

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

**Triwulan 2**



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

## TIM PENYUSUN

Pengarah:

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

Penanggung jawab:

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

Tim Penyusun:

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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya, kami dari Satuan Penjaminan Mutu (SPM) Politeknik Statistika STIS dapat menyampaikan Laporan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) triwulan 2 tahun 2025 yang merupakan hasil utama dari Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP). Kami juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan laporan ini.

Kami sangat berharap laporan ini dapat berguna untuk melihat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh pihak pengelola Politeknik Statistika STIS pada triwulan 2 (periode April-Juni 2025). Dari laporan ini juga bisa diketahui indikator apa saja yang masih perlu ditingkatkan. Kami juga menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, kami berharap adanya kritik, saran dan usulan demi perbaikan laporan yang telah kami buat di masa yang akan datang, mengingat tidak ada sesuatu yang sempurna tanpa saran yang membangun.

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

Jakarta, Juli 2025

Satuan Penjaminan Mutu (SPM)

Politeknik Statistika STIS

# DAFTAR ISI

TIM PENYUSUN.....	1
KATA PENGANTAR .....	2
DAFTAR ISI .....	3
I. PENDAHULUAN.....	4
1.1 Latar Belakang .....	4
1.2 Tujuan .....	5
1.3 Target Populasi & Metode Pengumpulan.....	5
1.4 Instrumen Survei .....	6
II. HASIL DAN ANALISIS.....	7
2.1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Politeknik Statistika STIS .....	7
2.2. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Bagian Administrasi Umum (BU) ..	9
2.3. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) .....	11
2.4. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi (Prodi) .....	13
2.5. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Tim Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi dan Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi.....	23
2.6. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pelayanan Kemahasiswaan (UPK).....	26
2.7. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Perpustakaan.....	28
III. KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT .....	32
LAMPIRAN .....	34

# I. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

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

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

### 1. Persyaratan

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

### 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

### 3. Waktu Penyelesaian

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

### 4. Biaya/Tarif

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

### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

#### 6. Kompetensi Pelaksana

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

#### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

#### 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

#### 9. Sarana dan prasarana

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

### 1.2 Tujuan

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

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

### 1.3 Target Populasi & Metode Pengumpulan

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

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

Target responden SPKP adalah seluruh mahasiswa yang masih aktif kuliah pada periode yang sesuai. Terdapat perubahan mekanisme pengumpulan data SPKP triwulan 2 dibandingkan pelaksanaan triwulan 1. Berdasarkan surat nomor B-173/02700/HM.020/2025 tanggal 15 Mei 2025 perihal Mekanisme Pelaksanaan SPKP Triwulan 2 yang dikirimkan kepada seluruh ketua unit kerja, maka pengumpulan data langsung dilakukan oleh unit kerja. Mahasiswa diminta langsung mengisi kuesioner setelah mereka memperoleh pelayanan dari unit kerja. Kuesioner survei disiapkan oleh SPM dan data hasil pengisian kuesioner akan terkumpul di database SPM. Oleh karena itu survei pada triwulan 2 ini dapat berlangsung sepanjang bulan April-Juni 2025.

Pengisian kuesioner menggunakan skala "Sangat Baik ; Baik ; Cukup ; Kurang" dalam pilihan jawaban yang dapat dipilih oleh mahasiswa pada setiap unsur atau indikatornya. Dari hasil pengumpulan data pada triwulan 2 tahun 2025 diperoleh 486 mahasiswa yang berpartisipasi dalam survei ini yang terdiri dari 102 mahasiswa responden BAAK, 46 mahasiswa responden BAU, 209 mahasiswa responden perpustakaan, 83 mahasiswa responden prodi, 11 mahasiswa responden UPK dan 35 mahasiswa responden unit TI. Jika digabungkan dengan responden triwulan I, maka total responden sampai triwulan 2 adalah 2178 mahasiswa.

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 2 sama dengan instrumen SPKP triwulan 1 yang tersedia pada sistem dan dapat diakses dengan menggunakan tautan [https://s.stis.ac.id/survei\\_pkp](https://s.stis.ac.id/survei_pkp)

## II. HASIL DAN ANALISIS

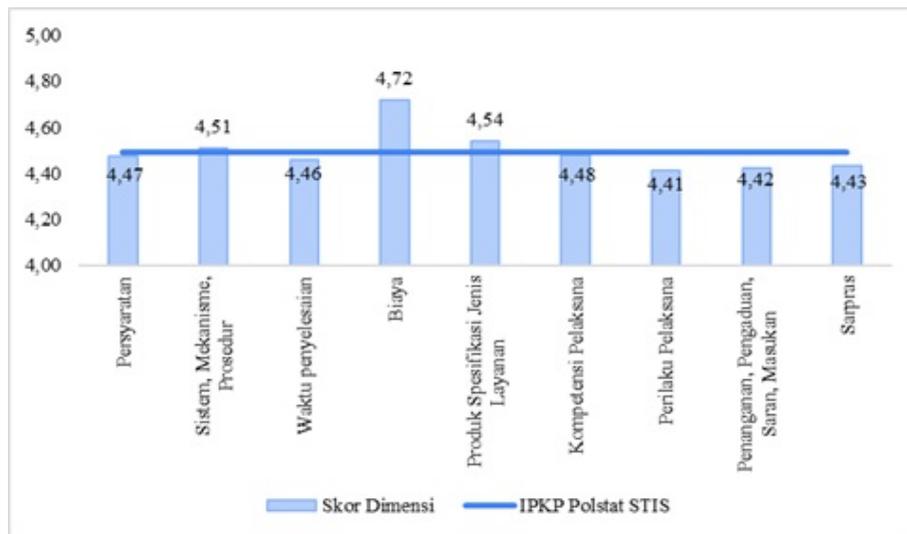
### 2.1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Politeknik Statistika STIS

Indikator Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Politeknik Statistika STIS mencapai 4,49 jika menggunakan skala 1-5. Nilai indeks ini meningkat daripada triwulan sebelumnya sebesar 4,47. 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 2 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

