



INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (IPKP)

**Triwulan 2
2026**

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

TIM PENYUSUN

Pengarah:

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

Penanggung jawab: Dr. Achmad Syahrul Choir, SST.,M.Si

Tim Penyusun:

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

KATA PENGANTAR

Puji 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 2 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 2 (periode April - Juni 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, Juli 2026
Satuan Penjaminan Mutu (SPM)
Politeknik Statistika STIS

DAFTAR ISI

TIM PENYUSUN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan	2
1.3. Target Populasi & Metode Pengumpulan.....	2
1.4. Instrumen Survei.....	3
II. HASIL DAN ANALISIS	4
2.1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Politeknik Statistika STIS.....	4
2.2. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Bagian Administrasi Umum (BAU)	7
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)	14
2.4.1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Program Studi D-III Statistika	17
2.4.2. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Program Studi D-IV Statistika	20
2.4.3. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Program Studi D-IV Komputasi Statistik	23
2.5. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi serta Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi	26
2.6. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pembinaan Kemahasiswaan (UPK)	29
2.7. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Perpustakaan	32
2.8. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pengembangan Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) dan Prodi Magister Terapan.....	35
III. KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT	39
LAMPIRAN	41

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 2 ini dapat berlangsung sepanjang bulan April-Juni 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 2 tahun 2026 diperoleh penambahan 553 responden sehingga jumlah kumulatif responden sampai triwulan 2 adalah 1.308 mahasiswa yang terdiri dari 58 mahasiswa responden BAAK, 34 mahasiswa responden BAU, 122 mahasiswa responden perpustakaan, 197 mahasiswa responden prodi, 7 mahasiswa responden UPK, 22 mahasiswa responden unit Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi serta Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi dan 868 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 2 tahun 2026 sama dengan triwulan 1 dan tersedia pada sistem dan dapat diakses dengan menggunakan tautan https://s.stis.ac.id/survei_pkp26

II. HASIL DAN ANALISIS

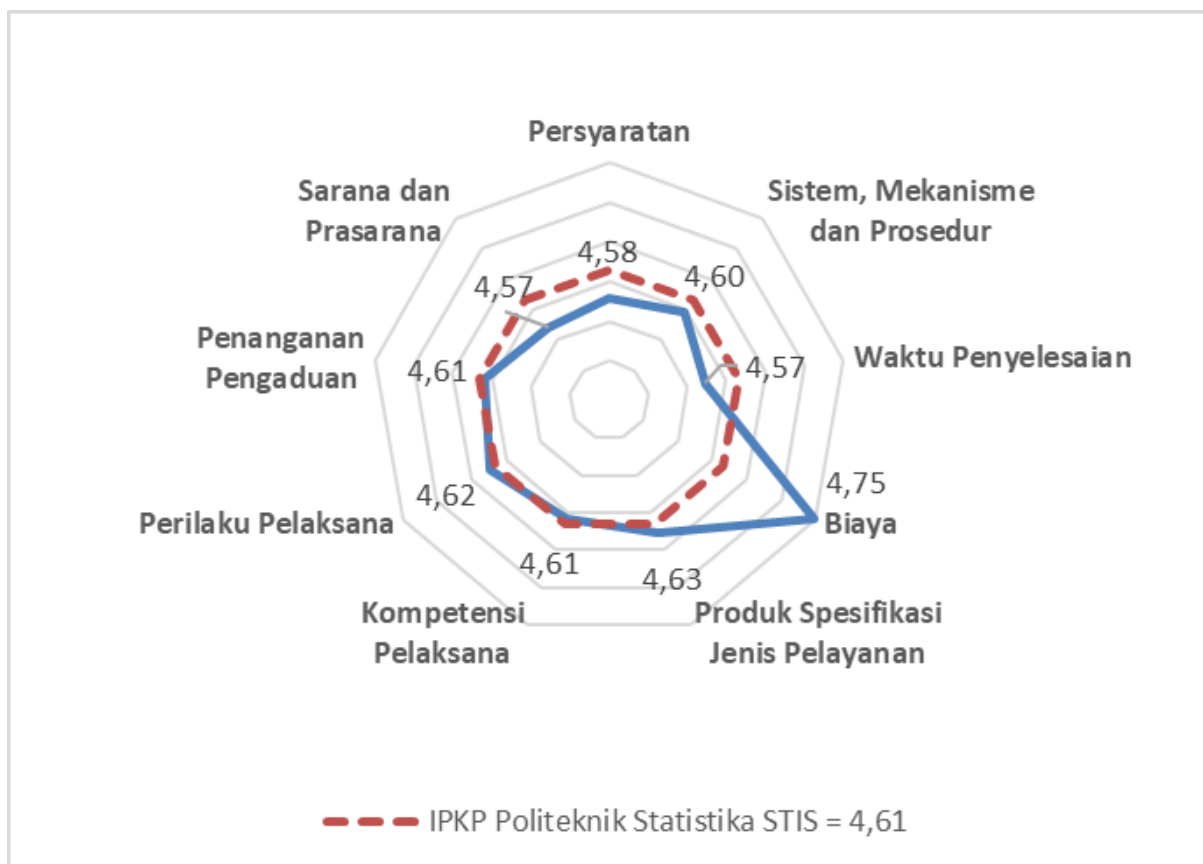
2.1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Politeknik Statistika STIS

Capaian Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Politeknik Statistika STIS pada Triwulan 2 Tahun 2026 secara umum menunjukkan kinerja pelayanan yang sangat baik dengan nilai indeks sebesar 4,61 pada skala 1–5. Berdasarkan visualisasi grafik radar pada Gambar 1, kualitas pelayanan yang diberikan tampak konsisten, yang ditunjukkan oleh pola garis aktual (biru) yang membentuk kurva hampir simetris dan berada sangat dekat dengan garis acuan IPKP Politeknik Statistika STIS (garis putus-putus merah). Pola tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar dimensi pelayanan telah dikelola secara optimal dan merata, sehingga kesenjangan kualitas pelayanan antar dimensi pelayanan dapat ditekan. Kondisi ini sekaligus mencerminkan tingkat kepuasan pengguna layanan yang tinggi, di mana mayoritas responden memberikan penilaian pada kategori baik hingga sangat baik terhadap pelayanan yang diterima.

Apabila dianalisis secara lebih mendalam, terdapat tiga dimensi pelayanan yang berhasil memperoleh nilai indeks di atas IPKP Politeknik Statistika STIS. Ketiga dimensi tersebut adalah biaya yang mencatat skor tertinggi sebesar 4,75, menunjukkan kinerja yang sangat baik dalam aspek transparansi dan efisiensi pembiayaan; produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 4,63, yang mencerminkan kesesuaian antara layanan yang diberikan dan standar pelayanan yang ditetapkan; serta perilaku pelaksana dengan skor 4,62, yang mengindikasikan bahwa sikap, keramahan, dan profesionalisme petugas telah memberikan pengalaman pelayanan yang positif bagi pengguna layanan. Selain itu, terdapat dua dimensi yang memiliki nilai setara dengan IPKP Politeknik Statistika STIS, yaitu Kompetensi Pelaksana dan Penanganan Pengaduan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kedua dimensi tersebut telah mampu memenuhi standar mutu pelayanan yang diharapkan dan beroperasi secara optimal sesuai dengan ekspektasi pengguna layanan.

Sebaliknya, gambar 1 juga memetakan secara jelas bahwa terdapat 4 dimensi yang nilai indeksnya berada di bawah IPKP Politeknik Statistika STIS dan memerlukan perhatian manajerial sebagai prioritas pembenahan. Dimensi-dimensi tersebut adalah sistem, mekanisme dan prosedur yang berada tipis di bawah garis batas dengan skor

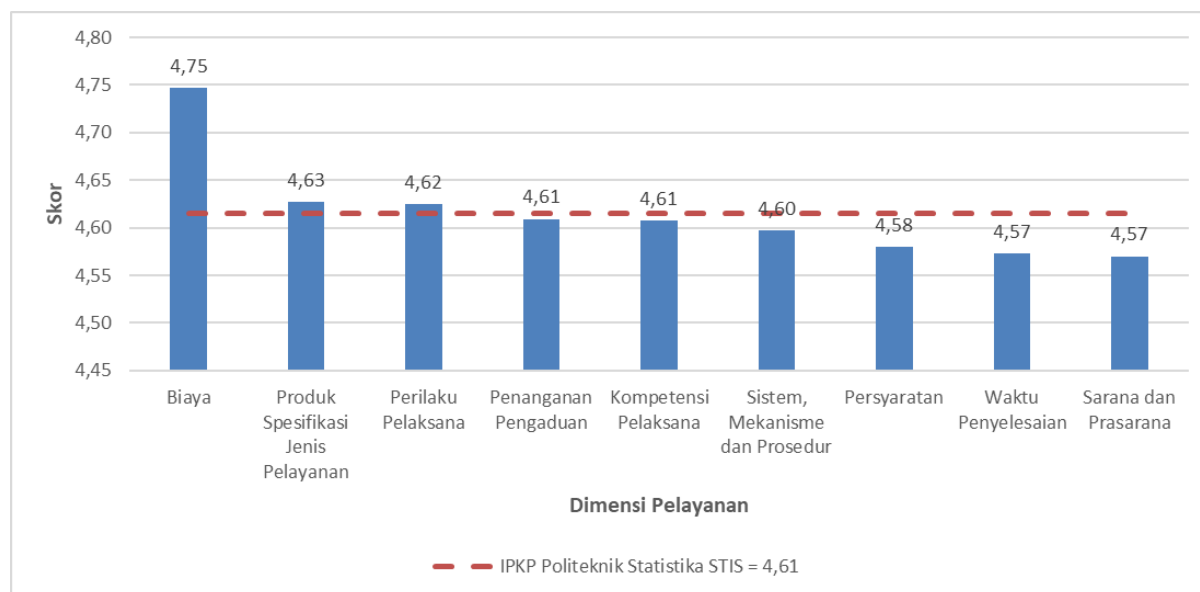
4,60, diikuti oleh aspek persyaratan dokumen yang mengantongi nilai 4,58. Titik terendah dari seluruh rangkaian pelayanan ini diwakili oleh dua dimensi yang memiliki nilai kembar, yaitu waktu penyelesaian (4,57) dan sarana dan prasarana (4,57). Rendahnya performa pada dimensi-dimensi prosedural, kecepatan, dan fasilitas fisik maupun digital ini menjadi indikasi kuat bagi manajemen Politeknik Statistika STIS untuk segera melakukan intervensi taktis, seperti simplifikasi alur birokrasi, akselerasi pelayanan melalui digitalisasi sistem yang terintegrasi, serta peremajaan sarana prasarana guna mendongkrak persepsi kenyamanan pengguna secara menyeluruh.



Gambar 1. Grafik Radar Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Politeknik Statistika STIS Triwulan 2 Tahun 2026 berdasarkan Dimensi Pelayanan

Apabila ditinjau dari dimensi dengan capaian tertinggi dan terendah yang terlihat pada gambar 2, dimensi biaya menjadi aspek pelayanan yang memperoleh apresiasi paling tinggi dari pengguna layanan dengan skor sebesar 4,75, sehingga menempati posisi tertinggi. Sebaliknya, dimensi waktu penyelesaian dan sarana dan prasarana mencatat nilai terendah, masing-masing sebesar 4,57. Pola capaian ini menunjukkan bahwa meskipun aspek pembiayaan telah dikelola dengan sangat baik dan

memperoleh penilaian yang sangat memuaskan, Politeknik Statistika STIS masih perlu memberikan perhatian lebih pada upaya peningkatan kecepatan penyelesaian layanan serta penguatan sarana dan prasarana guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna secara lebih merata.



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

Perbandingan data longitudinal antara triwulan 1 dan triwulan 2 Tahun 2026 yang terlihat pada tabel 1 menunjukkan bahwa nilai IPKP Politeknik Statistika STIS secara keseluruhan tetap berada pada angka 4,61, yang menunjukkan konsistensi kualitas pelayanan dari waktu ke waktu. Meskipun demikian, pada tingkat dimensi pelayanan terdapat beberapa perubahan yang mencerminkan dinamika persepsi pengguna layanan. Sejumlah dimensi mengalami peningkatan, yaitu sistem, mekanisme, dan prosedur yang naik dari 4,59 menjadi 4,60, waktu penyelesaian yang meningkat dari 4,55 menjadi 4,57, serta penanganan pengaduan yang bertambah dari 4,60 menjadi 4,61. Peningkatan tersebut mengindikasikan adanya perbaikan dalam penyederhanaan proses pelayanan, peningkatan ketepatan waktu penyelesaian layanan, dan penguatan respons institusi terhadap pengaduan masyarakat. Disisi lain, beberapa unsur mengalami penurunan walaupun relatif kecil, yaitu biaya dari 4,76 menjadi 4,75, produk spesifikasi jenis pelayanan dari 4,64 menjadi 4,63, kompetensi pelaksana dari 4,62 menjadi 4,61, dan perilaku pelaksana dari 4,63 menjadi 4,62. Walaupun penurunannya hanya sebesar 0,01 poin, kondisi ini perlu menjadi perhatian

manajemen karena berkaitan dengan kualitas sumber daya manusia dan konsistensi penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan penguatan berkelanjutan terhadap standar pelayanan serta peningkatan profesionalisme pelaksana agar kualitas pelayanan publik di Politeknik Statistika STIS dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan pada triwulan berikutnya.

