



Laporan

**KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN
MANAJEMEN**

Triwulan 4

Tahun 2025

**SATUAN PENJAMINAN MUTU (SPM)
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 panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, serta bimbingan-Nya, sehingga Satuan Penjaminan Mutu (SPM) Politeknik Statistika STIS dapat menyusun dan menyampaikan Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen Triwulan 4 Tahun 2025, yang mencakup periode pelayanan bulan Oktober hingga Desember 2025. Laporan ini dapat diselesaikan meskipun masih terdapat berbagai keterbatasan dalam proses penyusunannya. Untuk itu, kami menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyusunan laporan ini.

Laporan ini disusun sebagai salah satu instrumen evaluasi untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen yang diselenggarakan oleh Politeknik Statistika STIS pada Triwulan 4 Tahun 2025. Melalui hasil survei yang disajikan, diharapkan dapat diidentifikasi aspek-aspek layanan yang telah berjalan dengan baik maupun indikator-indikator yang masih memerlukan peningkatan sebagai dasar perbaikan dan pengambilan keputusan oleh pihak manajemen.

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

Akhir kata, besar harapan kami agar laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi bahan rujukan bagi seluruh pihak yang berkepentingan. Kami juga mohon maaf apabila dalam penyajiannya 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	2
1.3 Target Populasi & Metode Pengumpulan.....	2
1.4 Instrumen Survei	3
II. HASIL DAN ANALISIS.....	4
2.1 Keandalan (Reliability)	4
2.2 Daya Tanggap (Responsiveness)	5
2.3 Kepastian (Assurance)	7
2.4 Empati (Emphaty).....	8
2.5 Transparan (Tangible).....	10
III. KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN	13

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 Kepuasan dari para pemangku kepentingan yang saat ini merupakan kebutuhan untuk meningkatkan kualitas layanan dan tuntutan dari Akreditasi Prodi dan Akreditasi Perguruan Tinggi.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan meningkatkan mutu pelayanan di Politeknik Statistika STIS maka diperlukan adanya Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan (SPKP) yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh pihak manajemen. Hal ini juga diperlukan untuk mengetahui dimensi apa yang harus ditingkatkan dan dipertahankan kualitasnya. Penyusunan kuesioner SPKP ini 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. Dari seluruh unsur yang diukur dalam survei ini akan dikelompokkan dalam lima indikator penilaian yakni:

1. Keandalan (*reliability*)

Indikator ini diukur dengan pendekatan apakah produk layanan sesuai dengan ketentuan (unsur produk spesifikasi jenis layanan) dan apakah petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik (unsur kompetensi pelaksana).

2. Daya tanggap (*responsiveness*)

Indikator ini diukur dengan pendekatan apakah penyelesaian layanan dilakukan dengan cepat sesuai dengan prosedur (unsur waktu penyelesaian) dan apakah petugas menerima pengaduan, saran dan masukan dengan baik (unsur Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan).

3. Kepastian (*assurance*)

Indikator ini diukur dengan pendekatan apakah sistem, mekanisme dan prosedur layanan mudah dilaksanakan (unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur) dan apakah sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan memadai (unsur sarpras).

4. Empati (*empathy*)

Indikator ini diukur dengan pendekatan apakah petugas melayani mahasiswa dengan ramah (unsur perilaku pelaksana)

5. Transparan (*Tangible*)

Indikator ini diukur dengan pendekatan apakah layanan yang diterima tidak dipungut biaya (unsur biaya)

1.2 Tujuan

Tujuan diadakannya Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan (SPKP) dengan responden mahasiswa adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen melalui lima indikator penilaian yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*.
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-Desember 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.

