebagai berikut:

1. SPKP triwulan 1 : periode pelayanan Januari-Maret 2026
2. SPKP triwulan 2 : periode pelayanan April-Juni 2026
3. SPKP triwulan 3 : periode pelayanan Juli-September 2026
4. SPKP triwulan 4 : periode pelayanan Oktober-Desember 2026

Target responden SPKP adalah seluruh mahasiswa yang masih aktif kuliah pada periode yang sesuai. Berdasarkan surat nomor B-37/02700/VS.300/2026 tanggal 29 Januari 2026 tentang Pelaksanaan SPKP Tahun 2026 yang dikirimkan kepada seluruh ketua tim kerja, maka pengumpulan data SPKP langsung dilakukan oleh tim kerja. 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 pada triwulan 1 ini dapat berlangsung sepanjang bulan Januari-Maret 2026.

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 2026 diperoleh 755 mahasiswa berpartisipasi dalam survei ini yang terdiri dari 50 mahasiswa responden BAAK, 34 mahasiswa responden BAU, 92 mahasiswa responden perpustakaan, 194 mahasiswa responden prodi, 6 mahasiswa responden UPK, 22 mahasiswa responden unit Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi serta Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi dan 357 mahasiswa responden unit Pengembangan LSP dan Prodi Magister Terapan dan Pengembangan Prodi Magister.

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).

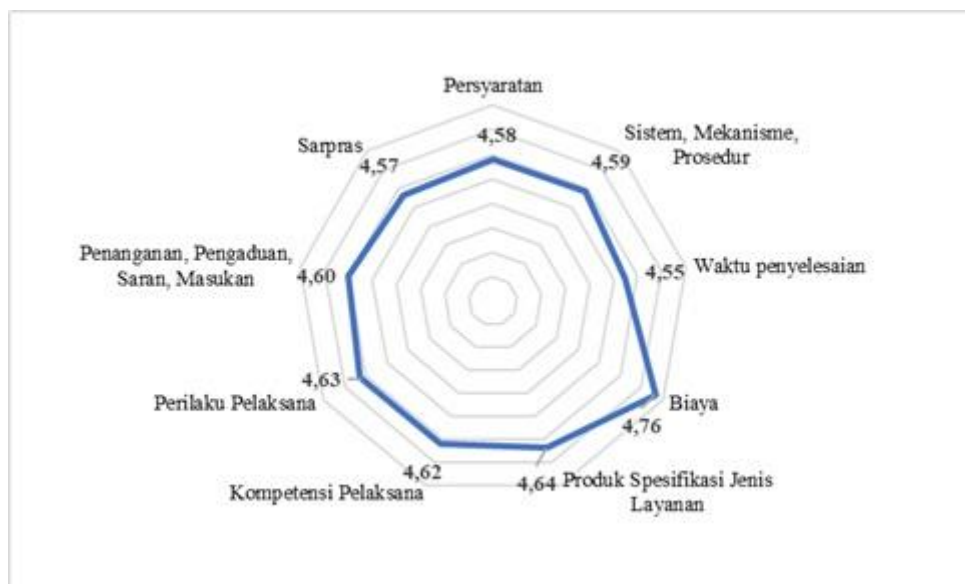
#### 1.4 Instrumen Survei

Instrumen survei yang digunakan dalam SPKP triwulan 1 tahun 2026 tersedia pada sistem dan dapat diakses dengan menggunakan tautan [https://s.stis.ac.id/survei\\_pkp26](https://s.stis.ac.id/survei_pkp26)

## II. HASIL DAN ANALISIS

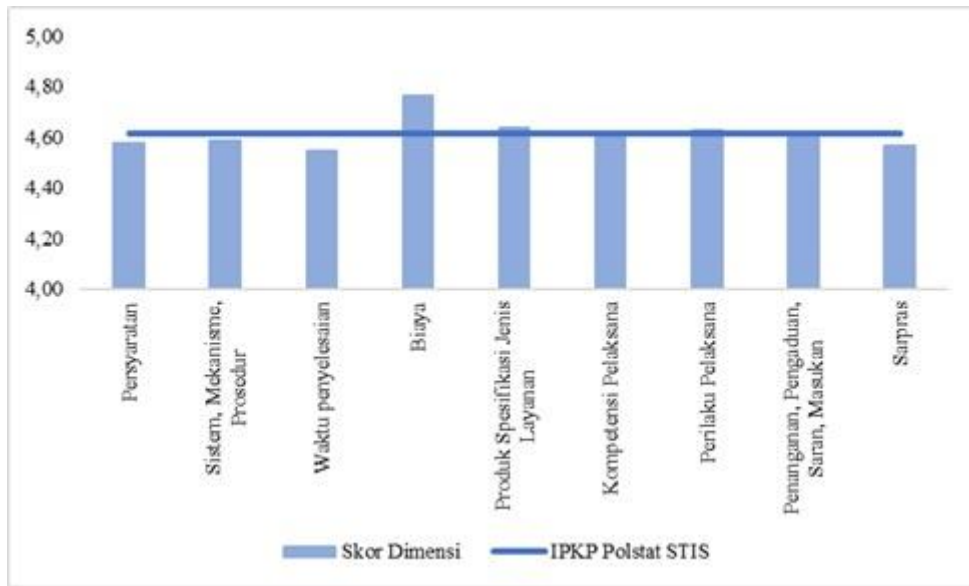
### 2.1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Politeknik Statistika STIS

Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Politeknik Statistika STIS pada triwulan 1 mencapai 4,61 jika menggunakan skala 1-5. Nilai indeks ini mengalami peningkatan dari triwulan sebelumnya. 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. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Politeknik Statistika STIS Triwulan 1 Tahun 2026 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

Jika skor dimensi dibandingkan dengan skor secara keseluruhan, dimensi-dimensi yang skornya berada di atas nilai IPKP Politeknik Statistika STIS sudah lebih banyak daripada triwulan-triwulan sebelumnya, yaitu biaya, produk spesifikasi jenis layanan, kompetensi pelaksana, dan perilaku pelaksana. 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. Secara rinci, pelayanan menurut dimensi dapat juga disajikan pada gambar 2 berikut.



**Gambar 2. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Politeknik Statistika STIS Triwulan 1 Tahun 2026 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

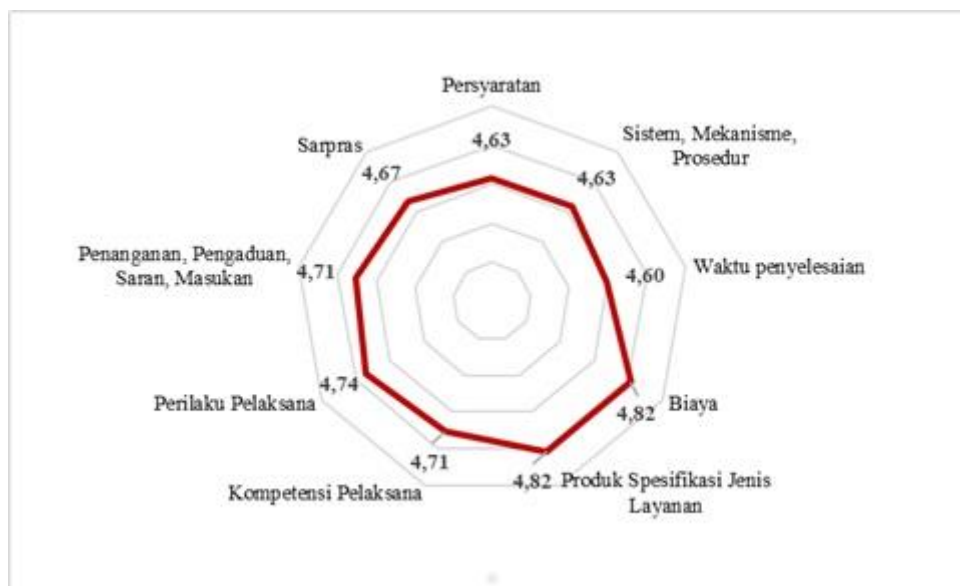
Meskipun demikian, Politeknik Statistika STIS masih perlu memperbaiki skor-skor dimensi yang ada untuk mencapai skor tertinggi, terutama pada skor waktu penyelesaian; sarpras; persyaratan; sistem, mekanisme, prosedur; dan penanganan, pengaduan, saran, masukan. Rincian indeks secara umum dan dimensi dapat disajikan secara keseluruhan pada tabel 1 berikut.

**Tabel 1. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Politeknik Statistika STIS Triwulan 1 Tahun 2026 berdasarkan Dimensi Pelayanan**

Skor Dimensi	IPKP Triwulan 1
Persyaratan	4,58
Sistem, Mekanisme, Prosedur	4,59
Waktu penyelesaian	4,55
Biaya	4,76
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	4,64
Kompetensi Pelaksana	4,62
Perilaku Pelaksana	4,63
Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	4,60
Sarpras	4,57
<b>IPKP Polstat STIS</b>	<b>4,61</b>

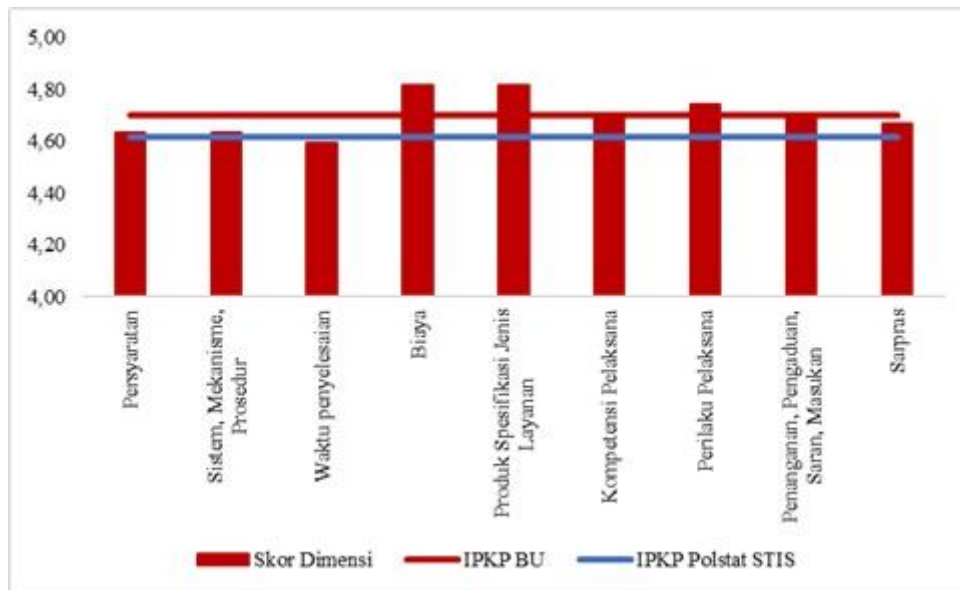
## 2.2. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Bagian Administrasi Umum (BAU)

Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Bagian Administrasi Umum (BAU) mencapai 4,70 jika menggunakan skala 1-5, lebih tinggi dari IPKP Politeknik Statistika STIS secara umum, jauh meningkat dibandingkan dengan triwulan sebelumnya. 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. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Bagian Administrasi Umum Triwulan 1 Tahun 2026 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

Jika skor dimensi dibandingkan dengan skor secara keseluruhan di Bagian Administrasi Umum (BAU), sudah banyak dimensi yang skornya berada di atas nilai IPKP Bagian Administrasi Umum (BAU), yaitu biaya; produk spesifikasi jenis layanan; perilaku pelaksana; kompetensi pelaksana; penanganan, pengaduan, saran, masukan. Dimensi biaya memiliki skor yang jauh lebih tinggi dari IPKP Politeknik Statistika STIS karena pelayanan di Bagian Administrasi Umum (BAU) 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 gambar 4 berikut.



