



# POLITEKNIK STATISTIKA STIS



## Laporan SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN TAHUN 2024

SATUAN PENJAMINAN MUTU  
POLITEKNIK STATISTIKA STIS  
TAHUN 2024

# **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. Rindang Bangun Prasetyo, SST, M.Si

# **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat dan karunia-Nya kami dari Satuan Penjaminan Mutu (SPM) Politeknik Statistika STIS dapat menyampaikan Laporan Survei Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Manajemen Tahun 2024. Laporan ini menyoroti pandangan dan harapan dari para pengguna lulusan terhadap layanan manajemen yang diselenggarakan oleh Politeknik Statistika STIS.

Kami berharap laporan kepuasan ini mendapat temuan dan rekomendasi yang akan memperbaiki dan meningkatkan layanan manajemen. Selain itu, laporan ini dapat berguna untuk melihat kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan yang diberikan oleh pihak manajemen Politeknik Statistika STIS pada tahun 2024.

Terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan kepuasan ini. Kami menyadari sepenuhnya bahwa dalam pembuatan laporan terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, kami berharap adanya kritik dan saran demi perbaikan di waktu yang akan datang.

Jakarta, Oktober 2024

Satuan Penjaminan Mutu (SPM)  
Politeknik Statistika STIS

# DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>v</b>
<b>I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan .....	1
1.3 Target Populasi & Metode Pengumpulan .....	2
1.4 Instrumen Survei .....	2
<b>II. HASIL ANALISIS .....</b>	<b>3</b>
2.1 Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Manajemen pada Dimensi Tangible	3
2.2 Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Manajemen pada Dimensi Reliability.....	3
2.3 Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Manajemen pada Dimensi Responsiveness .....	4
2.4 Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Manajemen pada Dimensi Assurance .....	5
2.5 Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Manajemen pada Dimensi Empathy .....	6
2.6 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian.....	7
2.7 Analisis Kuadran .....	9
<b>III. KESIMPULAN.....</b>	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>13</b>

# DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Manajemen pada Dimensi <i>Tangible</i> .....	3
Gambar 2. Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Manajemen pada Dimensi <i>Reliability</i> .....	4
Gambar 3. Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Manajemen pada Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	5
Gambar 4. Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Manajemen pada Dimensi <i>Assurance</i> .....	6
Gambar 5. Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Manajemen pada Dimensi <i>Empathy</i> .....	7
Gambar 6. Diagram Kartesius.....	9
Gambar 7. Diagram Kartesius Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Manajemen .....	10

# DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil Perhitungan Harapan, Kenyataan, Analisis Gap, dan Tingkat Kesesuaian (Tki)  
Kualitas Pelayanan Manajemen Politeknik Statistika STIS Tahun 2024..... 7

# 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 dan tuntutan dari Akreditasi Prodi dan Akreditasi Perguruan Tinggi.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan meningkatkan mutu pelayanan di Politeknik Statistika STIS maka diperlukan adanya survei kepuasan layanan manajemen kepada pengguna lulusan. Hal diperlukan untuk mengetahui variabel apa yang harus ditingkatkan dan dipertahankan kualitasnya. Pengisian kuesioner terdiri dari mengisi harapan dan kenyataan terhadap pelayanan yang dirasakan tahun 2024. Survei ini terbagi dalam lima indikator penilaian yakni:

1. *Tangibles* yaitu meliputi kecukupan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana untuk mendapatkan informasi dan layanan yang dibutuhkan oleh pengguna lulusan misalnya website, aplikasi dll..
2. *Reliability* yaitu ketersediaan standar pelayanan yang jelas (peraturan, SOP, dsb).
3. *Responsiveness* yaitu kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam memberikan layanan.
4. *Assurance* mencakup kejelasan mekanisme untuk mendapatkan informasi mengenai lulusan dan transparansi layanan di bidang kepegawaian dan keuangan, misalnya penjelasan melalui website, email, dll.
5. *Empathy* meliputi kemudahan dalam mengajukan pelayanan dan pelayanan yang ramah serta sopan dan keterlibatan pengguna untuk memberikan masukan terkait layanan yang diberikan, misalnya FGD, email, kontak website, dll.

## 1.2 Tujuan

Tujuan diadakannya survei kepuasan layanan manajemen dengan responden pengguna lulusan tahun 2024 ini antara lain sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen melalui lima indikator penilaian *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*

2. Bahan evaluasi untuk Politeknik Statistika STIS dalam pengembangan pelayanan ke depan.

### **1.3 Target Populasi & Metode Pengumpulan**

Survei kepuasan layanan manajemen dengan responden pengguna lulusan tahun 2024 menargetkan pengguna lulusan yang masih aktif bekerja di Badan Pusat Statistik (BPS). Pengumpulan data dilakukan dengan mengirimkan surat Direktur Politeknik Statistik tentang pengisian survei kepuasan pengguna lulusan kepada pengguna lulusan dengan mencantumkan *link google form*. Survei ini dilakukan dalam rentang 5 - 13 Agustus 2024.