1.4 Instrumen Survei

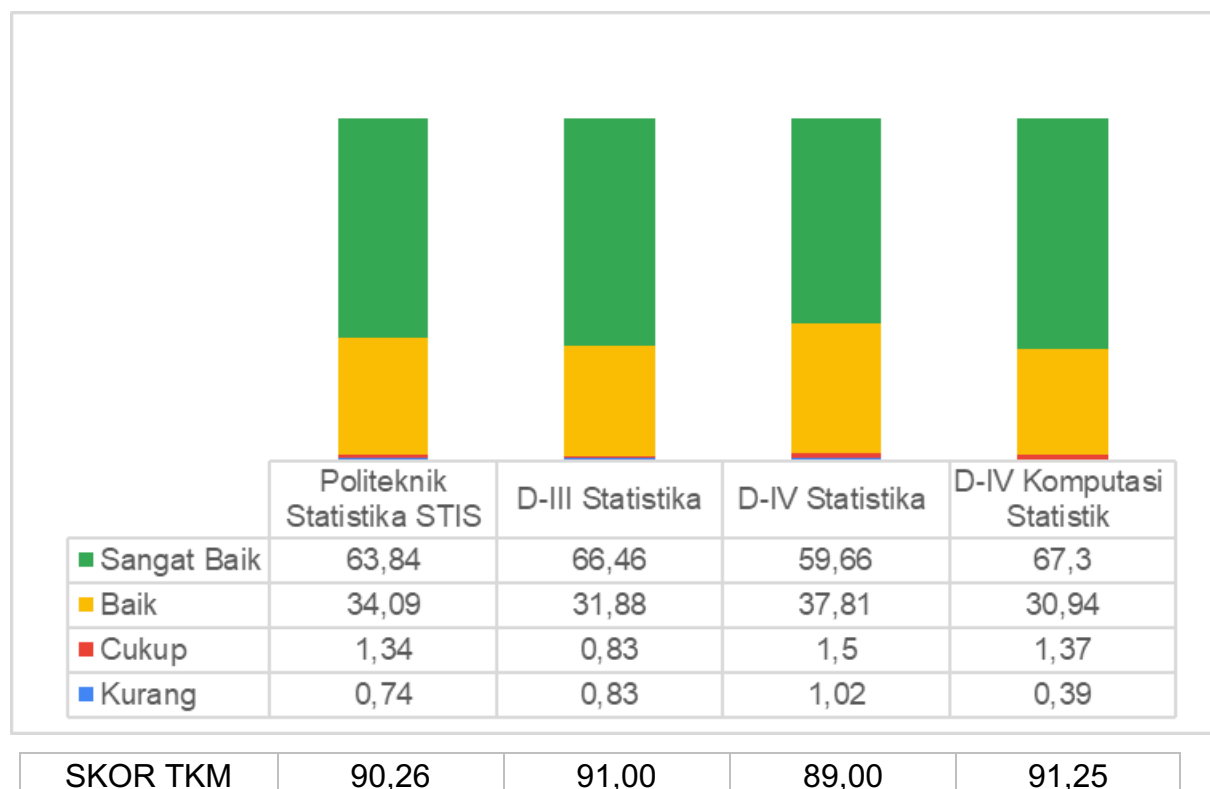
Instrumen survei yang digunakan dalam SPKP triwulan 4 sama dengan instrumen SPKP triwulan 1, 2, dan 3 yang tersedia pada sistem dan dapat diakses dengan menggunakan tautan https://s.stis.ac.id/survei_pkp

II. HASIL DAN ANALISIS

2.1 Keandalan (*Reliability*)

Indikator *reliability* digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap tersedia layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan nonakademis secara *online* dan *offline* dengan akurat dan memuaskan. Pada Gambar 1 menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan respon positif terhadap layanan manajemen pada dimensi *reliability*. Terdapat 34,09 persen responden menyatakan bahwa layanan manajemen sudah baik, bahkan sebanyak 63,84 persen responden menyatakan bahwa layanan sudah sangat baik. Meskipun demikian masih terdapat 1,34 persen responden berpendapat bahwa layanan cukup baik, dan 0,74 persen yang menilai kurang. Dengan menggunakan rumus tingkat kepuasan yang ditetapkan LAMSAMA di mana sangat baik bernilai 4, baik bernilai 3, cukup bernilai 2, dan kurang bernilai 1, diperoleh skor 90,26. Nilai skor tersebut 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 Terhadap Layanan Manajemen pada Indikator *Reliability* menurut Program Studi

Pada gambar 1 juga terlihat bahwa sebagian besar mahasiswa sudah memberikan respon positif terhadap layanan manajemen untuk setiap program studi yang ada di Politeknik Statistika STIS. Dapat dilihat bahwa mahasiswa yang menyatakan bahwa pelayanan sangat baik di masing-masing prodi adalah 66,46 persen di prodi D-III Statistika, 59,66 persen di prodi D-IV Statistika dan 67,30 persen di prodi D-IV Komputasi Statistik. Selain itu bahkan sebanyak 31,88 persen mahasiswa D-III Statistika menyatakan bahwa pelayanan manajemen sudah baik. Sementara 37,81 persen mahasiswa prodi D-IV Statistika dan 30,94 persen mahasiswa prodi D-IV Komputasi Statistik menyatakan bahwa pelayanan sudah baik.

Selain itu terdapat 0,83 persen mahasiswa D-III Statistika yang menyatakan bahwa layanan manajemen kurang. Dan masih terdapat 1,02 persen mahasiswa D-IV Statistika dan 0,39 persen mahasiswa D-IV Komputasi Statistik yang menyatakan bahwa pelayanan manajemen masih kurang.

