



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

Triwulan 1
2026

SATUAN PENJAMINAN MUTU (SPM)
POLITEKNIK STATISTIKA STIS

TIM PENYUSUN

Pengarah:

1. Dr. Erni Tri Astuti, M. Math.
2. Agung Priyo Utomo, S.Si, MT
3. Prof. Dr. Hardius Usman, M.Si.
4. Dr. Yunarso Anang Sulistyadi, M.Eng

Penanggung jawab:

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

Tim Penyusun:

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami 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 1 Tahun 2026. 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 1 Tahun 2026, yaitu periode pelayanan bulan Januari hingga Maret 2026. 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, April 2026
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 (<i>Reliability</i>).....	6
2.2 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	8
2.3 Kepastian (<i>Assurance</i>).....	10
2.4 Empati (<i>Emphaty</i>)	12
2.5 Transparan (<i>Tangible</i>).....	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 2026 dilaksanakan 4 kali dalam setahun secara triwulanan dengan periode sebagai berikut:

1. SPKP triwulan 1 : periode pelayanan Januari-Maret 2026

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

Target responden SPKP adalah seluruh mahasiswa yang masih aktif kuliah pada periode yang sesuai. Berdasarkan surat nomor B-37/02700/VS.300/2026 tanggal 29 Januari 2026 tentang Pelaksanaan SPKP Tahun 2026 yang dikirimkan kepada seluruh ketua tim kerja, maka pengumpulan data SPKP langsung dilakukan oleh tim kerja. Mahasiswa diminta langsung mengisi kuesioner setelah mereka memperoleh pelayanan dari tim kerja. Kuesioner survei disiapkan oleh SPM dan data hasil pengisian kuesioner akan terkumpul di database SPM. Oleh karena itu survei pada triwulan 1 ini dapat berlangsung sepanjang bulan Januari-Maret 2026.

Pengisian kuesioner menggunakan skala "Sangat Baik ; Baik ; Cukup ; Kurang" dalam pilihan jawaban yang dapat dipilih oleh mahasiswa pada setiap unsur atau indikatornya. Dari hasil pengumpulan data pada triwulan 1 tahun 2026 diperoleh 755 mahasiswa berpartisipasi dalam survei ini yang terdiri dari 50 mahasiswa responden BAAK, 34 mahasiswa responden BAU, 92 mahasiswa responden perpustakaan, 194 mahasiswa responden prodi, 6 mahasiswa responden UPK, 22 mahasiswa responden unit Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi serta Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi dan 357 mahasiswa responden unit Pengembangan LSP dan Prodi Magister Terapan dan Pengembangan Prodi Magister.

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 1 merupakan integrasi data SPKP triwulan 1 dan EDOM periode 2. Data yang disajikan dalam laporan ini adalah rata-rata tertimbang antara kedua kegiatan tersebut.