Pengisian kuesioner menggunakan skala "Sangat Baik ; Baik ; Cukup Baik; Kurang Baik" dalam pilihan jawaban yang dapat dipilih oleh pengguna lulusan pada setiap indikatornya. Dari hasil pengumpulan data diperoleh 256 pengguna lulusan berpartisipasi dalam survei tersebut yang merupakan pengguna lulusan dari Politeknik Statistika STIS.

### **1.4 Instrumen Survei**

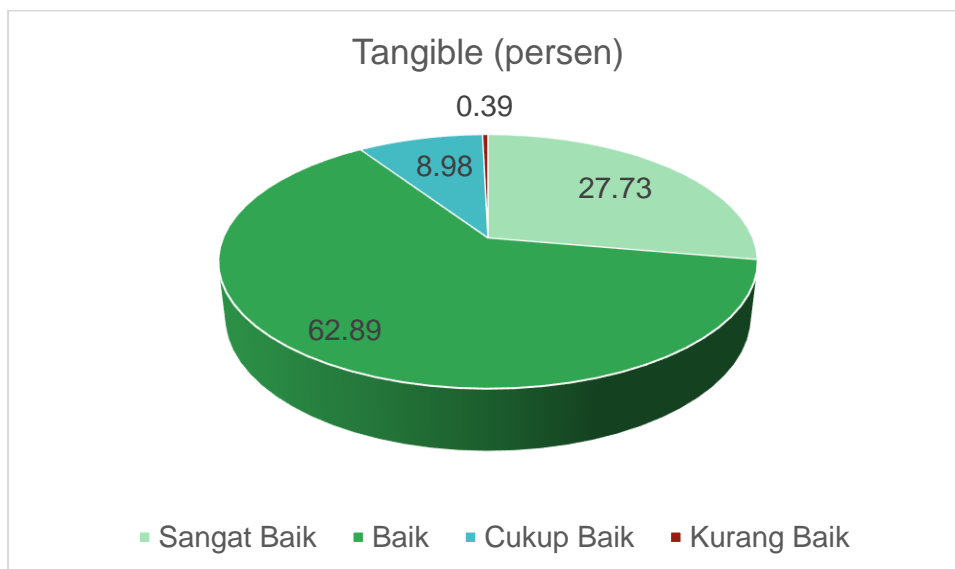
Instrumen survei dapat diakses dengan menggunakan tautan [https://s.stis.ac.id/Survei\\_Kepuasan\\_Pengguna\\_Lulusan2024](https://s.stis.ac.id/Survei_Kepuasan_Pengguna_Lulusan2024)



## II. HASIL DAN ANALISIS

### 2.1 Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Manajemen pada Dimensi *Tangible*

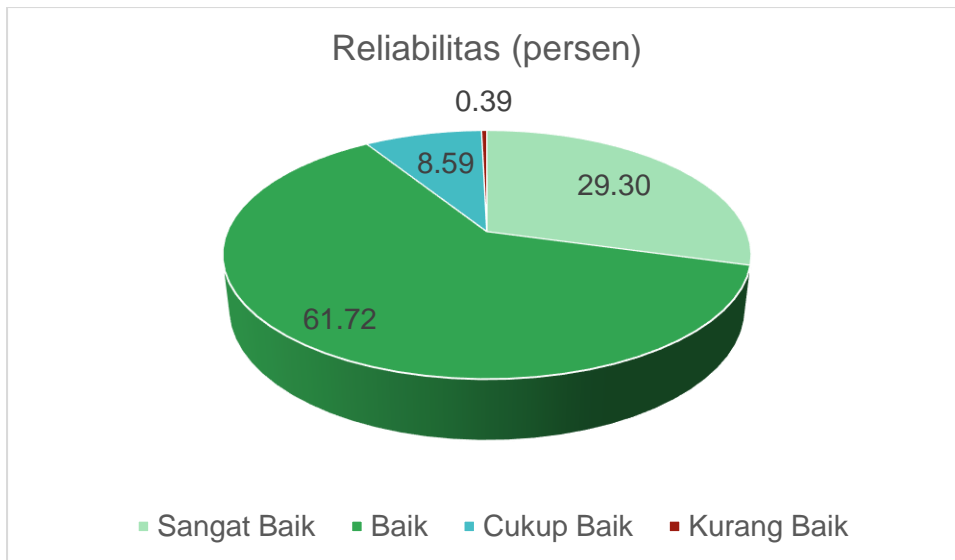
Pada Gambar 1 menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna lulusan memberikan respon positif terhadap layanan manajemen pada dimensi *tangible*. Terdapat 62,89 persen responden memberikan respon baik terhadap layanan manajemen pada dimensi *tangible*, 27,73 persen responden menyatakan sangat baik, dan 8,98 persen responden menyatakan cukup baik, sedangkan yang menyatakan kurang baik ada hanya 0,39 persen pada dimensi ini. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden memperoleh kecukupan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana untuk mendapatkan informasi dan layanan yang dibutuhkan oleh pengguna lulusan misalnya website, aplikasi dll. dengan baik.