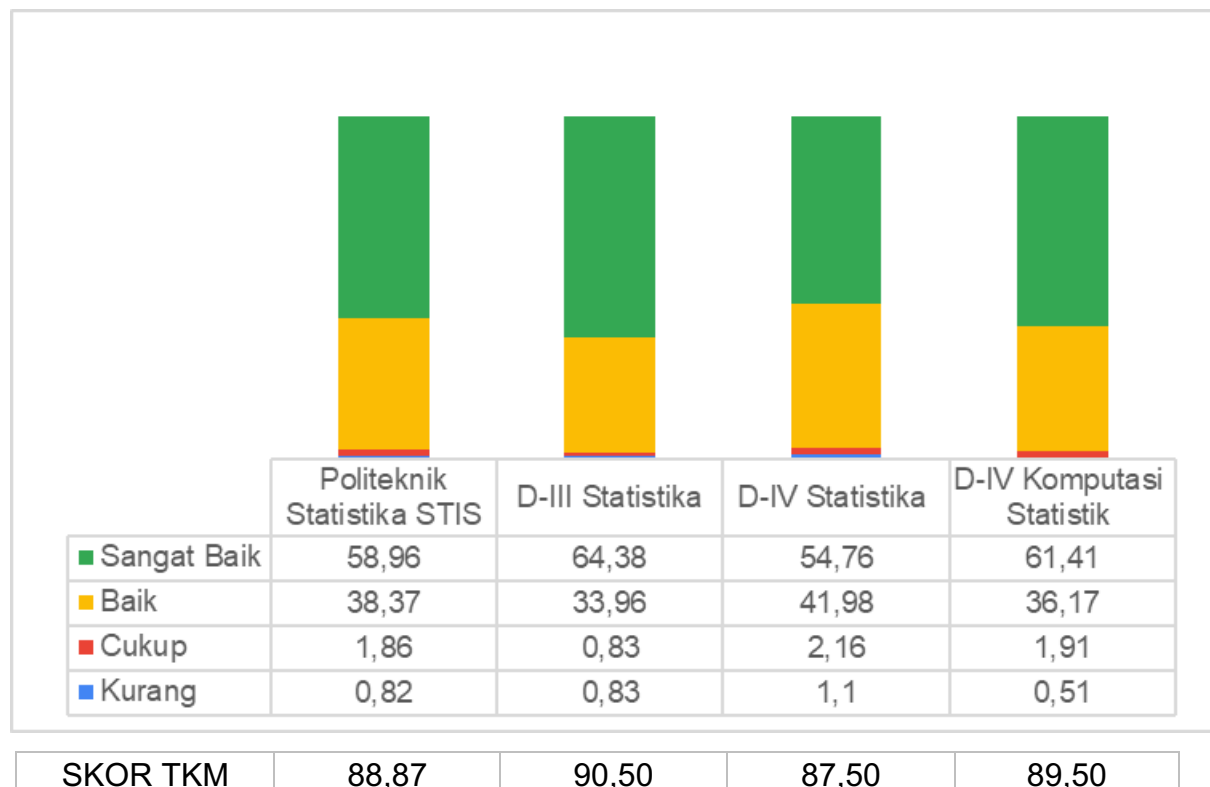
Berdasarkan skor Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TKM) untuk masing-masing prodi dapat dilihat bahwa mahasiswa yang mempunyai kepuasan terendah terhadap layanan manajemen untuk indikator *reliability* adalah mahasiswa prodi D-IV Statistika, yaitu dengan skor 89,00 persen. Namun demikian skor tersebut masih di atas standar mutu 75 persen.

2.2 Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Indikator *responsiveness* mengukur kepuasan mahasiswa tentang kemudahan layanan manajemen dalam memecahkan masalah akademis dan non- akademis. Pada indikator ini 38,37 persen mahasiswa Politeknik Statistika STIS menganggap *responsiveness* yang diberikan pihak pengelola sudah baik, bahkan 58,96 persen lainnya menganggapnya sangat baik. Terdapat 1,86 persen responden yang menganggap cukup baik dan 0,82 persen responden yang menganggap kurang baik. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TKM) yang ditentukan oleh LAMSAMA, $[TKM = ((4 \times 58,96\%) + (3 \times 38,37\%) + (2 \times 1,86\%) + (0 \times 0,82\%))/4 = 88,87\%]$ maka dalam kategori ini Politeknik Statistika STIS telah melebihi standar mutu 75 persen.

Berdasarkan hasil tersebut, tindak lanjut yang direncanakan adalah mempertahankan yang sudah ada dengan terus melakukan perbaikan pelayanan

agar tidak terdapat lagi mahasiswa yang merasa kurang dalam pelayanan manajemen pada indikator daya tanggap (*responsiveness*).