Tabel 1. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Politeknik Statistika STIS Triwulan 1 dan Triwulan 2 Tahun 2026 berdasarkan Dimensi Pelayanan

Dimensi Pelayanan	IPKP Triwulan 1	IPKP Triwulan 2
Persyaratan	4,58	4,58
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4,59	4,60
Waktu Penyelesaian	4,55	4,57
Biaya	4,76	4,75
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,64	4,63
Kompetensi Pelaksana	4,62	4,61
Perilaku Pelaksana	4,63	4,62
Penanganan Pengaduan	4,60	4,61
Sarana dan Prasarana	4,57	4,57
IPKP Politeknik Statistika STIS	4,61	4,61

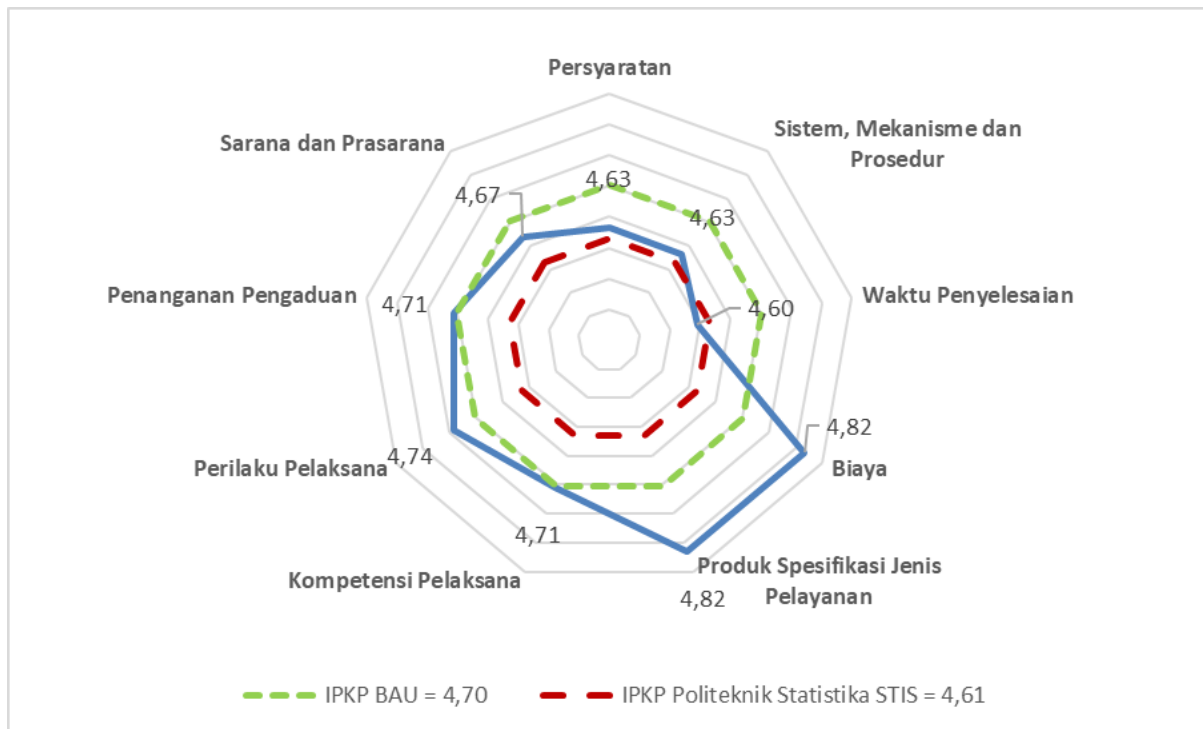
2.2. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Bagian Administrasi Umum (BAU)

Capaian Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Bagian Administrasi Umum (BAU) pada triwulan 2 Tahun 2026 secara umum menunjukkan kinerja pelayanan yang sangat baik dengan nilai indeks sebesar 4,70 pada skala likert 1–5. Nilai tersebut berada di atas IPKP Politeknik Statistika STIS yang tercatat sebesar 4,61. Hal ini juga tergambar pada grafik radar di gambar 3, di mana garis representasi BAU secara dominan berada di luar garis acuan IPKP Politeknik Statistika STIS, yang menunjukkan bahwa sebagian besar dimensi pelayanan BAU memiliki kinerja yang lebih unggul dibandingkan pelayanan Politeknik Statistika STIS.

Apabila dianalisis lebih lanjut di gambar 3, terdapat lima dimensi yang berhasil melampaui nilai IPKP BAU maupun IPKP Politeknik Statistika STIS, yaitu dimensi biaya dan produk spesifikasi jenis pelayanan yang sama-sama mencatat skor tertinggi

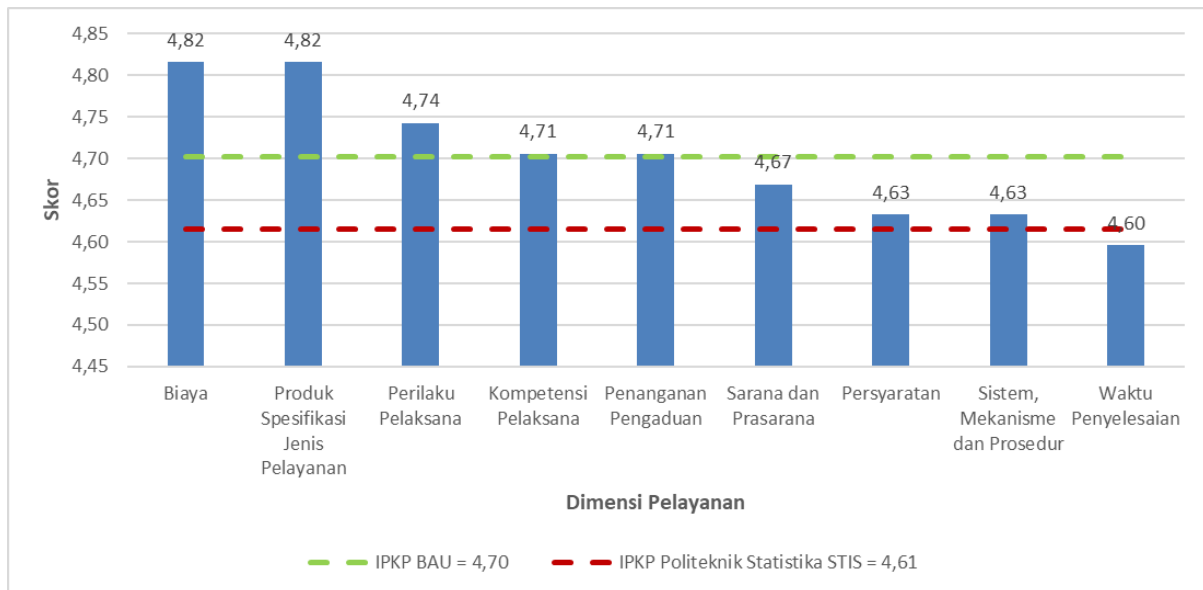
sebesar 4,82, diikuti oleh dimensi perilaku pelaksana sebesar 4,74, serta dimensi kompetensi pelaksana dan penanganan pengaduan yang masing-masing memperoleh nilai 4,71. Tingginya capaian pada dimensi-dimensi tersebut menunjukkan bahwa pengguna layanan memberikan apresiasi yang sangat positif terhadap aspek transparansi biaya, kualitas dan kejelasan layanan yang diberikan, serta kompetensi, profesionalisme, dan responsivitas sumber daya manusia di lingkungan BAU.

Sebaliknya, hasil analisis gambar 3 juga menunjukkan masih terdapat beberapa dimensi pelayanan yang memperoleh nilai di bawah IPKP BAU sebesar 4,70, meskipun sebagian di antaranya masih berada di atas IPKP Politeknik Statistika STIS yang sebesar 4,61. Dimensi sarana dan prasarana, misalnya, memperoleh nilai 4,67, sehingga meskipun belum mencapai BAU, capaian tersebut masih lebih tinggi dibandingkan IPKP Politeknik Statistika STIS. Sementara itu, perhatian utama perlu diarahkan pada dimensi persyaratan dan sistem, mekanisme, serta prosedur yang masing-masing memperoleh skor 4,63, serta dimensi waktu penyelesaian yang mencatat nilai terendah sebesar 4,60. Walaupun nilai pada dimensi persyaratan serta sistem, mekanisme, dan prosedur masih sedikit di atas IPKP Politeknik Statistika STIS, dimensi waktu penyelesaian berada di bawah BAU maupun Politeknik Statistika STIS. Kondisi ini mengindikasikan bahwa aspek prosedural dan pemenuhan persyaratan layanan masih berpotensi menimbulkan keterlambatan dalam proses pelayanan dan meningkatkan waktu tunggu pengguna layanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan yang lebih terarah melalui penyederhanaan alur pelayanan, peninjauan kembali persyaratan yang berlaku, serta optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi guna meningkatkan efisiensi dan mempercepat penyelesaian layanan.



Gambar 3. Grafik Radar Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Bagian Administrasi Umum Triwulan 2 Tahun 2026 berdasarkan Dimensi Pelayanan

Ditinjau dari dimensi dengan capaian tertinggi dan terendah yang terlihat pada gambar 4, dimensi biaya dan produk spesifikasi jenis pelayanan menjadi keunggulan utama BAU dengan skor masing-masing sebesar 4,82. Capaian tersebut tidak hanya berada jauh di atas IPKP BAU sebesar 4,70, tetapi juga melampaui IPKP Politeknik Statistika STIS secara keseluruhan. Sebaliknya, dimensi waktu penyelesaian memperoleh nilai terendah, yaitu sebesar 4,60. Nilai tersebut menjadikan aspek ketepatan waktu sebagai satu-satunya dimensi yang masih berada di bawah IPKP Politeknik Statistika STIS maupun internal BAU. Pola capaian ini menunjukkan bahwa meskipun aspek pembiayaan dan kejelasan produk layanan telah memperoleh penilaian yang sangat memuaskan dari pengguna layanan, BAU masih menghadapi tantangan dalam meningkatkan efisiensi proses pelayanan, khususnya melalui penyederhanaan alur kerja dan percepatan penyelesaian layanan agar kualitas seluruh dimensi pelayanan dapat lebih seimbang dan optimal.



Gambar 4. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Bagian Administrasi Umum Triwulan 2 Tahun 2026 berdasarkan Dimensi Pelayanan

Berdasarkan perbandingan antara triwulan 1 dan triwulan 2 Tahun 2026 pada tabel 2, IPKP BAU tercatat tetap berada pada angka 4,70, yang menunjukkan tidak adanya perubahan dibandingkan periode sebelumnya. Seluruh dimensi pelayanan juga mempertahankan nilai yang sama tanpa mengalami peningkatan maupun penurunan. Dimensi dengan capaian tertinggi masih didominasi oleh biaya dan produk spesifikasi jenis pelayanan yang masing-masing memperoleh skor 4,82, diikuti oleh perilaku pelaksana sebesar 4,74, serta kompetensi pelaksana dan penanganan pengaduan yang masing-masing mencatat nilai 4,71. Di sisi lain, dimensi dengan nilai terendah tetap berada pada waktu penyelesaian sebesar 4,60, serta persyaratan dan sistem, mekanisme, dan prosedur yang masing-masing memperoleh skor 4,63. Kondisi ini mencerminkan konsistensi kualitas pelayanan BAU dari waktu ke waktu, namun pada saat yang sama mengindikasikan perlunya upaya inovasi dan perbaikan berkelanjutan, terutama pada aspek prosedural dan ketepatan waktu penyelesaian layanan, agar kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan pada periode berikutnya.

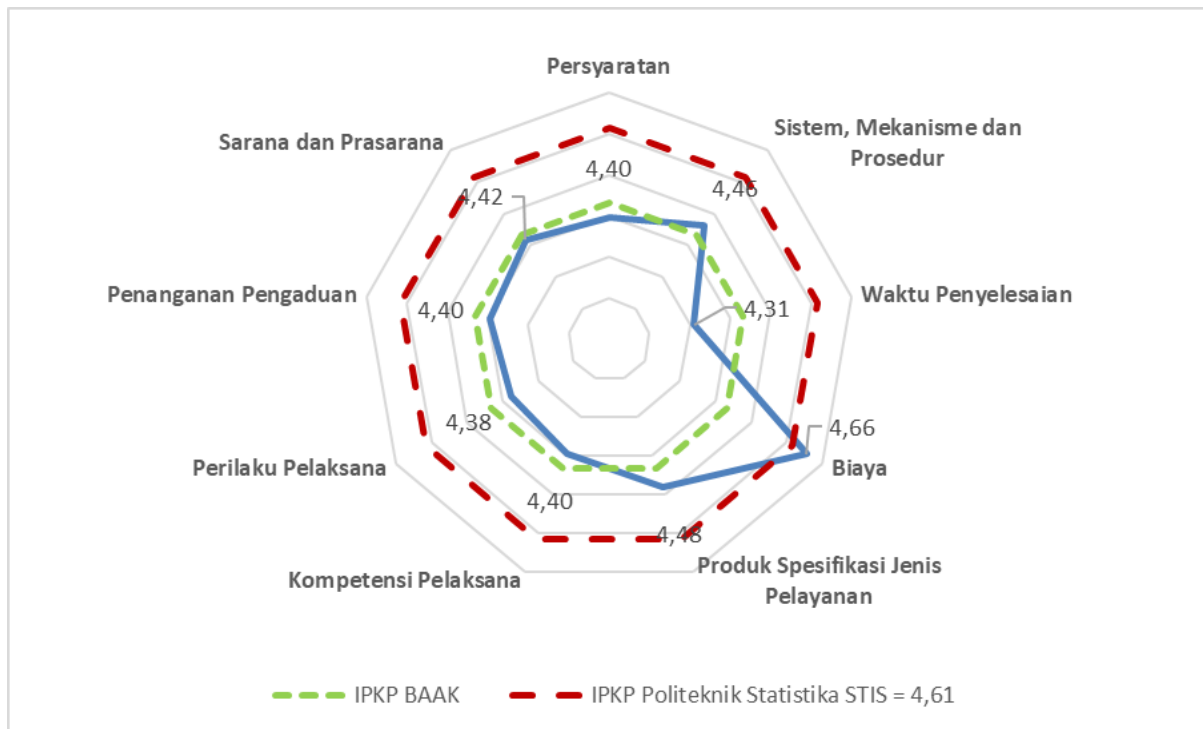
Tabel 2. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Bagian Administrasi Umum Triwulan 1 dan Triwulan 2 Tahun 2026 berdasarkan Dimensi Pelayanan

Indikator	IPKP Triwulan 1	IPKP Triwulan 2
Persyaratan	4,63	4,63
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4,63	4,63

Indikator	IPKP Triwulan 1	IPKP Triwulan 2
Waktu Penyelesaian	4,60	4,60
Biaya	4,82	4,82
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,82	4,82
Kompetensi Pelaksana	4,71	4,71
Perilaku Pelaksana	4,74	4,74
Penanganan Pengaduan	4,71	4,71
Sarana dan Prasarana	4,67	4,67
IPKP BAU	4,7	4,70

