



LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN

**Triwulan 2
2026**

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

TIM PENYUSUN

Pengarah:

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

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

Tim Penyusun:

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

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, anugerah, serta petunjuk-Nya sehingga Satuan Penjaminan Mutu (SPM) Politeknik Statistika STIS dapat menyelesaikan dan menyajikan Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen Triwulan 2 Tahun 2026 yang mencakup periode pelayanan April hingga Juni 2026. Penyusunan laporan ini dapat terlaksana berkat dukungan berbagai pihak, meskipun dalam prosesnya masih dihadapkan pada sejumlah keterbatasan. Oleh sebab itu, kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan ini.

Laporan ini disusun sebagai salah satu sarana evaluasi untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen yang diberikan oleh Politeknik Statistika STIS selama Triwulan 2 Tahun 2026. Hasil survei yang disajikan diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai aspek-aspek layanan yang telah berjalan secara optimal maupun aspek yang masih memerlukan perhatian dan perbaikan. Informasi tersebut diharapkan dapat menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan serta pengambilan keputusan untuk peningkatan kualitas layanan di masa mendatang.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki berbagai kekurangan dan belum sepenuhnya memenuhi harapan seluruh pihak. Oleh karena itu, kami sangat terbuka terhadap kritik, saran, dan rekomendasi yang bersifat membangun sebagai bahan penyempurnaan laporan serta upaya peningkatan mutu layanan manajemen ke depan.

Sebagai penutup, kami berharap laporan ini dapat memberikan manfaat serta menjadi referensi yang berguna bagi seluruh pemangku kepentingan. Kami juga menyampaikan permohonan maaf apabila masih terdapat kesalahan, kekurangan, atau hal-hal yang kurang berkenan dalam penyajian laporan ini. Atas perhatian, dukungan, dan masukan yang diberikan, kami mengucapkan terima kasih.

Jakarta, Juli 2026
Satuan Penjaminan Mutu (SPM)
Politeknik Statistika STIS

DAFTAR ISI

TIM PENYUSUN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	2
1.3 Target Populasi & Metode Pengumpulan	2
1.4 Instrumen Survei	3
II. HASIL DAN ANALISIS	4
2.1 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 merupakan salah satu unit kerja yang memiliki tugas mendukung penyelenggaraan sistem penjaminan mutu di lingkungan Politeknik Statistika STIS melalui siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP). Dalam menjalankan fungsinya, salah satu tanggung jawab SPM adalah melaksanakan survei kepuasan kepada para pemangku kepentingan. Pelaksanaan survei tersebut menjadi bagian penting dalam upaya peningkatan kualitas layanan sekaligus sebagai pemenuhan persyaratan dalam proses Akreditasi Program Studi maupun Akreditasi Perguruan Tinggi.

Sejalan dengan komitmen Politeknik Statistika STIS dalam meningkatkan mutu layanan, diperlukan pelaksanaan Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan (SPKP) sebagai instrumen untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh pihak manajemen. Hasil survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai aspek-aspek layanan yang telah memenuhi harapan mahasiswa serta mengidentifikasi dimensi yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan kualitasnya.

Penyusunan kuesioner SPKP mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berdasarkan peraturan tersebut, terdapat sembilan unsur pelayanan yang menjadi objek penilaian, yaitu persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau 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 Kualitas 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 2 ini dapat berlangsung sepanjang bulan April-Juni 2026.

Pengisian kuesioner menggunakan skala "Sangat Baik ; Baik ; Cukup ; Kurang" dalam pilihan jawaban yang dapat dipilih oleh mahasiswa pada setiap unsur atau indikatornya. Dari hasil pengumpulan data pada triwulan 2 tahun 2026 diperoleh penambahan 553 responden sehingga jumlah kumulatif responden sampai triwulan 2 adalah 1.308 mahasiswa yang terdiri dari 58 mahasiswa responden BAAK, 34 mahasiswa responden BAU, 122 mahasiswa responden perpustakaan, 197 mahasiswa responden prodi, 7 mahasiswa responden UPK, 22 mahasiswa responden unit Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi serta Tata Kelola dan Layanan Teknologi Informasi dan 868 mahasiswa responden unit Pengembangan LSP dan Prodi Magister Terapan dan Pengembangan Prodi Magister.