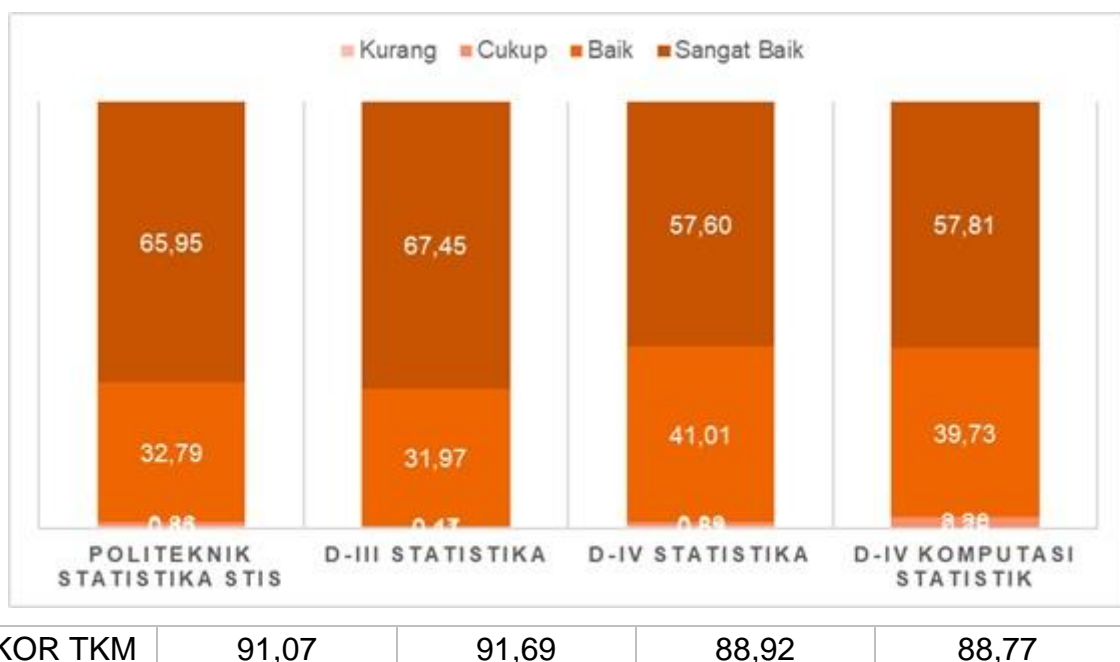
1.4 Instrumen Survei

Instrumen SPKP tersedia pada sistem dan dapat diakses dengan menggunakan tautan https://s.stis.ac.id/survei_pkp26. Sementara itu untuk instrumen EDOM dapat diakses pada akun Sistem Pelayanan Terpadu Next 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 (65,95 persen) dan baik (32,79 persen). Sedangkan 0,86 persen lainnya menganggap *reliability* pelayanan berada dalam skala cukup baik. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TKM) yang ditentukan oleh LAMSAMA, $[TKM\ 1 = ((4 \times 65,95\%) + (3 \times 32,79\%) + (2 \times 0,86\%) + 0,41\%)/4 = 91,07]$ 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*.



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 (67,45 persen) dan baik (31,97 persen). Sedangkan 0,47 persen lainnya menganggap pelayanan tersebut berada dalam skala cukup baik. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa diperoleh nilai skor TKM 91,69, 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 (57,60 persen) dan baik (41,01 persen). Sedangkan 0,89 persen lainnya menganggap pelayanan tersebut berada dalam skala cukup. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa diperoleh skor TKM 88,92 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 (57,81 persen) dan baik (39,73 persen). Sedangkan 2,20 persen lainnya menganggap pelayanan tersebut berada dalam skala cukup baik. Dengan demikian skor TKM pada Prodi ini adalah 88,77, sehingga Prodi D-IV Komputasi Statistik pada dimensi *reliability* telah melebihi standar mutu 75 persen.

