



**POLITEKNIK
STATISTIKA STIS**

Laporan

**KEPUASAN MAHASISWA
POLITEKNIK STATISTIKA STIS**

**Triwulan 4
Tahun 2025**

**SATUAN PENJAMINAN MUTU
POLITEKNIK STATISTIKA STIS**

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 dan syukur kami haturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan anugerah-Nya, sehingga Satuan Penjaminan Mutu (SPM) Politeknik Statistika STIS dapat menyelesaikan dan menyajikan Laporan Kepuasan Mahasiswa Triwulan IV Tahun 2025. Laporan ini dapat disusun dan disampaikan meskipun masih terdapat keterbatasan dan kekurangan. Sehubungan dengan itu, kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam proses penyusunan laporan ini.

Laporan Kepuasan Mahasiswa ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses penyelenggaraan pendidikan pada Triwulan IV Tahun 2025, yaitu periode pelayanan bulan Oktober hingga Desember 2025. Selain itu, laporan ini diharapkan mampu mengidentifikasi indikator-indikator pelayanan yang masih memerlukan peningkatan, serta dapat dimanfaatkan sebagai bahan masukan dan referensi bagi pengelola pendidikan dalam rangka peningkatan kualitas layanan kepada mahasiswa.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan masukan berupa kritik, saran, dan rekomendasi yang konstruktif guna penyempurnaan laporan dan peningkatan kualitas pelaksanaan penjaminan mutu di masa mendatang.

Akhir kata, kami berharap laporan ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang berkepentingan. Kami juga mohon maaf apabila dalam penyusunan laporan ini masih terdapat kekeliruan atau hal-hal yang kurang berkenan. Atas perhatian serta masukan yang diberikan, kami ucapkan terima kasih.

Jakarta, Desember 2025
Satuan Penjaminan Mutu (SPM)
Politeknik Statistika STIS

DAFTAR ISI

TIM PENYUSUN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iii
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	3
1.3 Target Populasi & Metode Pengumpulan.....	3
1.4 Instrumen Survei	5
II. HASIL DAN ANALISIS.....	6
2.1 Keandalan (Reliability)	6
2.2 Daya Tanggap (Responsiveness).....	8
2.3 Kepastian (Assurance).....	10
2.4 Empati (Emphaty).....	12
2.5 Transparan (Tangible).....	15
III. KESIMPULAN.....	18
LAMPIRAN	19

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan tinggi yang berkualitas merupakan harapan mahasiswa dalam menempuh pendidikan di perguruan tinggi. Dalam proses bisnis perguruan tinggi mahasiswa adalah pelanggan produk jasa. Seperti halnya bisnis jasa yang lain, pelayanan yang berada dibawah mutu yang diharapkan akan membuat pelanggan kehilangan kepercayaan. Namun, disisi lain, jika pelayanan dianggap telah memenuhi harapan maka reputasi perguruan tinggi sebagai penyedia layanan pendidikan tinggi akan semakin baik.

Politeknik Statistika STIS sejak awal telah berkomitmen untuk menyediakan pelayanan prima bagi mahasiswanya. Ini terbukti dengan perbaikan-perbaikan yang dilakukan setiap tahun dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

Untuk semakin meningkatkan layanan maka survei untuk mengukur kepuasan mahasiswa dilakukan oleh Satuan Penjaminan Mutu (SPM) Politeknik Statistika STIS. Pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan dilakukan dalam 2 kegiatan yaitu Survei Persepsi Kepuasan Mahasiswa (SPKP) dan Evaluasi Dosen oleh Mahasiswa (EDOM). Penyusunan kuesioner SPKP berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Terdapat 9 unsur yang dinilai dalam SPKP sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB No. 14 tahun 2017 meliputi persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana. Sementara itu, penyusunan kuesioner EDOM disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 16 tahun 2007 tentang Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Guru yang menyatakan bahwa kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga guru antara lain: kompetensi pedagogik, kepribadian, profesional dan sosial yang diperoleh melalui pendidikan profesi.

SPKP mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan, tenaga kependidikan dan pengelola, sementara EDOM mengukur kepuasan mahasiswa terhadap dosen. Rincian pertanyaan dalam SPKP dan EDOM yang digunakan untuk mengukur

kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan terbagi dalam lima indikator penilaian yakni:

1. Keandalan (*reliability*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.

Indikator ini diukur dengan pendekatan sebagai berikut:

- a. Produk layanan sesuai dengan ketentuan (unsur produk spesifikasi jenis layanan)
 - b. Petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik (unsur kompetensi pelaksana)
 - c. Kesiapan dosen dalam memberikan kuliah
 - d. Penguasaan dan kemampuan dosen menjelaskan materi kuliah secara tepat
 - e. Dosen memiliki kewibawaan sebagai pribadi dosen
2. Daya tanggap (*responsiveness*): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.

Indikator ini diukur dengan pendekatan sebagai berikut:

- a. Penyelesaian layanan dilakukan dengan cepat sesuai dengan prosedur (unsur waktu penyelesaian)
 - b. Petugas menerima pengaduan, saran dan masukan dengan baik (unsur penanganan, pengaduan, saran, masukan)
 - c. Kemampuan dosen menghidupkan suasana kelas
 - d. Kreativitas dan inovasi dosen dalam mengajar
 - e. Kemampuan dosen memberikan motivasi belajar
 - f. Kemampuan dosen mengendalikan diri dalam berbagai situasi dan kondisi
3. Kepastian (*assurance*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

Indikator ini diukur dengan pendekatan sebagai berikut:

- a. Sistem, mekanisme dan prosedur layanan mudah dilaksanakan (unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur)
- b. Sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan memadai (unsur sarpras)
- c. Sistematis penyampaian materi dan jawaban dosen terhadap pertanyaan di kelas
- d. Keteraturan dan ketertiban dosen memenuhi jadwal perkuliahan

- e. Kemampuan menilai tugas/quis/ujian dan memberikan umpan balik
- 4. Empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.