Gambar 2. Persentase Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen pada Indikator *Responsiveness* menurut Program Studi

Berdasarkan gambar 2 dapat dilihat bahwa sebagian besar mahasiswa pada setiap prodi sudah memberikan respon positif terhadap layanan manajemen. Dapat dilihat bahwa mahasiswa yang menyatakan bahwa pelayanan sudah baik di masing-masing prodi adalah 33,93 persen di prodi D-III Statistika, 41,98 persen di prodi D-IV Statistika dan 36,17 persen di prodi D-IV Komputasi Statistik. Selain itu bahkan sebanyak 64,38 persen mahasiswa prodi D-III Statistika menyatakan bahwa pelayanan manajemen sudah sangat baik. Sementara 54,76 persen mahasiswa prodi D-IV Statistika dan 61,41 persen mahasiswa prodi D-IV Komputasi Statistik menyatakan bahwa layanan sudah sangat baik.

Terdapat 0,51 persen mahasiswa prodi D-IV Komputasi Statistik yang menyatakan bahwa pelayanan kurang. Sementara 1,10 persen mahasiswa prodi D-IV Statistika dan 0,83 persen mahasiswa prodi D-III Statistika yang menyatakan bahwa pelayanan manajemen kurang. Berdasarkan hasil penghitungan skor kepuasan diperoleh skor 90,50 persen untuk Program Studi D-III Statistika, 87,50

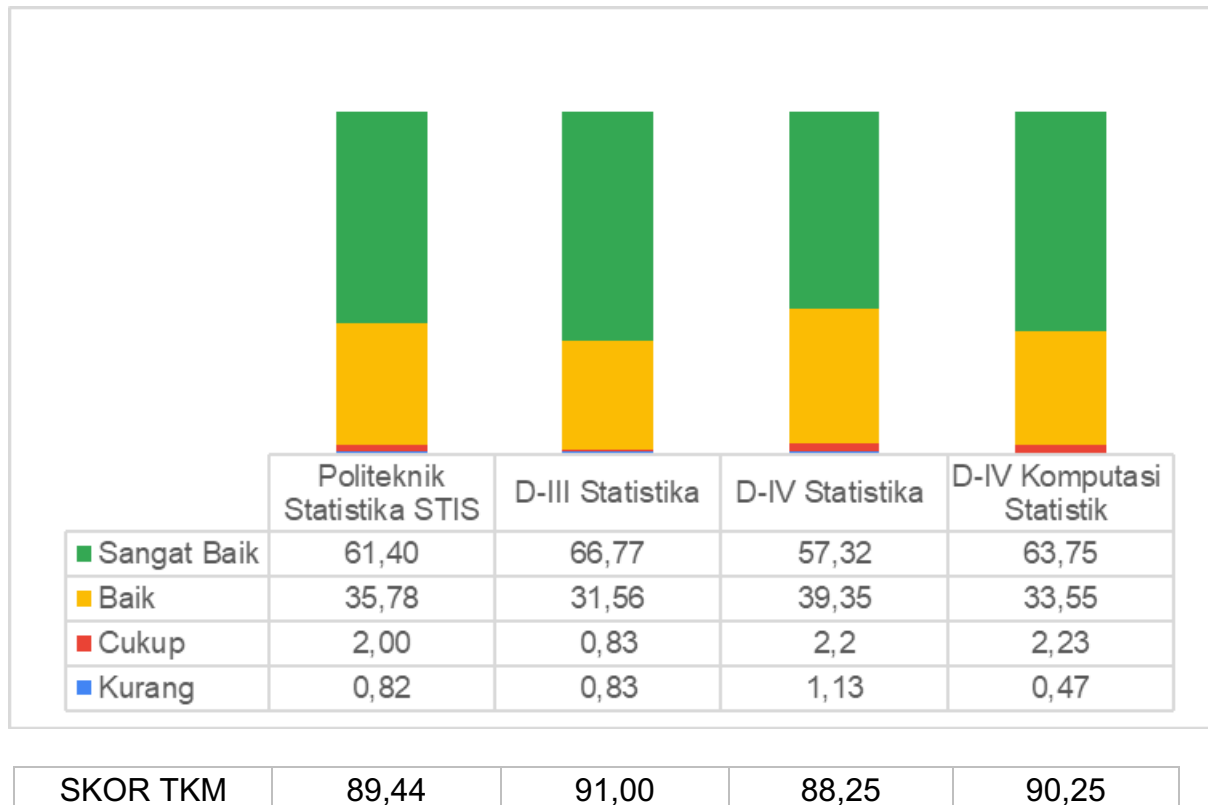
persen untuk D-IV Statistika dan skor 89,50 persen untuk D-IV Statistika. Oleh karena itu, skor ketiga prodi telah melebihi standar mutu 75 persen.