**Gambar 4. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Bagian Administrasi Umum Triwulan 1 Tahun 2026 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

Dimensi-dimensi yang memiliki skor paling rendah pada Bagian Administrasi Umum (BAU) adalah waktu penyelesaian; persyaratan; sistem, mekanisme, prosedur; dan sarpras. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek-aspek yang berkaitan dengan efisiensi proses layanan dan dukungan operasional masih menjadi perhatian utama dalam peningkatan kualitas pelayanan di BAU. Dimensi waktu penyelesaian yang memperoleh skor terendah mencerminkan bahwa pengguna layanan masih merasakan adanya keterlambatan atau ketidakpastian dalam durasi penyelesaian layanan. Hal ini dapat disebabkan oleh belum optimalnya pengelolaan alur kerja, keterbatasan sumber daya, atau belum adanya standar waktu layanan yang konsisten diterapkan. Pengaduan pada unit ini seringkali tidak direspon segera karena memerlukan keahlian petugas. 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. Selanjutnya, rendahnya skor pada dimensi persyaratan menunjukkan bahwa pengguna layanan menilai persyaratan yang ditetapkan belum sepenuhnya jelas, sederhana, atau mudah dipenuhi. Hal ini berpotensi menimbulkan kebingungan serta memperlambat proses layanan karena adanya pengulangan atau perbaikan dokumen. Secara keseluruhan, keempat dimensi yang termasuk lebih rendah ini saling berkaitan dan menggambarkan bahwa tantangan utama BAU terletak

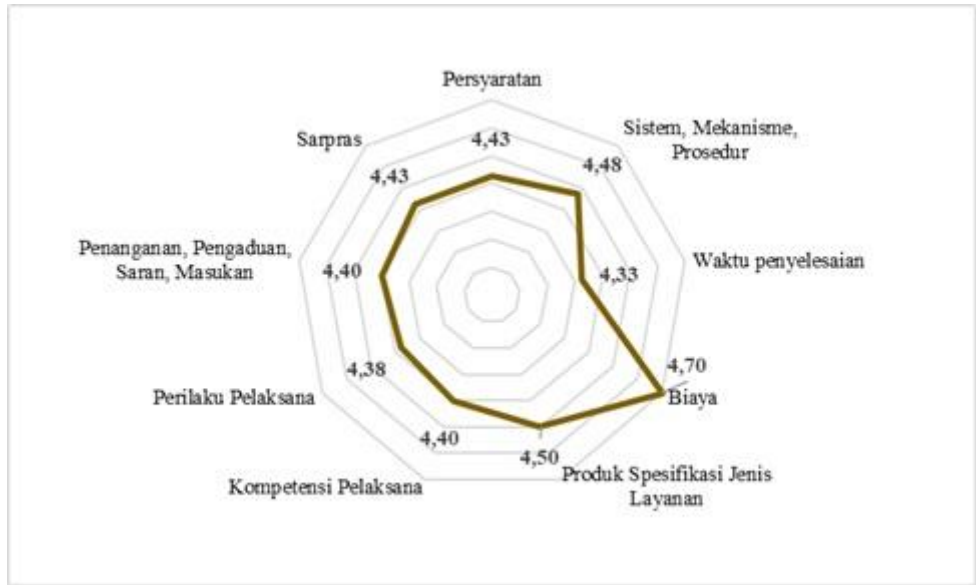
pada penyederhanaan proses layanan, peningkatan kejelasan informasi, percepatan waktu penyelesaian, serta penguatan dukungan infrastruktur. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan yang terintegrasi, seperti penyusunan standar layanan yang lebih jelas, digitalisasi proses, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta pengembangan sarana dan prasarana yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan. Rincian indeks secara umum dan dimensi dapat disajikan secara keseluruhan pada tabel 2 berikut.

**Tabel 2. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Bagian Administrasi Umum Triwulan 1 Tahun 2026 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

Skor Dimensi	IPKP Triwulan 1
Persyaratan	4,63
Sistem, Mekanisme, Prosedur	4,63
Waktu penyelesaian	4,60
Biaya	4,82
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	4,82
Kompetensi Pelaksana	4,71
Perilaku Pelaksana	4,74
Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	4,71
Sarpras	4,67
<b>IPKP BU</b>	<b>4,70</b>

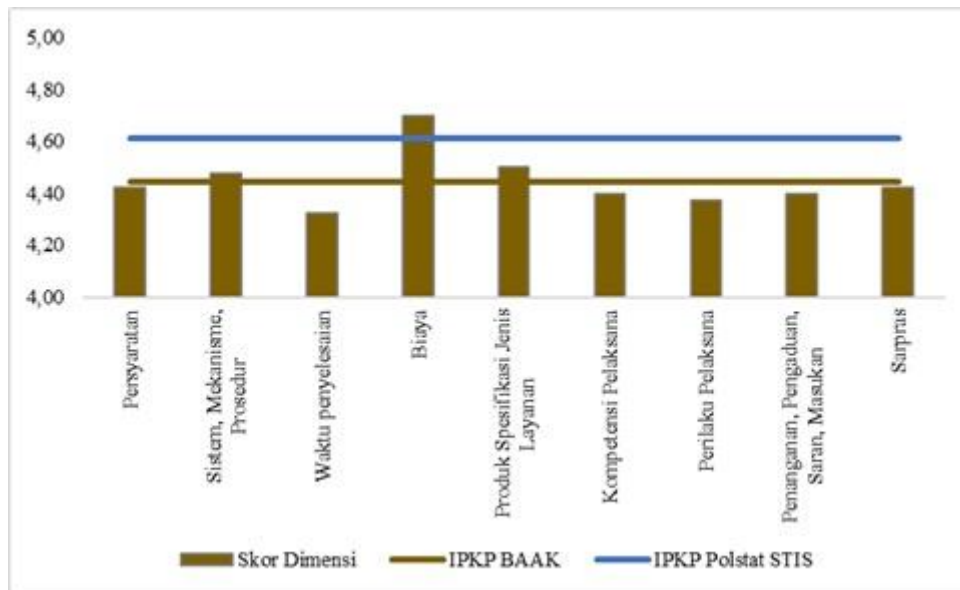
### 2.3. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK)

Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) mencapai 4,45 jika menggunakan skala 1-5 pada triwulan 4. Angka ini masih dibawah 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. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAK) Triwulan 1 Tahun 2026 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

Jika skor dimensi dibandingkan dengan skor secara keseluruhan di Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAK), terdapat tiga dimensi yang skornya berada di atas nilai IPKP Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAK), yaitu biaya; produk spesifikasi jenis layanan; dan sistem, mekanisme, prosedur. Biaya layanan semua unit di Politeknik Statistika STIS adalah gratis. Prosedur dan persyaratan pada Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAK) sudah dapat disosialisasikan dengan baik sehingga secara relatif memiliki skor yang lebih tinggi daripada skor IPKP Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAK) secara umum. Hal ini menunjukkan bahwa layanan di BAK memiliki keunggulan dalam aspek keterjangkauan, di mana seluruh layanan diberikan tanpa biaya sehingga memberikan kemudahan akses bagi seluruh pengguna layanan. Selain itu, dimensi produk spesifikasi jenis layanan mencerminkan bahwa output layanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna, baik dari sisi kejelasan maupun kualitas hasil layanan. Sementara itu, capaian positif pada dimensi sistem, mekanisme, dan prosedur mengindikasikan bahwa alur pelayanan di BAK relatif lebih jelas, terstruktur, dan mudah diikuti oleh pengguna layanan. Secara rinci, pelayanan menurut dimensi dapat juga disajikan pada gambar berikut.