Indikator ini diukur dengan pendekatan sebagai berikut:

- a. Petugas melayani mahasiswa dengan ramah (unsur perilaku pelaksana)
 - b. Kemampuan dosen untuk berkomunikasi
 - c. Kemampuan bersifat terbuka dan demokratis
 - d. Kemampuan bersikap adil dan tidak pilih kasih
- 5. Transparan (*Tangible*): penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

Indikator ini diukur dengan pendekatan sebagai berikut:

- a. Layanan yang diterima tidak dipungut biaya (unsur biaya)
- b. Pemanfaatan bahan ajar
- c. Kemampuan dosen memberi contoh relevan atau isu-isu mutakhir dari materi yang diajarkan
- d. Kemampuan menjelaskan keterkaitan materi yang diajarkan dengan konteks dunia nyata

Hasil dari pengukuran kepuasan mahasiswa ini akan menjadi pertimbangan Politeknik Statistika STIS dalam merancang kebijakan untuk pelayanan yang lebih baik bagi mahasiswa.

1.2 Tujuan

Tujuan dilakukan pengukuran kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut:

- 1. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan melalui lima indikator penilaian *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* secara periodik.
- 2. Bahan evaluasi untuk Politeknik Statistika STIS dalam pengembangan pelayanan ke depan.

1.3 Target Populasi & Metode Pengumpulan

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

- 1. SPKP triwulan I : periode pelayanan Januari-Maret 2025

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

Target responden SPKP adalah seluruh mahasiswa yang masih aktif kuliah pada periode yang sesuai. Pengumpulan data SPKP triwulan 4 menggunakan mekanisme yang sama dengan triwulan 2 dan 3. Berdasarkan surat nomor B-173/02700/HM.020/2025 tanggal 15 Mei 2025 perihal Mekanisme Pelaksanaan SPKP Triwulan 2-4 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 4 ini dapat berlangsung sepanjang bulan Oktober hingga Desember tahun 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 4 tahun 2025 diperoleh 248 mahasiswa yang berpartisipasi dalam survei ini yang jika digabungkan dengan responden triwulan 1 hingga 3 maka total responden sampai triwulan 4 adalah 3325 mahasiswa.

Sementara itu, EDOM dilakukan sebanyak 4 kali dalam satu tahun akademik dengan rincian sebagai berikut:

1. Periode 1 : setelah UTS semester ganjil
2. Periode 2 : setelah UAS semester ganjil
3. Periode 3 : setelah UTS semester genap
4. Periode 4 : setelah UAS semester genap

Pengisian kuesioner EDOM menggunakan skala "Sangat Baik ; Baik ; Cukup ; Kurang" dalam pilihan jawaban yang dapat dipilih oleh mahasiswa pada setiap unsur atau indikatornya atau menggunakan skala pengukuran yang sama dengan SPKP.

Untuk penyusunan laporan kepuasan mahasiswa triwulan 4 merupakan integrasi data SPKP triwulan 4 dan EDOM periode 4. Data yang disajikan dalam laporan ini adalah rata-rata tertimbang antara kedua kegiatan tersebut.

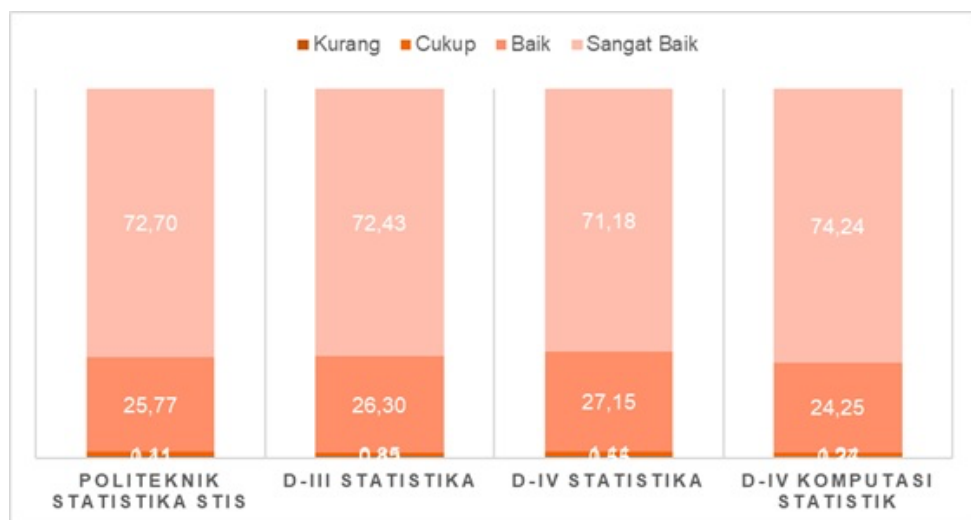
1.4 Instrumen Survei

Instrumen SPKP tersedia pada sistem dan dapat diakses dengan menggunakan tautan https://s.stis.ac.id/survei_pkp. Sementara itu untuk instrumen EDOM dapat diakses pada akun Sistem Pelayanan Terpadu New Generation (SIPADU-NG) masing-masing mahasiswa.