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



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

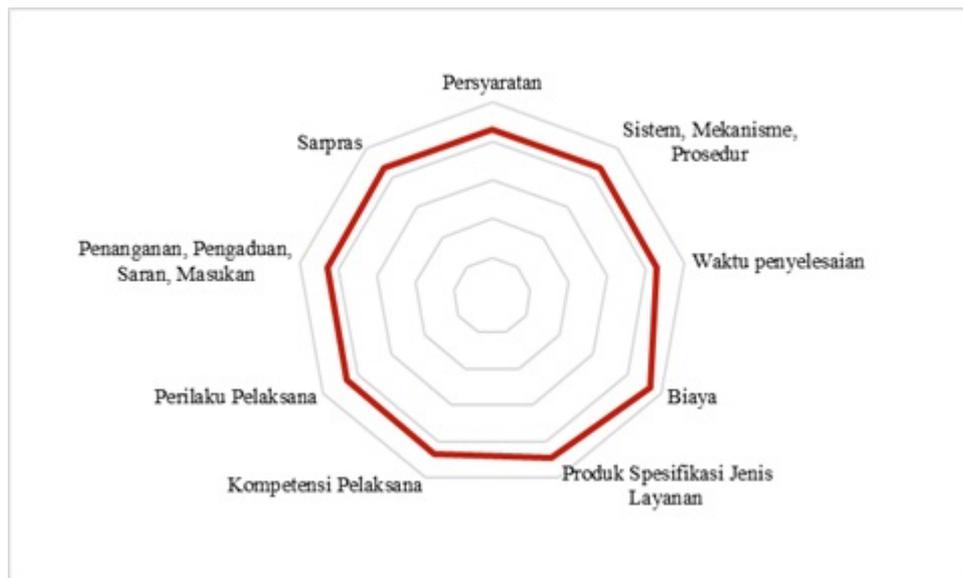
Meskipun demikian, Politeknik Statistika STIS masih perlu memperbaiki skor-skor dimensi yang ada untuk mencapai skor tertinggi, terutama pada skor indeks perilaku pelaksana dan penanganan, pengaduan, saran, masukan. Rincian indeks secara umum dan dimensi, serta perbandingan dengan nilai indeks pada triwulan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

**Tabel 1. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Politeknik Statistika STIS Triwulan 1 dan Triwulan 2 Tahun 2025 berdasarkan Dimensi Pelayanan**

Skor Dimensi	IPKP Triwulan 1	IPKP Triwulan 2
Persyaratan	4,45	4,47
Sistem, Mekanisme, Prosedur	4,49	4,51
Waktu penyelesaian	4,44	4,46
Biaya	4,71	4,72
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	4,52	4,54
Kompetensi Pelaksana	4,45	4,48
Perilaku Pelaksana	4,38	4,41
Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	4,39	4,42
Sarpras	4,41	4,43
<b>IPKP Polstat STIS</b>	<b>4,47</b>	<b>4,49</b>

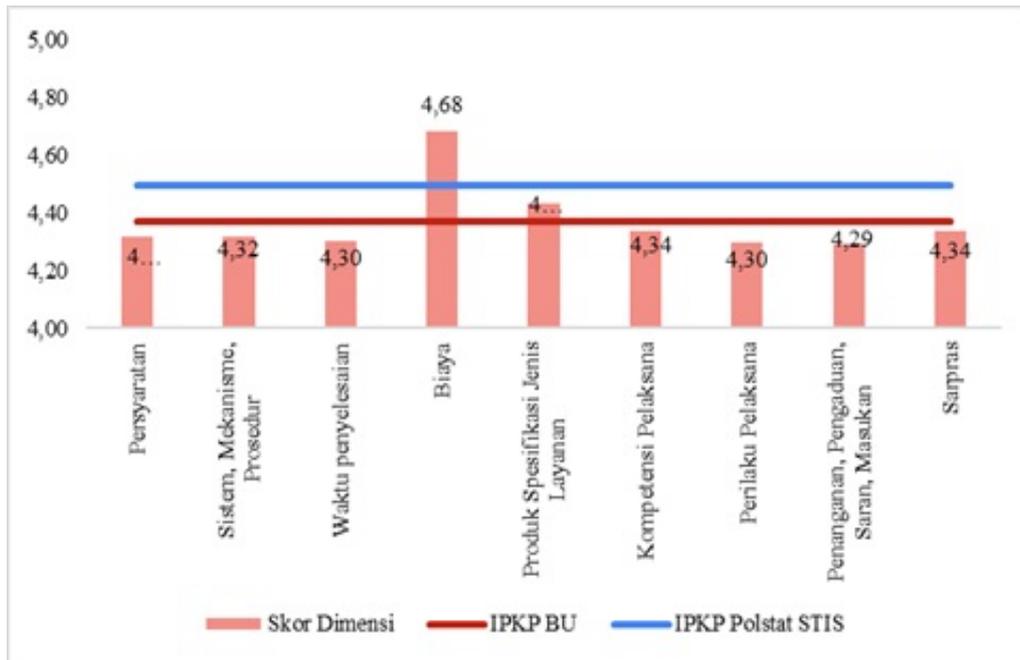
## 2.2. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Bagian Admistrasi Umum (BU)

Indikator Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Bagian Administrasi Umum (BU) mencapai 4,37 jika menggunakan skala 1-5, sedikit lebih rendah dari IPKP Politeknik Statistika STIS secara umum. Penilaian ini juga sudah menunjukkan kepuasan responden yang tinggi, artinya responden menyatakan bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang baik. Jika dilihat menurut dimensi pelayanan, semua skor dimensi berada pada radar yang mendekati nilai tertinggi dari skala yang digunakan, yaitu 5.



**Gambar 3. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Administrasi Umum Triwulan 2 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

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



**Gambar 4. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Administrasi Umum Triwulan 2 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

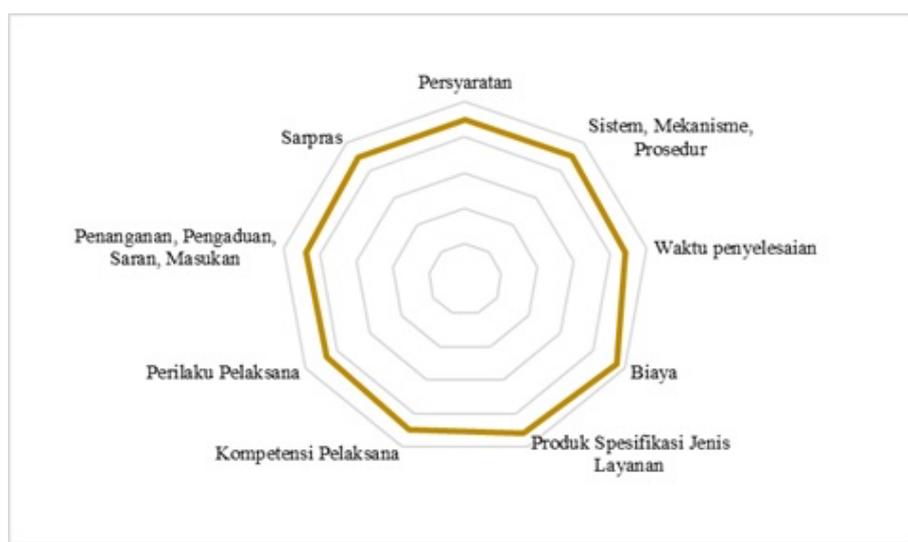
Dimensi-dimensi yang memiliki skor paling rendah pada Bagian Administrasi Umum (BU) adalah penanganan, pengaduan, saran, masukan; waktu penyelesaian, dan perilaku pelaksana. Penanganan pada unit ini dapat menjadi ukuran daya tanggap terhadap adanya pengaduan, saran dan masukan yang diberikan pengguna. Pengaduan pada Unit Administrasi Umum seringkali tidak direspon segera karena memerlukan keahlian petugas dan hal ini terkait dengan waktu pelayanan. Standar waktu penyelesaian untuk setiap jenis layanan biasanya berbeda-beda sehingga responden seringkali kurang dapat mengidentifikasi perbedaan tersebut. Oleh karena itu, sosialisasi mengenai SOP menurut produk layanan perlu dilakukan dengan media yang mudah didapatkan dan dipahami oleh mahasiswa. Rincian indeks secara umum dan dimensi dapat disajikan secara keseluruhan pada tabel berikut.