**Gambar 6. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Triwulan 1 Tahun 2026 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

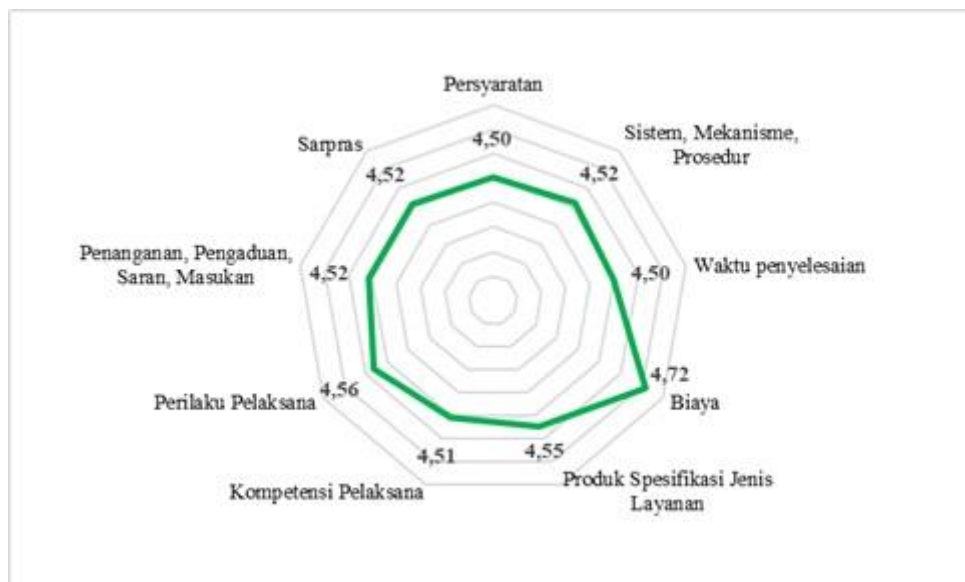
Dimensi-dimensi yang memiliki skor paling rendah pada Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) adalah waktu penyelesaian, perilaku pelaksana; kompetensi pelaksana; penanganan, pengaduan, saran, masukan; sarpras; dan persyaratan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pengguna layanan masih merasakan adanya ruang perbaikan, khususnya dalam hal ketepatan waktu layanan, kualitas interaksi petugas, serta kejelasan dan kemudahan dalam memenuhi persyaratan. 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. Selain itu, aspek dukungan fasilitas dan mekanisme penanganan masukan juga menjadi perhatian, sehingga diperlukan upaya penguatan yang berkelanjutan agar pelayanan BAAK dapat semakin responsif, efektif, dan sesuai dengan harapan pengguna layanan. 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 2026 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

Skor Dimensi	IPKP Triwulan 1
Persyaratan	4,43
Sistem, Mekanisme, Prosedur	4,48
Waktu penyelesaian	4,33
Biaya	4,70
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	4,50
Kompetensi Pelaksana	4,40
Perilaku Pelaksana	4,38
Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	4,40
Sarpras	4,43
<b>IPKP BAAK</b>	<b>4,45</b>

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

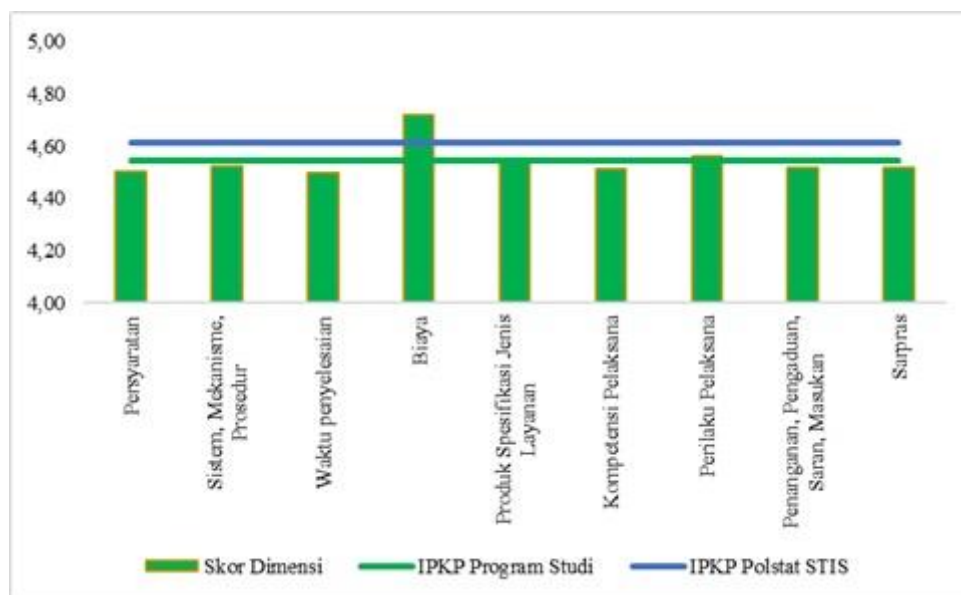
Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi mencapai 4,54 jika menggunakan skala 1-5. Angka ini sudah mengalami peningkatan. Klasifikasi dalam penilaian ini menunjukkan kepuasan responden yang tinggi, artinya responden menyatakan bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang baik. Jika dilihat menurut dimensi pelayanan, semua skor dimensi berada pada radar yang mendekati nilai tertinggi dari skala yang digunakan, yaitu 5.



**Gambar 7. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi (Prodi) Triwulan 1 Tahun 2026 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

Jika skor dimensi dibandingkan dengan skor secara keseluruhan di seluruh program studi, terdapat tiga dimensi yang skornya berada di atas nilai IPKP Program

Studi, yaitu biaya; produk spesifikasi jenis layanan; dan perilaku pelaksana. Dimensi yang bahkan melampaui nilai IPKP Polstat STIS yaitu dimensi biaya. Hal ini menunjukkan bahwa layanan pada tingkat program studi memiliki keunggulan dalam aspek keterjangkauan, dimana tidak adanya biaya layanan menjadi nilai tambah yang dirasakan secara konsisten oleh pengguna. Selain itu, capaian pada dimensi produk spesifikasi jenis layanan mencerminkan bahwa hasil layanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan serta ekspektasi pengguna, baik dari sisi kualitas maupun kejelasan output. Sementara itu, tingginya skor pada dimensi perilaku pelaksana mengindikasikan bahwa petugas layanan dinilai telah menunjukkan sikap yang ramah, responsif, dan profesional dalam berinteraksi, sehingga turut meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna layanan secara keseluruhan. Secara rinci, pelayanan menurut dimensi dapat juga disajikan pada gambar 8 berikut.



**Gambar 8. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi (Prodi) Triwulan 1 Tahun 2026 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

Dimensi-dimensi yang memiliki skor paling rendah pada Program Studi adalah waktu penyelesaian; persyaratan; dan sarpras; penanganan, pengaduan, saran, masukan; dan kompetensi pelaksana. 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 secara bersamaan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kepadatan aktivitas akademik menjadi salah

satu tantangan utama dalam menjaga ketepatan waktu layanan di tingkat program studi. Di sisi lain, dimensi persyaratan dan penanganan pengaduan, saran, masukan yang masih relatif rendah mengindikasikan perlunya peningkatan dalam kejelasan informasi serta responsivitas terhadap kebutuhan dan umpan balik pengguna layanan. Selain itu, dimensi kompetensi pelaksana dan sarpras juga mencerminkan adanya kebutuhan penguatan kapasitas sumber daya manusia serta dukungan fasilitas agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal, seimbang dengan tingginya dinamika kegiatan akademik yang berlangsung. Rincian indeks secara umum dan dimensi dapat disajikan secara keseluruhan pada tabel 4 berikut.

**Tabel 4. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi (Prodi) Triwulan 1 Tahun 2026 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

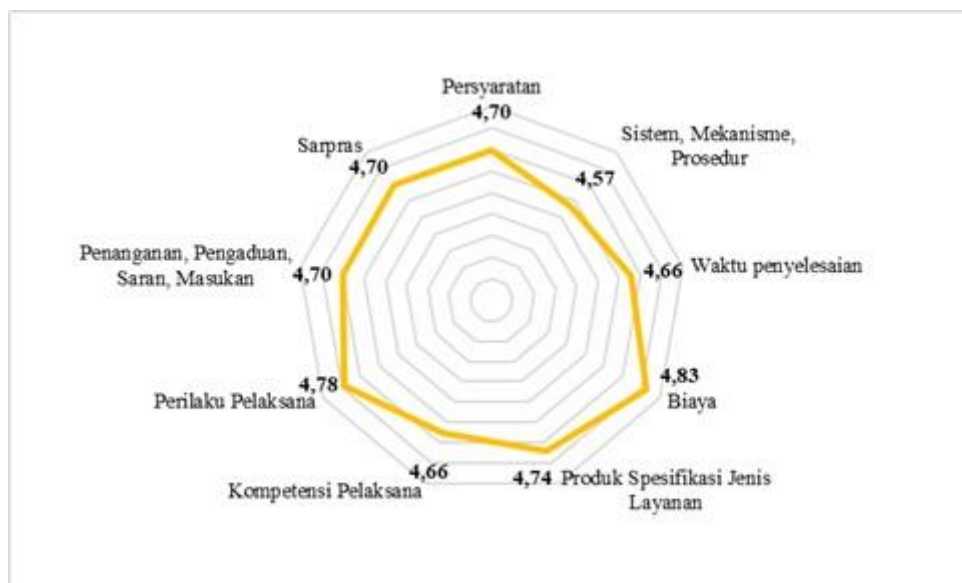
<b>Skor Dimensi</b>	<b>IPKP Triwulan 1</b>
Persyaratan	4,50
Sistem, Mekanisme, Prosedur	4,52
Waktu penyelesaian	4,50
Biaya	4,72
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	4,55
Kompetensi Pelaksana	4,51
Perilaku Pelaksana	4,56
Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	4,52
Sarpras	4,52
<b>IPKP Program Studi</b>	<b>4,54</b>

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 Badan Pusat Statistik. Meskipun demikian, 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

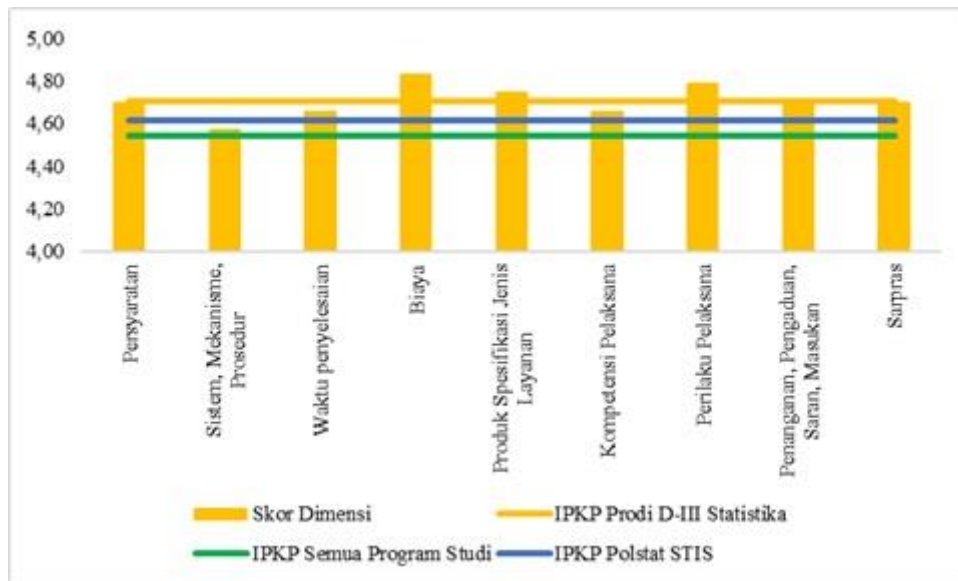
Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Program Studi D-III Statistika mencapai 4,70 jika menggunakan skala 1-5. IPKP Program Studi D-III Statistika merupakan yang tertinggi dibanding program studi yang lain. Nilai ini lebih tinggi dibandingkan IPKP Program Studi secara keseluruhan dan juga lebih tinggi

dibandingkan IPKP Politeknik Statistika STIS secara umum. Klasifikasi dalam penilaian ini menunjukkan kepuasan responden yang tinggi, artinya responden menyatakan bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang baik pada Program Studi D-III Statistika. Jika dilihat menurut dimensi pelayanan, semua skor dimensi berada pada radar yang mendekati nilai tertinggi dari skala yang digunakan, yaitu 5.



