



# **LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN**

**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 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 1 Tahun 2026, yang mencakup periode pelayanan bulan Januari hingga Maret 2026. 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 1 Tahun 2026. 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, 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.....	2
1.3 Target Populasi & Metode Pengumpulan .....	2
1.4 Instrumen Survei.....	3
II. HASIL DAN ANALISIS .....	4
2.1 Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	4
2.2 Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	5
2.3 Kepastian ( <i>Assurance</i> ).....	7
2.4 Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	8
2.5 Transparan ( <i>Tangible</i> ).....	10
III. KESIMPULAN .....	12
LAMPIRAN.....	13

# I. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Satuan Penjaminan Mutu (SPM) Politeknik Statistika STIS adalah salah satu tim kerja 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 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.

#### 1.4 Instrumen Survei

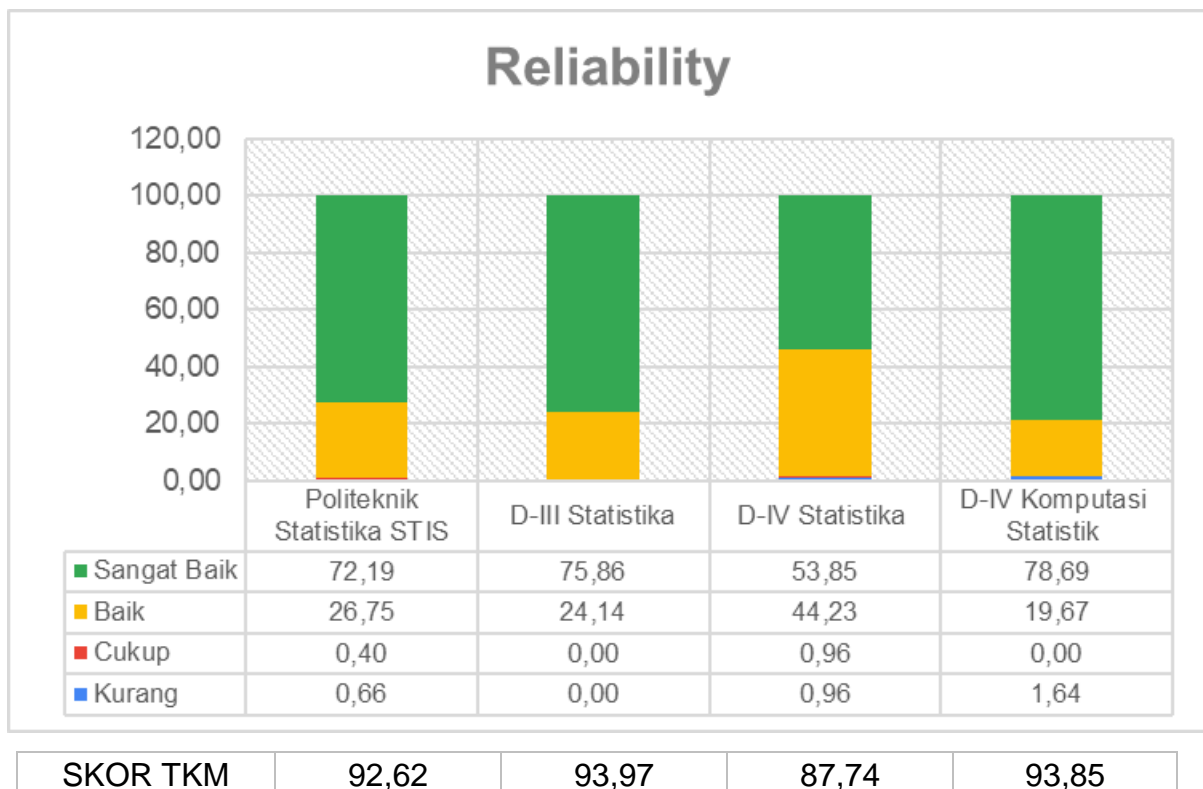
Instrumen survei yang digunakan dalam SPKP triwulan 1 tahun 2026 tersedia pada sistem dan dapat diakses dengan menggunakan tautan [https://s.stis.ac.id/survei\\_pkp26](https://s.stis.ac.id/survei_pkp26)