Jika dibandingkan dengan Prodi lain di Politeknik Statistika STIS, tingkat kepuasan mahasiswa D-IV Statistika adalah paling rendah untuk indikator *responsiveness*. Hal ini tentu memberikan bahan evaluasi bagi Prodi D-IV Statistika untuk terus meningkatkan respon terhadap kebutuhan mahasiswa.

2.3 Kepastian (*Assurance*)

Indikator *assurance* diukur dengan melihat apakah tenaga kependidikan melayani mahasiswa sesuai hari kerja. Pada indikator ini sejumlah 61,40 persen mahasiswa responden melihat bahwa layanan manajemen sudah sangat baik sedangkan 35,78 persen lainnya melihatnya sudah baik. Sebanyak 2,00 persen menilai indikator *assurance* ini cukup baik, sementara 0,82 persen yang menganggapnya kurang. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan, dalam kategori ini Politeknik Statistika STIS mendapatkan skor 89,44, sehingga telah jauh melebihi standar mutu 75 persen. Berdasarkan hasil tersebut, tindak lanjut yang diambil adalah mempertahankan yang sudah ada dengan terus meningkatkan pelayanan yang dirasa masih kurang.

Berdasarkan gambar 3 dapat dilihat bahwa mahasiswa yang menyatakan bahwa pelayanan sangat baik di masing-masing prodi adalah 66,77 persen di prodi D-III Statistika, 57,32 persen di prodi D-IV Statistika dan 63,75 persen di prodi D-IV Komputasi Statistik. Selain itu sebanyak 31,56 persen mahasiswa D-III Statistika menyatakan bahwa pelayanan manajemen sudah baik. Sementara 39,35 persen mahasiswa prodi D-IV Statistika dan 33,55 persen mahasiswa D-IV Komputasi Statistik menyatakan bahwa pelayanan sudah baik.



Gambar 3. Persentase Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen pada Indikator *Assurance* menurut Program Studi

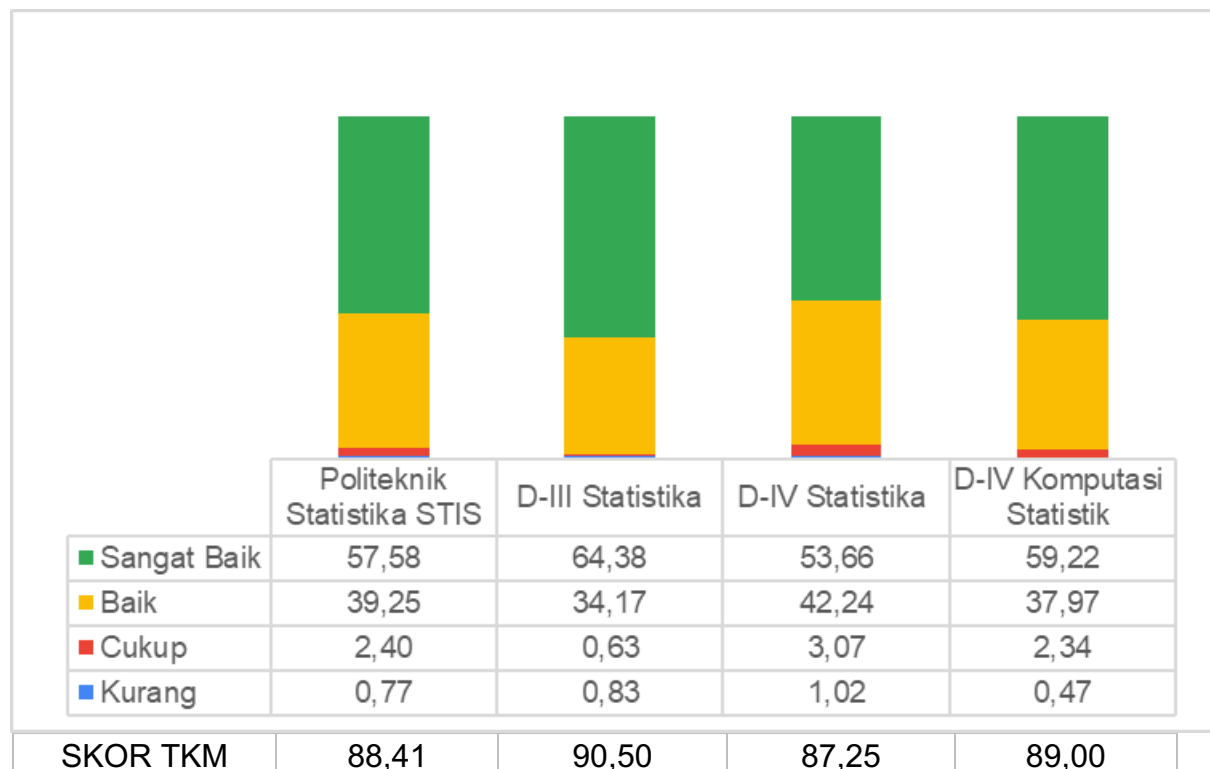
Terdapat 0,47 persen mahasiswa prodi D-IV Komputasi Statistik yang menyatakan bahwa pelayanan kurang. Dan terdapat 1,13 persen mahasiswa prodi D-IV Statistika dan 0,83 persen yang menyatakan bahwa pelayanan manajemen kurang. Berdasarkan hasil penghitungan skor kepuasan diperoleh skor 91,00 persen untuk Program Studi D-III Statistika, 88,25 persen untuk D-IV Statistika dan skor 90,25 persen untuk D-IV Komputasi Statistik. Oleh karena itu, skor ketiga prodi telah melebihi standar mutu 75 persen.