**Gambar 9. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi D-III Statistika Triwulan 1 Tahun 2026 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

Jika skor dimensi IPKP Program Studi D-III Statistika dibandingkan dengan IPKP Prodi dan IPKP Politeknik Statistika STIS, maka hampir semua dimensi melebihi skor IPKP Program Studi dan juga IPKP Politeknik Statistika STIS. Hal ini menunjukkan bahwa Program Studi D-III Statistika memiliki kinerja pelayanan yang relatif lebih unggul dan konsisten di berbagai aspek dibandingkan dengan rata-rata program studi maupun institusi. Capaian tersebut mencerminkan adanya pengelolaan layanan yang efektif, baik dari sisi kualitas output layanan, kejelasan proses, maupun interaksi antara pelaksana dan pengguna layanan. Selain itu, keunggulan ini juga mengindikasikan adanya praktik baik (*best practices*) yang dapat dijadikan referensi bagi unit lain dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh di lingkungan Politeknik Statistika STIS. Secara rinci, pelayanan menurut dimensi dapat juga disajikan pada gambar 10 berikut.



**Gambar 10. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi D-III Statistika Triwulan 1 Tahun 2026 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

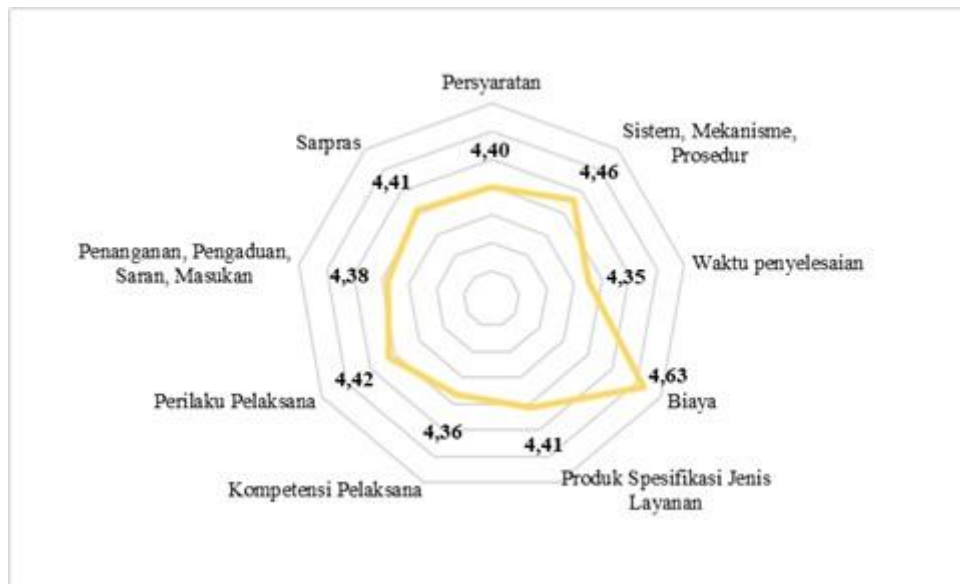
Jika skor antar dimensi dibandingkan, dimensi-dimensi yang memiliki skor paling rendah pada Program Studi D-III Statistika adalah sistem, mekanisme, prosedur; waktu penyelesaian; dan kompetensi pelaksana. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kinerja pelayanan secara umum sudah sangat baik, masih terdapat beberapa aspek yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut. Rendahnya skor pada dimensi sistem, mekanisme, dan prosedur mengindikasikan perlunya penyederhanaan atau peningkatan kejelasan alur layanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Selain itu, dimensi waktu penyelesaian dan kompetensi pelaksana mencerminkan adanya tantangan dalam menjaga ketepatan waktu layanan sekaligus memastikan kapasitas dan kesiapan pelaksana tetap optimal dalam menghadapi dinamika kebutuhan layanan. Upaya perbaikan pada dimensi-dimensi ini diharapkan dapat semakin memperkuat kualitas pelayanan yang telah baik menjadi lebih konsisten dan berkelanjutan. Rincian indeks secara umum dan dimensi dapat disajikan secara keseluruhan pada tabel 5 berikut.

**Tabel 5. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi D-III Statistika Triwulan 1 Tahun 2026 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

<b>Skor Dimensi</b>	<b>IPKP Triwulan 1</b>
Persyaratan	4,70
Sistem, Mekanisme, Prosedur	4,57
Waktu penyelesaian	4,66
Biaya	4,83
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	4,74
Kompetensi Pelaksana	4,66
Perilaku Pelaksana	4,78
Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	4,70
Sarpras	4,70
<b>IPKP Prodi D-III Statistika</b>	<b>4,70</b>

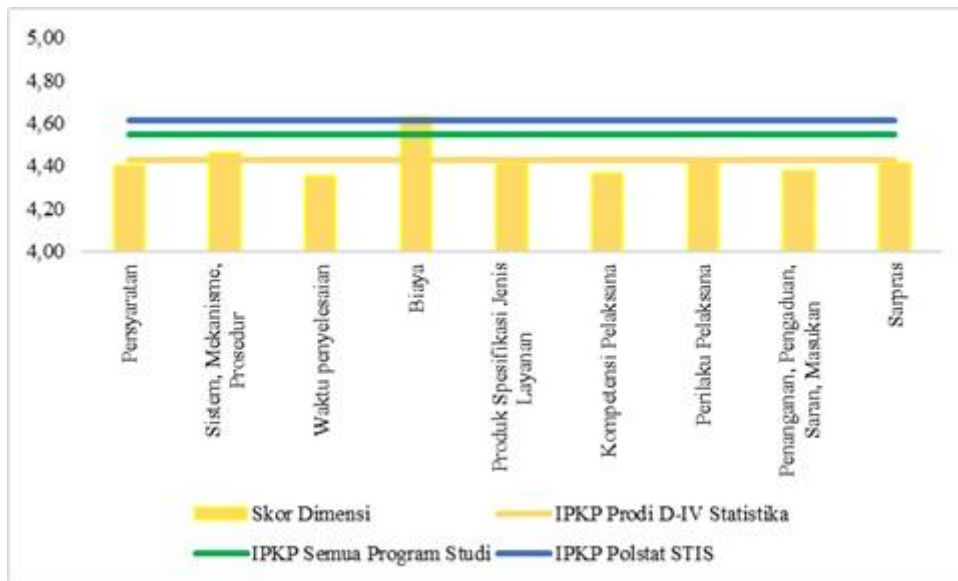
#### 2.4.2. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Program Studi D-IV Statistika

Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Program Studi D-IV Statistika mencapai 4,42 jika menggunakan skala 1-5. Angka ini juga 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. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan pada Program Studi D-IV Statistika telah berjalan dengan sangat baik dan mampu memenuhi ekspektasi pengguna layanan. Meskipun nilainya berada di bawah rata-rata program studi dan institusi, capaian ini tetap mencerminkan tingkat kepuasan yang tinggi serta konsistensi dalam penyelenggaraan layanan. Selain itu, posisi seluruh dimensi yang mendekati nilai maksimum mengindikasikan bahwa tidak terdapat kesenjangan yang signifikan antar aspek pelayanan, sehingga kualitas layanan dapat dikatakan relatif merata. Kondisi ini menjadi modal yang kuat untuk terus melakukan penyempurnaan secara berkelanjutan guna mencapai standar pelayanan yang semakin unggul.



**Gambar 11. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi D-IV Statistika Triwulan 1 Tahun 2026 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

Jika skor dimensi dibandingkan dengan skor IPKP Program Studi D-IV Statistika, terdapat dua dimensi yang skornya berada di atas nilai IPKP Program Studi D-IV Statistika yaitu biaya; dan sistem, mekanisme dan prosedur. Namun, jika dibandingkan dengan IPKP Program Studi secara keseluruhan, IPKP Program Studi D-IV Statistika masih memiliki skor yang lebih rendah untuk semua dimensi kecuali biaya. Program Studi D-IV Statistika merupakan program studi yang memiliki mahasiswa terbanyak sehingga seringkali mengalami kesulitan dalam pengaturan jadwal dengan banyak konstrain, sarana prasarana dan sumber daya yang terbatas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa skala layanan yang besar menjadi salah satu tantangan utama dalam menjaga konsistensi kualitas pelayanan di berbagai dimensi. Tingginya jumlah mahasiswa berdampak pada kompleksitas pengelolaan layanan, sehingga diperlukan upaya yang lebih sistematis dalam pengaturan jadwal, optimalisasi pemanfaatan sarana prasarana, serta distribusi beban kerja sumber daya. Meskipun demikian, capaian pada dimensi biaya serta sistem, mekanisme, dan prosedur yang relatif lebih baik menunjukkan adanya fondasi tata kelola layanan yang sudah cukup kuat. Oleh karena itu, penguatan pada aspek kapasitas dan efisiensi operasional diharapkan dapat mendorong peningkatan kualitas pelayanan secara lebih merata di seluruh dimensi. Secara rinci, pelayanan menurut dimensi dapat juga disajikan pada gambar 12 berikut.