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

Skor Dimensi	IPKP Triwulan 1	IPKP Triwulan 2
Persyaratan	4,30	4,31
Sistem, Mekanisme, Prosedur	4,30	4,32
Waktu penyelesaian	4,29	4,30
Biaya	4,69	4,68
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	4,42	4,43
Kompetensi Pelaksana	4,32	4,34
Perilaku Pelaksana	4,29	4,30
Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	4,29	4,29
Sarpras	4,33	4,34
<b>IPKP BU</b>	<b>4,36</b>	<b>4,37</b>

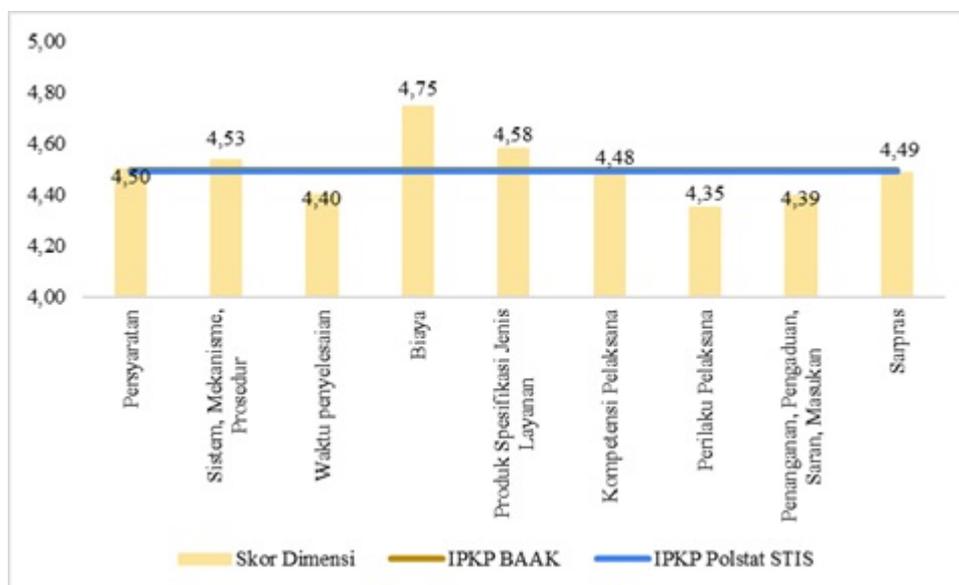
### 2.3. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK)

Indikator Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) mencapai 4,50 jika menggunakan skala 1-5 pada triwulan 2. Angka ini mendekati meningkat dibandingkan triwulan sebelumnya sebesar 4,50 dan melebihi 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 (BAAK) Triwulan 2 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

Jika skor dimensi dibandingkan dengan skor secara keseluruhan di Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK), terdapat empat dimensi yang skornya berada di atas nilai IPKP Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK), yaitu biaya; produk spesifikasi jenis layanan; sistem, mekanisme, prosedur; dan persyaratan. Biaya layanan semua unit di Politeknik Statistika STIS adalah gratis. Prosedur dan persyaratan pada Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) sudah dapat disosialisasikan dengan baik sehingga secara relatif memiliki skor yang lebih tinggi daripada skor IPKP Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) secara umum. Secara rinci, pelayanan menurut dimensi dapat juga disajikan pada grafik batang berikut.



**Gambar 6. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Triwulan 2 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

Dimensi-dimensi yang memiliki skor paling rendah pada Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) adalah perilaku pelaksana; penanganan, pengaduan, saran, masukan; dan waktu penyelesaian. Dimensi yang memiliki kendala pada Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) memiliki karakteristik yang mirip dengan Bagian Administrasi Umum. Standar waktu penyelesaian untuk setiap jenis layanan biasanya berbeda-beda sehingga responden seringkali kurang dapat mengidentifikasi perbedaan tersebut. Oleh karena itu, sosialisasi mengenai SOP menurut produk layanan perlu dilakukan dengan media yang mudah didapatkan dan dipahami oleh mahasiswa. Selain itu, pelaksana atau

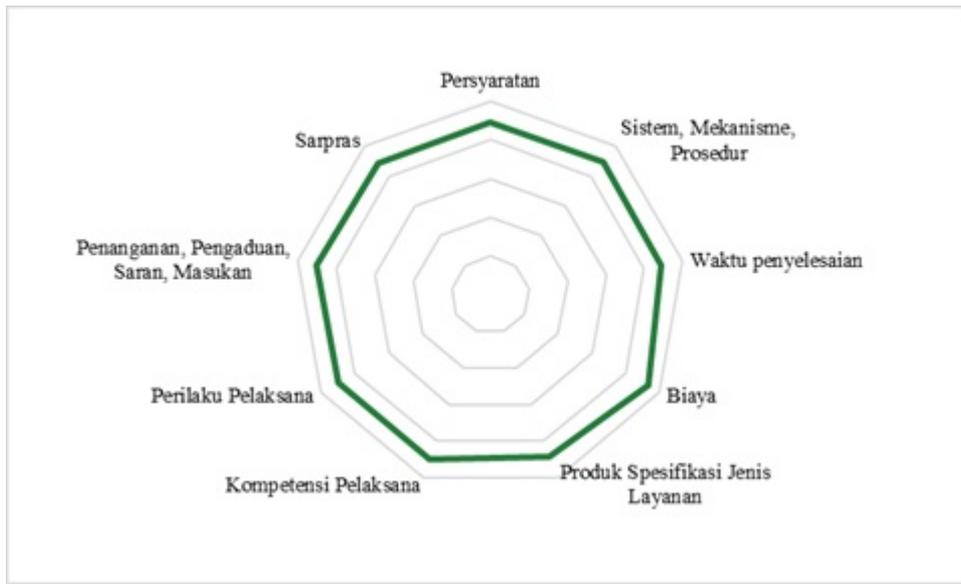
petugas yang melayani mahasiswa juga memerlukan pelatihan atau briefing untuk dapat mengidentifikasi produk yang sering diminta oleh mahasiswa sehingga memungkinkan komunikasi yang lebih baik. Rincian indeks secara umum dan dimensi dapat disajikan secara keseluruhan pada tabel berikut.