II. HASIL DAN ANALISIS

2.1 Keandalan (*Reliability*)

Untuk indikator *reliability* yang digunakan untuk mengukur kepuasan terhadap kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan pada tingkat perguruan tinggi diperoleh hasil bahwa sebagian besar mahasiswa menganggap bahwa pelayanan dalam indikator ini tergolong sangat baik (72,70 persen) dan baik (25,77 persen). Sedangkan 1,11 persen lainnya menganggap *reliability* pelayanan berada dalam skala cukup baik. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TKM) yang ditentukan oleh LAMSAMA, $[TKM\ 1 = ((4 \times 72,70\%) + (3 \times 25,77\%) + (2 \times 1,11\%) + 0,41\%)/4 = 92,69]$ maka dalam kategori ini Politeknik Statistika STIS telah melebihi standar mutu 75 persen. Tindak lanjut yang direncanakan adalah mempertahankan yang sudah ada dengan terus melakukan perbaikan pelayanan agar tidak terdapat lagi mahasiswa yang merasa kurang dalam pelayanan pada indikator *reliability*.



SKOR TKM	92,69	92,69	92,24	93,11
----------	-------	-------	-------	-------

Gambar 1. Persentase Kepuasan Mahasiswa Politeknik Statistika STIS pada Indikator *Reliability* menurut Prodi

Jika kepuasan mahasiswa indikator *Reliability* dipecah menurut program studi maka diperoleh hasil sebagai berikut:

- **Program Studi D-III Statistika**

Pada Program Studi D-III Statistika diperoleh hasil bahwa sebagian besar mahasiswa menganggap bahwa pelayanan dalam indikator ini tergolong sangat

baik (72,43 persen) dan baik (26,30 persen). Sedangkan 0,85 persen lainnya menganggap pelayanan tersebut berada dalam skala cukup baik. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa diperoleh nilai skor TKM 92,69, maka dalam kategori ini Prodi D-III Statistika telah melebihi standar mutu 75 persen.

- **Program Studi D-IV Statistika**

Pada Program Studi D-IV Statistika, dari seluruh responden mahasiswa yang berpartisipasi dalam survei diperoleh hasil bahwa sebagian besar mahasiswa menganggap bahwa pelayanan dalam indikator ini tergolong sangat baik (71,18 persen) dan baik (27,15 persen). Sedangkan 1,11 persen lainnya menganggap pelayanan tersebut berada dalam skala cukup. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa diperoleh skor TKM 92,24 maka dalam kategori ini Prodi D-IV Statistika telah melebihi standar mutu 75 persen.

- **Program Studi D-IV Komputasi Statistik**

Mahasiswa pada Program Studi D-IV Komputasi Statistik sebagian besar menganggap bahwa pelayanan dalam indikator ini tergolong sangat baik (74,24 persen) dan baik (24,25 persen). Sedangkan 1,24 persen lainnya menganggap pelayanan tersebut berada dalam skala cukup baik. Dengan demikian skor TKM pada Prodi ini adalah 93,11, sehingga Prodi D-IV Komputasi Statistik pada dimensi *reliability* telah melebihi standar mutu 75 persen.

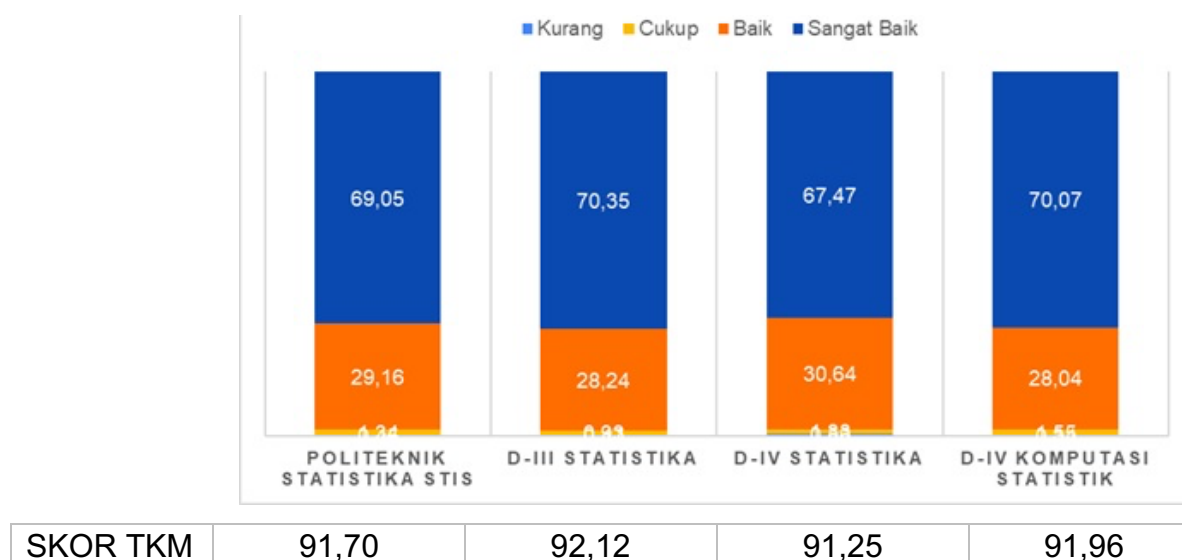
Berdasarkan data tersebut, tingkat kepuasan mahasiswa D-IV Statistika adalah paling rendah untuk indikator *reliability*. Hal ini tentu memberikan bahan evaluasi bagi Prodi D-IV Statistika untuk terus meningkatkan pelayanan yang sudah ada. Walaupun demikian, secara umum pelayanan pada dimensi ini sudah memberikan kepuasan yang sangat baik.