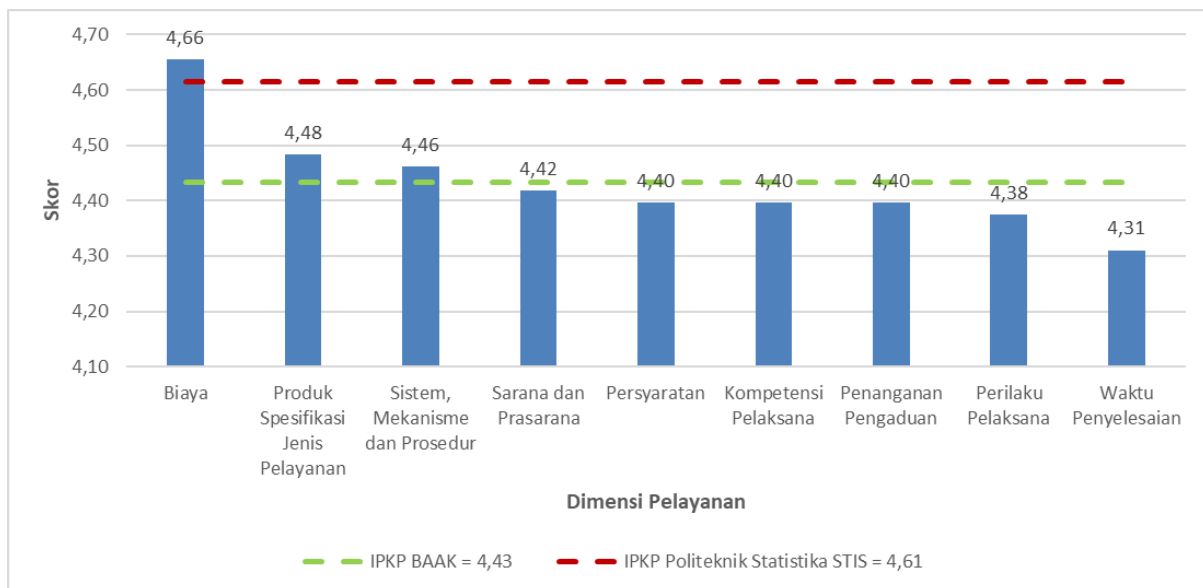
2.3. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK)

Secara umum, capaian Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) BAAK yang ditunjukkan oleh garis biru pada grafik radar gambar 5 masih terkonsentrasi pada area di bawah IPKP Politeknik Statistika STIS, yang mengindikasikan bahwa sebagian besar dimensi pelayanan belum mampu mencapai standar mutu yang ditetapkan. Jika dianalisis lebih lanjut, hanya dimensi biaya yang menunjukkan kinerja sangat baik dengan perolehan skor sebesar 4,66, sehingga berhasil melampaui nilai IPKP BAAK maupun IPKP Politeknik Statistika STIS sebesar 4,61. Sementara itu, hampir seluruh dimensi pelayanan lainnya masih berada di bawah kedua nilai acuan tersebut, yaitu persyaratan (4,40), sistem, mekanisme, dan prosedur (4,46), waktu penyelesaian (4,31), produk spesifikasi jenis pelayanan (4,48), kompetensi pelaksana (4,40), perilaku pelaksana (4,38), penanganan pengaduan (4,40), serta sarana dan prasarana (4,42). Dominannya dimensi pelayanan yang berada di bawah IPKP BAAK dan IPKP Politeknik Statistika STIS menunjukkan bahwa kualitas pelayanan BAAK secara keseluruhan masih memerlukan berbagai upaya perbaikan dan penguatan yang lebih komprehensif agar dapat mencapai standar pelayanan yang diharapkan.



Gambar 5. Grafik Radar Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Triwulan 2 Tahun 2026 berdasarkan Dimensi Pelayanan

Jika ditinjau dari dimensi dengan capaian tertinggi dan terendah yang terlihat pada gambar 6, dimensi biaya menjadi keunggulan utama BAAK dengan perolehan skor sebesar 4,66. Capaian tersebut menjadikan dimensi biaya sebagai satu-satunya aspek pelayanan yang berhasil melampaui IPKP BAAK sebesar 4,42 sekaligus melebihi IPKP Politeknik Statistika STIS. Sebaliknya, dimensi waktu penyelesaian memperoleh nilai terendah, yaitu sebesar 4,31, sehingga menjadi aspek yang paling memerlukan perhatian karena berada jauh di bawah IPKP BAAK maupun Politeknik Statistika STIS. Kesenjangan yang cukup besar antara tingginya penilaian terhadap aspek biaya dan rendahnya penilaian pada aspek ketepatan waktu menunjukkan bahwa BAAK masih perlu melakukan berbagai upaya perbaikan, khususnya melalui evaluasi proses bisnis, penyederhanaan alur pelayanan, dan optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi guna mempercepat penyelesaian layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan secara lebih menyeluruh.



Gambar 6. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Triwulan 2 Tahun 2026 berdasarkan Dimensi Pelayanan

Berdasarkan hasil perbandingan antara triwulan 1 dan triwulan 2 Tahun 2026 pada tabel 3, BAAK menunjukkan kinerja pelayanan yang relatif stabil. Hal tersebut tercermin dari nilai IPKP yang tetap berada pada angka 4,45 pada kedua periode, sehingga tidak terdapat perubahan, baik peningkatan maupun penurunan, dalam capaian kinerja pelayanan. Jika dianalisis berdasarkan masing-masing dimensi pelayanan, seluruh indikator juga mencatat nilai yang sama pada kedua triwulan. Kondisi ini menunjukkan bahwa BAAK mampu menjaga konsistensi kualitas pelayanan yang diberikan, baik pada aspek administrasi, prosedur pelayanan, maupun pelayanan kepada pengguna secara umum.

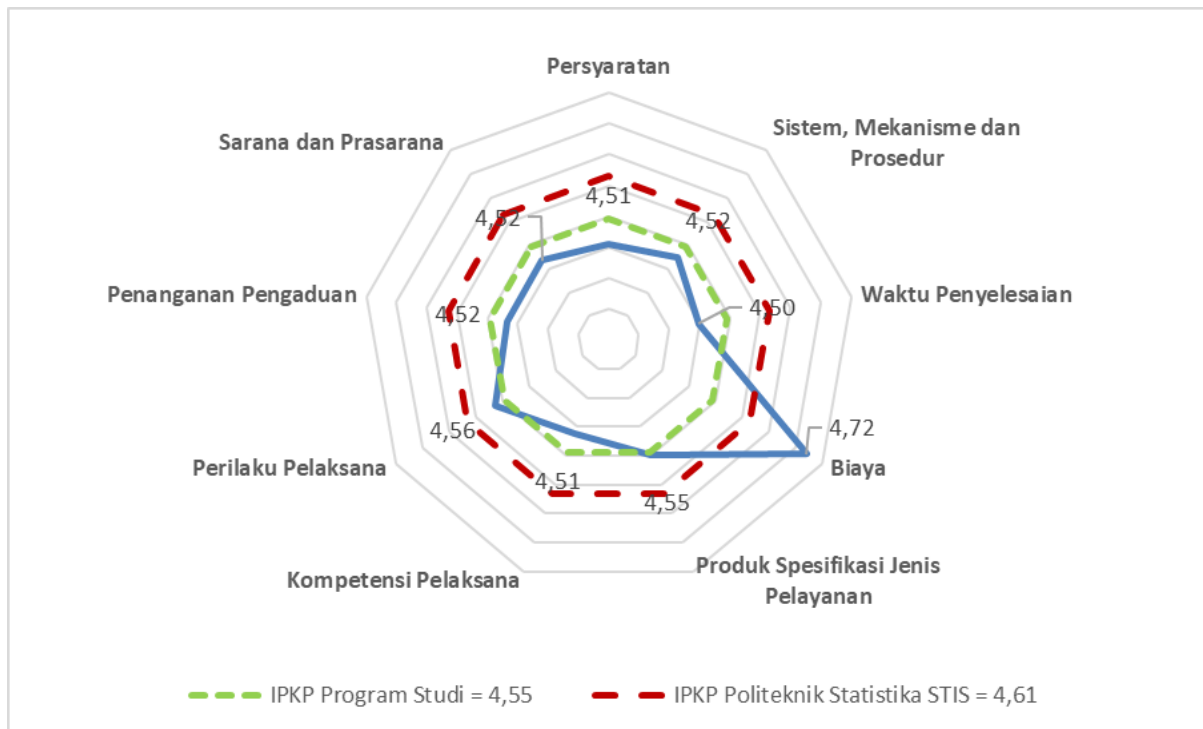
Tabel 3. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Triwulan 1 dan Triwulan 2 Tahun 2026 berdasarkan Dimensi Pelayanan

Dimensi Pelayanan	IPKP Triwulan 1	IPKP Triwulan 2
Persyaratan	4,43	4,43
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4,48	4,48
Waktu Penyelesaian	4,33	4,33
Biaya	4,70	4,70
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,50	4,50
Kompetensi Pelaksana	4,40	4,40

Dimensi Pelayanan	IPKP Triwulan 1	IPKP Triwulan 2
Perilaku Pelaksana	4,38	4,38
Penanganan Pengaduan	4,40	4,40
Sarana dan Prasarana	4,43	4,43
IPKP BAAK	4,45	4,45

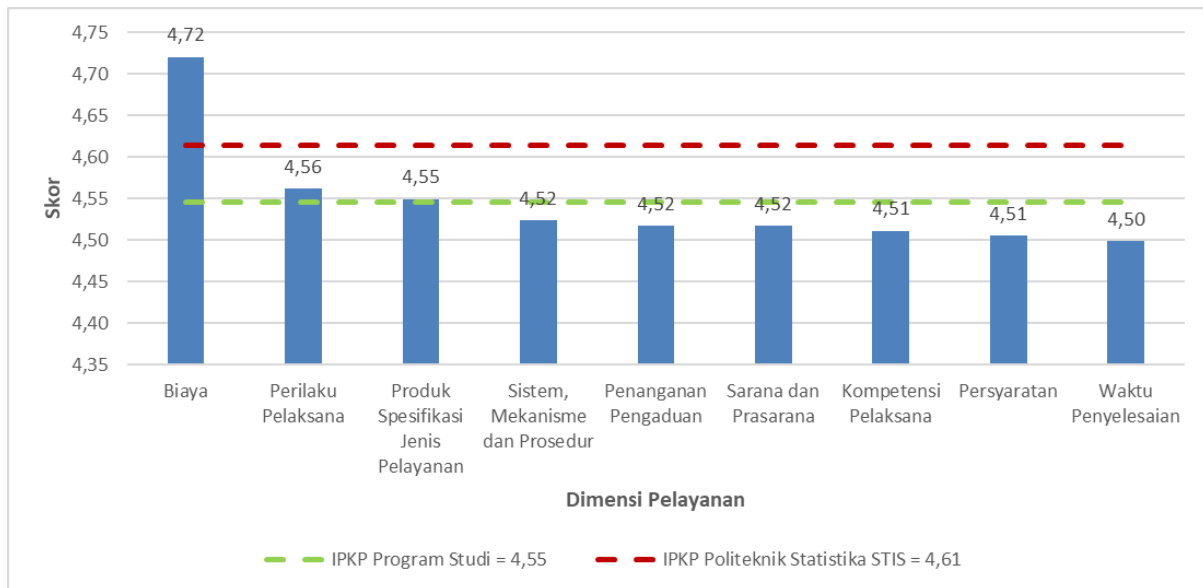
2.4. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi (Prodi)

Secara umum, capaian Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Program Studi yang ditunjukkan oleh garis biru pada grafik radar pada gambar 7 masih terkonsentrasi pada area di bawah IPKP Politeknik Statistika STIS, yang mengindikasikan bahwa sebagian besar dimensi pelayanan belum mampu mencapai atau melampaui IPKP Politeknik Statistika STIS. Jika dianalisis secara lebih rinci, hanya dimensi biaya yang menunjukkan kinerja sangat baik dengan perolehan skor sebesar 4,72. Capaian tersebut tidak hanya berada di atas IPKP Program Studi sebesar 4,55, tetapi juga melampaui IPKP Politeknik Statistika STIS sebesar 4,61. Sementara itu, hampir seluruh dimensi pelayanan lainnya, yaitu persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, waktu penyelesaian, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana, masih berada di bawah IPKP Program Studi maupun Politeknik Statistika STIS. Dominannya dimensi pelayanan yang belum mencapai kedua nilai acuan tersebut menunjukkan bahwa meskipun aspek pembiayaan telah memperoleh penilaian yang sangat baik dari pengguna layanan, Program Studi masih perlu melakukan berbagai upaya perbaikan dan penguatan secara menyeluruh pada hampir seluruh aspek pelayanan agar kualitas layanan dapat semakin meningkat dan mendekati standar mutu yang diharapkan.



Gambar 7. Grafik Radar Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi (Prodi) Triwulan 2 Tahun 2026 berdasarkan Dimensi Pelayanan

Berdasarkan data Nilai IPKP Program Studi triwulan 2 Tahun 2026 pada gambar 8, kinerja pelayanan secara umum menunjukkan bahwa sebagian besar dimensi pelayanan masih berada di bawah IPKP Politeknik Statistika STIS sebesar 4,61. Jika ditinjau dari dimensi dengan capaian tertinggi dan terendah, dimensi biaya menjadi keunggulan utama program studi dengan perolehan skor sebesar 4,72. Capaian tersebut menjadikan dimensi biaya sebagai satu-satunya aspek pelayanan yang berhasil melampaui IPKP Program Studi sebesar 4,55 sekaligus melebihi IPKP Politeknik Statistika STIS. Sebaliknya, dimensi waktu penyelesaian memperoleh nilai terendah, yaitu sebesar 4,50, sehingga menjadi aspek yang paling memerlukan perhatian karena berada di bawah IPKP Program Studi maupun IPKP Politeknik Statistika STIS. Kesenjangan antara tingginya penilaian pada aspek biaya dan rendahnya penilaian pada aspek ketepatan waktu menunjukkan bahwa program studi masih perlu melakukan perbaikan, khususnya dalam meningkatkan efisiensi proses pelayanan dan mempercepat waktu penyelesaian layanan agar kepuasan pengguna dapat meningkat secara lebih optimal dan merata.



Gambar 8. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi (Prodi) Triwulan 2 Tahun 2026 berdasarkan Dimensi Pelayanan

Berdasarkan hasil perbandingan antara triwulan 1 dan triwulan 2 Tahun 2026 pada tabel 4, kualitas pelayanan Unit Program Studi menunjukkan kinerja yang baik dan cenderung stabil. Hal ini tercermin dari nilai IPKP yang mengalami peningkatan tipis, yaitu dari 4,54 pada triwulan 1 menjadi 4,55 pada triwulan 2. Peningkatan tersebut terutama dipengaruhi oleh naiknya nilai pada dimensi persyaratan dari 4,50 menjadi 4,51, sementara delapan dimensi pelayanan lainnya tetap berada pada nilai yang sama seperti periode sebelumnya. Secara umum, capaian ini mengindikasikan bahwa Unit Program Studi mampu menjaga konsistensi kualitas pelayanan sekaligus menunjukkan adanya perbaikan pada aspek persyaratan. Meskipun demikian, upaya peningkatan secara berkelanjutan masih diperlukan agar mutu pelayanan dapat terus berkembang dan semakin memenuhi ekspektasi pengguna layanan.