1.4 Instrumen Survei

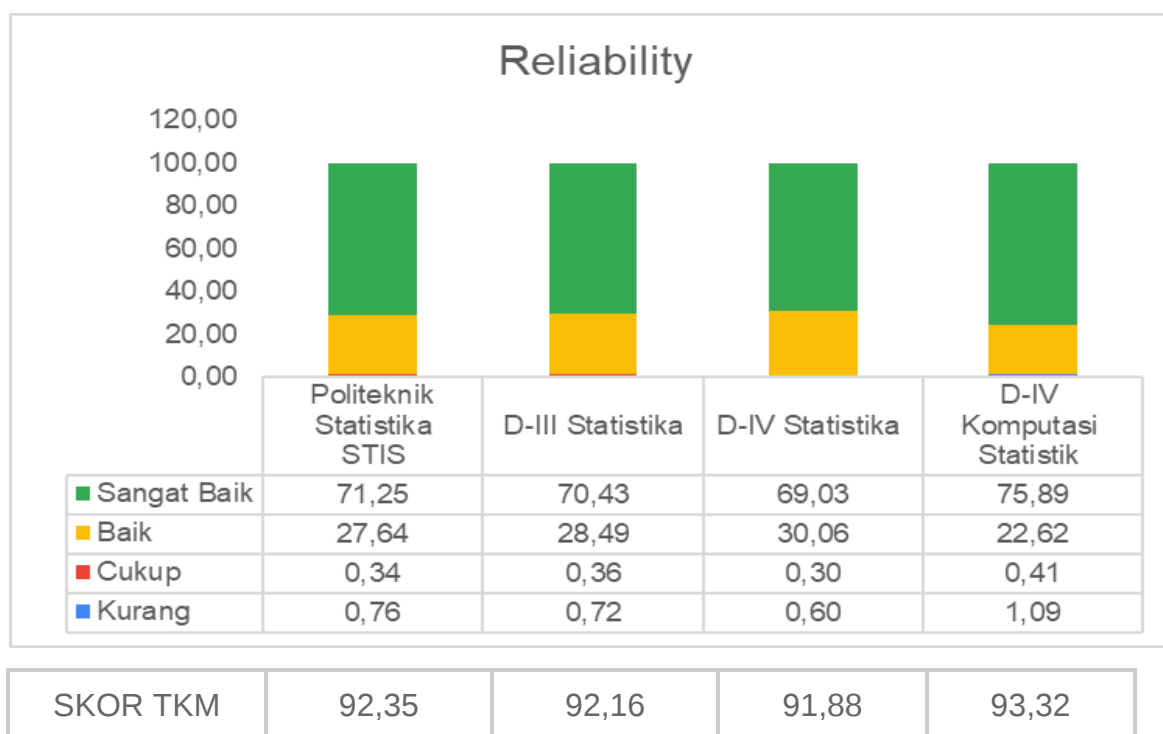
Instrumen survei yang digunakan dalam SPKP triwulan 2 tahun 2026 sama dengan triwulan 1 dan tersedia pada sistem dan dapat diakses dengan menggunakan tautan https://s.stis.ac.id/survei_pkp26

II. HASIL DAN ANALISIS

2.1 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 27,64 persen responden menyatakan bahwa layanan manajemen sudah baik, bahkan sebanyak 71,25 persen responden menyatakan bahwa layanan sudah sangat baik. Meskipun demikian masih terdapat 0,34 persen responden berpendapat bahwa layanan cukup baik, dan 0,76 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 92,35. 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 70,43 persen di prodi D-III Statistika, 69,03 persen di prodi D-IV Statistika dan 75,89 persen di prodi D-IV Komputasi Statistik. Selain itu bahkan sebanyak 28,49 persen mahasiswa D-III Statistika menyatakan bahwa pelayanan manajemen sudah baik. Sementara 30,06 persen mahasiswa prodi D-IV Statistika dan 22,62 persen mahasiswa prodi D-IV Komputasi Statistik menyatakan bahwa pelayanan sudah baik.