Dimensi *reliability* (keandalan) dalam mengukur kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran dan layanan manajemen perguruan tinggi merujuk pada konsistensi dan ketepatan institusi dalam memberikan layanan sesuai dengan standar mutu yang sudah ditentukan. Dalam konteks pembelajaran, keandalan tercermin dari konsistensi dosen dalam mengajar, keakuratan penyampaian materi, dan ketepatan waktu dalam pelaksanaan perkuliahan. Sementara itu, dalam layanan manajemen, dimensi ini mencakup keandalan dalam proses administrasi akademik, kejelasan informasi, serta kemampuan tenaga kependidikan dalam menangani kebutuhan

mahasiswa secara tepat dan dapat diandalkan. Keandalan yang tinggi akan meningkatkan kepercayaan mahasiswa dan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan mereka secara keseluruhan.

2.2 Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Indikator *responsiveness* mengukur kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. Pada indikator ini 29,16 persen mahasiswa menganggap *responsiveness* yang diberikan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah baik, bahkan 69,05 persen lainnya menganggapnya sangat baik. Dari seluruh mahasiswa yang menjadi responden hanya 0,45 persen yang menganggap kurang sementara 1,34 persen sisanya menganggap cukup baik. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA, diperoleh nilai TKM pada dimensi *responsiveness* sebesar 91,70, sehingga dalam kategori ini Politeknik Statistika STIS telah melebihi standar mutu 75 persen. Tindak lanjut yang direncanakan adalah mempertahankan yang sudah ada dengan terus melakukan perbaikan pelayanan agar tidak terdapat lagi mahasiswa yang merasa kurang dalam pelayanan pada indikator *responsiveness*.



Gambar 2. Persentase Kepuasan Mahasiswa Politeknik Statistika STIS pada Indikator *Responsiveness* menurut Prodi

Jika kepuasan mahasiswa indikator *Responsiveness* dipecah menurut program studi maka diperoleh hasil sebagai berikut:

- **Program Studi D-III Statistika**

Pada indikator ini 70,35 persen mahasiswa Program Studi D-III Statistika menganggap *responsiveness* yang diberikan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah sangat baik, dan 28,24 persen lainnya menganggapnya sudah baik. Dari seluruh mahasiswa Program Studi D-III Statistika yang berpartisipasi pada survei ini hanya 0,47 persen yang menganggap kurang sementara 0,93 persen sisanya menganggap cukup baik. Skor TKM untuk Program Studi D-III Statistika adalah 92,12 melebihi skor Politeknik Statistika STIS. Skor tersebut menunjukkan bahwa pada kategori ini Program Studi D-III Statistika telah melebihi standar mutu yaitu 75 persen.

- **Program Studi D-IV Statistika**

Pada indikator ini 30,64 persen mahasiswa Program Studi D-IV Statistika menganggap *responsiveness* yang diberikan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah baik, bahkan 67,47 persen lainnya menganggapnya sangat baik. Dari seluruh mahasiswa Program Studi D-IV Statistika yang berpartisipasi pada survei ini, yang menyatakan kurang baik sebesar 0,56 dan 1,33 persen yang menganggap cukup baik. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa skor yang diperoleh adalah 91,25, maka dalam kategori ini Program Studi D-IV Statistika telah melebihi standar mutu. Skor ini merupakan yang terendah dibandingkan dengan program studi lainnya karena memiliki skor sangat baik yang paling sedikit, menyebabkan skor totalnya lebih rendah. Namun, dari nilai totalnya sudah sangat tinggi, melebihi angka standar, bahkan melebihi 90.

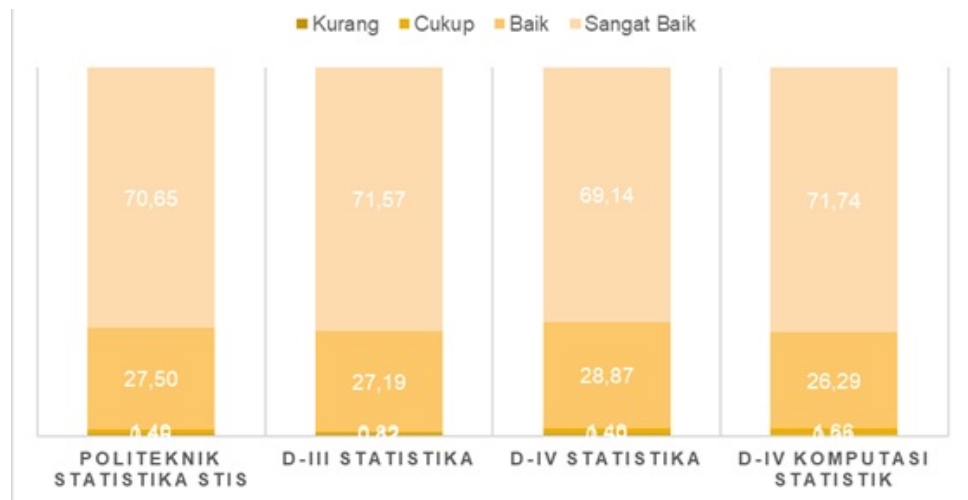
- **Program Studi D-IV Komputasi Statistik**

Pada indikator ini 28,04 persen mahasiswa Program Studi D-IV Komputasi Statistik menganggap *responsiveness* yang diberikan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah baik, bahkan 70,07 persen lainnya menganggapnya sangat baik. Dari seluruh mahasiswa Program Studi D-IV Komputasi Statistik yang berpartisipasi pada survei ini hanya 0,34 persen yang menganggap kurang sementara 1,55 persen sisanya menganggap cukup baik. Berdasarkan skor yang diperoleh yaitu 91,96, Program Studi D-IV Komputasi Statistik telah melebihi standar mutu 75 persen dan melebihi skor TKM Politeknik Statistika STIS.