**Tabel 3. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Triwulan 1 dan Triwulan 2 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

Skor Dimensi	IPKP Triwulan 1	IPKP Triwulan 2
Persyaratan	4,46	4,50
Sistem, Mekanisme, Prosedur	4,50	4,53
Waktu penyelesaian	4,35	4,40
Biaya	4,74	4,75
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	4,54	4,58
Kompetensi Pelaksana	4,43	4,48
Perilaku Pelaksana	4,28	4,35
Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	4,34	4,39
Sarpras	4,44	4,49
<b>IPKP BAAK</b>	<b>4,45</b>	<b>4,50</b>

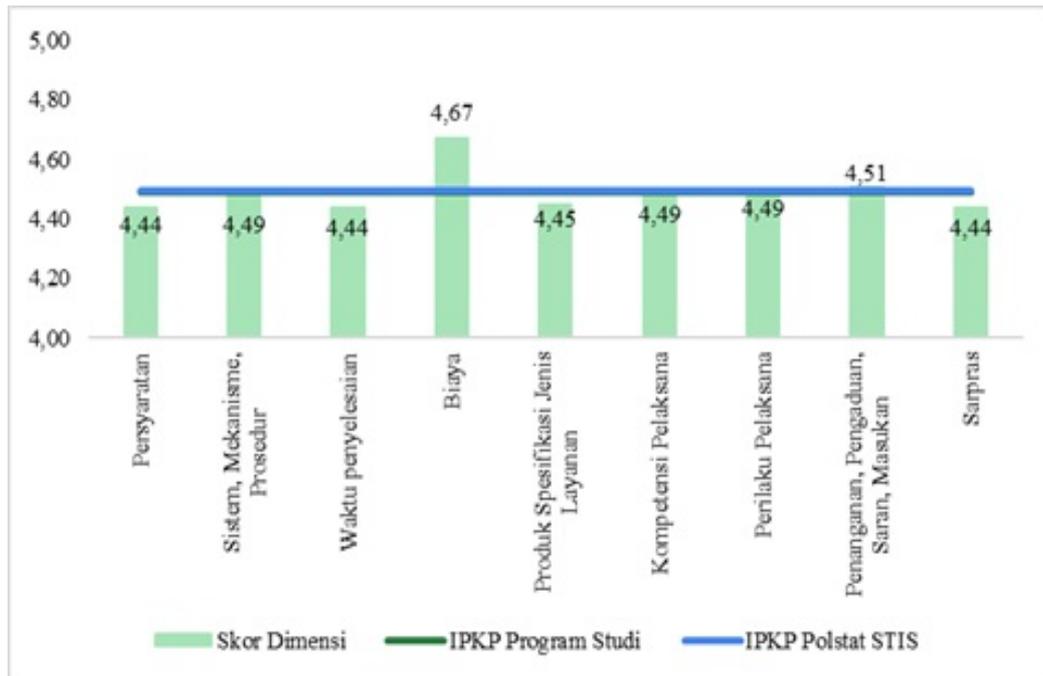
#### 2.4. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi (Prodi)

Indikator Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi mencapai 4,49 jika menggunakan skala 1-5. Angka ini telah meningkat cukup tinggi, melebihi peningkatan semua unit dan menjadi sama 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.



**Gambar 7. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi (Prodi) Triwulan 2 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

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



**Gambar 8. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi (Prodi) Triwulan 2 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

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

**Tabel 4. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi (Prodi) Triwulan 1 dan Triwulan 2 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

Skor Dimensi	IPKP Triwulan 1	IPKP Triwulan 2
Persyaratan	4,29	4,44
Sistem, Mekanisme, Prosedur	4,32	4,49
Waktu penyelesaian	4,26	4,44
Biaya	4,49	4,67
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	4,29	4,45
Kompetensi Pelaksana	4,36	4,49
Perilaku Pelaksana	4,36	4,49
Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	4,36	4,51
Sarpras	4,29	4,44
<b>IPKP Program Studi</b>	<b>4,33</b>	<b>4,49</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 instansi induk tersebut. Hanya saja, setiap program studi memiliki karakteristik khusus yang mampu membedakan dengan program studi lainnya, yang akan dijabarkan secara terpisah.

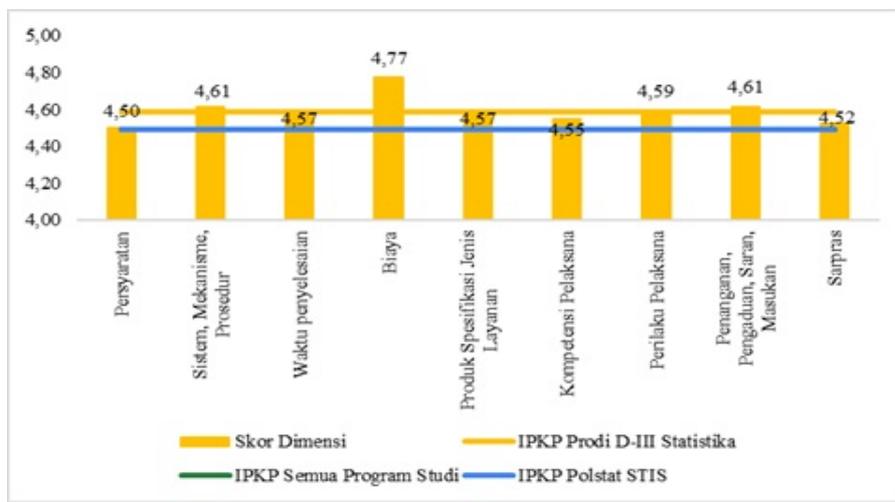
#### 2.4.1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Program Studi D-III Statistika

Indikator Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Program Studi D-III Statistika mencapai 4,59 jika menggunakan skala 1-5. Angka ini telah meningkat dibandingkan triwulan sebelumnya sebesar 4,41 dan lebih tinggi dibandingkan IPKP Program Studi secara keseluruhan dan juga lebih rendah 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 2 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

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



**Gambar 10. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi D-III Statistika Triwulan 2 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

Dimensi-dimensi yang memiliki skor paling rendah pada Program Studi D-III Statistika adalah persyaratan dan sarana prasarana. Untuk menjamin kualitas layanan secara komprehensif, persyaratan seringkali menjadi hambatan yang menurunkan kepuasan tertinggi karena pengguna cenderung ingin mendapatkan layanan dengan instan tanpa memperhatikan syarat-syarat yang lebih detail. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi yang lebih intens mengenai persyaratan layanan dengan menggunakan berbagai media yang mudah dipahami dan dijangkau oleh mahasiswa. Sarana dan prasarana pendidikan pada era digital saat ini juga seringkali mendapatkan tantangan karena tuntutan dinamika sarana yang memadai untuk mengikuti perkembangan zaman. Sayangnya, sistem pembiayaan seringkali tidak dapat dilakukan dengan perubahan yang secepat perkembangan teknologi dan informasi. Hal ini menyebabkan adanya gap dalam tuntutan dan pemenuhan sarana dan prasarana pendidikan. Rincian indeks secara umum dan dimensi dapat disajikan secara keseluruhan pada tabel berikut.