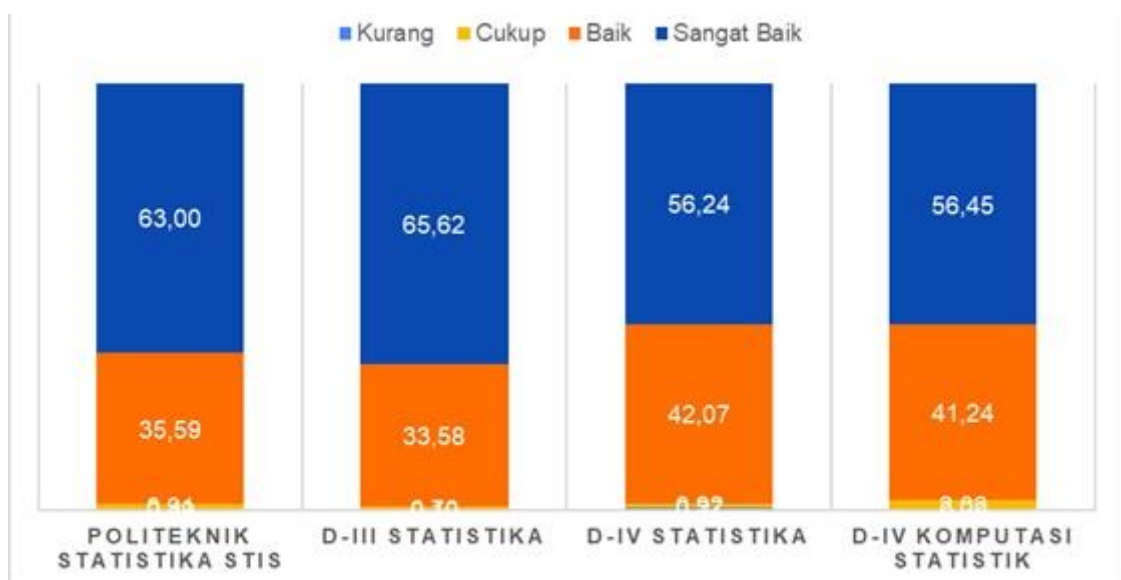
Berdasarkan data tersebut, tingkat kepuasan mahasiswa D-IV Komputasi Statistik adalah paling rendah untuk indikator *reliability*. Hal ini tentu memberikan bahan evaluasi bagi Prodi D-IV Komputasi Statistik untuk terus meningkatkan pelayanan yang sudah ada. Walaupun demikian, secara umum pelayanan pada 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 35,59 persen mahasiswa menganggap *responsiveness* yang diberikan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah baik, bahkan 63 persen lainnya menganggapnya sangat baik. Dari seluruh mahasiswa yang menjadi responden hanya 0,49 persen yang menganggap kurang sementara 0,91 persen sisanya menganggap cukup baik. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA, diperoleh nilai TKM pada dimensi *responsiveness* sebesar 90,28, 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*.



SKOR TKM	90,28	91,18	88,44	88,46
----------	-------	-------	-------	-------

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 65,62 persen mahasiswa Program Studi D-III Statistika menganggap *responsiveness* yang diberikan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah sangat baik, dan 33,58 persen lainnya menganggapnya sudah baik. Dari seluruh mahasiswa Program Studi D-III Statistika yang berpartisipasi pada survei ini hanya 0,10 persen yang menganggap kurang sementara 0,70 persen sisanya menganggap cukup baik. Skor TKM untuk Program Studi D-III Statistika adalah 91,18 melebihi skor Politeknik Statistika STIS. Skor tersebut menunjukkan bahwa pada kategori ini Program Studi D-III Statistika telah melebihi standar mutu yaitu 75 persen, bahkan rata-rata seluruh institusi.

- **Program Studi D-IV Statistika**

Pada indikator ini 42,07 persen mahasiswa Program Studi D-IV Statistika menganggap *responsiveness* yang diberikan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah baik, bahkan 56,24 persen lainnya menganggapnya sangat baik. Dari seluruh mahasiswa Program Studi D-IV Statistika yang berpartisipasi pada survei ini, yang menyatakan kurang baik sebesar 0,77 dan 0,92 persen yang menganggap cukup baik. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa skor yang diperoleh adalah 88,44, 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 tinggi, melebihi angka standar yang diharapkan.