## 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 26,75 persen responden menyatakan bahwa layanan manajemen sudah baik, bahkan sebanyak 72,19 persen responden menyatakan bahwa layanan sudah sangat baik. Meskipun demikian masih terdapat 0,40 persen responden berpendapat bahwa layanan cukup baik, dan 0,66 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 92,62. 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 75,86 persen di prodi D-III Statistika, 53,85 persen di prodi D-IV Statistika dan 78,69 persen di prodi D-IV Komputasi Statistik. Selain itu bahkan sebanyak 24,14 persen mahasiswa D-III Statistika menyatakan bahwa pelayanan manajemen sudah baik. Sementara 44,23 persen mahasiswa prodi D-IV Statistika dan 19,67 persen mahasiswa prodi D-IV Komputasi Statistik menyatakan bahwa pelayanan sudah baik.

Tidak terdapat mahasiswa D-III Statistika yang menyatakan bahwa layanan manajemen kurang. Tetapi masih terdapat 0,96 persen mahasiswa D-IV Statistika dan 1,64 persen mahasiswa D-IV Komputasi Statistik yang menyatakan bahwa pelayanan manajemen masih kurang.

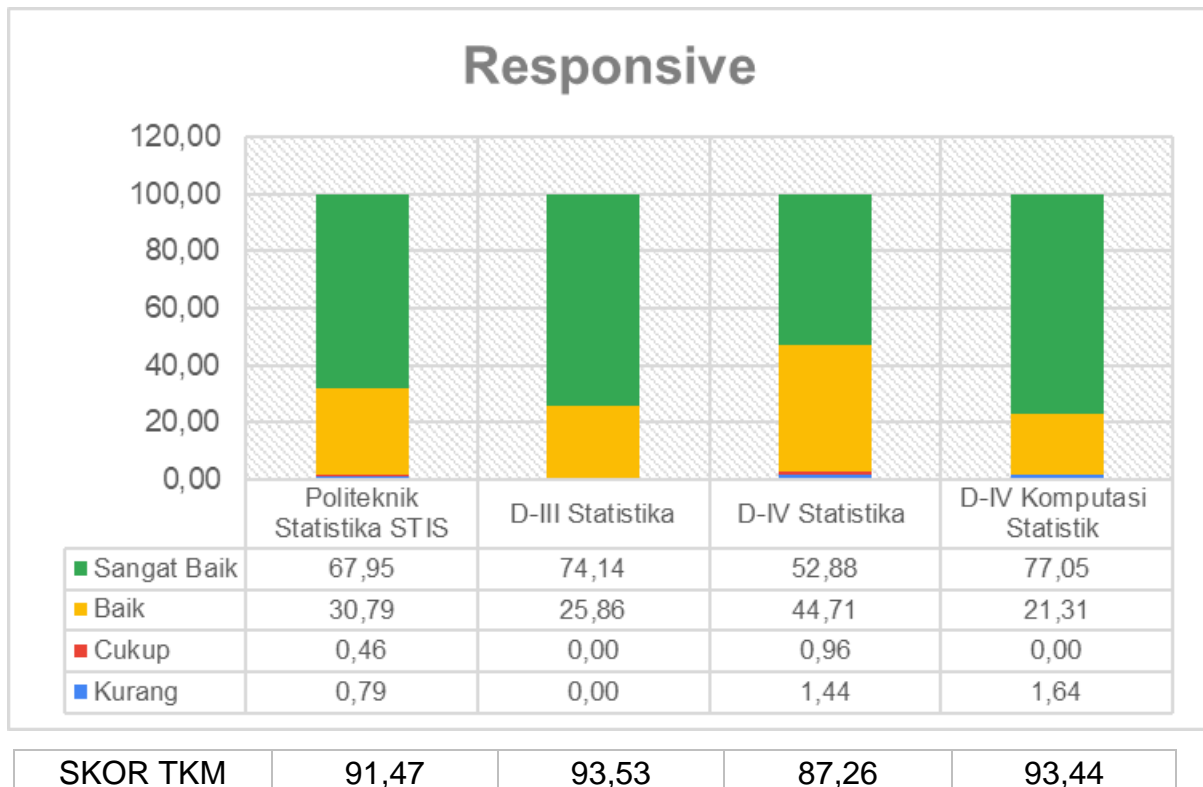
Berdasarkan skor Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TKM) untuk masing-masing prodi dapat dilihat bahwa mahasiswa yang mempunyai kepuasan terendah terhadap layanan manajemen untuk indikator *reliability* adalah mahasiswa prodi D-IV Statistika, yaitu dengan skor 87,74 persen. Namun demikian skor tersebut masih 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 30,79 persen mahasiswa Politeknik Statistika STIS menganggap *responsiveness* yang diberikan pihak pengelola sudah baik, bahkan 67,95 persen lainnya menganggapnya sangat baik. Terdapat 0,46 persen responden yang menganggap cukup baik dan 0,79 persen responden yang menganggap kurang baik. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TKM) yang ditentukan oleh LAMSAMA, [TKM =  $((4 \times 67,95\%) + (3 \times 30,79\%) + (2 \times 0,46\%) + (0 \times 0,79\%)) / 4 = 91,47\%$ ] 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 25,86 persen di prodi D-III Statistika, 44,71 persen di prodi D-IV Statistika dan 21,31 persen di prodi D-IV Komputasi Statistik. Selain itu bahkan sebanyak 74,14 persen mahasiswa prodi D-III Statistika menyatakan bahwa pelayanan manajemen sudah sangat baik. Sementara 52,88 persen mahasiswa prodi D-IV Statistika dan 77,05 persen mahasiswa prodi D-IV Komputasi Statistik menyatakan bahwa layanan sudah sangat baik.