Tabel 4. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi (Prodi) Triwulan 1 dan Triwulan 2 Tahun 2026 berdasarkan Dimensi Pelayanan

Indikator	IPKP Triwulan 1	IPKP Triwulan 2
Persyaratan	4,50	4,51
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4,52	4,52
Waktu Penyelesaian	4,50	4,50
Biaya	4,72	4,72
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,55	4,55

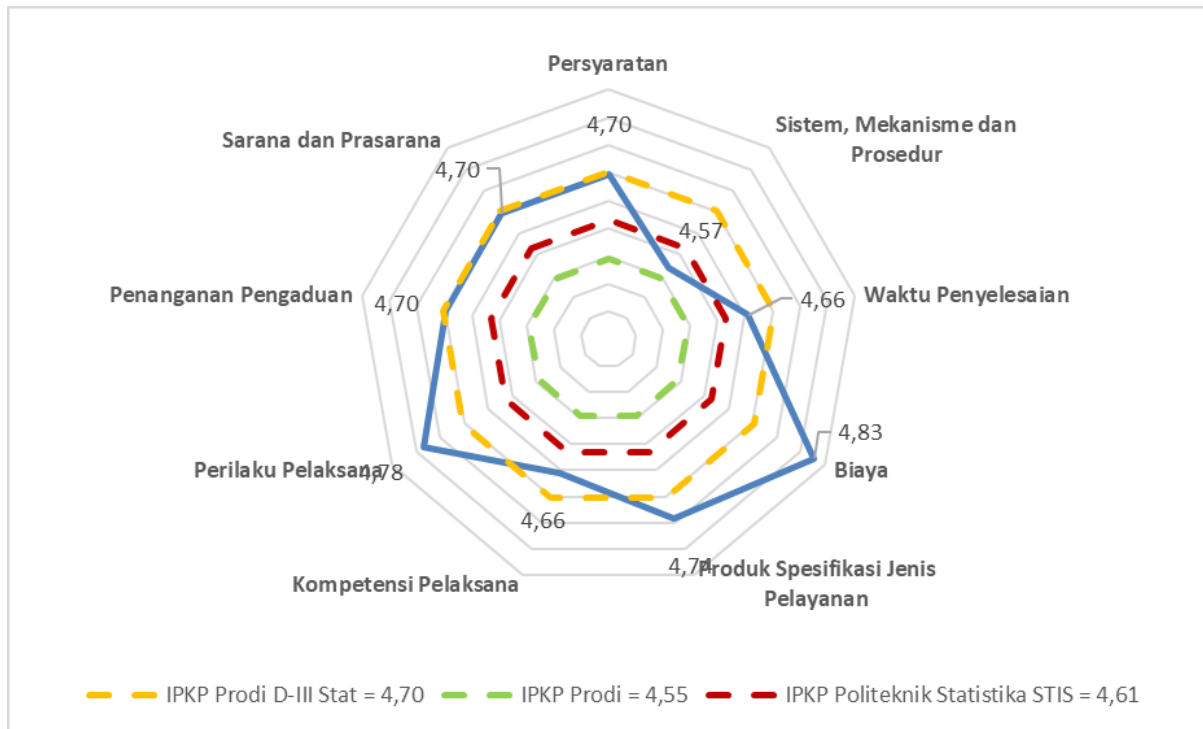
Indikator	IPKP Triwulan 1	IPKP Triwulan 2
Kompetensi Pelaksana	4,51	4,51
Perilaku Pelaksana	4,56	4,56
Penanganan Pengaduan	4,52	4,52
Sarana dan Prasarana	4,52	4,52
IPKP Unit Program Studi	4,54	4,55

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

Secara umum, capaian Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Program Studi D-III Statistika yang ditunjukkan oleh garis biru pada grafik radar gambar 9 memperlihatkan kinerja pelayanan yang sangat baik, di mana sebagian besar dimensi pelayanan berada pada zona di atas IPKP Program Studi dan berhasil melampaui IPKP Politeknik Statistika STIS. Secara lebih rinci, dimensi yang menunjukkan kinerja paling unggul dan memperoleh nilai di atas IPKP Program Studi D-III Statistika sebesar 4,70, IPKP Program Studi sebesar 4,55, serta IPKP Politeknik Statistika STIS sebesar 4,61 adalah dimensi biaya (4,83), perilaku pelaksana (4,78), dan produk spesifikasi jenis pelayanan (4,71). Di sisi lain, dimensi sistem, mekanisme, dan prosedur memperoleh skor sebesar 4,57, sehingga menjadi satu-satunya dimensi yang masih berada di bawah IPKP Program Studi D-III Statistika, IPKP Program Studi, maupun IPKP Politeknik Statistika STIS. Selain itu, terdapat dimensi Kompetensi Pelaksana dan Waktu Penyelesaian yang masing-masing memperoleh nilai 4,66. Meskipun nilainya masih berada di bawah IPKP Program Studi D-III Statistika, kedua dimensi tersebut telah melampaui IPKP Program Studi dan IPKP Politeknik Statistika STIS. Secara keseluruhan, dominasi dimensi pelayanan yang berhasil melampaui IPKP Politeknik Statistika STIS menunjukkan bahwa Program Studi D-III Statistika memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik dan kompetitif, meskipun tetap

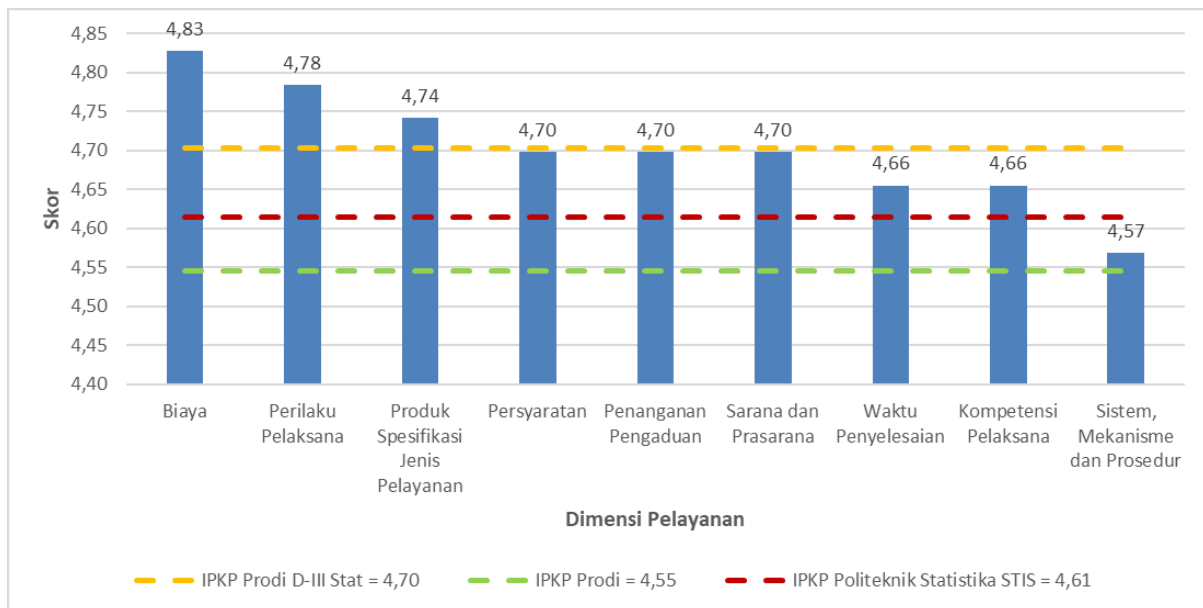
diperlukan upaya perbaikan, khususnya pada aspek sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan agar seluruh dimensi pelayanan dapat berkembang secara lebih seimbang.



Gambar 9. Grafik Radar Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi D-III Statistika Triwulan 2 Tahun 2026 berdasarkan Dimensi Pelayanan

Berdasarkan grafik batang Nilai IPKP Program Studi D-III Statistika pada gambar 10, kinerja pelayanan secara umum menunjukkan capaian yang sangat baik dan kompetitif, dengan hampir seluruh dimensi pelayanan berhasil melampaui IPKP Politeknik Statistika STIS sebesar 4,61. Apabila ditinjau dari dimensi dengan capaian tertinggi dan terendah, dimensi biaya menjadi keunggulan utama program studi dengan perolehan skor sebesar 4,83, sehingga berada jauh di atas IPKP Program Studi D-III Statistika sebesar 4,70. Sebaliknya, dimensi sistem, mekanisme, dan prosedur memperoleh nilai terendah, yaitu sebesar 4,57, sehingga menjadi aspek yang paling perlu mendapat perhatian karena berada di bawah IPKP Politeknik Statistika STIS maupun IPKP Program Studi. Pola capaian ini menunjukkan bahwa meskipun aspek pembiayaan telah dinilai sangat transparan dan memuaskan oleh pengguna layanan, Program Studi D-III Statistika masih perlu melakukan perbaikan, khususnya dalam penyederhanaan mekanisme dan peningkatan kejelasan prosedur

pelayanan agar kualitas seluruh dimensi dapat lebih merata dan selaras dengan capaian aspek lainnya.



Gambar 10. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi D-III Statistika Triwulan 2 Tahun 2026 berdasarkan Dimensi Pelayanan

Berdasarkan perbandingan antara triwulan 1 dan triwulan 2 Tahun 2026 pada tabel 5, kinerja pelayanan Program Studi D-III Statistika menunjukkan kondisi yang sangat baik sekaligus stabil. Hal ini tercermin dari nilai IPKP yang tetap berada pada angka 4,70 pada kedua periode, sehingga tidak terdapat perubahan, baik berupa peningkatan maupun penurunan, pada kinerja pelayanan secara keseluruhan. Seluruh dimensi pelayanan juga mencatat nilai yang identik pada kedua triwulan, yang mengindikasikan bahwa kualitas layanan telah dikelola secara konsisten dan berkesinambungan. Konsistensi tersebut menunjukkan bahwa standar pelayanan, proses penyelenggaraan layanan, serta interaksi antara penyedia dan pengguna layanan telah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi ekspektasi pengguna secara relatif stabil dari waktu ke waktu. Meskipun tidak terjadi perubahan nilai, capaian ini tetap mencerminkan keberhasilan Program Studi D-III Statistika dalam mempertahankan mutu pelayanan pada kategori sangat baik. Namun demikian, stabilitas tersebut tetap perlu disertai dengan evaluasi dan inovasi berkelanjutan agar

kualitas pelayanan tidak hanya terjaga, tetapi juga terus mengalami peningkatan sesuai dengan dinamika kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

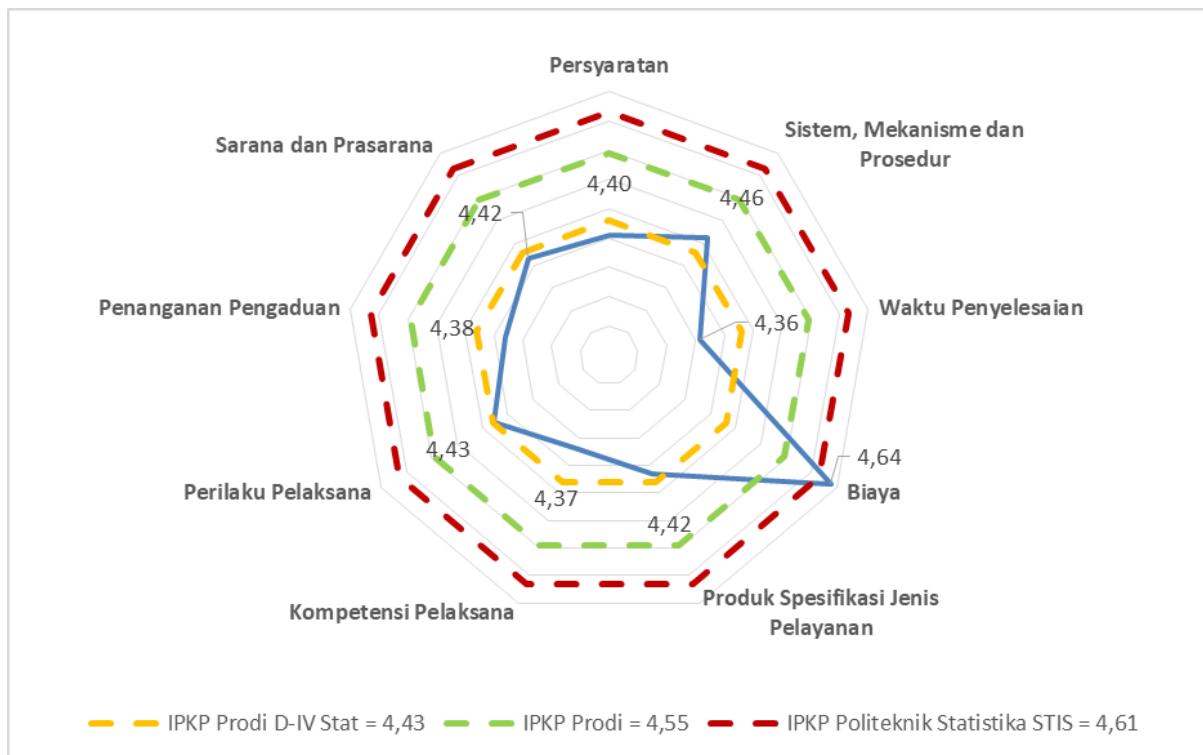
Tabel 5. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi D-III Statistika Triwulan 1 dan Triwulan 2 Tahun 2026 berdasarkan Dimensi Pelayanan

Indikator	IPKP Triwulan 1	IPKP Triwulan 2
Persyaratan	4,70	4,70
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4,57	4,57
Waktu Penyelesaian	4,66	4,66
Biaya	4,83	4,83
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,74	4,74
Kompetensi Pelaksana	4,66	4,66
Perilaku Pelaksana	4,78	4,78
Penanganan Pengaduan	4,70	4,70
Sarana dan Prasarana	4,70	4,70
IPKP Prodi D-III Statistika	4,70	4,70

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

Secara umum, capaian Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Program Studi D-IV Statistika yang ditunjukkan oleh garis biru pada grafik radar gambar 11 masih didominasi oleh posisi pada area dalam, yang mengindikasikan bahwa sebagian besar dimensi pelayanan belum mampu melampaui IPKP Program Studi dan IPKP Politeknik Statistika STIS. Apabila dianalisis lebih rinci, hanya dimensi Biaya yang menunjukkan kinerja menonjol dengan perolehan skor sebesar 4,64. Capaian ini tidak hanya melampaui IPKP Program Studi D-IV Statistika (4,43), tetapi juga lebih tinggi dari r IPKP Program Studi (4,55) serta berhasil melewati IPKP Politeknik Statistika STIS sebesar 4,61. Sebaliknya, sebagian besar dimensi lainnya masih berada di bawah ketiga acuan tersebut, yaitu waktu penyelesaian (4,36), kompetensi pelaksana (4,37), penanganan pengaduan (4,38), persyaratan (4,40), produk spesifikasi jenis pelayanan (4,42), serta sarana dan prasarana (4,42). Adapun dimensi perilaku pelaksana (4,43) berada pada posisi setara dengan IPKP Program Studi D-IV Statistika, sementara sistem, mekanisme, dan prosedur (4,46) telah berada di atas IPKP Program Studi meskipun masih di bawah IPKP Politeknik Statistika STIS.