**Gambar 12. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi D-IV Statistika Triwulan 1 Tahun 2026 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

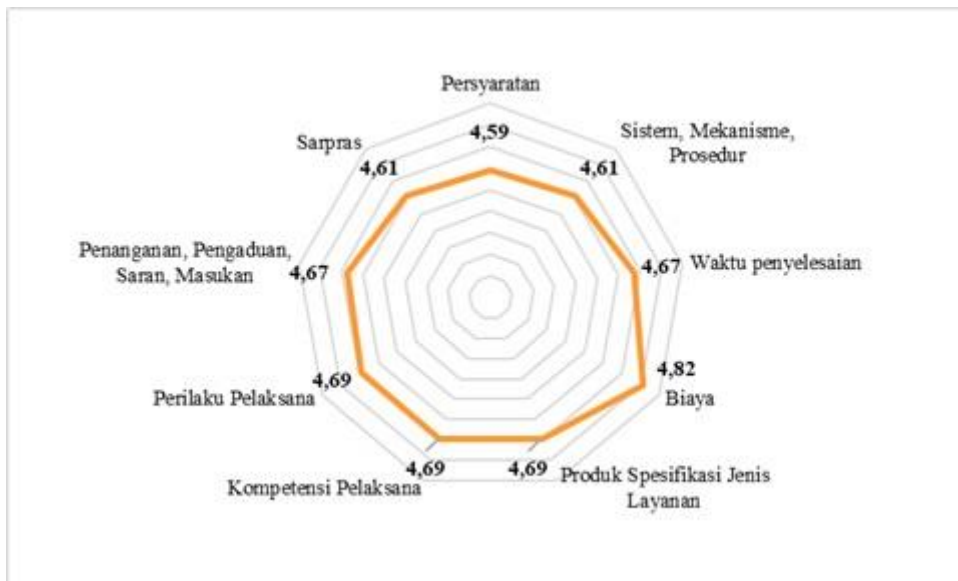
Dimensi-dimensi yang memiliki skor paling rendah pada Program Studi D-IV Statistika adalah waktu penyelesaian; kompetensi pelaksana; dan penanganan, pengaduan, saran, masukan. Hal ini menunjukkan perlunya upaya peningkatan pada aspek ketepatan waktu layanan melalui pengelolaan alur kerja yang lebih efisien serta penetapan standar waktu pelayanan yang lebih terukur dan konsisten. Pada dimensi kompetensi pelaksana, diperlukan penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan, pembinaan, serta peningkatan pemahaman terhadap standar layanan agar mampu merespons kebutuhan pengguna secara lebih profesional. Sementara itu, pada dimensi penanganan pengaduan, saran, dan masukan, perlu dilakukan penyempurnaan mekanisme pengelolaan umpan balik, termasuk kemudahan akses kanal pengaduan, kecepatan respons, serta tindak lanjut yang transparan. Upaya-upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara lebih menyeluruh dan berkelanjutan. 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 2026 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

<b>Skor Dimensi</b>	<b>IPKP Triwulan 1</b>
Persyaratan	4,40
Sistem, Mekanisme, Prosedur	4,46
Waktu penyelesaian	4,35
Biaya	4,63
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	4,41
Kompetensi Pelaksana	4,36
Perilaku Pelaksana	4,42
Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	4,38
Sarpras	4,41
<b>IPKP Prodi D-IV Statistika</b>	<b>4,42</b>

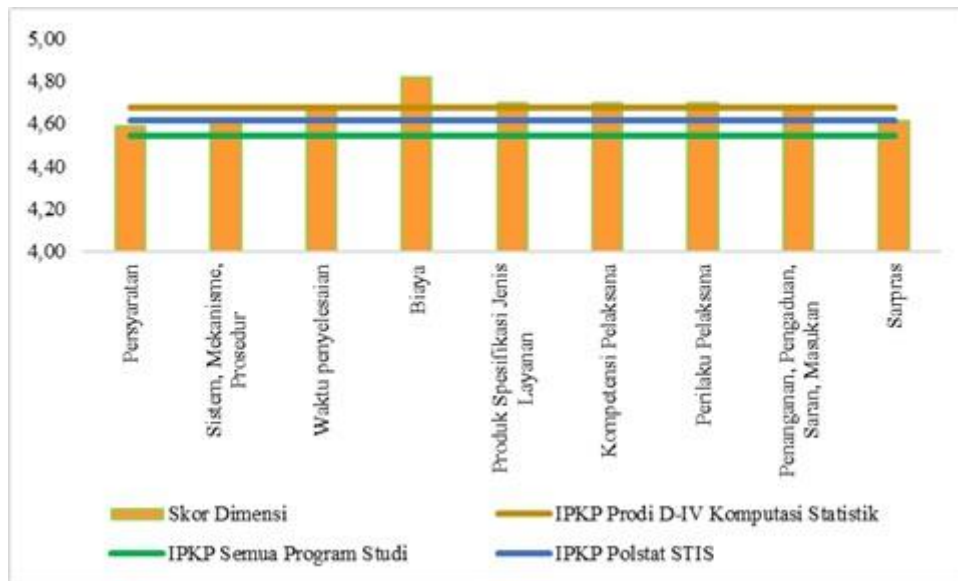
#### 2.4.3. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Program Studi D-IV Komputasi Statistik

Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Program Studi D-IV Komputasi Statistik mencapai 4,67. Angka ini sedikit lebih tinggi dibandingkan IPKP Program Studi secara keseluruhan dan juga lebih tinggi dibandingkan IPKP Politeknik Statistika STIS secara umum. Klasifikasi dalam penilaian ini 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. Capaian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Program Studi D-IV Komputasi Statistik tidak hanya baik, tetapi juga relatif lebih unggul dibandingkan rata-rata program studi lainnya. Konsistensi skor yang tinggi di seluruh dimensi mencerminkan adanya pengelolaan layanan yang efektif serta kemampuan unit dalam menjaga standar pelayanan secara optimal.



**Gambar 13. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi D-IV Komputasi Statistik Triwulan 1 Tahun 2026 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

Jika skor dimensi dibandingkan dengan skor IPKP Program Studi D-IV Komputasi Statistik, terdapat empat dimensi yang skornya berada di atas nilai IPKP Program Studi D-IV Komputasi Statistik yaitu biaya; produk spesifikasi jenis layanan; kompetensi pelaksana; dan perilaku pelaksana. Hal ini menunjukkan bahwa Program Studi D-IV Komputasi Statistik memiliki keunggulan yang menonjol pada aspek kualitas output layanan serta kapasitas dan sikap pelaksana layanan. Tingginya skor pada dimensi kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana mencerminkan bahwa petugas layanan dinilai profesional, responsif, dan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan. Selain itu, capaian pada dimensi produk spesifikasi jenis layanan mengindikasikan bahwa layanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan pengguna, baik dari segi kualitas maupun kejelasan hasil layanan. Sementara itu, dimensi biaya yang juga unggul semakin memperkuat persepsi positif pengguna terhadap keterjangkauan layanan yang diberikan. Secara rinci, pelayanan menurut dimensi dapat juga disajikan pada gambar 14 berikut.



**Gambar 14. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi D-IV Komputasi Statistik Triwulan 1 Tahun 2026 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

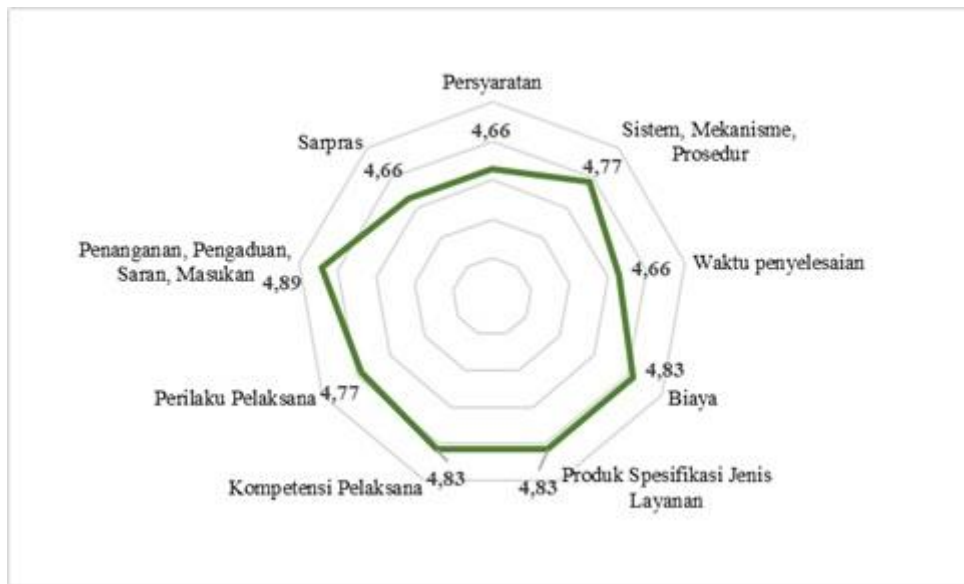
Dimensi-dimensi yang memiliki skor paling rendah pada Program Studi D-IV Komputasi Statistik adalah persyaratan; sistem, mekanisme, prosedur; dan sarpras. Program Studi D-IV Komputasi Statistik lebih tanggap dalam mengadopsi teknologi dan informasi sehingga sarana dan prasarana yang tersedia seringkali tertinggal dibandingkan dengan kecepatan adopsi teknologi yang diharapkan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebutuhan layanan berbasis teknologi dengan ketersediaan dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Selain itu, dimensi persyaratan serta sistem, mekanisme, dan prosedur yang masih relatif rendah mengindikasikan perlunya penyesuaian dan penyederhanaan proses layanan agar lebih selaras dengan perkembangan teknologi yang diadopsi. Upaya standardisasi dan digitalisasi prosedur secara lebih terintegrasi dapat menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kemudahan akses dan efisiensi layanan. Dengan demikian, penguatan pada aspek infrastruktur dan tata kelola proses diharapkan mampu mengoptimalkan potensi keunggulan yang telah dimiliki program studi ini. Rincian indeks secara umum dan dimensi dapat disajikan secara keseluruhan pada tabel 7 berikut.