Terdapat 1,44 persen mahasiswa prodi D-IV Statistika dan 1,64 persen mahasiswa prodi D-IV Komputasi Statistik yang menyatakan bahwa pelayanan kurang. Sementara 0,96 persen mahasiswa prodi D-IV Statistika yang menyatakan bahwa pelayanan manajemen sudah cukup baik. Berdasarkan hasil penghitungan skor kepuasan diperoleh skor 93,53 persen untuk Program Studi D-III Statistika,

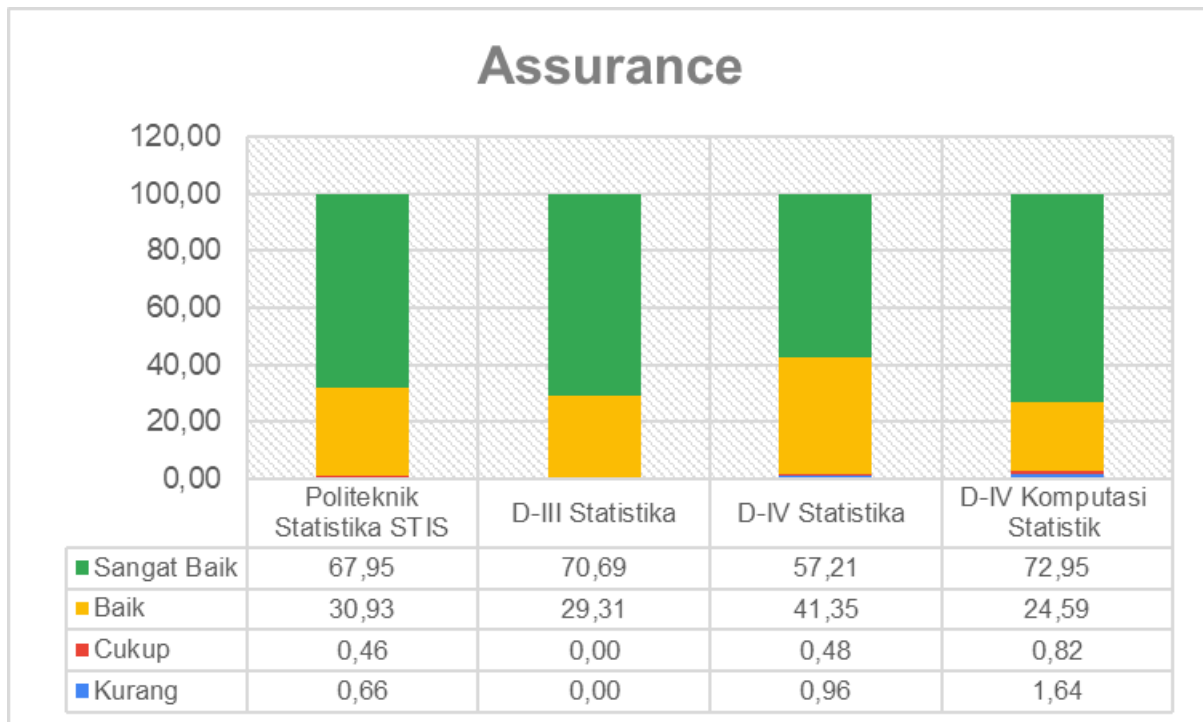
87,26 persen untuk D-IV Statistika dan skor 93,44 persen untuk D-IV Komputasi Statistik. Oleh karena itu, skor ketiga prodi telah melebihi standar mutu 75 persen.