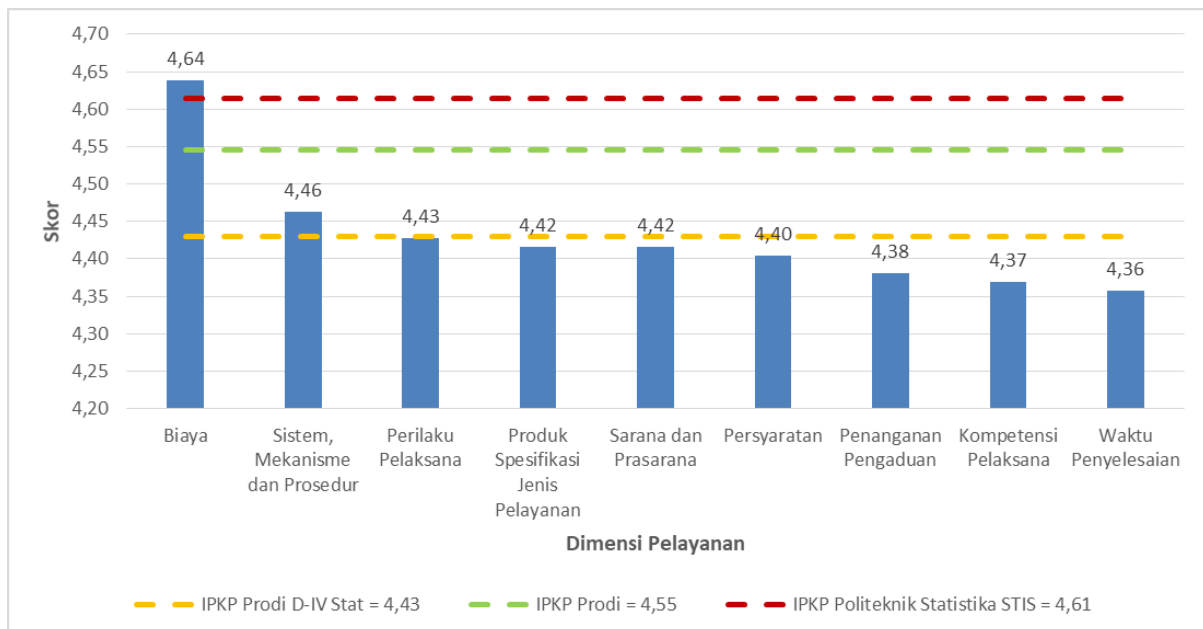
Secara keseluruhan, dominasi dimensi yang masih berada di bawah ambang batas menunjukkan perlunya evaluasi menyeluruh serta penguatan pada hampir seluruh aspek pelayanan guna meningkatkan kualitas layanan Program Studi D-IV Statistika agar lebih sesuai dengan standar yang diharapkan.



Gambar 11. Grafik Radar Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi D-IV Statistika Triwulan 2 Tahun 2026 berdasarkan Dimensi Pelayanan

Berdasarkan data Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi D-IV Statistika triwulan 1 Tahun 2026 pada gambar 12, kinerja pelayanan secara umum menunjukkan bahwa sebagian besar dimensi masih berada di bawah IPKP Program Studi sebesar 4,55 maupun IPKP Politeknik Statistika STIS sebesar 4,61. Apabila ditinjau dari dimensi dengan capaian tertinggi dan terendah, dimensi biaya menjadi keunggulan utama program studi dengan perolehan skor sebesar 4,64. Capaian tersebut menjadikannya satu-satunya dimensi yang mampu melampaui IPKP Program Studi sekaligus IPKP Politeknik Statistika STIS. Sebaliknya, dimensi waktu penyelesaian memperoleh nilai terendah, yaitu sebesar 4,36, sehingga menjadi aspek yang paling memerlukan perhatian karena berada di bawah IPKP Program Studi sekaligus IPKP Politeknik Statistika STIS. Ketimpangan antara tingginya penilaian pada aspek biaya dan rendahnya penilaian pada aspek waktu penyelesaian

menunjukkan bahwa Program Studi D-IV Statistika masih perlu melakukan evaluasi terhadap alur kerja dan efisiensi proses pelayanan, termasuk upaya penyederhanaan prosedur, agar kualitas pelayanan dapat lebih seimbang dan selaras dengan dimensi unggulan lainnya.



Gambar 12. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi D-IV Statistika Triwulan 2 Tahun 2026 berdasarkan Dimensi Pelayanan

Mutu pelayanan Program Studi D-IV Statistika menunjukkan tren penguatan yang positif pada triwulan 2 Tahun 2026 (tabel 6), ditandai dengan kenaikan tipis skor IPKP akumulatif sebesar 0,01 poin menjadi 4,43 dari yang sebelumnya 4,42 pada triwulan pertama. Pertumbuhan ini disokong oleh peningkatan performa yang seragam sebesar 0,01 poin pada enam dimensi pelayanan utama, meliputi waktu penyelesaian (dari 4,35 ke 4,36), biaya (dari 4,63 ke 4,64), produk spesifikasi jenis pelayanan (dari 4,41 ke 4,42), kompetensi pelaksana (dari 4,36 ke 4,37), perilaku pelaksana (dari 4,42 ke 4,43), serta sarana dan prasarana (dari 4,41 ke 4,42). Sementara itu, komitmen dalam menjaga stabilitas kualitas layanan ditunjukkan melalui tiga dimensi yang bertahan di skor konstan tanpa pergeseran nilai sejak triwulan 1, yakni dimensi persyaratan (4,40), sistem, mekanisme dan prosedur (4,46), dan penanganan pengaduan (4,38). Dominasi kenaikan skor pada mayoritas indikator tersebut mencerminkan adanya upaya berkelanjutan dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan di prodi ini.

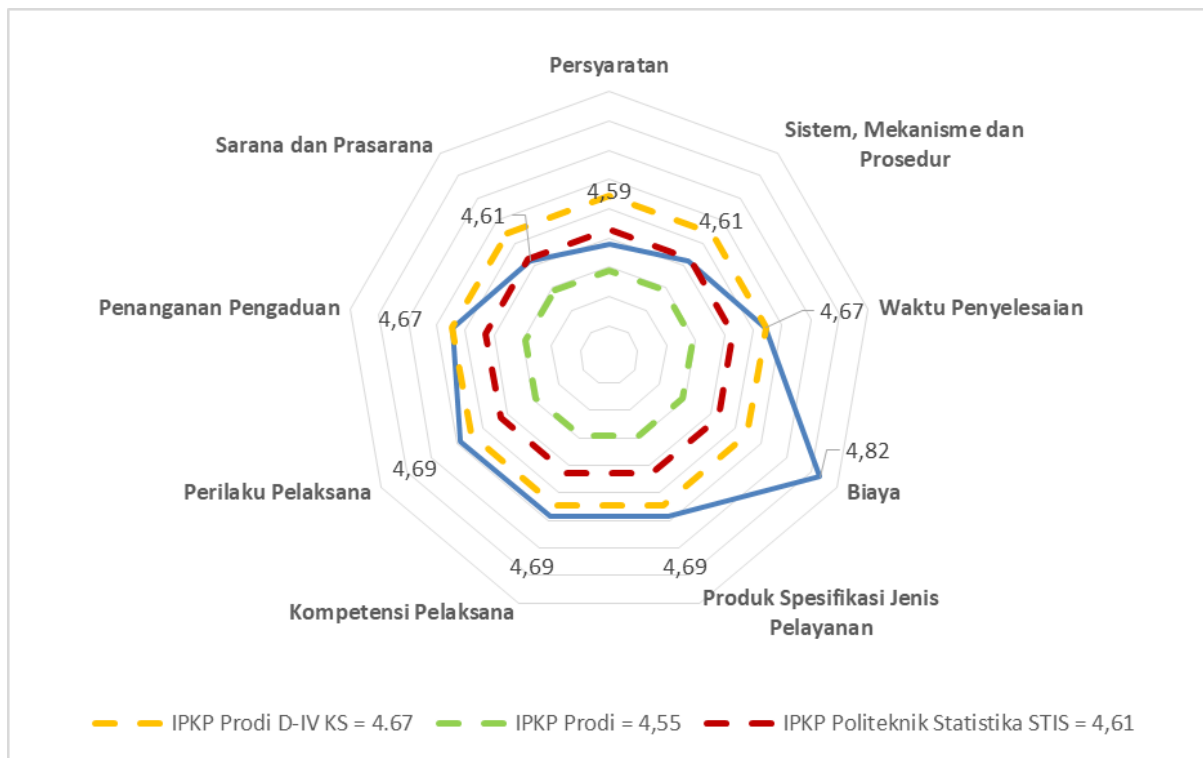
Tabel 6. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi D-IV Statistika Triwulan 1 dan Triwulan 2 Tahun 2026 berdasarkan Dimensi Pelayanan

Indikator	IPKP Triwulan 1	IPKP Triwulan 2
Persyaratan	4.40	4,40
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4.46	4,46
Waktu Penyelesaian	4.35	4,36
Biaya	4.63	4,64
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4.41	4,42
Kompetensi Pelaksana	4.36	4,37
Perilaku Pelaksana	4.42	4,43
Penanganan Pengaduan	4.38	4,38
Sarana dan Prasarana	4.41	4,42
IPKP Prodi D-IV Statistika	4.42	4,43

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

Secara umum, capaian Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Program Studi D-IV Komputasi Statistik (Prodi D-IV KS) yang ditunjukkan oleh garis biru pada grafik radar gambar 13 memperlihatkan kinerja pelayanan yang sangat baik, dengan posisi sebagian besar dimensi berada di zona luar. Hal ini mengindikasikan bahwa hampir seluruh aspek pelayanan telah melampaui IPKP Program Studi sekaligus IPKP Politeknik Statistika STIS. Jika ditinjau lebih rinci, dimensi yang menunjukkan kinerja paling unggul adalah biaya (4,82), produk spesifikasi jenis pelayanan (4,69), kompetensi pelaksana (4,69), serta perilaku pelaksana (4,69), yang semuanya berada di atas IPKP Prodi D-IV KS sebesar 4,67, IPKP Program Studi sebesar 4,55, serta IPKP Politeknik Statistika STIS sebesar 4,61. Sementara itu, dimensi waktu penyelesaian (4,67) dan penanganan pengaduan (4,67) berada pada posisi setara dengan IPKP Prodi Program Studi D-IV Komputasi Statistik, namun tetap melampaui IPKP Program Studi sekaligus IPKP Politeknik Statistika STIS. Adapun dimensi persyaratan (4,59), sistem, mekanisme, dan prosedur (4,61), serta sarana dan prasarana (4,61) berada sedikit di bawah IPKP Program Studi D-IV Komputasi Statistik, tetapi masih berada pada atau di atas IPKP Program Studi maupun IPKP

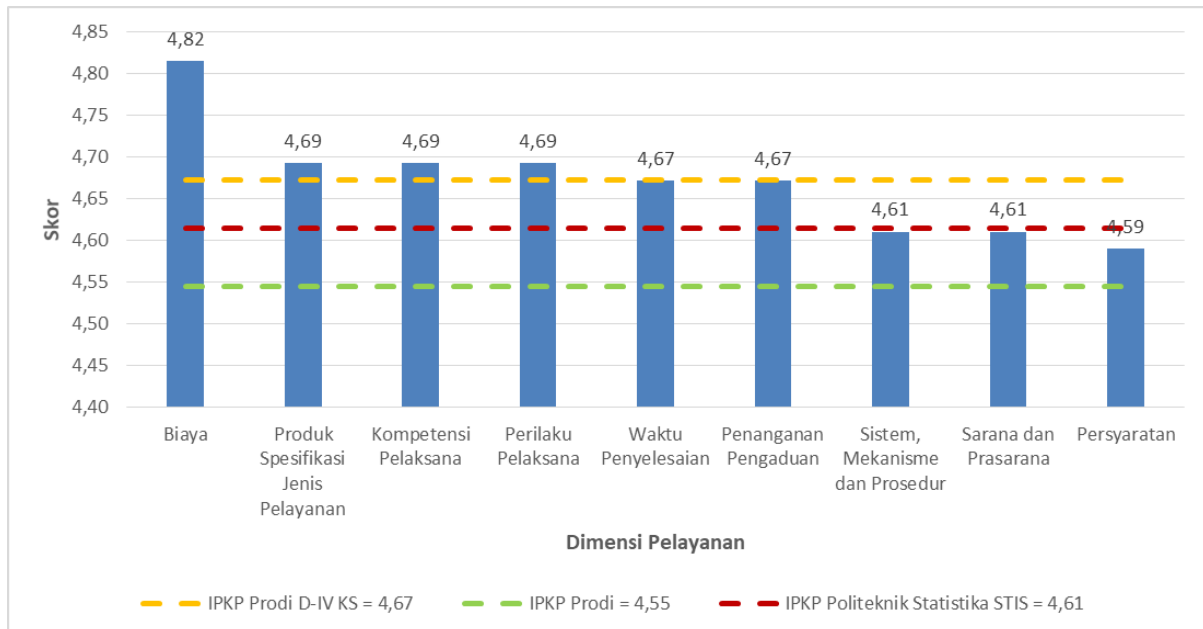
Politeknik Statistika STIS. Secara keseluruhan, tidak adanya dimensi yang berada di bawah IPKP Politeknik Statistika STIS menunjukkan bahwa Program Studi D-IV Komputasi Statistik memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik, merata, dan konsisten pada seluruh aspek operasional utama.



Gambar 13. Grafik Radar Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi D-IV Komputasi Statistik Triwulan 2 Tahun 2026 berdasarkan Dimensi Pelayanan

Berdasarkan grafik batang Nilai IPKP Unit Program Studi D-IV Komputasi Statistik triwulan 2 Tahun 2026 pada gambar 14, kinerja pelayanan secara umum menunjukkan capaian yang sangat baik karena hampir seluruh dimensi telah mampu mencapai atau melampaui IPKP Politeknik Statistika STIS sebesar 4,61. Apabila ditinjau dari dimensi dengan capaian tertinggi dan terendah, dimensi biaya menjadi keunggulan utama program studi dengan perolehan skor sebesar 4,82, sehingga berada jauh di atas IPKP Politeknik Statistika STIS maupun IPKP Program Studi. Sebaliknya, dimensi persyaratan memperoleh nilai terendah, yaitu sebesar 4,59, sehingga menjadi aspek yang paling perlu mendapat perhatian karena berada di bawah IPKP Politeknik Statistika STIS, meskipun masih sedikit di atas IPKP Program Studi sebesar 4,55. Pola capaian ini menunjukkan bahwa aspek pembiayaan telah dinilai sangat baik oleh pengguna layanan, namun Program Studi D-IV Komputasi

Statistik masih perlu melakukan perbaikan, khususnya dalam penyederhanaan dan peningkatan kejelasan persyaratan pelayanan, agar kualitas pelayanan dapat lebih merata dan selaras pada seluruh dimensi.