**Tabel 7. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi D-IV Komputasi Statistik Triwulan 1 Tahun 2026 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

Skor Dimensi	IPKP Triwulan 1
Persyaratan	4,59
Sistem, Mekanisme, Prosedur	4,61
Waktu penyelesaian	4,67
Biaya	4,82
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	4,69
Kompetensi Pelaksana	4,69
Perilaku Pelaksana	4,69
Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	4,67
Sarpras	4,61
<b>IPKP Prodi D-IV Komputasi Statistik</b>	<b>4,67</b>

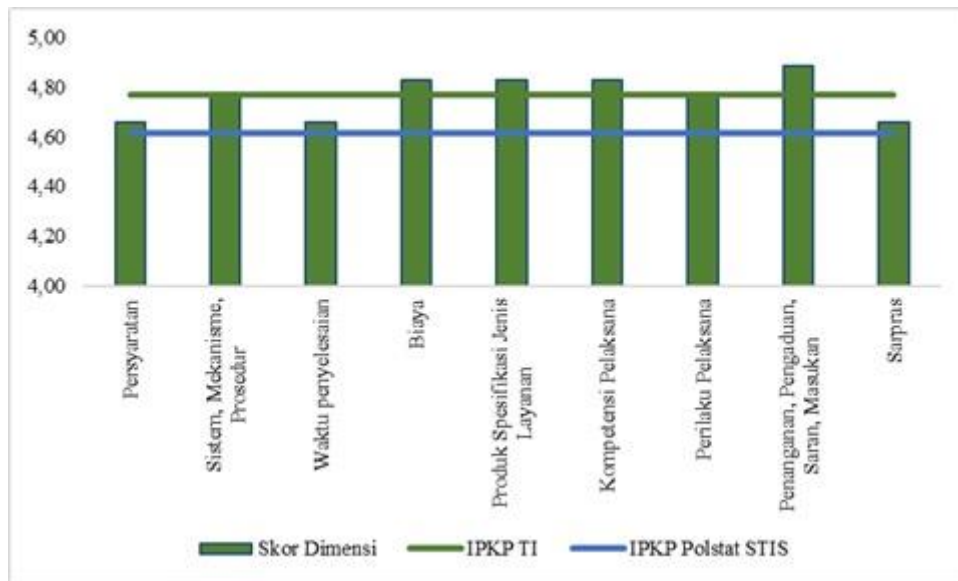
## 2.5. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi serta Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi

Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi serta Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi mencapai 4,77 jika menggunakan skala 1-5. Nilai ini jauh meningkat dan melebihi 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. Capaian ini menunjukkan bahwa unit tersebut memiliki kinerja pelayanan yang sangat unggul dan mampu melampaui standar rata-rata institusi secara signifikan. Tingginya skor di seluruh dimensi juga mencerminkan konsistensi dalam kualitas layanan, baik dari sisi keandalan sistem, kejelasan proses, maupun responsivitas terhadap kebutuhan pengguna. Selain itu, keberhasilan ini mengindikasikan adanya tata kelola teknologi informasi yang efektif serta dukungan sumber daya yang memadai dalam menunjang pelayanan berbasis digital. Kondisi ini menjadi modal yang kuat untuk terus mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas layanan di tengah perkembangan kebutuhan teknologi yang semakin dinamis.



**Gambar 15. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi serta Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi Triwulan 1 Tahun 2026 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

Jika skor dimensi dibandingkan dengan skor secara keseluruhan di unit ini, terdapat enam dimensi yang skornya berada di atas nilai IPKP Unit Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi serta Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi, yaitu penanganan, pengaduan, saran, masukan; biaya; produk spesifikasi jenis layanan; kompetensi pelaksana; dan sistem, mekanisme, prosedur. Perkembangan unit ini menjadi ujung tombak pelayanan pada era sekarang ini, karena kemajuan teknologi dan adopsi digitalisasi menjadi keniscayaan di zaman ini. Kondisi ini menunjukkan bahwa unit memiliki keunggulan yang kuat pada aspek teknis maupun pengelolaan layanan, khususnya dalam merespons kebutuhan pengguna secara cepat dan tepat. Tingginya skor pada dimensi kompetensi pelaksana dan sistem, mekanisme, dan prosedur mencerminkan bahwa pengelolaan layanan berbasis teknologi telah berjalan secara profesional dan terstruktur. Selain itu, capaian pada dimensi penanganan pengaduan, saran, dan masukan menunjukkan adanya mekanisme umpan balik yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Dengan posisi strategis sebagai penggerak digitalisasi, unit ini memiliki potensi besar untuk terus menjadi role model dalam pengembangan pelayanan berbasis teknologi di lingkungan institusi. Secara rinci, pelayanan menurut dimensi dapat juga disajikan pada gambar 16 berikut.



**Gambar 16. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi serta Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi Triwulan 1 Tahun 2026 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

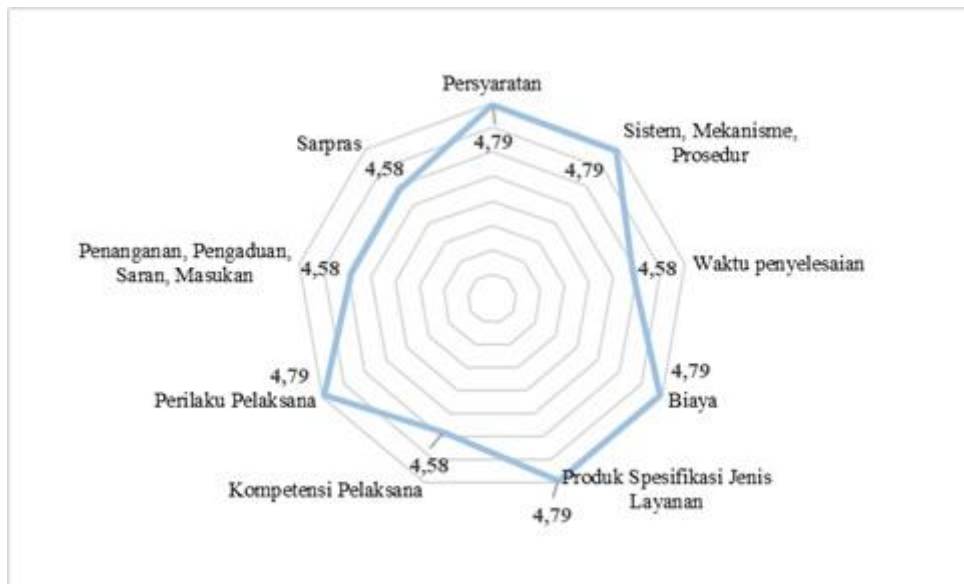
Dimensi-dimensi yang memiliki skor paling rendah pada Unit Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi serta Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi adalah dimensi persyaratan; waktu penyelesaian dan sarpras. Sarana adalah alat atau media yang digunakan secara langsung untuk mengolah, menyimpan, 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. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan dalam pembaruan dan peningkatan kapasitas sarana prasarana agar dapat mengikuti laju perkembangan teknologi yang sangat dinamis. Penguatan pada aspek ini diharapkan dapat mendukung peningkatan kualitas layanan secara lebih optimal, khususnya dalam menjaga kecepatan, keandalan, dan keberlanjutan sistem teknologi informasi. Rincian indeks secara umum dan dimensi dapat disajikan secara keseluruhan pada tabel 8 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 2026 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

Skor Dimensi	IPKP Triwulan 1
Persyaratan	4,66
Sistem, Mekanisme, Prosedur	4,77
Waktu penyelesaian	4,66
Biaya	4,83
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	4,83
Kompetensi Pelaksana	4,83
Perilaku Pelaksana	4,77
Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	4,89
Sarpras	4,66
<b>IPKP TI</b>	<b>4,77</b>

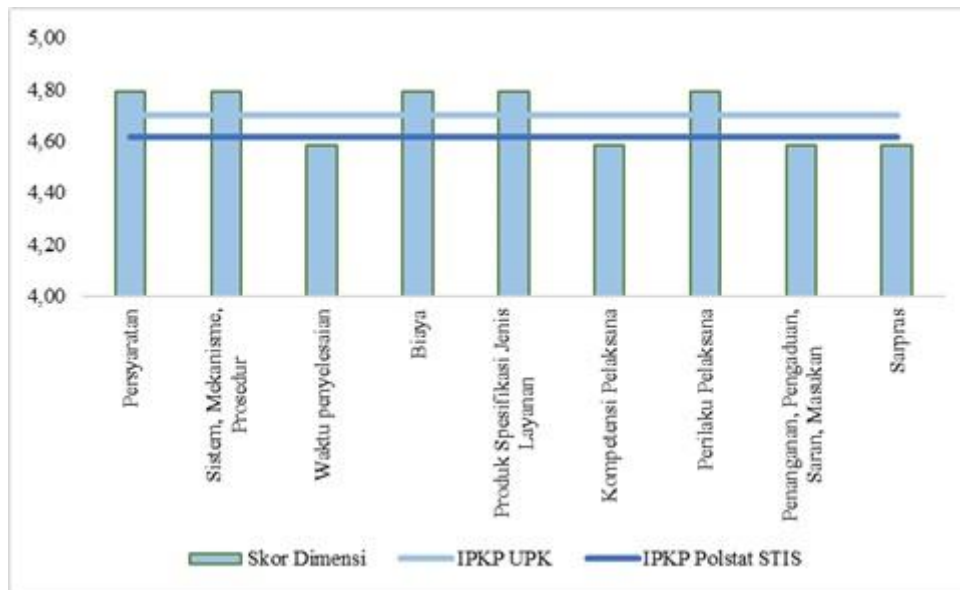
## 2.6. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pembinaan Kemahasiswaan (UPK)

Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pembinaan Kemahasiswaan (UPK) mencapai 4,70 jika menggunakan skala 1-5. Angka ini mengalami peningkatan pesat sehingga melebihi nilai IPKP Politeknik Statistika STIS secara umum. Klasifikasi dalam penilaian ini 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. Capaian ini menunjukkan bahwa Unit Pembinaan Kemahasiswaan (UPK) mampu memberikan layanan yang sangat baik dan relevan dengan kebutuhan mahasiswa. Konsistensi skor yang tinggi di seluruh dimensi mencerminkan adanya pengelolaan layanan yang efektif, baik dari sisi pembinaan, pendampingan, maupun fasilitasi kegiatan kemahasiswaan. Selain itu, peningkatan yang signifikan ini juga mengindikasikan adanya perbaikan berkelanjutan yang berhasil dilakukan oleh unit dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini menjadi modal penting bagi UPK untuk terus mempertahankan kinerja unggul serta beradaptasi dengan dinamika kebutuhan mahasiswa yang terus berkembang.



**Gambar 17. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pembinaan Kemahasiswaan (UPK) Triwulan 1 Tahun 2026 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

Jika skor dimensi dibandingkan dengan skor secara keseluruhan di unit ini, terdapat lima dimensi yang skornya berada di atas nilai IPKP Unit Pembinaan Kemahasiswaan (UPK), yaitu persyaratan; sistem, mekanisme, prosedur; biaya; produk spesifikasi jenis layanan; 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 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 gambar 18 berikut.