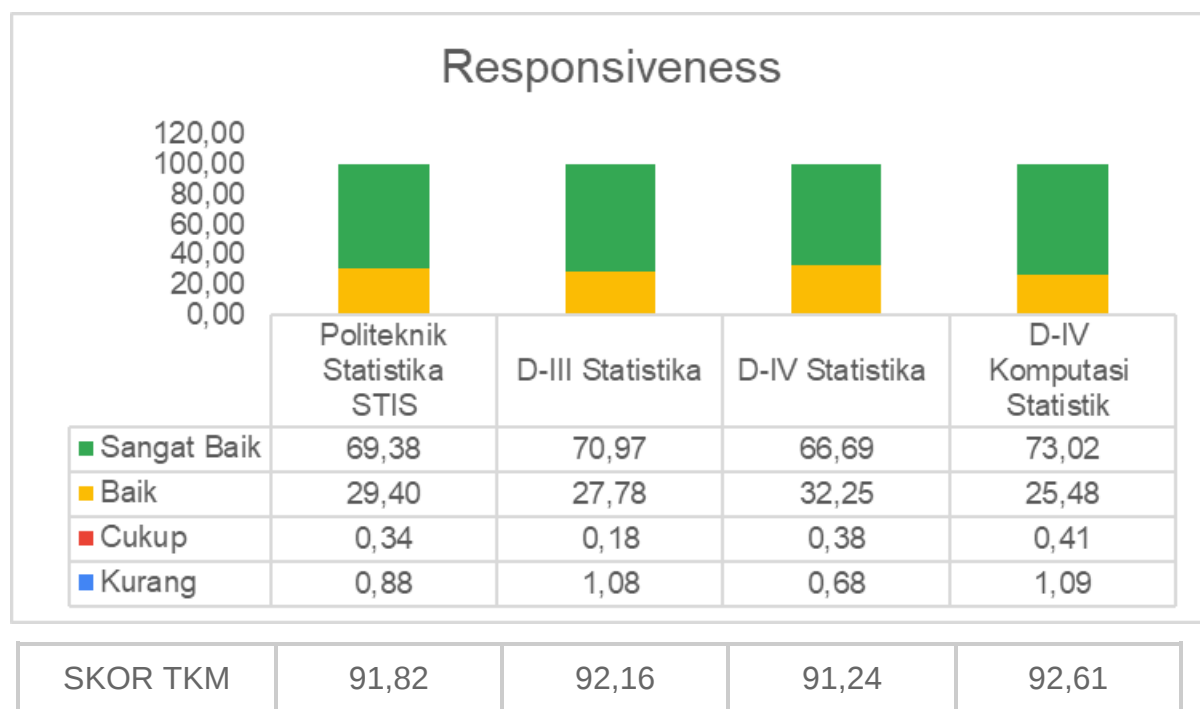
Selain itu terdapat 0,36 persen mahasiswa prodi D-III Statistika, 0,30 persen mahasiswa D-IV Statistika dan 0,41 persen mahasiswa D-IV Komputasi Statistik yang menyatakan bahwa layanan manajemen sudah cukup. Meskipun demikian masih terdapat mahasiswa yang menyatakan bahwa pelayanan manajemen masih kurang di setiap prodi, diantaranya 0,72 persen mahasiswa D-III Statistika, 0,60 persen mahasiswa D-IV Statistika dan 1,09 persen mahasiswa prodi D-IV Komputasi Statistik.

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 91,88 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 29,40 persen mahasiswa Politeknik Statistika STIS menganggap *responsiveness* yang diberikan pihak pengelola sudah baik, bahkan 69,38 persen lainnya menganggapnya sangat baik. Terdapat 0,34 persen responden yang menganggap cukup baik dan 0,88 persen responden yang menganggap kurang baik. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TKM) yang ditentukan oleh LAMSAMA, $[TKM = ((4 \times 69,38\%) + (3 \times 29,40\%) + (2 \times 0,34\%) + (0 \times 0,88\%))/4 = 91,82\%]$ 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 27,78 persen di prodi D-III Statistika, 32,25 persen di prodi D-IV Statistika dan 25,48 persen di prodi D-IV Komputasi Statistik. Selain itu bahkan sebanyak 70,97 persen mahasiswa prodi D-III Statistika menyatakan bahwa pelayanan manajemen sudah sangat baik. Sementara 66,69 persen mahasiswa prodi D-IV Statistika dan 73,02 persen mahasiswa prodi D-IV Komputasi Statistik menyatakan bahwa layanan sudah sangat baik.