Dari Gambar 3 dapat dilihat bahwa mahasiswa yang mempunyai skor kepuasan terendah terhadap layanan manajemen untuk indikator *assurance* adalah mahasiswa prodi D-IV Statistika sebesar 88,25 persen. Sementara mahasiswa yang mempunyai kepuasan tertinggi adalah mahasiswa dari prodi D-III Statistika sebesar 91,00 persen.

2.4 Empati (*Emphaty*)

Indikator *empathy* digunakan untuk mengukur apakah pelayanan prima manajemen sudah dilakukan sesuai dengan prosedur. Terdapat 57,58 persen

menganggap bahwa pelayanan prima manajemen sudah sangat baik, sementara 39,25 persen lainnya menganggap sudah baik. Hanya ada 2,40 persen mahasiswa yang menilai cukup dan 0,77 persen responden yang melihat *empathy* yang diberikan pengelola kurang baik. Pada indikator ini diperoleh skor tingkat kepuasan sebesar 88,41, maka dalam kategori ini Politeknik Statistika STIS telah melampaui standar mutu 75 persen.



Gambar 4. Persentase Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen pada Indikator *Emphaty* menurut Program Studi

Berdasarkan gambar 4 dapat dilihat bahwa mahasiswa yang menyatakan bahwa pelayanan sudah baik di masing-masing prodi adalah 34,17 persen di prodi D-III Statistika, 42,24 persen di prodi D-IV Statistika dan 37,97 persen di prodi D-IV Komputasi Statistik. Selain itu sebanyak 64,38 persen mahasiswa D-III Statistika menyatakan bahwa pelayanan manajemen sudah sangat baik. Sementara 53,66 persen mahasiswa prodi D-IV Statistika dan 59,22 persen mahasiswa D-IV Komputasi Statistik menyatakan bahwa layanan sudah sangat baik.

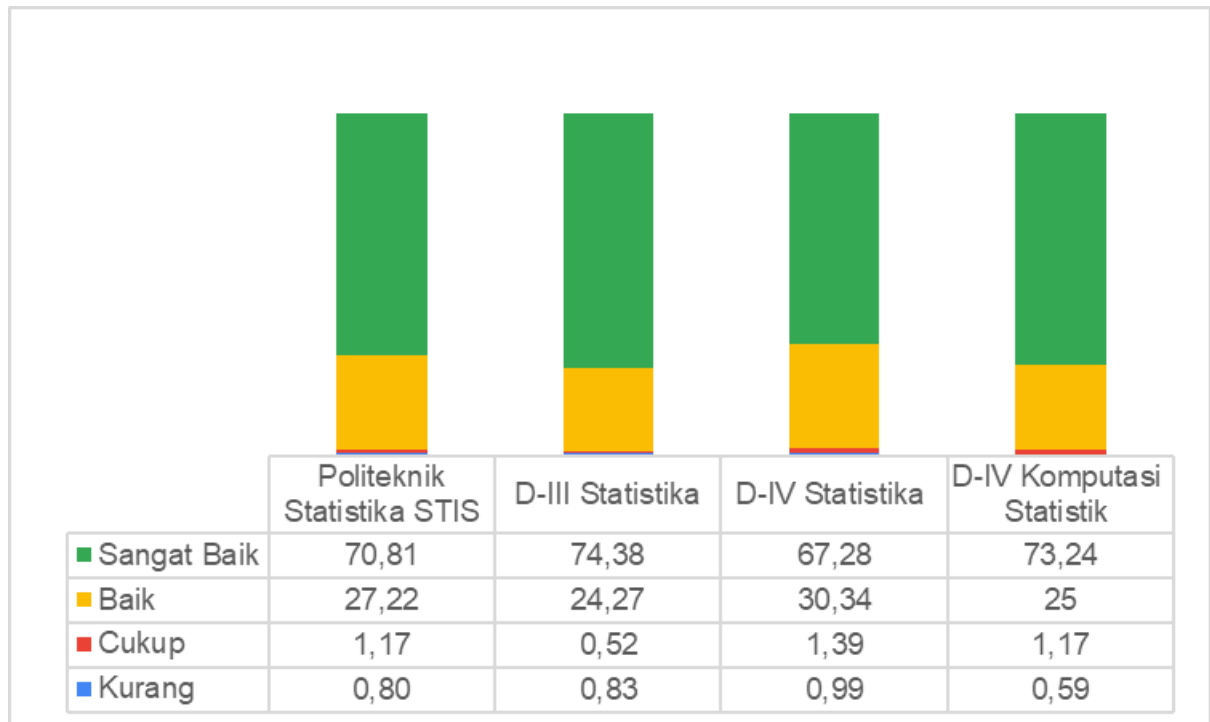
Meskipun demikian masih terdapat 0,47 persen mahasiswa mahasiswa D-IV Komputasi Statistik yang menyatakan bahwa layanan manajemen kurang. Selain itu masih terdapat 1,02 persen mahasiswa D-IV Statistika dan 0,83 persen mahasiswa prodi D-III Statistika yang menyatakan kurang.