**Tabel 5. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi D-III Statistika Triwulan 1 dan Triwulan 2 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

Skor Dimensi	IPKP Triwulan 1	IPKP Triwulan 2
Persyaratan	4,17	4,50
Sistem, Mekanisme, Prosedur	4,31	4,61
Waktu penyelesaian	4,44	4,57
Biaya	4,58	4,77
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	4,44	4,57
Kompetensi Pelaksana	4,44	4,55
Perilaku Pelaksana	4,44	4,59
Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	4,44	4,61
Sarpras	4,44	4,52
<b>IPKP Prodi D-III Statistika</b>	<b>4,41</b>	<b>4,59</b>

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

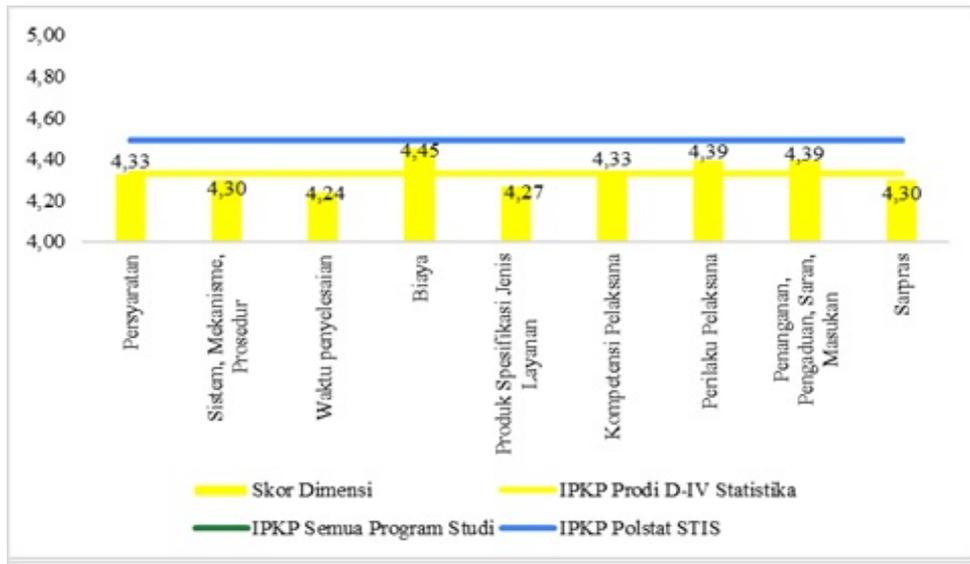
Indikator Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Program Studi D-IV Statistika mencapai 4,33 jika menggunakan skala 1-5. Walaupun angka ini lebih rendah dibandingkan IPKP Program Studi secara keseluruhan dan juga lebih rendah dibandingkan IPKP Politeknik Statistika STIS secara umum, namun telah meningkat dibandingkan dengan IPKP pada triwulan sebelumnya sebesar 4,30. Klasifikasi dalam penilaian ini masih menunjukkan kepuasan responden yang tinggi, artinya responden

menyatakan bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang baik. Jika dilihat menurut dimensi pelayanan, semua skor dimensi berada pada radar yang mendekati nilai tertinggi dari skala yang digunakan, yaitu 5.



**Gambar 11. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi D-IV Statistika Triwulan 2 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

Jika skor dimensi dibandingkan dengan skor IPKP Program Studi D-IV Statistika, terdapat tiga dimensi yang skornya berada di atas nilai IPKP Program Studi yaitu biaya, penanganan, pengaduan, saran, masukan, dan perilaku pelaksana. Bahkan jika dibandingkan dengan IPKP Program Studi secara keseluruhan, IPKP Program Studi D-IV Statistika masih memiliki skor yang lebih rendah untuk semua dimensi. Karakteristik ini sedikit berbeda dengan Program Studi D-III Statistika yang sudah lebih tinggi nilai skor dimensi pada tujuh dimensi. Program Studi D-IV Statistika merupakan program studi yang memiliki mahasiswa terbanyak sehingga seringkali mengalami kesulitan dalam pengaturan jadwal, sarana prasarana dan sumber daya yang terbatas. Secara rinci, pelayanan menurut dimensi dapat juga disajikan pada grafik batang berikut.



**Gambar 12. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi D-IV Statistika Triwulan 2 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

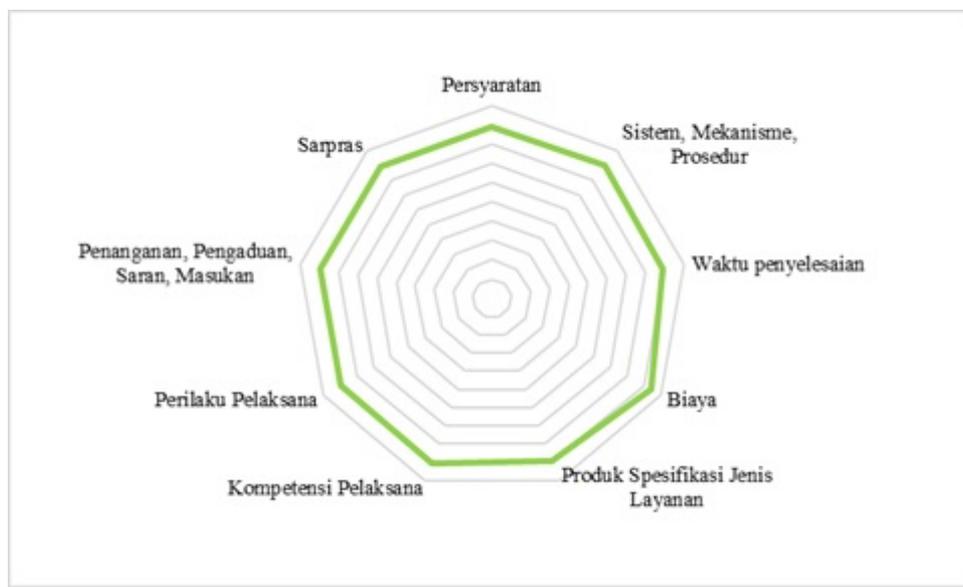
Dimensi-dimensi yang memiliki skor paling rendah pada Program Studi D-IV Statistika adalah waktu penyelesaian dan produk spesifikasi jenis layanan. Program Studi D-IV Statistika memiliki jumlah mahasiswa yang paling banyak sehingga penanganan layanan memerlukan waktu yang lebih lama dibandingkan dengan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