Terdapat 1,08 persen mahasiswa prodi D-III Statistika, 0,68 persen mahasiswa prodi D-IV Statistika dan 1,09 persen mahasiswa prodi D-IV Komputasi Statistik yang menyatakan bahwa pelayanan kurang. Sementara 0,18 persen mahasiswa prodi D-III Statistika, 0,38 persen mahasiswa prodi D-IV Statistika, dan 0,41 persen mahasiswa prodi D-IV Komputasi Statistik yang menyatakan bahwa pelayanan

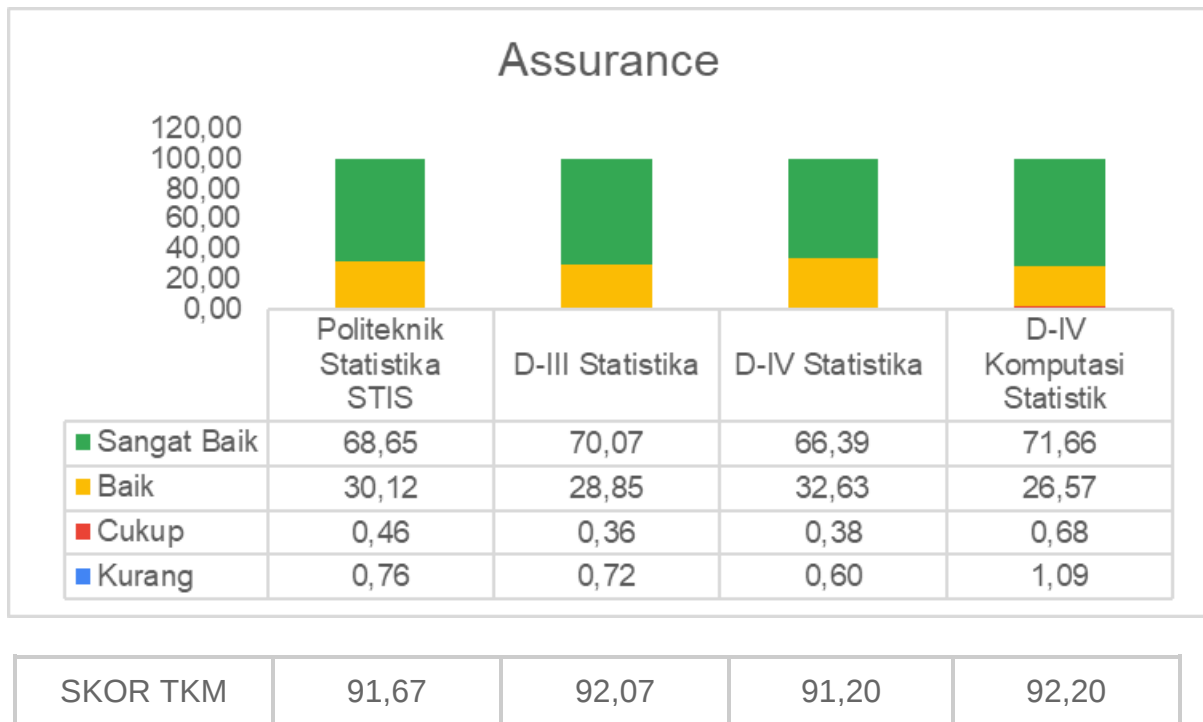
manajemen sudah cukup baik. Berdasarkan hasil penghitungan skor kepuasan diperoleh skor 92,16 persen untuk Program Studi D-III Statistika, 91,24 persen untuk D-IV Statistika dan skor 92,61 persen untuk D-IV Komputasi Statistik. Oleh karena itu, skor ketiga prodi telah melebihi standar mutu 75 persen.

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 68,65 persen mahasiswa responden melihat bahwa layanan manajemen sudah sangat baik sedangkan 30,12 persen lainnya melihatnya sudah baik. Sebanyak 0,46 persen menilai indikator *assurance* ini cukup baik, sementara 0,76 persen yang menganggapnya kurang. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan, dalam kategori ini Politeknik Statistika STIS mendapatkan skor 91,67, 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 70,07 persen di prodi D-III Statistika, 66,39 persen di prodi D-IV Statistika dan 71,66 persen di prodi D-IV Komputasi Statistik. Selain itu sebanyak 28,85 persen mahasiswa D-III Statistika menyatakan bahwa pelayanan manajemen sudah baik. Sementara 32,63 persen mahasiswa prodi D-IV Statistika dan 26,57 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