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 67,95 persen mahasiswa responden melihat bahwa layanan manajemen sudah sangat baik sedangkan 30,93 persen lainnya melihatnya sudah baik. Sebanyak 0,46 persen menilai indikator *assurance* ini cukup baik, sementara 0,66 persen yang menganggapnya kurang. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan, dalam kategori ini Politeknik Statistika STIS mendapatkan skor 91,54, 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 70,69 persen di prodi D-III Statistika, 57,21 persen di prodi D-IV Statistika dan 72,95 persen di prodi D-IV Komputasi Statistik. Selain itu sebanyak 29,31 persen mahasiswa D-III Statistika menyatakan bahwa pelayanan manajemen sudah baik. Sementara 41,35 persen mahasiswa prodi D-IV Statistika dan 24,59 persen mahasiswa D-IV Komputasi Statistik menyatakan bahwa pelayanan sudah baik.



SKOR TKM	91,54	92,67	88,70	92,21
----------	-------	-------	-------	-------

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

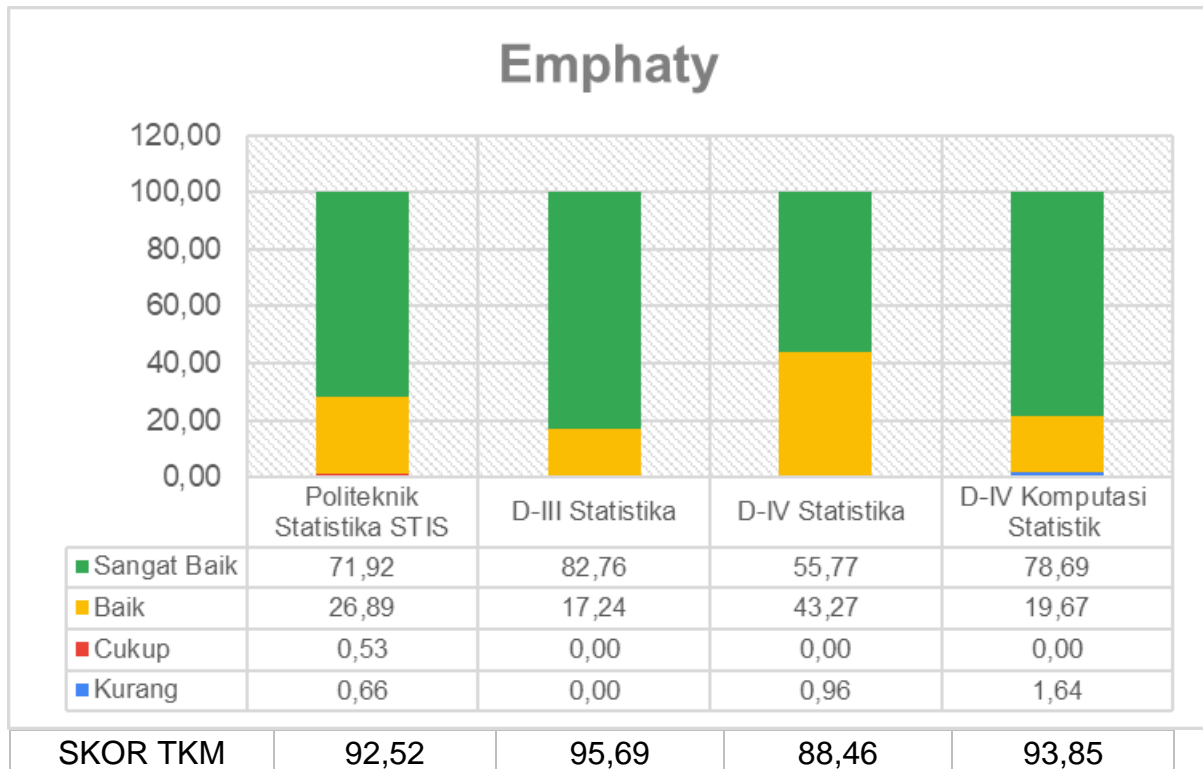
Terdapat 0,96 persen mahasiswa prodi D-IV Statistika dan 1,64 persen mahasiswa prodi D-IV Komputasi Statistik yang menyatakan bahwa pelayanan kurang. Dan terdapat 0,48 persen mahasiswa prodi D-IV Statistika dan 0,82 persen yang menyatakan bahwa pelayanan manajemen sudah cukup baik. Berdasarkan hasil penghitungan skor kepuasan diperoleh skor 92,67 persen untuk Program Studi D-III Statistika, 88,70 persen untuk D-IV Statistika dan skor 92,21 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 88,70 persen. Sementara mahasiswa yang mempunyai kepuasan tertinggi adalah mahasiswa dari prodi D-III Statistika sebesar 92,67 persen.