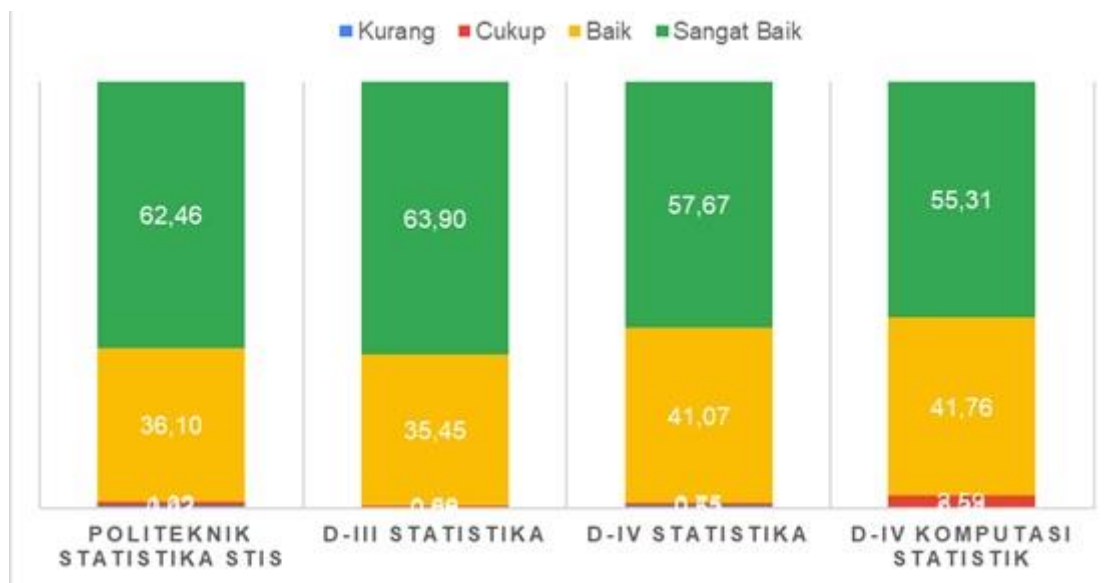
- **Program Studi D-IV Komputasi Statistik**

Pada indikator ini 41,24 persen mahasiswa Program Studi D-IV Komputasi Statistik menganggap *responsiveness* yang diberikan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah baik, bahkan 56,45 persen lainnya menganggapnya sangat baik. Dari seluruh mahasiswa Program Studi D-IV Komputasi Statistik yang berpartisipasi pada survei ini hanya 0,29 persen yang menganggap kurang sementara 2,02 persen sisanya menganggap cukup baik. Berdasarkan skor yang diperoleh yaitu 88,46, Program Studi D-IV Komputasi Statistik telah melebihi standar mutu 75 persen.

Jika dibandingkan dengan Prodi lain di Politeknik Statistika STIS, tingkat kepuasan mahasiswa D-IV Statistika adalah paling rendah untuk dimensi *responsiveness* dengan angka yang mendekati Prodi D-IV Komputasi Statistik. Hal ini tentu memberikan bahan evaluasi bagi Prodi D-IV Statistika dan Prodi D-IV Komputasi Statistik 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 62,46 persen mahasiswa responden melihat bahwa kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa sangat baik sedangkan 36,10 persen lainnya melihatnya sudah baik. Sebanyak 1,02 persen menilai indikator *assurance* ini cukup baik sementara hanya 0,42 persen yang menganggapnya kurang. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA, $[TKM\ 3 = ((4 \times 62,46\%) + (3 \times 36,10\%) + (2 \times 1,02\%) + 0,42\%) / 4 = 90,15]$ 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	90,15	90,79	88,97	88,01
----------	-------	-------	-------	-------

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 63,90 persen mahasiswa responden melihat bahwa kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa sangat baik sedangkan 35,45 persen lainnya melihatnya sudah baik. Sebanyak 0,56 persen responden mahasiswa menilai indikator *assurance* ini cukup baik dan 0,09 persen yang menganggapnya kurang. Skor TKM Prodi D-III Statistika dalam kategori ini telah melampaui standar mutu yaitu 90,79. Skor tersebut juga lebih tinggi jika dibandingkan dengan skor rata-rata perguruan tinggi dan prodi lainnya.

- **Program Studi D-IV Statistika**

Pada indikator ini sejumlah 57,67 persen mahasiswa responden melihat bahwa kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa sangat baik sedangkan 41,07 persen lainnya melihatnya sudah baik. Sebanyak 0,75 persen menilai indikator *assurance* ini cukup baik sementara 0,51 persen yang menganggapnya kurang. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa diperoleh skor 88,97 pada Prodi D-IV Statistika, oleh karena itu dalam kategori ini telah melampaui standar

mutu 75 persen.