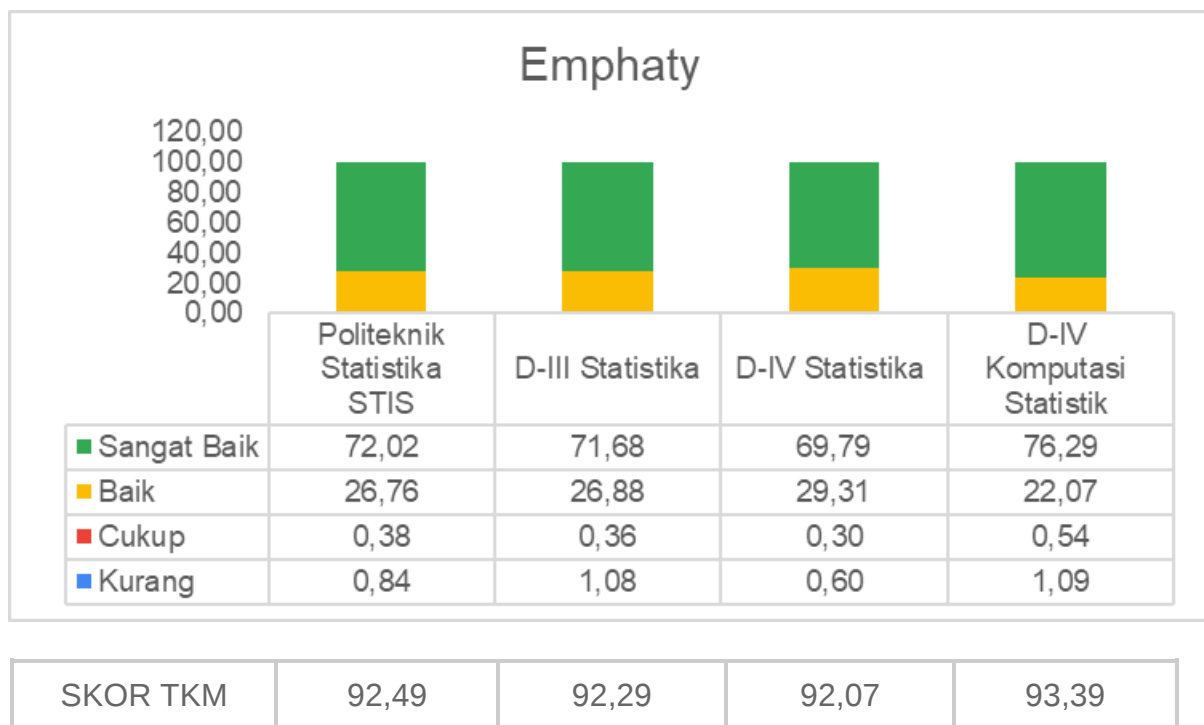
Terdapat 0,72 persen mahasiswa prodi D-III Statistika, 0,60 persen mahasiswa prodi D-IV Statistika dan 1,09 persen mahasiswa prodi D-IV Komputasi Statistik yang menyatakan bahwa pelayanan kurang. Selain itu, terdapat 0,36 persen mahasiswa prodi D-III Statistika, 0,38 persen mahasiswa prodi D-IV Statistika dan 0,68 persen yang menyatakan bahwa pelayanan manajemen sudah cukup baik. Berdasarkan hasil penghitungan skor kepuasan diperoleh skor 92,07 persen untuk Program Studi D-III Statistika, 91,20 persen untuk D-IV Statistika dan skor 92,20 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 91,20 persen. Sementara mahasiswa yang mempunyai kepuasan tertinggi adalah mahasiswa dari prodi D-IV Komputasi Statistik sebesar 92,20 persen.

2.4 Empati (*Emphaty*)

Indikator *empathy* digunakan untuk mengukur apakah pelayanan prima

manajemen sudah dilakukan sesuai dengan prosedur. Terdapat 72,02 persen menganggap bahwa pelayanan prima manajemen sudah sangat baik, sementara 26,76 persen lainnya menganggap sudah baik. Hanya ada 0,38 persen mahasiswa yang menilai cukup dan 0,84 persen responden yang melihat *emphaty* yang diberikan pengelola kurang baik. Pada indikator ini diperoleh skor tingkat kepuasan sebesar 92,49, 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 26,88 persen di prodi D-III Statistika, 29,31 persen di prodi D-IV Statistika dan 22,07 persen di prodi D-IV Komputasi Statistik. Selain itu sebanyak 71,68 persen mahasiswa D-III Statistika menyatakan bahwa pelayanan manajemen sudah sangat baik. Sementara 69,79 persen mahasiswa prodi D-IV Statistika dan 76,29 persen mahasiswa D-IV Komputasi Statistik menyatakan bahwa layanan sudah sangat baik.