#### 2.4 Empati (*Emphaty*)

Indikator *empathy* digunakan untuk mengukur apakah pelayanan prima

manajemen sudah dilakukan sesuai dengan prosedur. Terdapat 71,92 persen menganggap bahwa pelayanan prima manajemen sudah sangat baik, sementara 26,89 persen lainnya menganggap sudah baik. Hanya ada 0,53 persen mahasiswa yang menilai cukup dan 0,66 persen responden yang melihat *emphaty* yang diberikan pengelola kurang baik. Pada indikator ini diperoleh skor tingkat kepuasan sebesar 92,52, 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 17,24 persen di prodi D-III Statistika, 43,27 persen di prodi D-IV Statistika dan 19,67 persen di prodi D-IV Komputasi Statistika. Selain itu sebanyak 82,76 persen mahasiswa D-III Statistika menyatakan bahwa pelayanan manajemen sudah sangat baik. Sementara 55,77 persen mahasiswa prodi D-IV Statistika dan 78,69 persen mahasiswa D-IV Komputasi Statistika menyatakan bahwa layanan sudah sangat baik. Meskipun demikian masih terdapat 0,96 persen mahasiswa D-IV Statistika dan 1,64 persen mahasiswa prodi D-IV Komputasi Statistika yang menyatakan kurang.