Gambar 14. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi D-IV Komputasi Statistik Triwulan 2 Tahun 2026 berdasarkan Dimensi Pelayanan

Berdasarkan data pada tabel 7, IPKP Unit Program Studi D-IV Komputasi Statistik secara keseluruhan menunjukkan tingkat konsistensi yang sangat stabil, dengan nilai total tetap berada pada angka 4,67 baik pada triwulan 1 maupun triwulan 2 Tahun 2026. Stabilitas ini juga tercermin secara menyeluruh pada setiap dimensi pelayanan yang dinilai, di mana tidak terdapat perubahan nilai, baik peningkatan maupun penurunan, antar-triwulan. Secara rinci, nilai yang tidak berubah tersebut terdapat pada dimensi persyaratan (4,59), sistem, mekanisme, dan prosedur (4,61), waktu penyelesaian (4,67), biaya (4,82), produk spesifikasi jenis pelayanan (4,69), kompetensi pelaksana (4,69), perilaku pelaksana (4,69), penanganan pengaduan (4,67), serta sarana dan prasarana (4,61). Keseragaman nilai ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan program studi berada pada tingkat yang konsisten dan terjaga sepanjang paruh pertama tahun 2026.

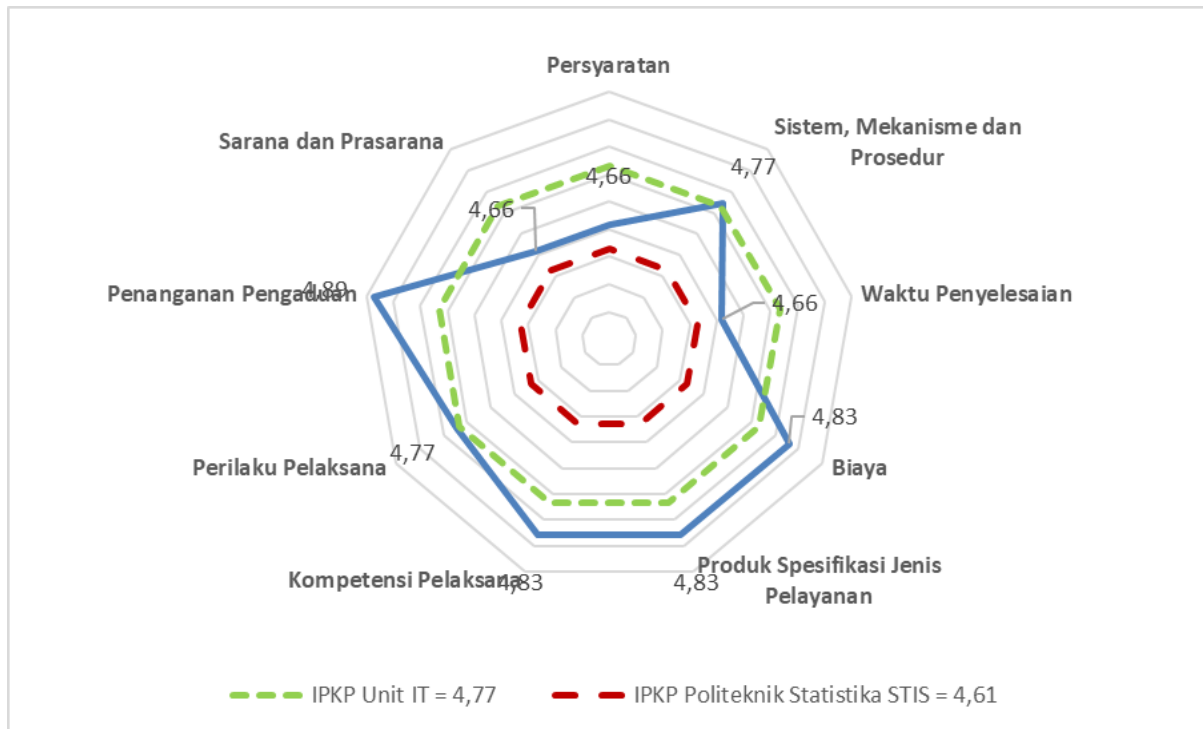
Tabel 7. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Program Studi D-IV Komputasi Statistik Triwulan 1 dan Triwulan 2 Tahun 2026 berdasarkan Dimensi Pelayanan

Indikator	IPKP Triwulan 1	IPKP Triwulan 2
Persyaratan	4,59	4,59
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4,61	4,61
Waktu Penyelesaian	4,67	4,67
Biaya	4,82	4,82
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,69	4,69
Kompetensi Pelaksana	4,69	4,69
Perilaku Pelaksana	4,69	4,69
Penanganan Pengaduan	4,67	4,67
Sarana dan Prasarana	4,61	4,61
IPKP Prodi D-IV Komputasi Statistik	4,67	4,67

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

Secara umum, hasil evaluasi Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi serta Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi menorehkan capaian yang sangat positif dan berkinerja tinggi, di mana garis biru pada grafik radar gambar 15 membuktikan bahwa tidak ada satu pun aspek pelayanan yang tertinggal di bawah IPKP Politeknik Statistika STIS. Keunggulan utama dari tata kelola unit ini bersumber pada empat dimensi operasional yang sukses menembus di atas angka IPKP (4,77) dan Politeknik Statistika STIS (4,61); aspek tersebut adalah penanganan pengaduan (4,89), serta biaya, produk spesifikasi jenis pelayanan, dan kompetensi pelaksana yang masing-masing mengantongi skor 4,83. Sementara itu, dimensi sistem, mekanisme dan prosedur bersama dengan perilaku pelaksana menunjukkan performa yang seimbang tepat pada garis IPKP Unit Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi serta Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi di angka 4,77. Di sisi lain, meskipun aspek persyaratan, waktu penyelesaian, dan sarana prasarana bertengger di bawah IPKP Unit Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi serta Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi dengan skor kembar 4,66, ketiganya secara riil masih sangat

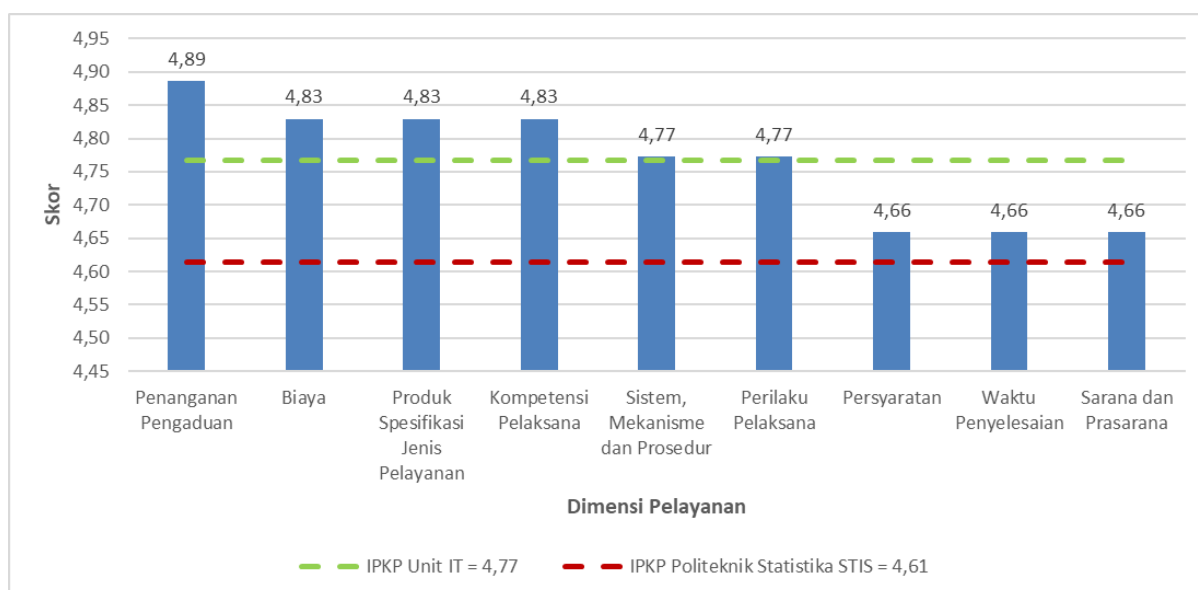
kompetitif karena berada di atas IPKP Politeknik Statistika STIS. Distribusi nilai yang kokoh ini menjadi bukti konkret bahwa mutu pelayanan teknologi informasi telah diimplementasikan secara optimal dan komprehensif.



Gambar 15. Grafik Radar Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi serta Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi Triwulan 2 Tahun 2026 berdasarkan Dimensi Pelayanan

Menyoroti titik capaian tertinggi seperti yang terlihat pada gambar 16, unit ini menunjukkan taringnya pada dimensi penanganan pengaduan yang sukses mengantongi skor mencolok di angka 4,89, memposisikannya sebagai pilar utama yang melesat di atas IPKP Unit Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi serta Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi (4,77). Sebaliknya, area yang mencatatkan performa paling rendah jatuh pada tiga aspek operasional sekaligus, yakni persyaratan, waktu penyelesaian, dan sarana prasarana yang kompak tertahan di nilai kembar 4,66. Kendati ketiga indikator tersebut menjadi yang paling buncit dan berada di bawah nilai rerata unit, posisinya terbukti masih jauh lebih baik dibandingkan standar minimal yang ditetapkan Politeknik Statistika STIS. Pola ini mengonfirmasi bahwa ekosistem penyelesaian keluhan penikmat layanan di unit IT sudah berjalan sangat tanggap, tetapi akselerasi durasi pengerjaan, penyederhanaan aspek

administratif, serta optimalisasi infrastruktur fisik tetap menjadi pekerjaan rumah yang penting demi mewujudkan pemerataan mutu yang solid.



Gambar 16. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi serta Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi Triwulan 2 Tahun 2026 berdasarkan Dimensi Pelayanan

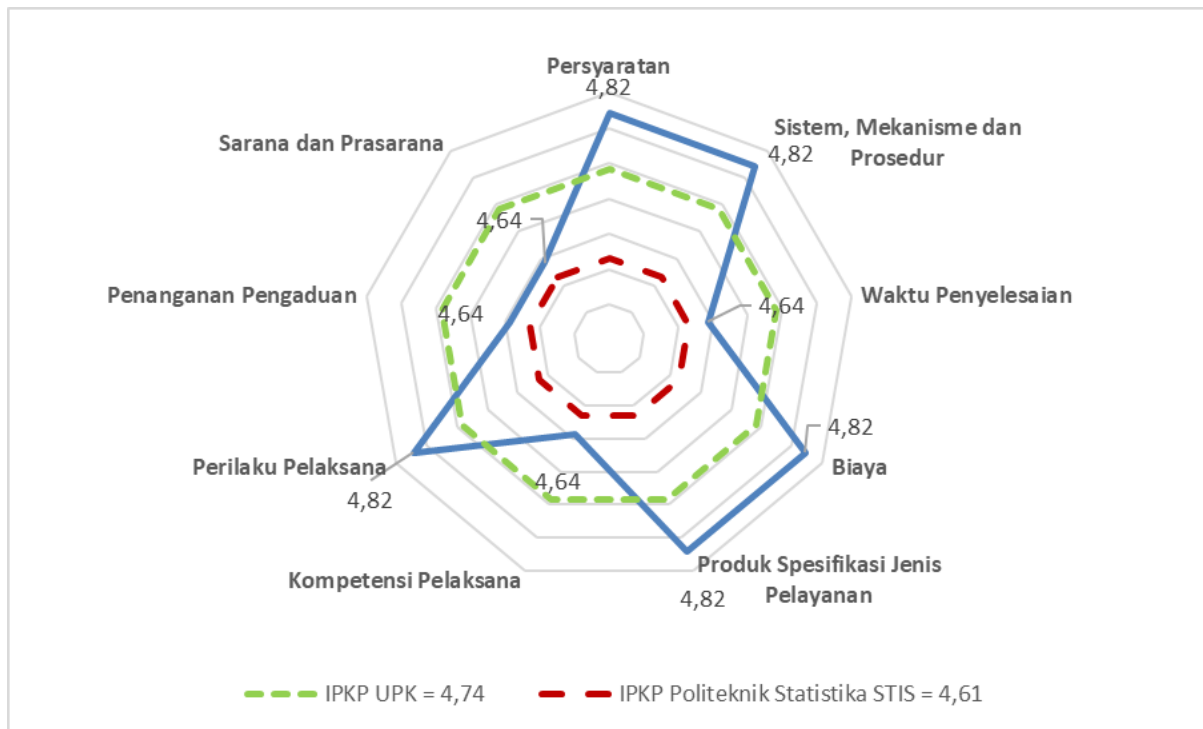
Berdasarkan data pada tabel 8, Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi serta Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi (IPKP Unit IT) secara keseluruhan menunjukkan tingkat stabilitas yang sangat kuat, dengan nilai total yang tetap berada pada angka 4,77 baik pada triwulan 1 maupun triwulan 2 Tahun 2026. Konsistensi ini juga tercermin secara menyeluruh pada seluruh dimensi pelayanan yang dinilai, di mana tidak terdapat perubahan nilai pada setiap indikator antar-triwulan. Secara rinci, nilai yang tetap tersebut meliputi dimensi persyaratan (4,66), sistem, mekanisme, dan prosedur (4,77), waktu penyelesaian (4,66), biaya (4,83), produk spesifikasi jenis pelayanan (4,83), kompetensi pelaksana (4,83), perilaku pelaksana (4,77), penanganan pengaduan (4,89), serta sarana dan prasarana (4,66). Keseragaman nilai di seluruh dimensi ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap kualitas layanan dan tata kelola teknologi informasi pada unit tersebut berada pada tingkat yang sangat konsisten dan terjaga dengan baik sepanjang paruh pertama tahun 2026.