**Tabel 6. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi D-IV Statistika Triwulan 1 dan Triwulan 2 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

Skor Dimensi	IPKP Triwulan 1	IPKP Triwulan 2
Persyaratan	4,29	4,33
Sistem, Mekanisme, Prosedur	4,26	4,30
Waktu penyelesaian	4,20	4,24
Biaya	4,42	4,45
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	4,23	4,27
Kompetensi Pelaksana	4,29	4,33
Perilaku Pelaksana	4,36	4,39
Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	4,39	4,39
Sarpras	4,26	4,30
<b>IPKP Prodi D-IV Statistika</b>	<b>4,30</b>	<b>4,33</b>

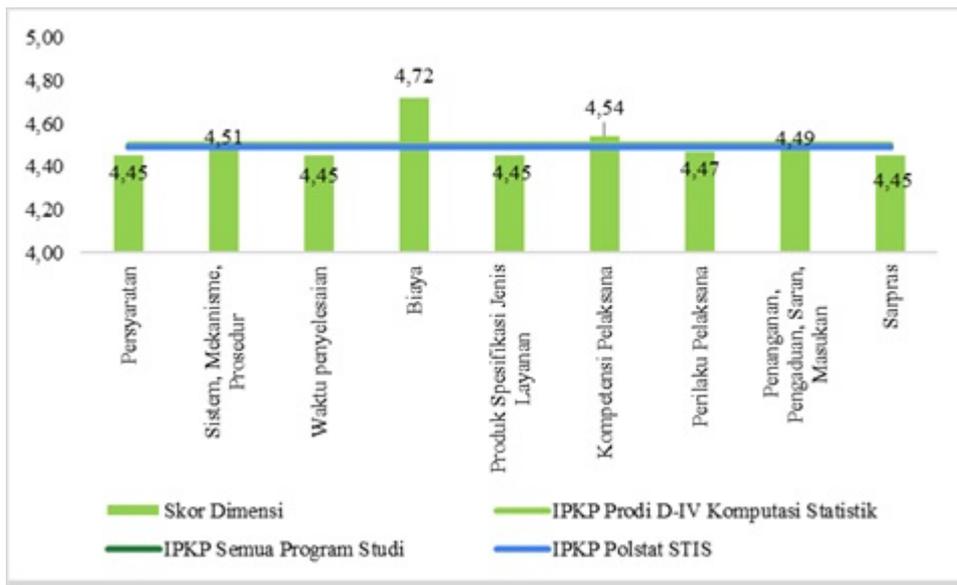
### 2.4.3. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Program Studi D-IV Komputasi Statistik

Indikator Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Program Studi D-IV Komputasi Statistik mencapai 4,51 meningkat cukup besar dibandingkan dengan triwulan sebelumnya 4,35 jika menggunakan skala 1-5. 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 masih menunjukkan kepuasan responden yang tinggi, artinya responden menyatakan bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang baik. Jika dilihat menurut dimensi pelayanan, semua skor dimensi berada pada radar yang mendekati nilai tertinggi dari skala yang digunakan, yaitu 5.



**Gambar 13. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi D-IV Komputasi Statistik Triwulan 2 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

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



**Gambar 14. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi D-IV Komputasi Statistik Triwulan 2 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

Dimensi-dimensi yang memiliki skor paling rendah pada Program Studi D-IV Komputasi Statistik adalah waktu penyelesaian, sarana prasarana, persyaratan dan produk spesifikasi jenis layanan. 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. Selain itu jenis spesifikasi layanan yang diharapkan cenderung lebih detail dalam hal penggunaan aplikasi karena adanya digitalisasi pada semua proses pendidikan. Kebaruan ini menciptakan nilai tambah dalam proses pelayanan secara umum, namun menjadi tantangan tersendiri dan perlu diperhatikan juga oleh pihak manajemen pendidikan. Oleh karena itu, diperlukan kerja sama dari berbagai unit untuk mempercepat dan mempermudah terselenggaranya sarana dan prasarana yang memadai. Rincian indeks secara umum dan dimensi dapat disajikan secara keseluruhan pada tabel berikut.

**Tabel 7. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi D-IV Komputasi Statistik Triwulan 1 dan Triwulan 2 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

Skor Dimensi	IPKP Triwulan 1	IPKP Triwulan 2
Persyaratan	4,31	4,45
Sistem, Mekanisme, Prosedur	4,38	4,51
Waktu penyelesaian	4,27	4,45
Biaya	4,55	4,72
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	4,31	4,45
Kompetensi Pelaksana	4,41	4,54
Perilaku Pelaksana	4,34	4,47
Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	4,31	4,49
Sarpras	4,27	4,45
<b>IPKP Prodi D-IV Komputasi Statistik</b>	<b>4,35</b>	<b>4,51</b>

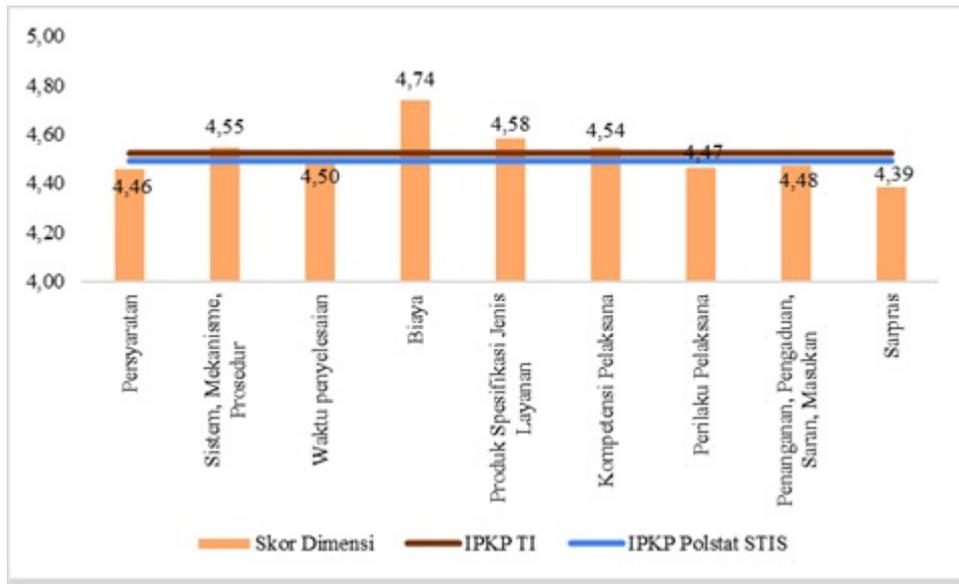
2.5. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Tim Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi dan Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi