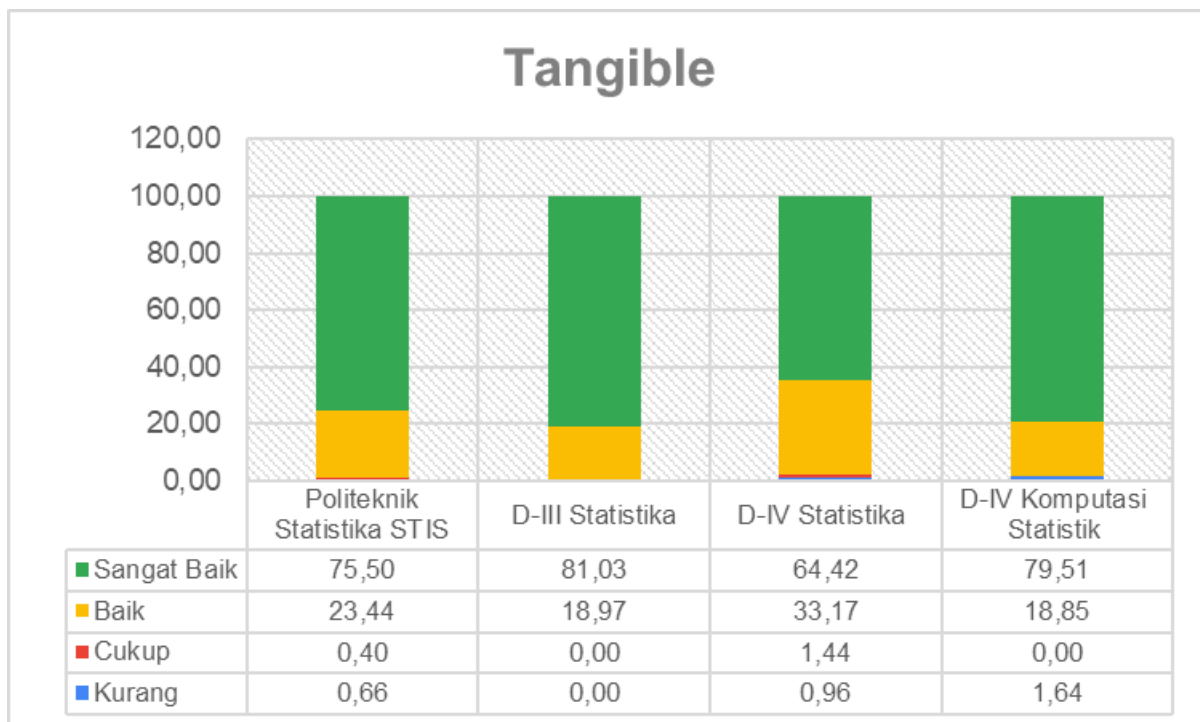
Selanjutnya, berdasarkan hasil penghitungan skor kepuasan untuk masing-

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 88,46 persen. Sementara mahasiswa yang mempunyai kepuasan tertinggi adalah mahasiswa dari prodi D-III Statistika yaitu 95,69 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 75,50 persen mahasiswa Politeknik Statistika STIS yang menjadi responden merasa bahwa kemudahan mahasiswa untuk mengakses laman website layanan sudah sangat baik dan 23,44 persen yang lainnya melihatnya sudah baik. Selain itu, 0,40 persen responden mahasiswa menganggapnya sudah cukup baik dan hanya 0,66 persen yang masih merasa kurang. Skor kepuasan pada indikator *tangible* untuk Politeknik Statistika STIS adalah 93,44. 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 18,97 persen di prodi D-III Statistika, 33,17 persen di prodi D-IV Statistika dan 18,85 persen di prodi D-IV Komputasi Statistik. Selain itu sebanyak 81,03 persen mahasiswa D-III Statistika menyatakan bahwa pelayanan manajemen sudah sangat baik. Sementara 64,42 persen mahasiswa prodi D-IV Statistika dan 79,51 persen mahasiswa D-IV Komputasi Statistik menyatakan bahwa layanan sudah sangat baik. Meskipun demikian masih terdapat 1,44 persen mahasiswa D-IV Statistika yang menyatakan bahwa layanan manajemen sudah cukup baik. Dan terdapat 0,96 persen mahasiswa D-IV Statistika dan 1,64 persen mahasiswa D-IV Komputasi Statistik yang menyatakan kurang.



SKOR TKM	93,44	95,26	90,26	94,06
----------	-------	-------	-------	-------

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 90,26. 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 : 92,30
- b. Prodi D-III Statistika : 94,06
- c. Prodi D-IV Statistika : 88,49
- d. Prodi D-IV Komputasi Statistika : 93,44

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 daya tanggap (*responsiveness*) karena memiliki skor kepuasan terendah dibandingkan dengan indikator lainnya.