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

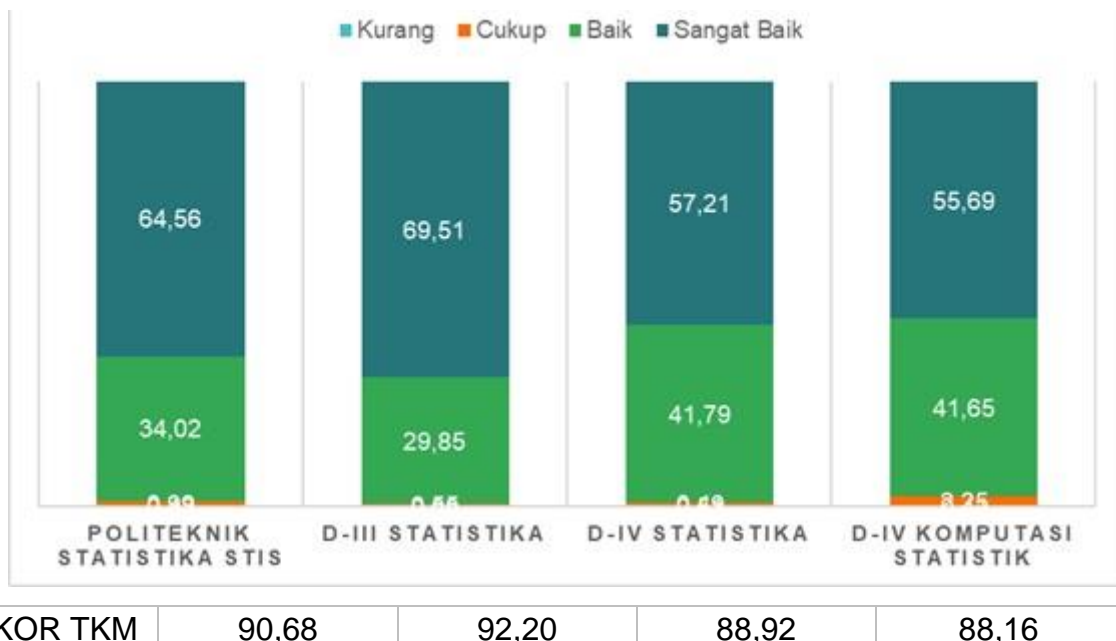
Pada indikator ini sejumlah 41,76 persen mahasiswa responden melihat bahwa kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa sudah baik sedangkan 55,31 persen lainnya melihatnya sudah sangat baik. Sebanyak 2,59 persen menilai indikator *assurance* ini cukup baik dan 0,34 persen yang menganggapnya kurang. Skor Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam kategori ini untuk Prodi D-IV Komputasi Statistik yaitu 88,01, telah melampaui standar mutu 75 persen walaupun merupakan yang paling rendah daripada prodi lainnya.

Jika dibandingkan antar prodi, skor TKM indikator *assurance* paling tinggi adalah Prodi D-III Statistika dan yang terendah adalah Prodi D-IV Komputasi Statistik. 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, 64,56 persen menganggap bahwa kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa sudah sangat baik, sementara 34,02 persen lainnya menganggap sudah

baik. Hanya ada 0,43 persen mahasiswa yang menilai kurang baik dan sisanya sebanyak 0,99 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, $[TKM\ 4 = ((4 \times 64,56\%) + (3 \times 34,02\%) + (2 \times 0,99\%) + 0,43\%)/4 = 90,68]$ 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, 69,51 persen menganggap bahwa kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa sudah baik sekali, sementara 29,85

persen lainnya menganggap sudah baik. Responden mahasiswa yang menilai kurang sebesar 0,09 persen, sementara 0,55 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 92,20, 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, 57,21 persen menganggap bahwa kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa sudah sangat baik, sementara 41,79 persen lainnya menganggap sudah baik. Terdapat 0,51 persen mahasiswa yang menilai kurang, sementara 0,49 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 88,92 dan telah melampaui standar mutu 75 persen.