Jika dibandingkan dengan Prodi lain di Politeknik Statistika STIS, tingkat kepuasan mahasiswa D-IV Statistika adalah paling rendah untuk dimensi *responsiveness*. Hal ini tentu memberikan bahan evaluasi bagi Prodi D-IV Statistika untuk terus meningkatkan respon terhadap kebutuhan mahasiswa pada dimensi ini. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dalam mengukur kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran dan layanan manajemen perguruan tinggi merujuk pada sejauh mana dosen dan staf administrasi bersedia dan mampu merespons kebutuhan, permintaan, serta keluhan mahasiswa secara cepat dan efektif. Dalam konteks pembelajaran, hal ini mencakup kesiapan dosen dalam menjawab pertanyaan, memberikan umpan balik terhadap tugas, serta membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar. Sementara itu, pada layanan manajemen, responsivitas tercermin dari kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi, seperti pengurusan surat keterangan, atau pengaduan akademik. Tingkat responsivitas yang tinggi menciptakan rasa dihargai dan dipedulikan, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kepuasan mahasiswa.

2.3 Kepastian (*Assurance*)

Indikator *assurance* digunakan melihat kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan. Pada indikator ini sejumlah 70,65 persen mahasiswa responden melihat bahwa kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa sangat baik sedangkan 27,50 persen lainnya melihatnya sudah baik. Sebanyak 1,40 persen menilai indikator *assurance* ini cukup baik sementara hanya 0,45 persen yang menganggapnya kurang. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA, $[TKM\ 3 = ((4 \times 70,65\%) + (3 \times 27,50\%) + (2 \times 1,40\%) + 0,45\%) / 4 = 92,09]$ maka dalam kategori ini Politeknik Statistika STIS telah melampaui standar mutu 75 persen. Berdasarkan hasil tersebut, tindak lanjut yang diambil adalah mempertahankan yang sudah ada dengan terus meningkatkan pelayanan yang dirasa masih kurang.



SKOR TKM	92,09	92,47	91,64	92,36
----------	-------	-------	-------	-------

Gambar 3. Persentase Kepuasan Mahasiswa Politeknik Statistika STIS pada Indikator *Assurance* menurut Prodi

Jika kepuasan mahasiswa indikator *Assurance* dipecah menurut program studi maka diperoleh hasil sebagai berikut:

- **Program Studi D-III Statistika**

Pada indikator ini sejumlah 71,57 persen mahasiswa responden melihat bahwa kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa sangat baik sedangkan 27,19 persen lainnya melihatnya sudah baik. Sebanyak 0,82 persen responden mahasiswa menilai indikator *assurance* ini cukup baik dan 0,42 persen yang menganggapnya kurang. Skor TKM Prodi D-III Statistika dalam kategori ini telah melampaui standar mutu yaitu 92,47. Skor tersebut juga lebih tinggi jika dibandingkan dengan skor perguruan tinggi dan prodi lainnya.

- **Program Studi D-IV Statistika**

Pada indikator ini sejumlah 69,14 persen mahasiswa responden melihat bahwa kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa sangat baik sedangkan 28,87 persen lainnya melihatnya sudah baik. Sebanyak 1,40 persen menilai indikator *assurance* ini cukup baik sementara 0,59 persen yang menganggapnya kurang. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa diperoleh skor 91,64 pada Prodi D-IV Statistika, oleh karena itu dalam kategori ini telah melampaui standar mutu 75 persen.

- **Program Studi D-IV Komputasi Statistik**

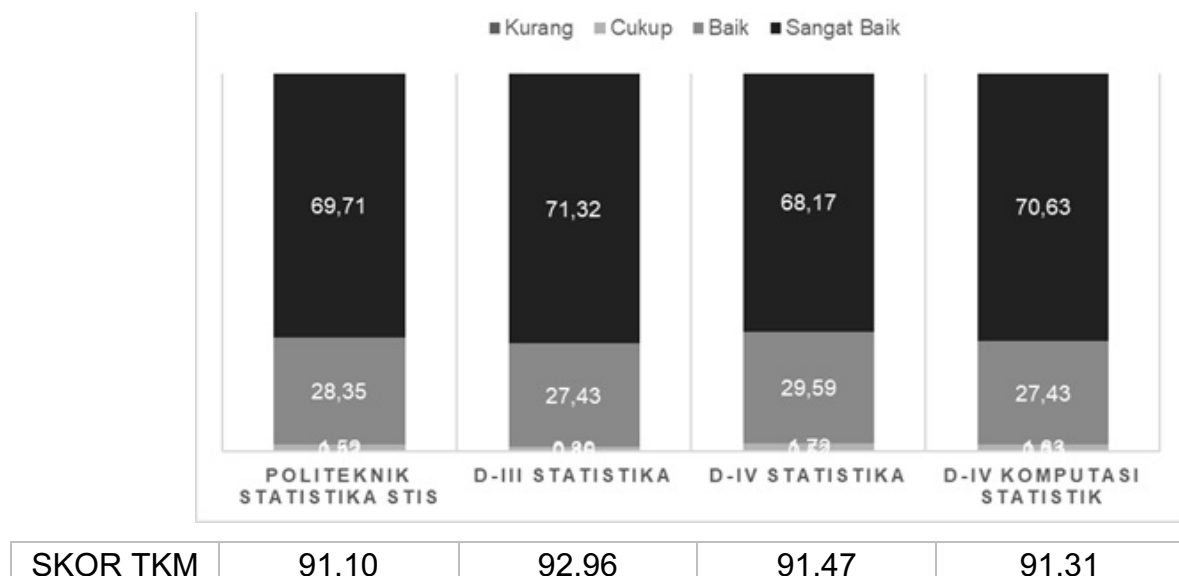
Pada indikator ini sejumlah 26,29 persen mahasiswa responden melihat bahwa kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa sudah baik sedangkan 71,74 persen lainnya melihatnya sudah sangat baik. Sebanyak 1,66 persen menilai indikator *assurance* ini cukup baik dan 0,31 persen yang menganggapnya kurang. Skor Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam kategori ini untuk Prodi D-IV Komputasi Statistik yaitu 92,36, telah melampaui standar mutu 75 persen walaupun tidak melebihi skor Politeknik Statistika STIS.