**Gambar 18. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pembinaan Kemahasiswaan (UPK) Triwulan 1 Tahun 2026 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

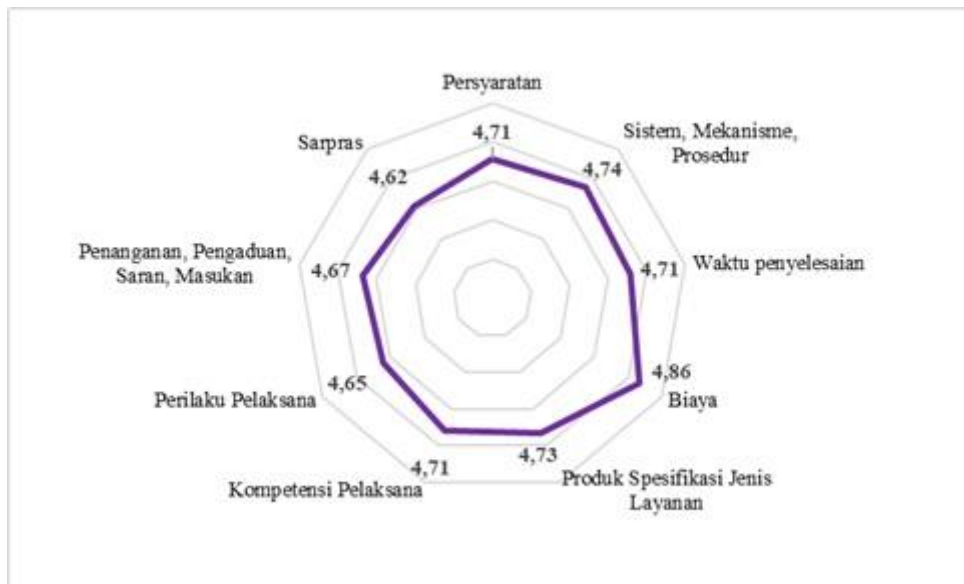
Meskipun Unit Pembinaan Kemahasiswaan (UPK) memiliki berbagai keunggulan, hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat beberapa dimensi dengan skor paling rendah yang perlu mendapat perhatian, yaitu waktu penyelesaian; kompetensi pelaksana; penanganan, pengaduan, saran, masukan; dan sarpras. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun kinerja pelayanan secara umum sudah sangat baik, masih terdapat ruang perbaikan terutama dalam aspek ketepatan waktu layanan dan kualitas interaksi dengan pengguna. Rendahnya skor pada dimensi kompetensi pelaksana dan penanganan pengaduan, saran, masukan mengindikasikan perlunya penguatan kapasitas SDM serta mekanisme respons yang lebih cepat dan efektif terhadap kebutuhan mahasiswa. Selain itu, dimensi sarpras juga mencerminkan pentingnya peningkatan fasilitas pendukung agar layanan pembinaan kemahasiswaan dapat berjalan lebih optimal. Upaya perbaikan yang terarah pada dimensi-dimensi ini diharapkan dapat semakin meningkatkan kualitas layanan UPK secara menyeluruh dan berkelanjutan. Rincian indeks secara umum dan dimensi dapat disajikan secara keseluruhan pada tabel 9 berikut.

**Tabel 9. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pembinaan Kemahasiswaan (UPK) Triwulan 1 Tahun 2026 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

<b>Skor Dimensi</b>	<b>IPKP Triwulan 1</b>
Persyaratan	4,79
Sistem, Mekanisme, Prosedur	4,79
Waktu penyelesaian	4,58
Biaya	4,79
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	4,79
Kompetensi Pelaksana	4,58
Perilaku Pelaksana	4,79
Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	4,58
Sarpras	4,58
<b>IPKP UPK</b>	<b>4,70</b>

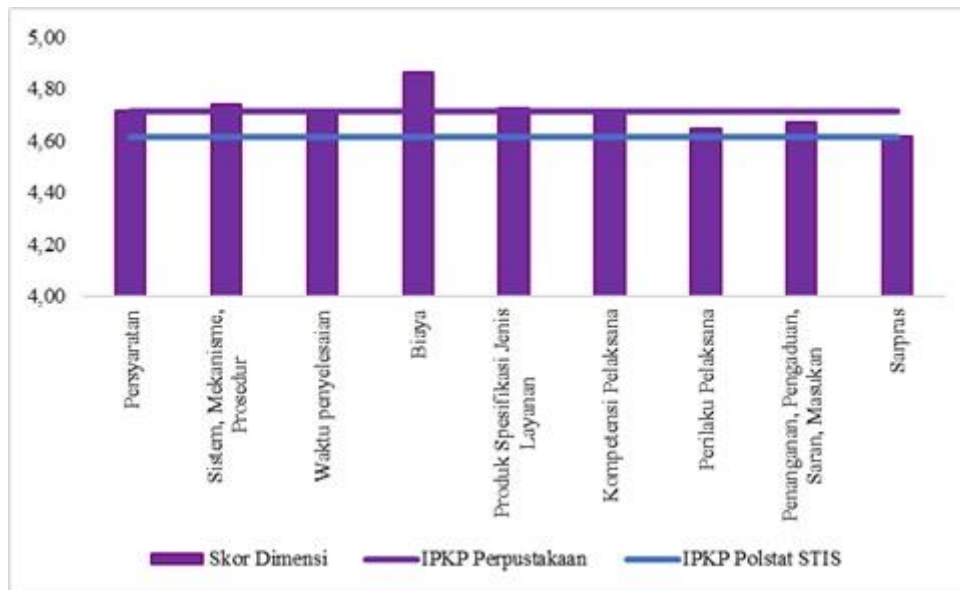
### 2.7. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Perpustakaan

Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Perpustakaan mencapai 4,71 jika menggunakan skala 1-5. IPKP Unit Perpustakaan lebih tinggi dibandingkan dengan IPKP Politeknik Statistika STIS secara keseluruhan. Capaian ini menunjukkan bahwa Unit Perpustakaan mampu memberikan layanan yang tidak hanya berkualitas tinggi, tetapi juga konsisten dalam memenuhi kebutuhan penggunanya. Tingginya tingkat kenyamanan pengguna yang tercermin dari tren kunjungan yang persisten mengindikasikan adanya kepercayaan dan loyalitas terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, performa yang merata di seluruh dimensi pelayanan mencerminkan pengelolaan layanan yang baik, baik dari sisi koleksi, fasilitas, maupun interaksi petugas. Kondisi ini menjadi kekuatan utama bagi Unit Perpustakaan untuk terus mempertahankan kualitas layanan sekaligus berinovasi mengikuti perkembangan kebutuhan informasi di era digital. Jika dilihat menurut dimensi pelayanan, semua skor dimensi berada pada radar yang mendekati nilai tertinggi dari skala yang digunakan, yaitu 5.



**Gambar 19. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Perpustakaan Triwulan 1 Tahun 2026 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

Jika skor dimensi dibandingkan dengan skor secara keseluruhan di unit ini, terdapat enam dimensi yang skornya berada di atas nilai IPKP Unit Perpustakaan, yaitu biaya; sistem, mekanisme, prosedur; produk spesifikasi jenis layanan, waktu penyelesaian; kompetensi pelaksana dan persyaratan. Pelayanan Unit Perpustakaan dilakukan sebagian besar melalui Sistem Informasi Manajemen Perpustakaan, sehingga menekan waktu penyelesaian dan persyaratan. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem informasi telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi dan kemudahan layanan yang dirasakan oleh pengguna. Digitalisasi layanan tidak hanya mempercepat proses, tetapi juga meningkatkan kejelasan prosedur serta meminimalkan hambatan administratif. Selain itu, tingginya skor pada dimensi kompetensi pelaksana mencerminkan bahwa petugas mampu mengoperasikan sistem dengan baik dan memberikan dukungan yang memadai kepada pengguna. Dengan dukungan sistem yang kuat dan sumber daya manusia yang kompeten, Unit Perpustakaan memiliki fondasi yang kokoh untuk terus mengembangkan layanan yang adaptif dan berbasis teknologi. Secara rinci, pelayanan menurut dimensi dapat juga disajikan pada gambar 20 berikut.



**Gambar 20. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Perpustakaan Triwulan 1 Tahun 2026 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

Meskipun Unit Perpustakaan memiliki berbagai keunggulan, hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat beberapa dimensi dengan skor paling rendah yang perlu mendapat perhatian, yaitu sarpras; perilaku pelaksana dan penanganan, pengaduan, saran, masukan. Belum maksimalnya skor pada sarana dan prasarana mengindikasikan bahwa fasilitas fisik maupun teknologi yang tersedia belum sepenuhnya memadai atau nyaman bagi pengguna. Kebutuhan akan pelayanan literatur digital juga menjadi kendala tersendiri karena tuntutan dunia pendidikan yang memerlukan langganan e-jurnal dan ebook yang dibutuhkan dalam kegiatan tridharma perguruan tinggi. 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. Oleh karena itu, diperlukan upaya penguatan pada aspek fasilitas, baik melalui penambahan koleksi digital maupun peningkatan kenyamanan sarana fisik yang tersedia. Selain itu, perbaikan pada mekanisme respons terhadap pengaduan dan peningkatan kualitas interaksi pelaksana layanan diharapkan dapat semakin meningkatkan kepuasan pengguna secara berkelanjutan. Rincian indeks secara umum dan dimensi dapat disajikan secara keseluruhan pada tabel 10 berikut.