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

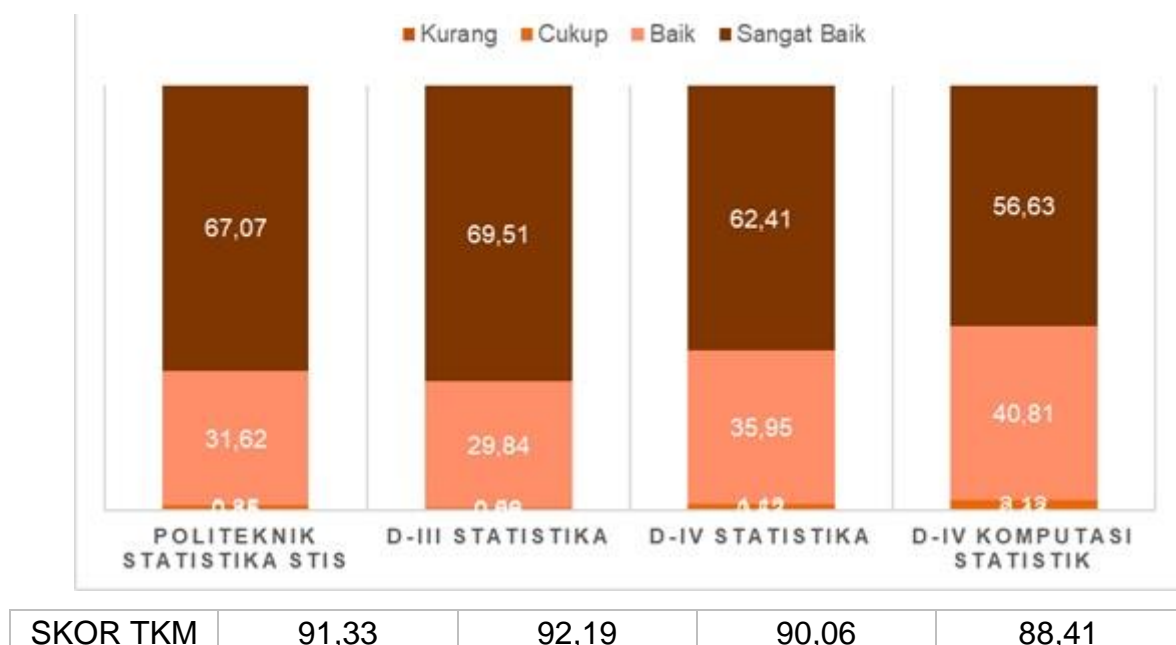
Dari seluruh mahasiswa responden, 55,69 persen menganggap bahwa kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa sudah sangat baik, sementara 41,65 persen lainnya menganggap sudah baik. Mahasiswa yang menilai kurang sebesar 0,41 persen, sementara 2,25 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 88,16 dan telah melampaui standar mutu.

Jika dibandingkan dengan prodi lain di Politeknik Statistika STIS, tingkat kepuasan mahasiswa D-IV Komputasi Statistik pada triwulan ini merupakan yang terendah dan skor tertinggi pada dimensi ini 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 67,07 persen mahasiswa responden merasa bahwa kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana sudah sangat baik dan 31,62 persen yang lainnya melihatnya sudah baik. Selain itu, 0,85 persen responden mahasiswa menganggapnya sudah cukup baik dan 0,45 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 91,33 maka dalam kategori ini Politeknik Statistika STIS telah melampaui standar mutu 75 persen. 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 69,51 persen mahasiswa responden merasa bahwa kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana sudah sangat baik dan 29,84 persen yang lainnya melihatnya sudah baik. Selain itu, 0,56 persen responden mahasiswa menganggapnya sudah cukup baik dan hanya sangat sedikit yaitu 0,09 persen responden yang masih merasa kurang baik. Berdasarkan angka-angka tersebut diperoleh skor TKM Prodi D-III Statistika pada dimensi ini sebesar 92,19 yang telah melampaui standar mutu 75 persen dan melampaui skor Politeknik Statistika STIS.