Jika dibandingkan antar prodi, skor TKM indikator *assurance* paling tinggi adalah Prodi D-III Statistika dan yang terendah adalah Prodi D-IV Statistika. Evaluasi ini dapat digunakan untuk menjadi dasar tindak lanjut perbaikan pelayanan kepada mahasiswa. Dimensi *assurance* (jaminan) dalam mengukur kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran dan layanan manajemen perguruan tinggi mencerminkan tingkat kepercayaan dan rasa aman yang dirasakan mahasiswa terhadap kompetensi, integritas, dan sikap profesional dosen maupun staf administrasi. Dalam pembelajaran, *assurance* tercermin melalui kemampuan dosen dalam menguasai materi, memberikan penjelasan yang meyakinkan, serta menunjukkan sikap yang adil dan etis dalam proses akademik. Sedangkan dalam layanan manajemen, *assurance* terlihat dari kompetensi staf dalam memberikan informasi yang akurat, pelayanan yang sopan dan terpercaya, serta kemampuan menyelesaikan masalah dengan cara yang membuat mahasiswa merasa dihargai dan dilindungi hak-haknya. Jaminan ini penting untuk membangun kepercayaan mahasiswa dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap Politeknik Statistika STIS.

2.4 Empati (*Empathy*)

Indikator *empathy* digunakan untuk mengukur kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa. Dari seluruh responden, 69,71 persen menganggap bahwa kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa sudah sangat baik, sementara 28,35 persen lainnya menganggap sudah

baik. Hanya ada 0,42 persen mahasiswa yang menilai kurang baik dan sisanya sebanyak 1,52 persen menganggap cukup baik.



Gambar 4. Persentase Kepuasan Mahasiswa Politeknik Statistika STIS pada Indikator *Emphaty* menurut prodi

Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA, $[TKM\ 4 = ((4 \times 69,71\%) + (3 \times 28,35\%) + (2 \times 1,52\%) + 0,42\%)/4 = 91,84]$ maka dalam kategori ini Politeknik Statistika STIS telah melampaui standar mutu 75 persen. Sehingga, tindak lanjut adalah mempertahankan yang sudah ada. Selain itu, sebagai upaya peningkatan *emphaty* dosen terhadap mahasiswa adalah dengan dilakukan pelatihan konselor terhadap beberapa dosen. Program ini dimaksudkan agar dosen dapat juga memberikan konseling kepada mahasiswa jika terdapat permasalahan pada mahasiswa baik masalah akademik ataupun non akademik. Pembimbingan dan konseling dosen juga didukung oleh Unit Pembina Kemahasiswaan (UPK) terutama untuk kasus-kasus yang lebih kompleks.

Jika kepuasan mahasiswa indikator *Emphaty* dipecah menurut program studi maka diperoleh hasil sebagai berikut:

- **Program Studi D-III Statistika**

Dari seluruh mahasiswa responden, 71,32 persen menganggap bahwa kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa sudah baik sekali, sementara 27,43 persen lainnya menganggap sudah baik. Responden mahasiswa yang menilai

kurang sebesar 0,45 persen, sementara 0,80 sisanya melihat *empathy* yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah cukup baik. Berdasarkan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA, diperoleh skor 92,41, sehingga dalam kategori ini Prodi D-III Statistika telah melampaui standar mutu 75 persen dan bahkan melebihi skor Politeknik Statistika STIS.

- **Program Studi D-IV Statistika**

Dari seluruh mahasiswa responden, 68,17 persen menganggap bahwa kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa sudah sangat baik, sementara 29,59 persen lainnya menganggap sudah baik. Terdapat 0,52 persen mahasiswa yang menilai kurang, sementara 1,72 sisanya melihat *empathy* yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah cukup baik. Skor Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam kategori ini yang diperoleh Prodi D-IV Statistika yaitu 91,35 dan telah melampaui standar mutu 75 persen.