Selanjutnya, berdasarkan hasil penghitungan skor kepuasan untuk masing-masing program studi dapat dilihat bahwa mahasiswa yang mempunyai kepuasan terendah terhadap layanan manajemen untuk indikator *emphaty* adalah mahasiswa prodi D-IV Statistika yaitu sebesar 87,25 persen. Sementara mahasiswa yang mempunyai kepuasan tertinggi adalah mahasiswa dari prodi D-III Statistika yaitu 90,50 persen. Ketiga program studi untuk indikator *emphaty* telah melampaui standar mutu 75 persen.

2.5 Transparan (*Tangible*)

Indikator ini mengukur tentang kemudahan mahasiswa untuk mengakses laman website layanan Politeknik Statistika STIS, misalnya Simpus, website spm, dan pengaduan. Sejumlah 70,81 persen mahasiswa Politeknik Statistika STIS yang menjadi responden merasa bahwa kemudahan mahasiswa untuk mengakses laman website layanan sudah sangat baik dan 27,22 persen yang lainnya melihatnya sudah baik. Selain itu, 1,17 persen responden mahasiswa menganggapnya sudah cukup baik dan hanya 0,80 persen yang masih merasa kurang. Skor kepuasan pada indikator *tangible* untuk Politeknik Statistika STIS adalah 92,01. Sebagaimana skor pada indikator lainnya, pada indikator ini skor yang diperoleh juga sudah melampaui standar mutu 75 persen. Tindak lanjut yang direncanakan adalah secara bertahap memperbaiki sarana dan prasarana untuk mahasiswa termasuk kemudahan mengakses website layanan di Politeknik Statistika STIS.

Berdasarkan gambar 5 dapat dilihat bahwa sebagian besar mahasiswa sudah memberikan respon positif terhadap layanan manajemen untuk indikator *tangible*. Dapat dilihat bahwa mahasiswa yang menyatakan pelayanan sudah baik di masing-masing prodi adalah 24,27 persen di prodi D-III Statistika, 30,34 persen di prodi D-IV Statistika dan 25,00 persen di prodi D-IV Komputasi Statistik. Selain itu sebanyak 74,38 persen mahasiswa D-III Statistika menyatakan bahwa pelayanan manajemen sudah sangat baik. Sementara 67,28 persen mahasiswa prodi D-IV Statistika dan 73,24 persen mahasiswa D-IV Komputasi Statistik menyatakan bahwa layanan sudah sangat baik. Meskipun demikian masih terdapat 0,59 persen mahasiswa D-IV Komputasi Statistik yang menyatakan bahwa layanan manajemen kurang. Dan terdapat 0,99 persen mahasiswa D-IV Statistika dan 0,83 persen mahasiswa D-III Statistika yang menyatakan kurang.



SKOR TKM	92,01	93,00	91,00	92,75
----------	-------	-------	-------	-------

Gambar 5. Persentase Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen pada Indikator *Tangible* menurut Program Studi

Dari skor nilai kepuasan dapat dilihat bahwa mahasiswa yang mempunyai kepuasan terendah terhadap layanan manajemen untuk indikator *tangible* adalah mahasiswa prodi D-IV Statistika sebesar 91,00. Namun, semua prodi memiliki skor kepuasan pada indikator *tangible* yang hampir sama dan sudah melampaui standar mutu 75 persen.