Tabel 8. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi serta Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi Triwulan 1 dan Triwulan 2 Tahun 2026 Berdasarkan Dimensi Pelayanan

Indikator	IPKP Triwulan 1	IPKP Triwulan 2
Persyaratan	4,66	4,66
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4,77	4,77
Waktu Penyelesaian	4,66	4,66
Biaya	4,83	4,83
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,83	4,83
Kompetensi Pelaksana	4,83	4,83
Perilaku Pelaksana	4,77	4,77
Penanganan Pengaduan	4,89	4,89
Sarana dan Prasarana	4,66	4,66
IPKP Unit IT	4,77	4,77

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

Secara keseluruhan, gambaran Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) pada Unit Pembinaan Kemahasiswaan (UPK) yang terlihat pada gambar 17 menunjukkan capaian yang sangat baik, di mana seluruh indikator pelayanan berhasil melampaui IPKP Politeknik Statistika STIS sebesar 4,61. Keunggulan utama unit ini tercermin pada lima dimensi, yaitu persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, biaya, produk spesifikasi jenis pelayanan, serta perilaku pelaksana, yang secara konsisten mencatat skor tinggi sebesar 4,82 dan berada di atas IPKP UPK maupun institusi. Sementara itu, dimensi waktu penyelesaian, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana masing-masing memperoleh nilai 4,64. Meskipun berada sedikit di bawah IPKP UPK, seluruh dimensi tersebut tetap berada di atas standar IPKP Politeknik Statistika STIS sehingga masih tergolong sangat baik dan kompetitif. Tidak adanya dimensi yang berada di bawah ambang batas IPKP Politeknik Statistika STIS menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kemahasiswaan telah berjalan secara konsisten dan merata, dengan fokus pengembangan yang dapat diarahkan pada peningkatan efisiensi waktu layanan serta penguatan sarana dan prasarana pendukung.

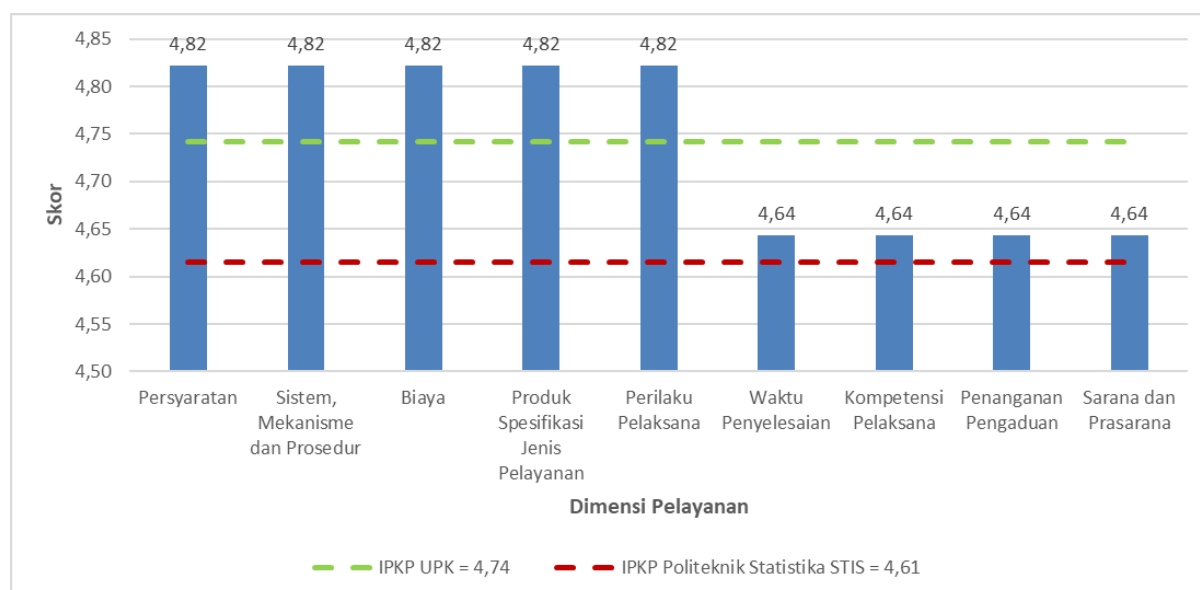


Gambar 17. Grafik Radar Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pembinaan Kemahasiswaan (UPK) Triwulan 2 Tahun 2026 berdasarkan Dimensi Pelayanan

Berdasarkan data Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pembinaan Kemahasiswaan (UPK) triwulan 2 Tahun 2026 pada gambar 18, kinerja pelayanan secara umum menunjukkan capaian yang sangat baik karena seluruh dimensi pelayanan berhasil melampaui IPKP Politeknik Statistika STIS sebesar 4,61. Apabila dianalisis dari sisi performa ekstrem, terdapat lima dimensi yang mencatatkan skor tertinggi secara bersamaan, yaitu persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, biaya, produk spesifikasi jenis pelayanan, serta perilaku pelaksana, dengan nilai masing-masing sebesar 4,82. Kelompok dimensi ini menjadi kekuatan utama UPK karena posisinya berada di atas IPKP UPK sebesar 4,74 maupun IPKP Politeknik Statistika STIS.

Sementara itu, empat dimensi lainnya, yaitu waktu penyelesaian, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana, memperoleh nilai terendah dengan skor yang sama, yakni 4,64. Meskipun berada sedikit di bawah IPKP UPK, seluruh dimensi tersebut tetap berada di atas IPKP Politeknik Statistika STIS, sehingga masih tergolong sangat baik. Pola sebaran ini menunjukkan bahwa UPK telah berhasil menjaga kualitas pelayanan pada aspek administrasi, kejelasan prosedur, dan etika pelayanan, namun tetap diperlukan upaya peningkatan

berkelanjutan pada aspek ketepatan waktu serta sarana dan prasarana agar kualitas pelayanan dapat terus optimal dan merata di seluruh dimensi.



Gambar 18. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pembinaan Kemahasiswaan (UPK) Triwulan 2 Tahun 2026 berdasarkan Dimensi Pelayanan

Berdasarkan data pada tabel 9, Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pembinaan Kemahasiswaan (UPK) secara keseluruhan mengalami peningkatan sebesar 0,04 poin, dari 4,70 pada triwulan 1 menjadi 4,74 pada triwulan 2 Tahun 2026. Peningkatan ini terjadi secara merata pada seluruh dimensi pelayanan tanpa pengecualian, dengan pola kenaikan yang konsisten di antara kelompok indikator yang ada. Kelompok pertama mengalami kenaikan sebesar 0,03 poin, yang mencakup dimensi persyaratan (4,79 menjadi 4,82), sistem, mekanisme, dan prosedur (4,79 menjadi 4,82), biaya (4,79 menjadi 4,82), produk spesifikasi jenis pelayanan (4,79 menjadi 4,82), serta perilaku pelaksana (4,79 menjadi 4,82). Sementara itu, kelompok dimensi lainnya menunjukkan peningkatan yang lebih besar, yaitu sebesar 0,06 poin, meliputi waktu penyelesaian (4,58 menjadi 4,64), kompetensi pelaksana (4,58 menjadi 4,64), penanganan pengaduan (4,58 menjadi 4,64), serta sarana dan prasarana (4,58 menjadi 4,64). Kenaikan yang terjadi secara menyeluruh ini mencerminkan adanya peningkatan mutu layanan yang konsisten, terarah, dan efektif di lingkungan Unit Pembinaan Kemahasiswaan sepanjang paruh pertama tahun 2026.

Tabel 9. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pembinaan Kemahasiswaan (UPK) Triwulan 1 dan Triwulan 2 Tahun 2026 berdasarkan Dimensi Pelayanan

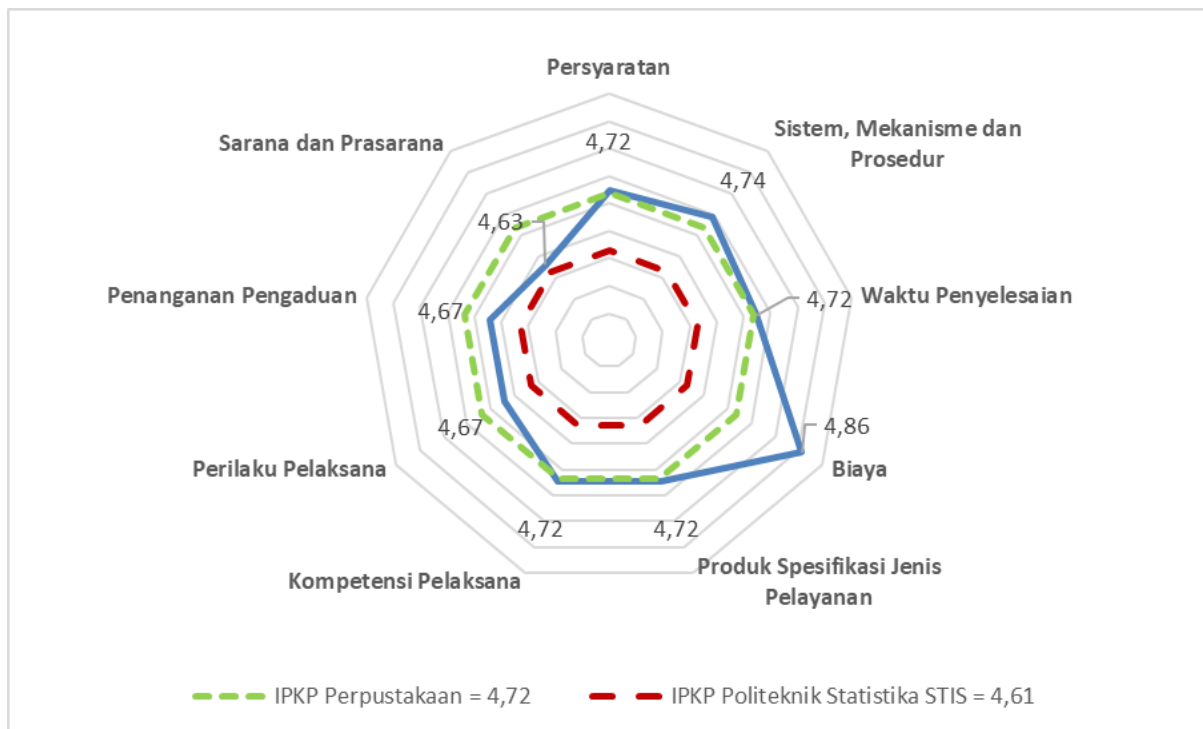
Indikator	IPKP Triwulan 1	IPKP Triwulan 2
Persyaratan	4,79	4,82
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4,79	4,82
Waktu Penyelesaian	4,58	4,64
Biaya	4,79	4,82
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,79	4,82
Kompetensi Pelaksana	4,58	4,64
Perilaku Pelaksana	4,79	4,82
Penanganan Pengaduan	4,58	4,64
Sarana dan Prasarana	4,58	4,64
IPKP UPK	4,70	4,74

2.7. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Perpustakaan

Secara umum, capaian Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Perpustakaan yang ditunjukkan oleh garis biru pada grafik radar gambar 19 memperlihatkan kinerja yang sangat tinggi, dengan seluruh dimensi pelayanan berada pada zona luar dan berhasil melampaui IPKP Politeknik Statistika STIS secara signifikan. Apabila dianalisis lebih rinci, dimensi yang menunjukkan kinerja paling unggul adalah biaya (4,86) serta sistem, mekanisme, dan prosedur (4,74), yang keduanya berada di atas IPKP Unit Perpustakaan sebesar 4,72 sekaligus jauh melampaui IPKP Politeknik Statistika STIS sebesar 4,61.

Sementara itu, beberapa dimensi lainnya berada pada nilai yang sama dengan IPKP Unit Perpustakaan, yaitu persyaratan (4,72), waktu penyelesaian (4,72), produk spesifikasi jenis pelayanan (4,72), dan kompetensi pelaksana (4,72), yang tetap menunjukkan kinerja unggul karena berada di atas IPKP Politeknik Statistika STIS. Adapun dimensi perilaku pelaksana (4,67), penanganan pengaduan (4,67), serta sarana dan prasarana (4,63) berada sedikit di bawah IPKP Unit Perpustakaan, namun masih melampaui standar IPKP Politeknik Statistika STIS. Secara keseluruhan, tidak adanya dimensi yang berada di bawah IPKP Politeknik Statistika STIS menunjukkan

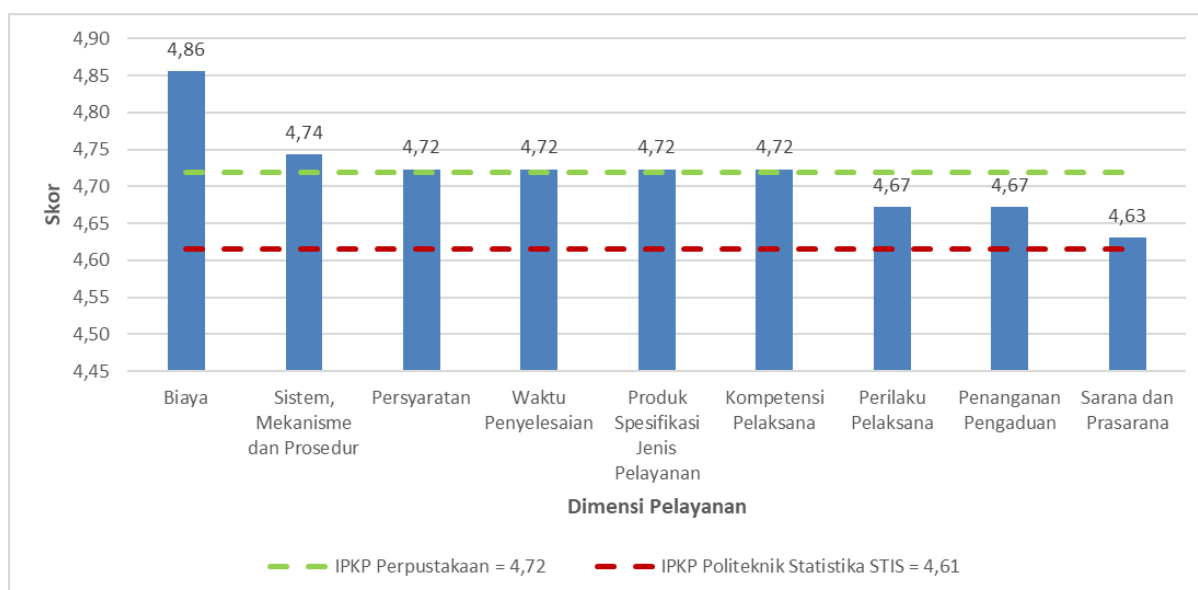
bahwa kualitas pelayanan Unit Perpustakaan telah berjalan secara konsisten, andal, dan memenuhi standar pelayanan prima pada seluruh aspek utama.