Meskipun demikian masih terdapat 0,36 persen mahasiswa prodi D-III Statistika, 0,30 persen mahasiswa D-IV Statistika dan 0,54 persen mahasiswa D-IV Komputasi Statistik yang menyatakan bahwa layanan manajemen sudah cukup.

Selain dari itu masih terdapat responden mahasiswa dari ketiga program studi yang menyatakan kurang, yaitu sebesar 1,08 persen mahasiswa prodi D-III Statistika, 0,60 persen mahasiswa D-IV Statistika dan 1,09 persen mahasiswa D-IV Komputasi Statistik.

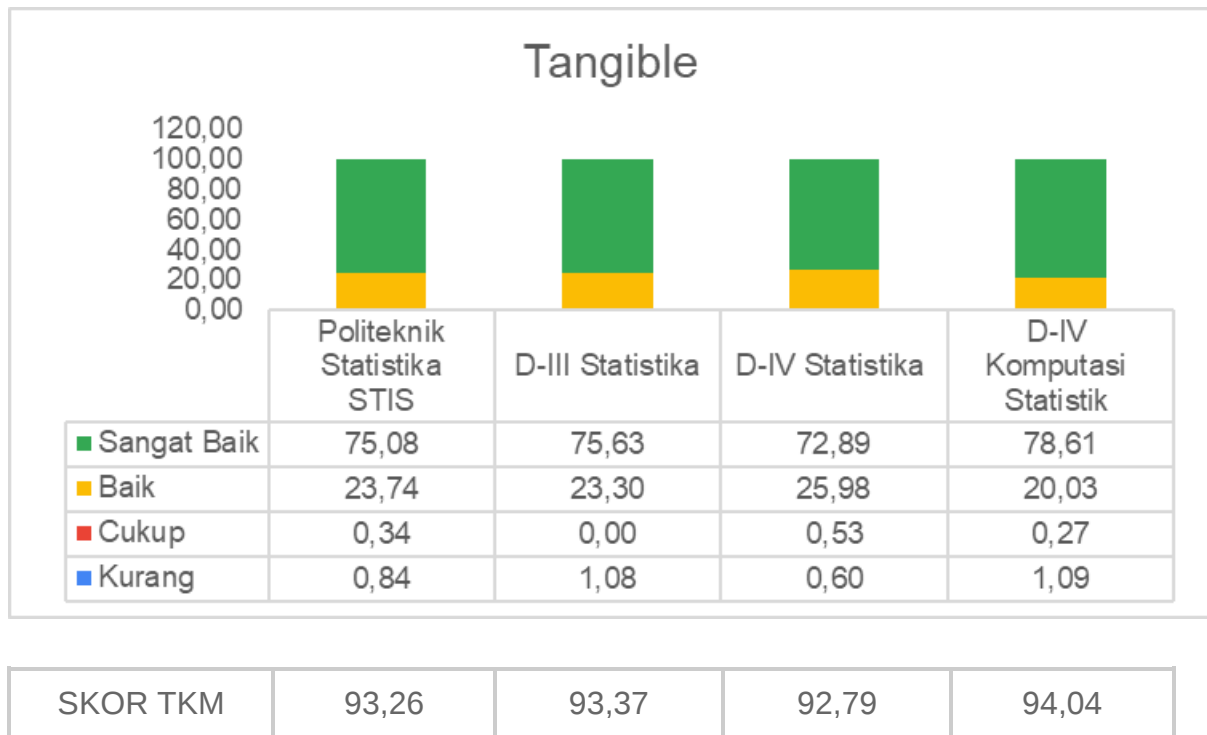
Selanjutnya, berdasarkan hasil penghitungan skor kepuasan untuk masing-masing program studi dapat dilihat bahwa mahasiswa yang mempunyai kepuasan terendah terhadap layanan manajemen untuk indikator *emphaty* adalah mahasiswa prodi D-IV Statistika yaitu sebesar 92,07 persen. Sementara mahasiswa yang mempunyai kepuasan tertinggi adalah mahasiswa dari prodi D-IV Komputasi Statistik yaitu 93,39 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 75,08 persen mahasiswa Politeknik Statistika STIS yang menjadi responden merasa bahwa kemudahan mahasiswa untuk mengakses laman website layanan sudah sangat baik dan 23,74 persen yang lainnya melihatnya sudah baik. Selain itu, 0,34 persen responden mahasiswa menganggapnya sudah cukup baik dan hanya 0,84 persen yang masih merasa kurang. Skor kepuasan pada indikator *tangible* untuk Politeknik Statistika STIS adalah 93,26. 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 23,30 persen di prodi D-III Statistika, 25,98 persen di prodi D-IV Statistika dan 20,03 persen di prodi D-IV Komputasi Statistik. Selain itu sebanyak 75,63 persen mahasiswa D-III Statistika menyatakan bahwa pelayanan manajemen sudah sangat baik. Sementara 72,89 persen mahasiswa prodi D-IV Statistika dan 78,61 persen mahasiswa D-IV Komputasi Statistik menyatakan bahwa layanan