- **Program Studi D-IV Komputasi Statistik**

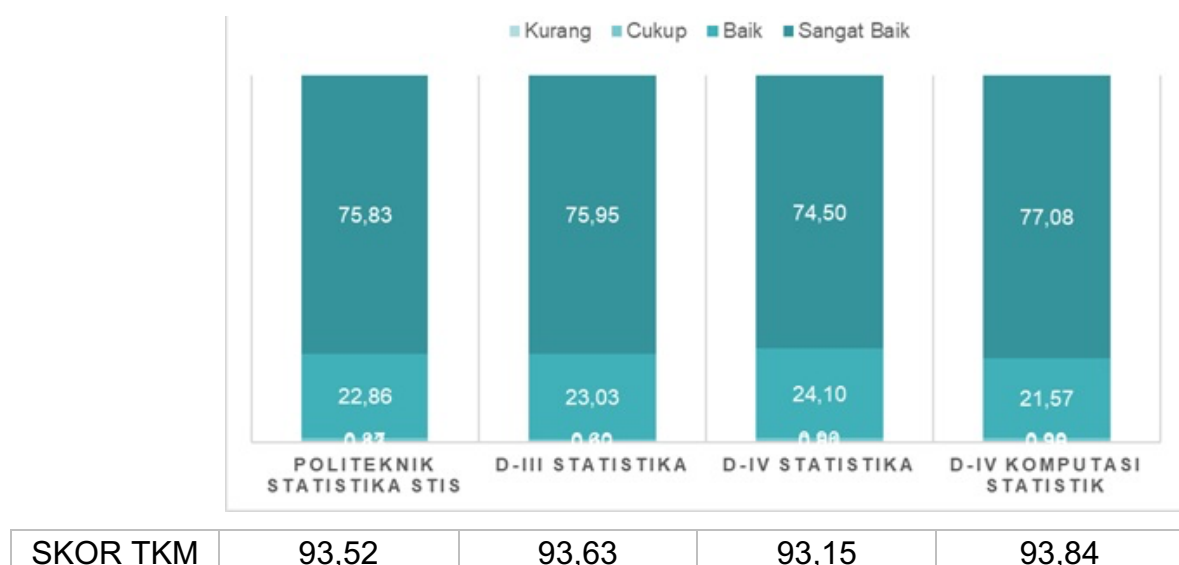
Dari seluruh mahasiswa responden, 70,63 persen menganggap bahwa kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa sudah sangat baik, sementara 27,43 persen lainnya menganggap sudah baik. Mahasiswa yang menilai kurang sebesar 0,31 persen, sementara 1,63 sisanya melihat *empathy* yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah cukup baik. Skor TKM Program Studi D-IV Komputasi Statistik pada kategori ini yaitu 92,10 dan telah melampaui standar mutu.

Jika dibandingkan dengan prodi lain di Politeknik Statistika STIS, tingkat kepuasan mahasiswa D-IV Komputasi Statistik pada triwulan ini yang mengalami peningkatan, sedangkan prodi lainnya mengalami sedikit penurunan. Namun, skor tertinggi pada dimensi ini tetap diraih oleh Prodi D-III Statistika. Dimensi *empathy* (empati) dalam mengukur kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran dan layanan manajemen perguruan tinggi menunjukkan sejauh mana dosen dan staf administrasi mampu memahami, memperhatikan, dan peduli terhadap kebutuhan serta kondisi individu mahasiswa. Dalam konteks pembelajaran, empati tercermin dari sikap dosen yang terbuka terhadap permasalahan akademik mahasiswa, memberikan bimbingan

secara personal, serta menciptakan suasana belajar yang inklusif dan suportif. Sementara itu, dalam layanan manajemen, empati terlihat dari kemampuan staf dalam memberikan pelayanan yang ramah, sabar, dan bersikap fleksibel terhadap situasi atau kendala yang dihadapi mahasiswa. Tingginya tingkat empati akan membuat mahasiswa merasa dihargai dan dipahami, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap perguruan tinggi.

2.5 Transparan (*Tangible*)

Indikator ini mengukur tentang penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Indikator ini lebih banyak berhubungan dengan Unit Pengelola Program Studi (UPPS) daripada program studi mengingat bahwa penyediaan dan pengelolaan sarana dan prasarana berada di unit di atas program studi. Sejumlah 75,83 persen mahasiswa responden merasa bahwa kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana sudah sangat baik dan 22,86 persen yang lainnya melihatnya sudah baik. Selain itu, 0,87 persen responden mahasiswa menganggapnya sudah cukup baik dan 0,43 persen yang merasa kurang baik.



Gambar 5. Persentase Kepuasan Mahasiswa Politeknik Statistika STIS pada Indikator *Tangible* menurut Prodi

Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa diperoleh skor TKM sebesar 93,52 maka dalam kategori ini Politeknik Statistika STIS telah melampaui

standar mutu 75 persen dengan skor yang meningkat dibandingkan triwulan sebelumnya. Tindak lanjut yang direncanakan adalah secara bertahap memperbaiki sarana dan prasarana untuk mahasiswa termasuk aksesibilitas dan kebersihan sarana prasarana di lingkungan Politeknik Statistika STIS. Jika kepuasan mahasiswa indikator *Tangible* dirinci menurut program studi maka diperoleh hasil sebagai berikut:

- **Program Studi D-III Statistika**

Sejumlah 75,95 persen mahasiswa responden merasa bahwa kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana sudah sangat baik dan 23,03 persen yang lainnya melihatnya sudah baik. Selain itu, 0,60 persen responden mahasiswa menganggapnya sudah cukup baik dan 0,42 persen responden yang masih merasa kurang baik. Berdasarkan angka-angka tersebut diperoleh skor TKM Prodi D-III Statistika pada dimensi ini sebesar 93,63 yang telah melampaui standar mutu 75 persen dan melampaui skor Politeknik Statistika STIS.