3. Jika dibandingkan dengan periode survei sebelumnya maka terdapat peningkatan sebesar 2,35 poin dari nilai sebelumnya yaitu 89,95. Secara rinci perubahan nilai kepuasan per prodi adalah sebagai berikut:

- a. Politeknik Statistika STIS : meningkat 2,35 poin dari 89,95
- b. Prodi D-III Statistika : meningkat 3,81 poin dari 91,25
- c. Prodi D-IV Statistika : menurun 0,26 poin dari 88,75
- d. Prodi D-IV Komputasi Statistika : meningkat 2,69 poin dari 90,75

# LAMPIRAN



## POLITEKNIK STATISTIKA STIS

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

Nomor : B-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](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

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

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen 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> ): produk layanan sesuai dengan ketentuan dan petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik	0,66	0,40	26,75	72,19	92,62
2	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ): penyelesaian layanan dilakukan dengan cepat sesuai dengan prosedur dan petugas menerima pengaduan, saran dan masukan dengan baik	0,79	0,46	30,79	67,95	91,47
3	Kepastian ( <i>Assurance</i> ): sistem, mekanisme dan prosedur layanan mudah dilaksanakan dan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan memadai	0,66	0,46	30,93	67,95	91,54
4	Empati ( <i>Emphaty</i> ): petugas melayani mahasiswa dengan ramah	0,66	0,53	26,89	71,92	92,52
5	Transparan ( <i>Tangible</i> ): layanan yang diterima tidak dipungut biaya	0,66	0,40	23,44	75,50	93,44
Rata-Rata		0,69	0,44	27,86	71,01	92,30

Tabel 2, Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen  
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> ): produk layanan sesuai dengan ketentuan dan petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik	0,00	0,00	24,14	75,86	93,97
2	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ): penyelesaian layanan dilakukan dengan cepat sesuai dengan prosedur dan petugas menerima pengaduan, saran dan masukan dengan baik	0,00	0,00	25,86	74,14	93,53
3	Kepastian ( <i>Assurance</i> ): sistem, mekanisme dan prosedur layanan mudah dilaksanakan dan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan memadai	0,00	0,00	29,31	70,69	92,67
4	Empati ( <i>Emphaty</i> ): petugas melayani mahasiswa dengan ramah	0,00	0,00	17,24	82,76	95,69
5	Transparan ( <i>Tangible</i> ): layanan yang diterima tidak dipungut biaya	0,00	0,00	18,97	81,03	95,26
Rata-Rata		0,00	0,00	23,75	76,25	94,06

Tabel 3, Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen  
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> ): produk layanan sesuai dengan ketentuan dan petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik	0,96	0,96	44,23	53,85	87,74
2	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ): penyelesaian layanan dilakukan dengan cepat sesuai dengan prosedur dan petugas menerima pengaduan, saran dan masukan dengan baik	1,44	0,96	44,71	52,88	87,26
3	Kepastian ( <i>Assurance</i> ): sistem, mekanisme dan prosedur layanan mudah dilaksanakan dan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan memadai	0,96	0,48	41,35	57,21	88,70
4	Empati ( <i>Emphaty</i> ): petugas melayani mahasiswa dengan ramah	0,96	0,00	43,27	55,77	88,46
5	Transparan ( <i>Tangible</i> ): layanan yang diterima tidak dipungut biaya	0,96	1,44	33,17	64,42	90,26
Rata-Rata		1,07	0,85	41,13	56,94	88,49

Tabel 4, Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen  
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> ): produk layanan sesuai dengan ketentuan dan petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik	1,64	0,00	19,67	78,69	93,85
2	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ): penyelesaian layanan dilakukan dengan cepat sesuai dengan prosedur dan petugas menerima pengaduan, saran dan masukan dengan baik	1,64	0,00	21,31	77,05	93,44
3	Kepastian ( <i>Assurance</i> ): sistem, mekanisme dan prosedur layanan mudah dilaksanakan dan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan memadai	1,64	0,82	24,59	72,95	92,21
4	Empati ( <i>Emphaty</i> ): petugas melayani mahasiswa dengan ramah	1,64	0,00	19,67	78,69	93,85
5	Transparan ( <i>Tangible</i> ): layanan yang diterima tidak dipungut biaya	1,64	0,00	18,85	79,51	94,06
Rata-Rata		1,64	0,18	20,95	77,23	93,44