sudah sangat baik. Meskipun demikian masih terdapat 0,53 persen mahasiswa D-IV Statistika dan 0,27 persen mahasiswa D-IV Komputasi Statistik yang menyatakan bahwa layanan manajemen sudah cukup baik. Selain itu, terdapat 1,08 persen mahasiswa D-III Statistika, 0,60 persen mahasiswa D-IV Statistika dan 1,09 persen mahasiswa D-IV Komputasi Statistik yang menyatakan kurang.



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 92,79. Namun, semua prodi memiliki skor kepuasan pada indikator *tangible* yang 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	: 92,32
b. Prodi D-III Statistika	: 92,41
c. Prodi D-IV Statistika	: 91,84
d. Prodi D-IV Komputasi Statistik	: 93,11

Capaian tersebut telah melampaui standar mutu yang ditetapkan, yaitu sebesar 75 persen. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang telah diberikan perlu dipertahankan agar tingkat kepuasan mahasiswa tetap terjaga pada periode survei berikutnya. Di samping itu, Politeknik Statistika STIS perlu terus melakukan upaya peningkatan pada aspek-aspek layanan yang masih dinilai kurang memuaskan oleh mahasiswa, khususnya oleh mahasiswa Program Studi D-IV Statistika.

2. Indikator yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan adalah indikator kepastian (*assurance*) karena memiliki skor kepuasan terendah dibandingkan dengan indikator lainnya.
3. Jika dibandingkan dengan periode survei sebelumnya maka terdapat peningkatan sebesar 0,02 poin dari nilai sebelumnya yaitu 92,30. Secara rinci perubahan nilai kepuasan per prodi adalah sebagai berikut:

a. Politeknik Statistika STIS	: meningkat 0,02 poin dari 92,30
b. Prodi D-III Statistika	: meningkat 0,35 poin dari 94,06
c. Prodi D-IV Statistika	: meningkat 3,35 poin dari 88,49
d. Prodi D-IV Komputasi Statistik	: menurun 0,33 poin dari 93,44

LAMPIRAN



POLITEKNIK STATISTIKA STIS

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

Nomor : B-37/02700/VS.300/2026 Jakarta, 29 Januari 2026
Sifat : Biasa
Lampiran : 2 (dua) halaman
Hal : Pelaksanaan SPKP Tahun 2026

Yth. Bapak/Ibu Ketua Tim Kerja (Daftar terlampir)
di
Tempat

Dalam rangka evaluasi pelaksanaan pelayanan di lingkungan Politeknik Statistika STIS maka perlu dilakukan pengukuran terhadap kepuasan pelayanan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) yang dilaksanakan secara triwulanan. SPKP akan menghasilkan produk utama yaitu Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dari masing-masing tim kerja. Satuan Penjaminan Mutu (SPM) bekerja sama dengan tim kerja di Politeknik Statistika STIS akan melaksanakan SPKP tahun 2026 dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Pengumpulan data SPKP tahun 2026 akan dilakukan oleh masing-masing tim kerja dengan mengacu pada periode pelayanan sebagai berikut:
 - a. SPKP triwulan I : periode pelayanan Januari-Maret 2026
 - b. SPKP triwulan II : periode pelayanan April-Juni 2026
 - c. SPKP triwulan III : periode pelayanan Juli-September 2026
 - d. SPKP triwulan IV : periode pelayanan Oktober-Desember 2026
2. Tim kerja meminta mahasiswa untuk langsung mengisi kuesioner survei setelah menerima pelayanan dari tim kerja. Kuesioner survei dapat diakses pada link https://s.stis.ac.id/survei_pkp26 Data akan terkumpul pada data base SPM untuk kemudian diolah dan dianalisis lebih lanjut.
3. Penyusunan laporan SPKP dilakukan setiap triwulan oleh SPM, namun pengumpulan data kepada mahasiswa dilakukan sepanjang tahun 2026 oleh masing-masing tim kerja.
4. SPM akan melakukan reminder pada setiap periode pelaksanaan SPKP.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