Indikator Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Tim Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi dan Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi mencapai 4,52 jika menggunakan skala 1-5. Angka ini meningkat dibandingkan dengan triwulan sebelumnya 4,50 namun sedikit lebih rendah dibandingkan IPKP Politeknik Statistika STIS secara umum. Klasifikasi dalam penilaian ini juga menunjukkan kepuasan responden yang tinggi, artinya responden menyatakan bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang baik. Jika dilihat menurut dimensi pelayanan, semua skor dimensi berada pada radar yang mendekati nilai tertinggi dari skala yang digunakan, yaitu 5.



**Gambar 15. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Tim Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi dan Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi Triwulan 2 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

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



**Gambar 16. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Tim Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi dan Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi Triwulan 2 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

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

**Tabel 8. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Tim Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi dan Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi Triwulan 1 dan Triwulan 2 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

Skor Dimensi	IPKP Triwulan 1	IPKP Triwulan 2
Persyaratan	4,43	4,46
Sistem, Mekanisme, Prosedur	4,52	4,55
Waktu penyelesaian	4,48	4,50
Biaya	4,72	4,74
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	4,54	4,58
Kompetensi Pelaksana	4,52	4,54
Perilaku Pelaksana	4,43	4,47
Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	4,45	4,48
Sarpras	4,39	4,39
<b>IPKP TI</b>	<b>4,50</b>	<b>4,52</b>

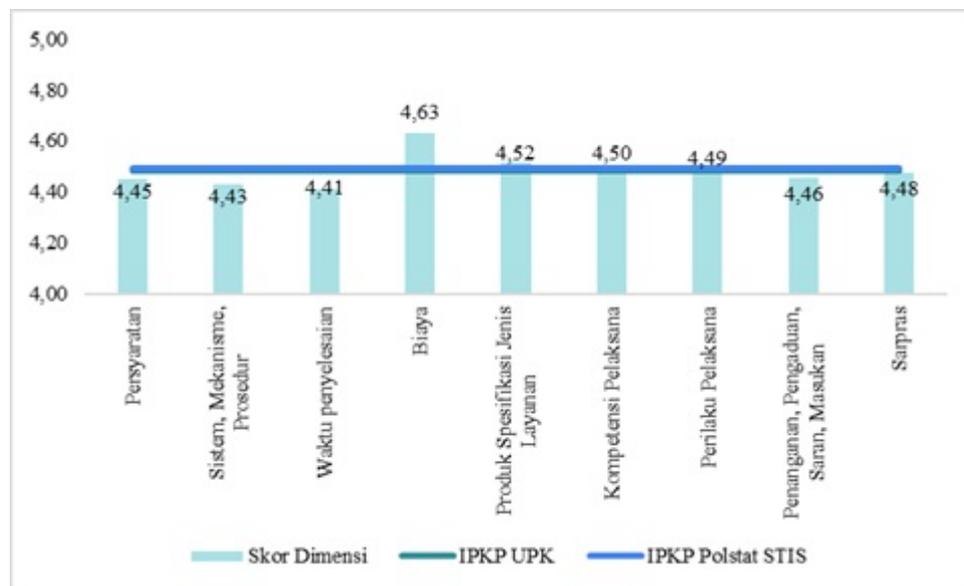
2.6. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pelayanan Kemahasiswaan (UPK)

Indikator Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pelayanan Kemahasiswaan (UPK) mencapai 4,48 jika menggunakan skala 1-5. Angka ini meningkat dibandingkan dengan triwulan sebelumnya dan memiliki nilai yang sangat dekat dengan IPKP Politeknik Statistika STIS secara umum. Klasifikasi dalam penilaian ini juga menunjukkan kepuasan responden yang tinggi, artinya responden menyatakan bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang baik. Jika dilihat menurut dimensi pelayanan, semua skor dimensi berada pada radar yang mendekati nilai tertinggi dari skala yang digunakan, yaitu 5.



**Gambar 17. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pelayanan Kemahasiswaan (UPK) Triwulan 2 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

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



**Gambar 18. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pelayanan Kemahasiswaan (UPK) Triwulan 2 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

Meskipun Unit Pelayanan Kemahasiswaan (UPK) memiliki berbagai keunggulan, hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat beberapa dimensi dengan skor paling rendah yang perlu mendapat perhatian, yaitu waktu penyelesaian; sistem,

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

**Tabel 9. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pelayanan Kemahasiswaan (UPK) Triwulan 1 dan Triwulan 2 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

Skor Dimensi	IPKP Triwulan 1	IPKP Triwulan 2
Persyaratan	4,42	4,45
Sistem, Mekanisme, Prosedur	4,40	4,43
Waktu penyelesaian	4,39	4,41
Biaya	4,62	4,63
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	4,50	4,52
Kompetensi Pelaksana	4,48	4,50
Perilaku Pelaksana	4,47	4,49
Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	4,43	4,46
Sarpras	4,45	4,48
<b>IPKP UPK</b>	<b>4,46</b>	<b>4,48</b>

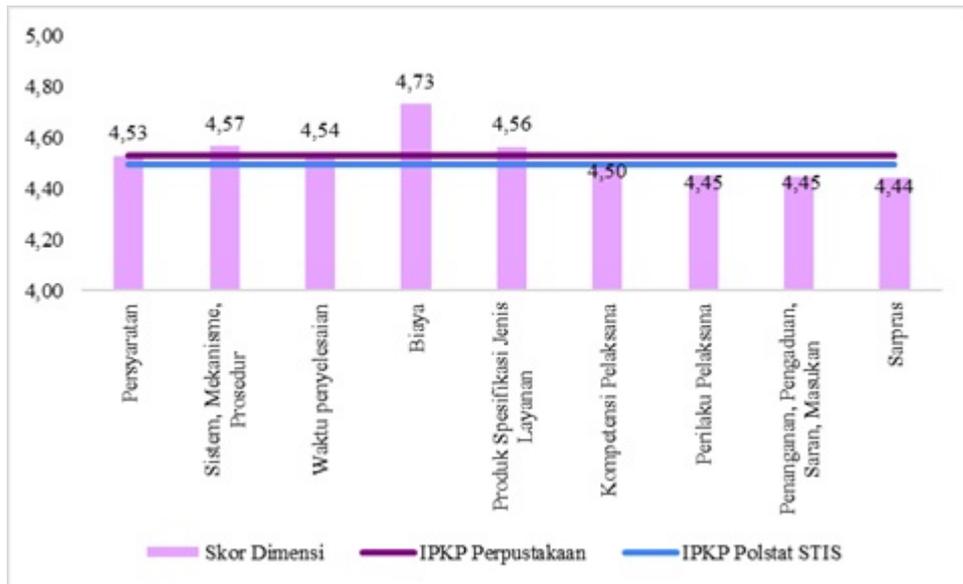
## 2.7. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Perpustakaan