Gambar 19. Grafik Radar Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Perpustakaan Triwulan 2 Tahun 2026 berdasarkan Dimensi Pelayanan

Berdasarkan data Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Perpustakaan triwulan 2 Tahun 2026 pada gambar 20, performa pelayanan secara umum menunjukkan capaian yang sangat prima dan konsisten karena seluruh dimensi pelayanan berhasil melampaui IPKP Politeknik Statistika STIS sebesar 4,61. Jika memfokuskan analisis pada kutub performa ekstrem, dimensi pelayanan yang mencatatkan skor tertinggi dan menjadi keunggulan utama dari Unit Perpustakaan adalah dimensi biaya dengan raihan sangat memuaskan sebesar 4,86, menempatkannya jauh di atas garis IPKP Perpustakaan (4,72). Sebaliknya, titik terendah pelayanan teridentifikasi pada dimensi sarana dan prasarana yang mencatatkan skor sebesar 4,63. Meskipun dimensi fasilitas pendukung ini berada di posisi paling buncit dan berada di bawah IPKP Perpustakaan, capaian skor riilnya terbukti masih berhasil unggul di atas IPKP Politeknik Statistika STIS. Pola capaian ini mengindikasikan bahwa walaupun aspek efisiensi biaya layanan dinilai luar biasa oleh pengguna, manajemen Unit Perpustakaan tetap perlu memberikan perhatian

lebih pada modernisasi atau pemeliharaan sarana fisik perpustakaan agar kualitasnya dapat terangkat sejalan dengan performa prima dimensi lainnya.



Gambar 20. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Perpustakaan Triwulan 2 Tahun 2026 berdasarkan Dimensi Pelayanan

Berdasarkan data tabel 10 mengenai Nilai IPKP Unit Perpustakaan Tahun 2026, mutu pelayanan secara akumulatif menunjukkan perkembangan positif dengan kenaikan sebesar 0,01 poin dari angka 4,71 pada triwulan 1 menjadi 4,72 pada triwulan 2. Dinamika kemajuan ini ditopang oleh peningkatan performa operasional sebesar 0,01 poin pada dimensi persyaratan (4,71 menjadi 4,72), waktu penyelesaian (4,71 menjadi 4,72), kompetensi pelaksana (4,71 menjadi 4,72), serta sarana dan prasarana (4,62 menjadi 4,63), bahkan didukung lonjakan pertumbuhan yang lebih tinggi sebesar 0,02 poin pada dimensi perilaku pelaksana yang bergerak dari skor 4,65 ke angka 4,67. Di sisi lain, potret stabilitas layanan yang andal berhasil dipertahankan oleh dimensi sistem, mekanisme dan prosedur (4,74), biaya (4,86), serta penanganan pengaduan (4,67) yang nilainya terbukti konstan tanpa mengalami perubahan grafik di kedua triwulan tersebut. Satu-satunya indikator yang mengalami sedikit koreksi penurunan performa hanyalah dimensi produk spesifikasi jenis pelayanan yang merosot tipis sebesar 0,01 poin dari 4,73 pada triwulan pertama menjadi 4,72 pada triwulan kedua. Secara keseluruhan, dominasi tren penguatan pada mayoritas dimensi operasional ini mengkonfirmasi adanya komitmen

peningkatan kualitas pelayanan yang berjalan secara konsisten di lingkungan Unit Perpustakaan.

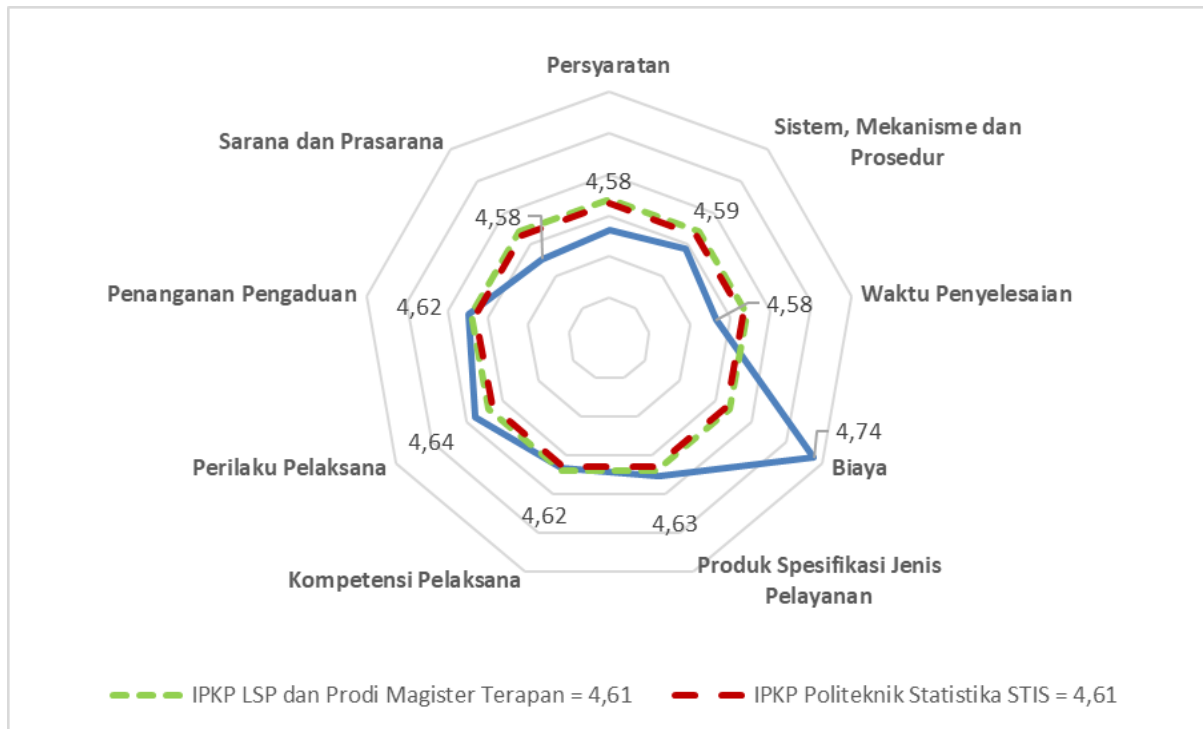
Tabel 10. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Perpustakaan Triwulan 1 dan Triwulan 2 Tahun 2026 berdasarkan Dimensi Pelayanan

Indikator	IPKP Triwulan 1	IPKP Triwulan 2
Persyaratan	4,71	4,72
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4,74	4,74
Waktu Penyelesaian	4,71	4,72
Biaya	4,86	4,86
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,73	4,72
Kompetensi Pelaksana	4,71	4,72
Perilaku Pelaksana	4,65	4,67
Penanganan Pengaduan	4,67	4,67
Sarana dan Prasarana	4,62	4,63
IPKP Perpustakaan	4,71	4,72

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

Secara umum, capaian Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pengembangan LSP dan Prodi Magister Terapan yang ditunjukkan oleh garis biru pada grafik radar Gambar 21 memperlihatkan kinerja yang relatif seimbang, dengan nilai yang bergerak di sekitar batas yang ditetapkan. Apabila dianalisis lebih rinci, beberapa dimensi pelayanan berhasil menunjukkan kinerja yang baik dengan melampaui nilai IPKP Unit Pengembangan LSP dan Prodi Magister Terapan maupun IPKP Politeknik Statistika STIS sebesar 4,61, yaitu dimensi biaya (4,74), perilaku pelaksana (4,64), produk spesifikasi jenis pelayanan (4,63), kompetensi pelaksana (4,62), serta penanganan pengaduan (4,62). Sementara itu, terdapat pula dimensi yang masih berada di bawah garis acuan tersebut, yaitu sistem, mekanisme, dan prosedur (4,59), persyaratan (4,58), waktu penyelesaian (4,58), serta sarana dan prasarana (4,58). Secara keseluruhan, meskipun sebagian besar dimensi telah melampaui batas, keberadaan beberapa indikator yang masih berada di bawah

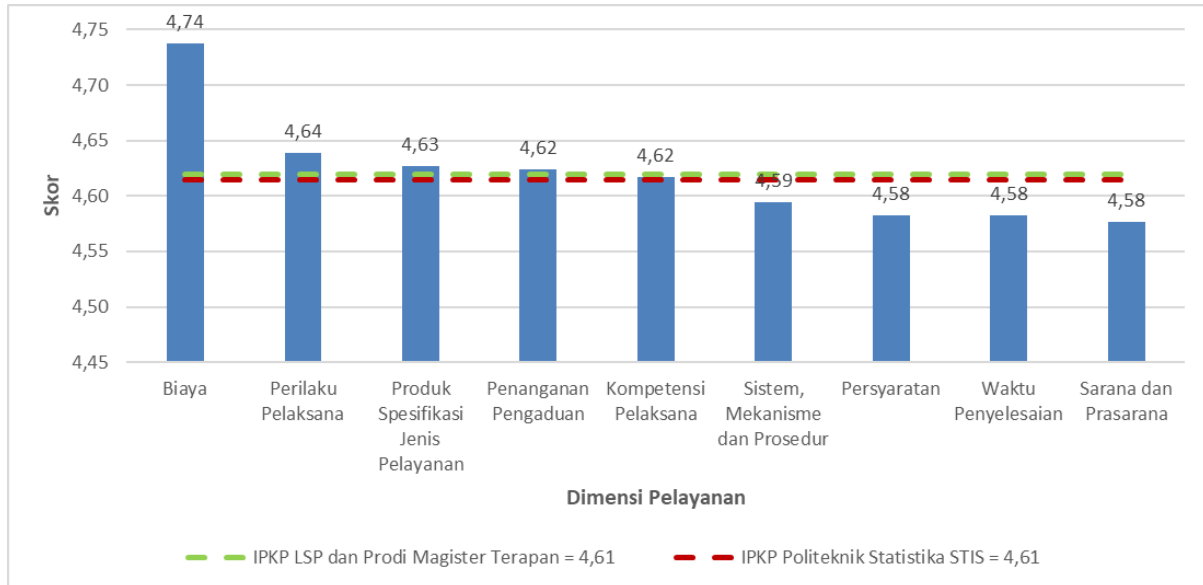
ambang batas menunjukkan perlunya penguatan pada aspek administratif, percepatan waktu layanan, serta peningkatan sarana dan prasarana agar kualitas pelayanan dapat lebih merata dan optimal di seluruh dimensi.



Gambar 21. Grafik Radar Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pengembangan LSP dan Prodi Magister Terapan Triwulan 2 Tahun 2026 berdasarkan Dimensi Pelayanan

Berdasarkan data IPKP Unit Pengembangan LSP dan Prodi Magister Terapan triwulan 2 Tahun 2026 pada gambar 22, kinerja mutu pelayanan secara umum menunjukkan variasi yang cukup ketat di sekitar batas IPKP Politeknik Statistika STIS sebesar 4,61. Apabila ditinjau dari dimensi dengan capaian tertinggi dan terendah, dimensi Biaya menjadi keunggulan utama unit dengan perolehan skor sebesar 4,74, sehingga berada secara jelas di atas IPKP Unit Pengembangan LSP dan Prodi Magister Terapan maupun IPKP Politeknik Statistika STIS. Sebaliknya, dimensi sarana dan prasarana mencatat nilai terendah, yaitu sebesar 4,58, yang menempatkannya di bawah IPKP Unit Pengembangan LSP dan Prodi Magister Terapan sekaligus di bawah IPKP Politeknik Statistika STIS. Kondisi ini juga sejalan dengan dimensi waktu penyelesaian dan persyaratan yang memiliki nilai serupa. Pola capaian tersebut menunjukkan bahwa meskipun pengelolaan aspek pembiayaan telah dinilai sangat baik dan akuntabel oleh pengguna layanan, unit masih perlu

melakukan penguatan pada aspek sarana dan prasarana serta penyederhanaan proses administrasi agar kualitas pelayanan dapat meningkat secara lebih merata dan optimal.



Gambar 22. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pengembangan LSP dan Prodi Magister Terapan Triwulan 2 Tahun 2026 berdasarkan Dimensi Pelayanan

Berdasarkan perbandingan antara triwulan 1 dan triwulan 2 Tahun 2026 pada tabel 11, IPKP Unit Pengembangan LSP dan Prodi Magister Terapan Politeknik Statistika STIS mengalami penurunan yang sangat tipis, yaitu dari 4,63 menjadi 4,62. Namun demikian, terdapat beberapa indikator yang menunjukkan perbaikan, yakni sistem, mekanisme, dan prosedur yang meningkat dari 4,58 menjadi 4,59 serta waktu penyelesaian yang naik dari 4,55 menjadi 4,58, yang mengindikasikan adanya upaya perbaikan dalam penyederhanaan alur layanan dan percepatan waktu penyelesaian. Di sisi lain, sebagian besar dimensi mengalami penurunan, meliputi biaya (4,77 menjadi 4,74), produk spesifikasi jenis pelayanan (4,65 menjadi 4,63), kompetensi pelaksana (4,67 menjadi 4,62), perilaku pelaksana (4,67 menjadi 4,64), penanganan pengaduan (4,63 menjadi 4,62), serta persyaratan dan sarana prasarana yang masing-masing turun dari 4,59 menjadi 4,58. Penurunan yang cenderung merata ini, khususnya pada aspek kompetensi dan perilaku pelaksana, menunjukkan perlunya evaluasi lebih lanjut serta penguatan kapasitas sumber daya manusia dan profesionalisme layanan agar kualitas pelayanan dapat kembali meningkat pada periode berikutnya.

Tabel 11. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Unit Pengembangan LSP dan Prodi Magister Terapan Triwulan 1 dan Triwulan 2 Tahun 2026 berdasarkan Dimensi Pelayanan

Indikator	IPKP Triwulan 1	IPKP Triwulan 2
Persyaratan	4,59	4,58
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4,58	4,59
Waktu Penyelesaian	4,55	4,58
Biaya	4,77	4,74
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,65	4,63
Kompetensi Pelaksana	4,67	4,62
Perilaku Pelaksana	4,67	4,64
Penanganan Pengaduan	4,63	4,62
Sarana dan Prasarana	4,59	4,58
IPKP Unit Pengembangan LSP dan Prodi Magister Terapan	4,63	4,62

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: 4,43
- c. Unit Program Studi: 4,55
- d. Unit Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi serta Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi: 4,77
- e. Unit Pembinaan Kemahasiswaan: 4,74
- f. Unit Perpustakaan: 4,72
- g. Unit Pengembangan LSP dan Prodi Magister Terapan: 4,62

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: 4,60
- c. Waktu penyelesaian: 4,57
- d. Biaya: 4,75
- e. Produk Spesifikasi Jenis Layanan: 4,63
- f. Kompetensi Pelaksana: 4,61
- g. Perilaku Pelaksana: 4,62
- h. Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan: 4,61
- 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, email: 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 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



Emi 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

- 3 -

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