Direktur Politeknik Statistika STIS



Emi Tri Astuti



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

- 2 -

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

Daftar Nama Penerima Surat

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



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

- 3 -

Lampiran 2
Nomor : B-37/02700/VS.300/2026
Tanggal: 29 Januari 2026

QR Code SPKP 2026



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

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen Politeknik
Statistika STIS Triwulan 2 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	0,76	0,34	27,64	71,25	92,35
2	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>): penyelesaian layanan dilakukan dengan cepat sesuai dengan prosedur dan petugas menerima pengaduan, saran dan masukan dengan baik	0,88	0,34	29,40	69,38	91,82
3	Kepastian (<i>Assurance</i>): sistem, mekanisme dan prosedur layanan mudah dilaksanakan dan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan memadai	0,76	0,46	30,12	68,65	91,67
4	Empati (<i>Emphaty</i>): petugas melayani mahasiswa dengan ramah	0,84	0,38	26,76	72,02	92,49
5	Transparan (<i>Tangible</i>): layanan yang diterima tidak dipungut biaya	0,84	0,34	23,74	75,08	93,26
Rata-Rata		0,82	0,37	27,53	71,28	92,32

Tabel 2, Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen
Program Studi D-III Statistika Triwulan 2 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	0,72	0,36	28,49	70,43	92,16
2	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>): penyelesaian layanan dilakukan dengan cepat sesuai dengan prosedur dan petugas menerima pengaduan, saran dan masukan dengan baik	1,08	0,18	27,78	70,07	92,16
3	Kepastian (<i>Assurance</i>): sistem, mekanisme dan prosedur layanan mudah dilaksanakan dan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan memadai	0,72	0,36	28,85	70,07	92,07
4	Empati (<i>Emphaty</i>): petugas melayani mahasiswa dengan ramah	1,08	0,36	26,88	71,68	92,29
5	Transparan (<i>Tangible</i>): layanan yang diterima tidak dipungut biaya	1,08	0,00	23,20	75,63	93,37
Rata-Rata		0,93	0,25	27,06	71,76	92,41

Tabel 3, Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen
Program Studi D-IV Statistika Triwulan 2 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	0,60	0,30	30,06	69,03	91,88
2	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>): penyelesaian layanan dilakukan dengan cepat sesuai dengan prosedur dan petugas menerima pengaduan, saran dan masukan dengan baik	0,68	0,38	32,25	66,69	91,24
3	Kepastian (<i>Assurance</i>): sistem, mekanisme dan prosedur layanan mudah dilaksanakan dan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan memadai	0,60	0,38	32,63	66,39	91,20
4	Empati (<i>Emphaty</i>): petugas melayani mahasiswa dengan ramah	0,60	0,30	29,31	69,79	92,07
5	Transparan (<i>Tangible</i>): layanan yang diterima tidak dipungut biaya	0,60	0,53	25,98	72,89	92,79
Rata-Rata		0,62	0,38	30,05	68,96	91,84

Tabel 4, Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen
Program Studi D-IV Komputasi Statistik Triwulan 2 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	1,09	0,41	22,62	75,89	93,32
2	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>): penyelesaian layanan dilakukan dengan cepat sesuai dengan prosedur dan petugas menerima pengaduan, saran dan masukan dengan baik	1,09	0,41	25,48	73,02	92,61
3	Kepastian (<i>Assurance</i>): sistem, mekanisme dan prosedur layanan mudah dilaksanakan dan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan memadai	1,09	0,68	26,57	71,66	92,20
4	Empati (<i>Emphaty</i>): petugas melayani mahasiswa dengan ramah	1,09	0,54	22,07	76,29	93,39
5	Transparan (<i>Tangible</i>): layanan yang diterima tidak dipungut biaya	1,09	0,27	20,03	78,61	94,04
Rata-Rata		1,09	0,46	23,35	75,10	93,11