- **Program Studi D-IV Statistika**

Sejumlah 74,50 persen mahasiswa responden merasa bahwa kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana sudah sangat baik dan 24,10 persen yang lainnya melihatnya sudah baik. Selain itu, 0,90 persen responden mahasiswa menganggapnya sudah cukup baik dan 0,51 persen responden yang masih merasa kurang baik. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa diperoleh skor 93,15, maka dalam kategori ini Prodi D-IV Statistika juga telah melampaui standar mutu.

- **Program Studi D-IV Komputasi Statistik**

Sejumlah 77,08 persen mahasiswa responden merasa bahwa kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana sudah sangat baik dan 21,57 persen yang lainnya melihatnya sudah baik. Selain itu, 0,99 persen responden mahasiswa menganggapnya sudah cukup baik dan 0,36 persen responden yang masih merasa kurang. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa diperoleh skor 93,84, maka dalam kategori ini Prodi D-IV Komputasi Statistik juga telah melampaui standar mutu 75 persen serta memiliki skor tertinggi diantara semua program studi yang ada di Politeknik Statistika STIS.

Jika dibandingkan dengan skor pada dimensi lainnya, dimensi *tangible* merupakan dimensi yang memiliki skor tertinggi dan meningkat dibandingkan periode

sebelumnya. Dimensi *tangibles* (bukti fisik) dalam mengukur kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran dan layanan manajemen perguruan tinggi merujuk pada kualitas dan ketersediaan sarana fisik yang mendukung proses belajar dan pelayanan administratif. Dalam pembelajaran, hal ini mencakup fasilitas ruang kelas yang nyaman, ketersediaan teknologi pembelajaran seperti proyektor atau e-learning, serta bahan ajar yang memadai. Sedangkan dalam layanan manajemen, aspek *tangible* meliputi kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan, tampilan profesional staf, serta kelengkapan dokumen atau formulir yang digunakan. Bukti fisik yang baik dan representatif menciptakan kesan positif dan profesional, yang berpengaruh langsung terhadap persepsi dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan perguruan tinggi.

III. KESIMPULAN

1. Secara keseluruhan, maka rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa dari lima indikator tersebut adalah sebagai berikut:

a. Politeknik Statistika STIS	: 92,43
b. Prodi D-III Statistika	: 92,68
c. Prodi D-IV Statistika	: 91,99
d. Prodi D-IV Komputasi Statistika	: 92,75

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

2. Jika dibandingkan dengan periode survei sebelumnya maka terjadi peningkatan sebesar 0,80 poin dari nilai sebelumnya yaitu 91,63. Secara rinci perubahan nilai kepuasan per prodi adalah sebagai berikut:

a. Politeknik Statistika STIS	: meningkat 0,80 poin dari 91,63
b. Prodi D-III Statistika	: menurun 0,09 poin dari 92,77
c. Prodi D-IV Statistika	: meningkat 1,28 poin dari 90,71
d. Prodi D-IV Komputasi Statistika	: meningkat 1,57 poin dari 91,18

LAMPIRAN

**Tabel 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Politeknik Statistika STIS
Triwulan 4 Tahun 2025**

No	Aspek Yang Diukur	Kepuasan Mahasiswa				TKM
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	
1	2	3	4	5	6	7
1	Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	0,41	1,11	25,77	72,70	92,69
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	0,45	1,34	29,16	69,05	91,70
3	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	0,45	1,40	27,50	70,65	92,09
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	0,42	1,52	28,35	69,71	91,84
5	Transparan (<i>Tangible</i>): penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana	0,43	0,87	22,86	75,83	93,52
Rata-Rata		0,43	1,21	26,57	71,79	92,43

**Tabel 2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi D-III Statistika
Triwulan 4 Tahun 2025**

No	Aspek Yang Diukur	Kepuasan Mahasiswa				TKM
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	
1	2	3	4	5	6	7
1	Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	0,42	0,85	26,30	72,43	92,69
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	0,47	0,93	28,24	70,35	92,12
3	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	0,42	0,82	27,19	71,57	92,47
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	0,45	0,80	27,43	71,32	92,41
5	Transparan (<i>Tangible</i>): penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana	0,42	0,60	23,03	75,95	93,63
Rata-Rata		0,44	0,81	26,33	72,42	92,68

**Tabel 3. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi D-IV Statistika
Triwulan 4 Tahun 2025**

No	Aspek Yang Diukur	Kepuasan Mahasiswa				TKM
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	
1	2	3	4	5	6	7
1	Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	0,55	1,11	27,15	71,18	92,24
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	0,56	1,33	30,64	67,47	91,25
3	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	0,59	1,40	28,87	69,14	91,64
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	0,52	1,72	29,59	68,17	91,35
5	Transparan (<i>Tangible</i>): penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana	0,51	0,90	24,10	74,50	93,15
Rata-Rata		0,55	1,22	27,94	70,29	91,99

**Tabel 4. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi D-IV Komputasi
Statistik Triwulan 4 Tahun 2025**

No	Aspek Yang Diukur	Kepuasan Mahasiswa				TKM
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	
1	2	3	4	5	6	7
1	Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	0,27	1,24	24,25	74,24	93,11
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	0,34	1,55	28,04	70,07	91,96
3	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	0,31	1,66	26,29	71,74	92,36
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	0,31	1,63	27,43	70,63	92,10
5	Transparan (<i>Tangible</i>): penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana	0,36	0,99	21,57	77,08	93,84
Rata-Rata		0,32	1,38	25,29	73,01	92,75



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-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 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