Indikator Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Perpustakaan mencapai 4,53 jika menggunakan skala 1-5. Angka ini stabil dengan kecenderungan sama dibandingkan dengan triwulan sebelumnya dan lebih tinggi jika dibandingkan dengan IPKP Politeknik Statistika STIS secara umum sebesar 4,49. Responden dari Unit Perpustakaan memiliki tren yang persisten karena pengunjung yang sudah nyaman menggunakan layanan ini akan terus menggunakannya. Klasifikasi dalam penilaian ini juga menunjukkan kepuasan responden yang tinggi, artinya responden menyatakan bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang baik. Jika dilihat menurut dimensi pelayanan, semua skor dimensi berada pada radar yang mendekati nilai tertinggi dari skala yang digunakan, yaitu 5.



**Gambar 19. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Perpustakaan Triwulan 2 Tahun 2025 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 Perpustakaan, yaitu biaya; sistem, mekanisme, prosedur; produk spesifikasi jenis layanan, waktu penyelesaian; dan persyaratan. Pelayanan Unit Perpustakaan dilakukan sebagian besar melalui Sistem Informasi Manajemen Perpustakaan, sehingga menekan waktu penyelesaian dan persyaratan. Keunggulan dimensi ini pada Unit Perpustakaan menjadikan mahasiswa memberikan penilaian kepuasan yang tinggi. Dari segi biaya, layanan di Politeknik Statistika STIS umumnya disediakan secara gratis karena didukung oleh institusi, sehingga dapat diakses oleh seluruh mahasiswa tanpa hambatan finansial. Jenis layanan yang ditawarkan juga spesifik sesuai kebutuhan mahasiswa. Secara rinci, pelayanan menurut dimensi dapat juga disajikan pada grafik batang berikut.



**Gambar 20. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) UUnit Perpustakaan Triwulan 2 Tahun 2025 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 sarana prasarana; penanganan, pengaduan, saran, masukan; perilaku pelaksana dan kompetensi pelaksana. Belum maksimalnya skor pada sarana dan prasarana mengindikasikan bahwa fasilitas fisik maupun teknologi yang tersedia belum sepenuhnya memadai atau nyaman bagi pengguna. Selain itu, sistem penanganan pengaduan dan penerimaan saran masih ada yang menilai kurang responsif. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh agar Unit Perpustakaan benar-benar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa secara maksimal. Rincian indeks secara umum dan dimensi dapat disajikan secara keseluruhan pada tabel berikut.

**Tabel 10. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Perpustakaan Triwulan 1 dan Triwulan 2 Tahun 2025 Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

<b>Skor Dimensi</b>	<b>IPKP Triwulan 1</b>	<b>IPKP Triwulan 2</b>
Persyaratan	4,52	4,53
Sistem, Mekanisme, Prosedur	4,56	4,57
Waktu penyelesaian	4,54	4,54
Biaya	4,74	4,73
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	4,56	4,56
Kompetensi Pelaksana	4,50	4,50
Perilaku Pelaksana	4,44	4,45
Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	4,44	4,45
Sarpras	4,43	4,44
<b>IPKP Perpustakaan</b>	<b>4,53</b>	<b>4,53</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 4,49 dengan rincian per unit adalah sebagai berikut:

- a. Bagian Administrasi Umum: 4,37
- b. Bagian Administrasi dan Akademik Kemahasiswaan: 4,50
- c. Unit Program Studi: 4,49
- d. Unit Tim Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi dan Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi: 4,52
- e. Unit Pelayanan Kemahasiswaan: 4,48
- f. Unit Perpustakaan: 4,53

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

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

- a. Persyaratan: 4,47
- b. Prosedur: 4,51
- c. Waktu penyelesaian: 4,46
- d. Biaya: 4,72
- e. Produk Spesifikasi Jenis Layanan: 4,54
- f. Kompetensi Pelaksana: 4,48
- g. Perilaku Pelaksana: 4,41
- h. Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan: 4,43
- i. Sarpras: 4,43

3. Tindak lanjut:

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

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

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

# LAMPIRAN



## POLITEKNIK STATISTIKA STIS

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

Nomor : B-173/02700/HM.020/2025 Jakarta, 15 Mei 2025  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 (satu) halaman  
Hal : Mekanisme Pelaksanaan SPKP Triwulan II-IV

Yth. Bapak/Ibu Ketua Tim Kerja

(Daftar nama 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) telah melaksanakan SPKP Triwulan I tahun 2025 untuk periode pelayanan Januari-Maret 2025 dengan mengirimkan *email blasting* kepada seluruh mahasiswa. Untuk pelaksanaan SPKP Triwulan II-IV tahun 2025 akan dilaksanakan mekanisme yang berbeda dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Pengumpulan data SPKP Triwulan II-IV tahun 2025 akan dilakukan oleh masing-masing tim kerja dengan mengacu pada periode pelayanan sebagai berikut:
  - a. SPKP triwulan II : periode pelayanan April-Juni 2025
  - b. SPKP triwulan III : periode pelayanan Juli-September 2025
  - c. SPKP triwulan IV : periode pelayanan Oktober-Desember 2025
2. Unit kegiatan meminta mahasiswa untuk langsung mengisi kuesioner survei setelah menerima pelayanan dari unit kegiatan. Kuesioner survei dapat diakses pada link [https://s.stis.ac.id/survei\\_pkp](https://s.stis.ac.id/survei_pkp) Data akan terkumpul pada data base SPM untuk kemudian diolah dan dianalisis lebih lanjut.
3. Dalam hal unit kegiatan sudah memberikan layanan tetapi mahasiswa belum mengisi kuesioner SPKP, maka unit kegiatan dapat melakukan pelacakan terhadap mahasiswa penerima layanan untuk kemudian diminta mengisi kuesioner SPKP. Hal

- 2 -

ini terjadi khususnya pada SPKP triwuan II karena periode layanan sudah dimulai sejak bulan April 2025.

4. SPM akan melakukan reminder pada setiap periode pelaksanaan SPKP.
5. SPM akan meminta nama dari masing-masing tim kerja yang ditunjuk sebagai PIC SPKP.

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



Direktur Politeknik Statistika STIS

Erni Tri Astuti