- **Program Studi D-IV Statistika**

Sejumlah 62,41 persen mahasiswa responden merasa bahwa kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana sudah sangat baik dan 35,95 persen yang lainnya melihatnya sudah baik. Selain itu, 1,12 persen responden mahasiswa menganggapnya sudah cukup baik dan 0,53 persen responden yang masih merasa kurang baik. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa diperoleh skor 90,06, maka dalam kategori ini Prodi D-IV Statistika juga telah melampaui standar mutu.

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

Sejumlah 56,63 persen mahasiswa responden merasa bahwa kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana sudah sangat baik dan 40,81 persen yang lainnya melihatnya sudah baik. Selain itu, 2,12 persen responden mahasiswa menganggapnya sudah cukup baik dan 0,43 persen responden yang masih merasa kurang. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa diperoleh skor 88,41, maka dalam kategori ini Prodi D-IV Komputasi Statistik juga telah melampaui standar mutu 75 persen walaupun memiliki skor terendah diantara semua program studi yang ada di Politeknik Statistika STIS.

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 : 90,69
- b. Prodi D-III Statistika : 91,52
- c. Prodi D-IV Statistika : 89,06
- d. Prodi D-IV Komputasi Statistika : 88,37

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 penurunan sebesar 1,74 poin dari nilai sebelumnya yaitu 92,43. Secara rinci perubahan nilai kepuasan per prodi adalah sebagai berikut:

- a. Politeknik Statistika STIS : menurun 1,74 poin dari 92,43
- b. Prodi D-III Statistika : menurun 1,16 poin dari 92,68
- c. Prodi D-IV Statistika : menurun 2,93 poin dari 91,99
- d. Prodi D-IV Komputasi Statistika : menurun 4,38 poin dari 92,75

LAMPIRAN

**Tabel 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Politeknik Statistika STIS
Triwulan 1 Tahun 2026**

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	0,86	32,79	65,95	91,07
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	0,49	0,91	35,59	63,00	90,28
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	1,02	36,10	62,46	90,15
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	0,43	0,99	34,02	64,56	90,68
5	Transparan (<i>Tangible</i>): penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana	0,45	0,85	31,62	67,07	91,33
Rata-Rata		0,44	0,92	34,08	64,56	90,69

**Tabel 2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi D-III Statistika
Triwulan 1 Tahun 2026**

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	0,11	0,47	31,97	67,45	91,69
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	0,10	0,70	33,58	65,62	91,18
3	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	0,09	0,56	35,45	63,90	90,79
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	0,09	0,55	29,85	69,51	92,20
5	Transparan (<i>Tangible</i>): penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana	0,09	0,56	29,84	69,51	92,19
Rata-Rata		0,10	0,58	32,47	66,86	91,52

**Tabel 3. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi D-IV Statistika
Triwulan 1 Tahun 2026**

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	0,51	0,89	41,01	57,60	88,92
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	0,77	0,92	42,07	56,24	88,44
3	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	0,51	0,75	41,07	57,67	88,97
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	0,51	0,49	41,79	57,21	88,92
5	Transparan (<i>Tangible</i>): penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana	0,53	1,12	35,95	62,41	90,06
Rata-Rata		0,57	0,87	40,28	58,28	89,06

**Tabel 4. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi D-IV Komputasi
Statistik Triwulan 1 Tahun 2026**

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	0,25	2,20	39,73	57,81	88,77
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	0,29	2,02	41,24	56,45	88,46
3	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	0,34	2,59	41,76	55,31	88,01
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	0,41	2,25	41,65	55,69	88,16
5	Transparan (<i>Tangible</i>): penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana	0,43	2,12	40,81	56,63	88,41
Rata-Rata		0,34	2,23	41,06	56,38	88,37



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



Erni Tri Astuti



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

- 2 -

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

Daftar Nama Penerima Surat

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



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

- 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