III. KESIMPULAN

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

- a. Politeknik Statistika STIS : 89,95
- b. Prodi D-III Statistika : 91,25
- c. Prodi D-IV Statistika : 88,75
- d. Prodi D-IV Komputasi Statistika : 90,75

Angka tersebut telah melebihi standar mutu 75 persen sehingga pelayanan perlu dipertahankan agar pada periode survei selanjutnya tingkat kepuasan mahasiswa masih tinggi. Selain itu Politeknik Statistika STIS tetap terus meningkatkan pelayanan yang dirasa masih kurang oleh mahasiswa, terutama dari mahasiswa prodi D-IV Statistika.

2. Indikator yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan adalah indikator empati (*emphaty*) karena memiliki skor kepuasan terendah dibandingkan dengan indikator lainnya.
3. Jika dibandingkan dengan periode survei sebelumnya maka terdapat peningkatan sebesar 0,25 poin dari nilai sebelumnya yaitu 89,70. Secara rinci perubahan nilai kepuasan per prodi adalah sebagai berikut:

- a. Politeknik Statistika STIS : meningkat 0,25 poin dari 89,70
- b. Prodi D-III Statistika : menurun 0,50 poin dari 91,75
- c. Prodi D-IV Statistika : meningkat 2,00 poin dari 86,75
- d. Prodi D-IV Komputasi Statistika : meningkat 1,50 poin dari 89,25

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-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

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen 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>): produk layanan sesuai dengan ketentuan dan petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik	0.74	1.34	34.09	63.84	90.26
2	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>): penyelesaian layanan dilakukan dengan cepat sesuai dengan prosedur dan petugas menerima pengaduan, saran dan masukan dengan baik	0.82	1.86	38.37	58.96	88.87
3	Kepastian (<i>Assurance</i>): sistem, mekanisme dan prosedur layanan mudah dilaksanakan dan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan memadai	0.82	2.00	35.78	61.40	89.44
4	Empati (<i>Emphaty</i>): petugas melayani mahasiswa dengan ramah	0.77	2.40	39.25	57.58	88.41
5	Transparan (<i>Tangible</i>): layanan yang diterima tidak dipungut biaya	0.80	1.17	27.22	70.81	92.01
Rata-Rata		0.79	1.68	34.46	63.07	89.95

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen
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>): produk layanan sesuai dengan ketentuan dan petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik	0.83	0.83	31.88	66.46	91.00
2	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>): penyelesaian layanan dilakukan dengan cepat sesuai dengan prosedur dan petugas menerima pengaduan, saran dan masukan dengan baik	0.83	0.83	33.96	64.38	90.50
3	Kepastian (<i>Assurance</i>): sistem, mekanisme dan prosedur layanan mudah dilaksanakan dan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan memadai	0.83	0.83	31.56	66.77	91.00
4	Empati (<i>Emphaty</i>): petugas melayani mahasiswa dengan ramah	0.83	0.63	34.17	64.38	90.50
5	Transparan (<i>Tangible</i>): layanan yang diterima tidak dipungut biaya	0.83	0.52	24.27	74.38	93.00
Rata-Rata		0.83	0.74	30.83	67.59	91.25

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen
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>): produk layanan sesuai dengan ketentuan dan petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik	1.02	1.50	37.81	59.66	89.00
2	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>): penyelesaian layanan dilakukan dengan cepat sesuai dengan prosedur dan petugas menerima pengaduan, saran dan masukan dengan baik	1.10	2.16	41.98	54.76	87.50
3	Kepastian (<i>Assurance</i>): sistem, mekanisme dan prosedur layanan mudah dilaksanakan dan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan memadai	1.13	2.20	39.35	57.32	88.25
4	Empati (<i>Emphaty</i>): petugas melayani mahasiswa dengan ramah	1.02	3.07	42.24	53.66	87.25
5	Transparan (<i>Tangible</i>): layanan yang diterima tidak dipungut biaya	0.99	1.39	30.34	67.28	91.00
Rata-Rata		1.06	1.95	37.91	59.08	88.75

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen
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>): produk layanan sesuai dengan ketentuan dan petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik	0.39	1.37	30.94	67.30	91.25
2	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>): penyelesaian layanan dilakukan dengan cepat sesuai dengan prosedur dan petugas menerima pengaduan, saran dan masukan dengan baik	0.51	1.91	36.17	61.41	89.50
3	Kepastian (<i>Assurance</i>): sistem, mekanisme dan prosedur layanan mudah dilaksanakan dan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan memadai	0.47	2.23	33.55	63.75	90.25
4	Empati (<i>Emphaty</i>): petugas melayani mahasiswa dengan ramah	0.47	2.34	37.97	59.22	89.00
5	Transparan (<i>Tangible</i>): layanan yang diterima tidak dipungut biaya	0.59	1.17	25.00	73.24	92.75
Rata-Rata		0.49	1.74	32.14	65.63	90.75