**Tabel 10. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Perpustakaan Triwulan 1 Tahun 2026 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

<b>Skor Dimensi</b>	<b>IPKP Triwulan 1</b>
Persyaratan	4,71
Sistem, Mekanisme, Prosedur	4,74
Waktu penyelesaian	4,71
Biaya	4,86
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	4,73
Kompetensi Pelaksana	4,71
Perilaku Pelaksana	4,65
Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	4,67
Sarpras	4,62
<b>IPKP Perpustakaan</b>	<b>4,71</b>

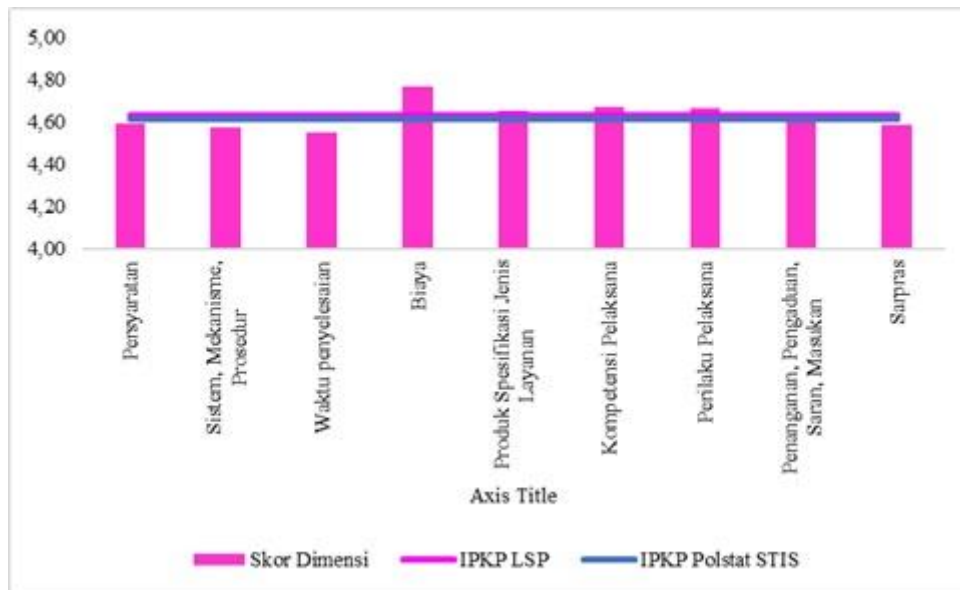
### 2.8. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pengembangan Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) dan Prodi Magister Terapan

Unit ini baru memberikan pelayanan pada triwulan 3 tahun 2025 dengan adanya ujian sertifikasi kompetensi untuk mahasiswa tingkat akhir. Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) Politeknik Statistika STIS adalah lembaga sertifikasi profesi pihak kesatu lembaga pendidikan dan pelatihan untuk melaksanakan sertifikasi kompetensi di bidang ilmu statistika dan sains data. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pengembangan LSP dan Prodi Magister Terapan mencapai 4,63 jika menggunakan skala 1-5. Angka ini telah melebihi IPKP Politeknik Statistika STIS secara umum sebesar 4,61. Penilaian ini 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 21. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pengembangan LSP dan Prodi Magister Terapan Triwulan 1 Tahun 2026 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 LSP dan Prodi Magister Terapan, yaitu biaya; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; dan produk spesifikasi jenis layanan. Jika ujian sertifikasi kompetensi pada umumnya berbayar, LSP Politeknik Statistika STIS yang diselenggarakan untuk mahasiswa ini tidak berbayar (gratis), sehingga pada dimensi ini memiliki nilai yang tinggi. Jenis pelayanan ini sangat penting bagi lulusan untuk mendapatkan pengakuan terhadap kompetensi sebagai ilmuwan data dan ilmuwan data madya. Selain itu, tingginya skor pada dimensi kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana menunjukkan bahwa layanan sertifikasi didukung oleh SDM yang profesional serta mampu memberikan pendampingan yang baik kepada peserta. Capaian pada dimensi produk spesifikasi jenis layanan juga menegaskan bahwa layanan yang diberikan relevan dan bernilai strategis dalam meningkatkan daya saing lulusan di dunia kerja. Secara rinci, pelayanan menurut dimensi dapat juga disajikan pada gambar 22 berikut.



**Gambar 22. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pengembangan LSP dan Prodi Magister Terapan Triwulan 1 Tahun 2026 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

Meskipun Unit Pengembangan LSP dan Prodi Magister Terapan memiliki berbagai keunggulan, hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat beberapa dimensi dengan skor paling rendah yaitu dimensi waktu penyelesaian; sistem, mekanisme, prosedur; sarpras; persyaratan; dan penanganan, pengaduan, saran, masukan. Pelayanan Unit Lembaga Sertifikasi Profesi masih dalam proses penyempurnaan karena baru melaksanakan dua kali ujian sertifikasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa unit masih berada pada tahap pengembangan, sehingga beberapa aspek operasional layanan belum sepenuhnya optimal. Rendahnya skor pada dimensi waktu penyelesaian serta sistem, mekanisme, dan prosedur mengindikasikan perlunya penyempurnaan alur layanan agar lebih efisien, terstandarisasi, dan mudah dipahami oleh pengguna. Selain itu, aspek sarpras; persyaratan; serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan juga memerlukan penguatan agar mampu mendukung pelaksanaan sertifikasi secara lebih efektif dan responsif. Dengan semakin bertambahnya pengalaman pelaksanaan ujian sertifikasi, unit ini memiliki peluang besar untuk melakukan perbaikan berkelanjutan dan meningkatkan kualitas layanan secara signifikan di masa mendatang. Rincian indeks secara umum dan dimensi dapat disajikan secara keseluruhan pada tabel 11 berikut.

**Tabel 11. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pengembangan LSP dan Prodi Magister Terapan Triwulan 1 Tahun 2026 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

<b>Skor Dimensi</b>	<b>IPKP Triwulan 1</b>
Persyaratan	4,59
Sistem, Mekanisme, Prosedur	4,58
Waktu penyelesaian	4,55
Biaya	4,77
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	4,65
Kompetensi Pelaksana	4,67
Perilaku Pelaksana	4,67
Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	4,63
Sarpras	4,59
<b>IPKP LSP</b>	<b>4,63</b>

### III. KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

1. Secara keseluruhan, maka nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Politeknik Statistika STIS dalam skala 1-5 adalah sebesar 4,61 dengan rincian per unit adalah sebagai berikut:

- a. Bagian Administrasi Umum: 4,70
- b. Bagian Administrasi dan Akademik Kemahasiswaan: 4,45
- c. Unit Program Studi: 4,54
- d. Unit Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi serta Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi: 4,77
- e. Unit Pembinaan Kemahasiswaan: 4,70
- f. Unit Perpustakaan: 4,71
- g. Unit Pengembangan LSP dan Prodi Magister Terapan: 4,63

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: 4,58
- b. Prosedur: 4,59
- c. Waktu penyelesaian: 4,55
- d. Biaya: 4,76
- e. Produk Spesifikasi Jenis Layanan: 4,64
- f. Kompetensi Pelaksana: 4,62
- g. Perilaku Pelaksana: 4,63
- h. Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan: 4,60
- i. Sarpras: 4,57

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 waktu penyelesaian, indikator sarpras, indikator persyaratan dan indikator prosedur. Tindak lanjut untuk memperbaiki ketiga indikator tersebut adalah:
  - i. Meningkatkan waktu penyelesaian layanan yang diberikan dengan menerapkan prinsip pelayanan prima.
  - ii. Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna layanan dalam menerima layanan dari Politeknik Statistika STIS.
  - iii. Melakukan sosialisasi lebih luas kepada mahasiswa tentang persyaratan dan prosedur yang ditetapkan untuk memperoleh suatu layanan.

# LAMPIRAN



## POLITEKNIK STATISTIKA STIS

Jalan Otto Iskandardinata No. 64C, Jakarta 13330  
Telp. (021) 8508812, 8191437  
Website: [www.stis.ac.id](http://www.stis.ac.id), email: [info@stis.ac.id](mailto:info@stis.ac.id)

Nomor : B-37/02700/VS.300/2026 Jakarta, 29 Januari 2026  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 2 (dua) halaman  
Hal : Pelaksanaan SPKP Tahun 2026

Yth. Bapak/Ibu Ketua Tim Kerja (Daftar terlampir)  
di  
Tempat

Dalam rangka evaluasi pelaksanaan pelayanan di lingkungan Politeknik Statistika STIS maka perlu dilakukan pengukuran terhadap kepuasan pelayanan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) yang dilaksanakan secara triwulanan. SPKP akan menghasilkan produk utama yaitu Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dari masing-masing tim kerja. Satuan Penjaminan Mutu (SPM) bekerja sama dengan tim kerja di Politeknik Statistika STIS akan melaksanakan SPKP tahun 2026 dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Pengumpulan data SPKP tahun 2026 akan dilakukan oleh masing-masing tim kerja dengan mengacu pada periode pelayanan sebagai berikut:
  - a. SPKP triwulan I : periode pelayanan Januari-Maret 2026
  - b. SPKP triwulan II : periode pelayanan April-Juni 2026
  - c. SPKP triwulan III : periode pelayanan Juli-September 2026
  - d. SPKP triwulan IV : periode pelayanan Oktober-Desember 2026
2. Tim kerja meminta mahasiswa untuk langsung mengisi kuesioner survei setelah menerima pelayanan dari tim kerja. Kuesioner survei dapat diakses pada link [https://s.stis.ac.id/survei\\_pkp26](https://s.stis.ac.id/survei_pkp26) Data akan terkumpul pada data base SPM untuk kemudian diolah dan dianalisis lebih lanjut.
3. Penyusunan laporan SPKP dilakukan setiap triwulan oleh SPM, namun pengumpulan data kepada mahasiswa dilakukan sepanjang tahun 2026 oleh masing-masing tim kerja.
4. SPM akan melakukan reminder pada setiap periode pelaksanaan SPKP.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

Direktur Politeknik Statistika STIS



Erni Tri Astuti



\* Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN  
\* Pindai kode QR di samping untuk menampilkan file asli

- 2 -

Lampiran 1  
Nomor : B-37/02700/VS.300/2026  
Tanggal: 29 Januari 2026

#### Daftar Nama Penerima Surat

1. Ketua Tim Kerja Administrasi Umum
2. Ketua Tim Kerja Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni
3. Ketua Tim Kerja Prodi DIII Statistika
4. Ketua Tim Kerja Prodi DIV Statistika
5. Ketua Tim Kerja Prodi DIV Komputasi Statistik
6. Ketua Tim Kerja Perpustakaan
7. Ketua Tim Kerja Pembinaan Kemahasiswaan
8. Ketua Tim Kerja Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi
9. Ketua Tim Kerja Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi
10. Ketua Tim Kerja Pengembangan LSP dan Prodi Magister Terapan



\* Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN  
\* Pindai kode QR di samping untuk menampilkan file asli

Lampiran 2  
Nomor : B-37/02700/VS.300/2026  
Tanggal: 29 Januari 2026

**QR Code SPKP 2026**



\* Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN  
\* Pindai kode QR di samping untuk menampilkan file asli