Gambar 1. Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Manajemen pada Dimensi *Tangible*

### 2.2 Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Manajemen pada Dimensi *Reliability*

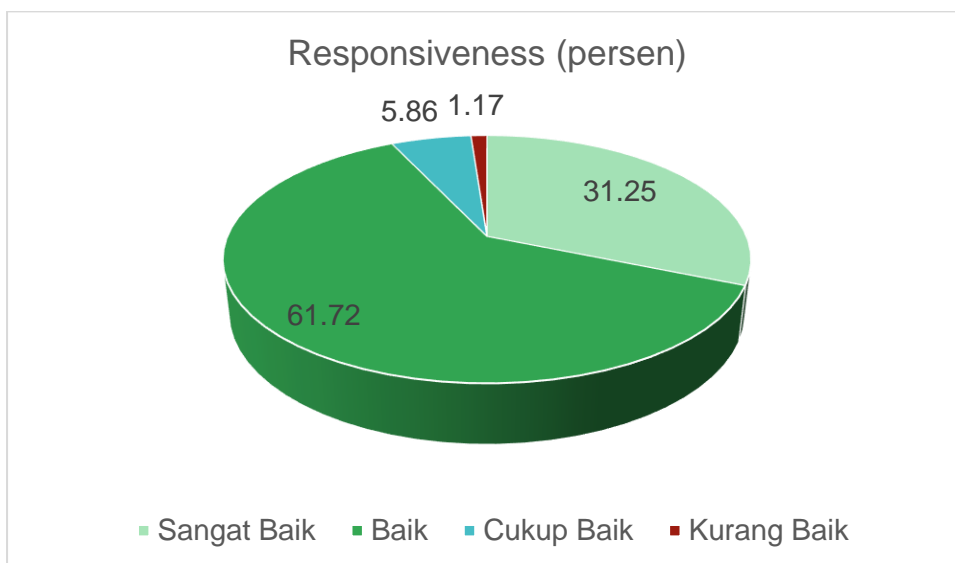
Pada Gambar 2 menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna lulusan memberikan respon positif terhadap layanan manajemen pada dimensi *reliability*. Terdapat 61,72 persen responden memberikan respon baik terhadap layanan manajemen pada dimensi *reliability*, 29,30 persen responden menyatakan sangat baik, 8,59 persen responden menyatakan cukup baik, dan hanya 0,39 persen responden yang menyatakan kurang baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan respon yang baik dan sangat baik terhadap ketersediaan standar pelayanan yang jelas (peraturan, SOP, dsb) di Politeknik Statistika STIS.



Gambar 2. Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Manajemen pada Dimensi *Reliability*

### 2.3 Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Manajemen pada Dimensi *Responsiveness*

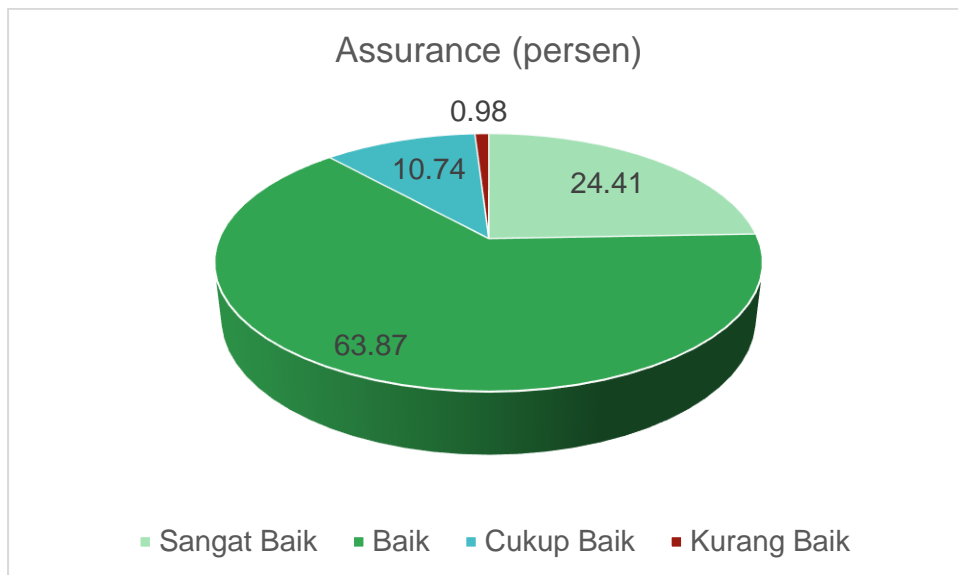
Pada Gambar 3 menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna lulusan memberikan respon positif terhadap layanan manajemen pada dimensi *responsiveness*. Terdapat 61,72 persen responden memberikan respon baik terhadap layanan manajemen pada dimensi *responsiveness*, 31,25 persen responden menyatakan sangat baik, dan hanya 5,86 persen responden menyatakan cukup baik. Sedangkan responden yang menyatakan kurang baik hanya 1,17 persen. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan respon yang baik terhadap kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam memberikan layanan di Politeknik Statistika STIS.



Gambar 3. Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Manajemen pada Dimensi *Responsiveness*

## 2.4 Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Manajemen pada Dimensi Assurance

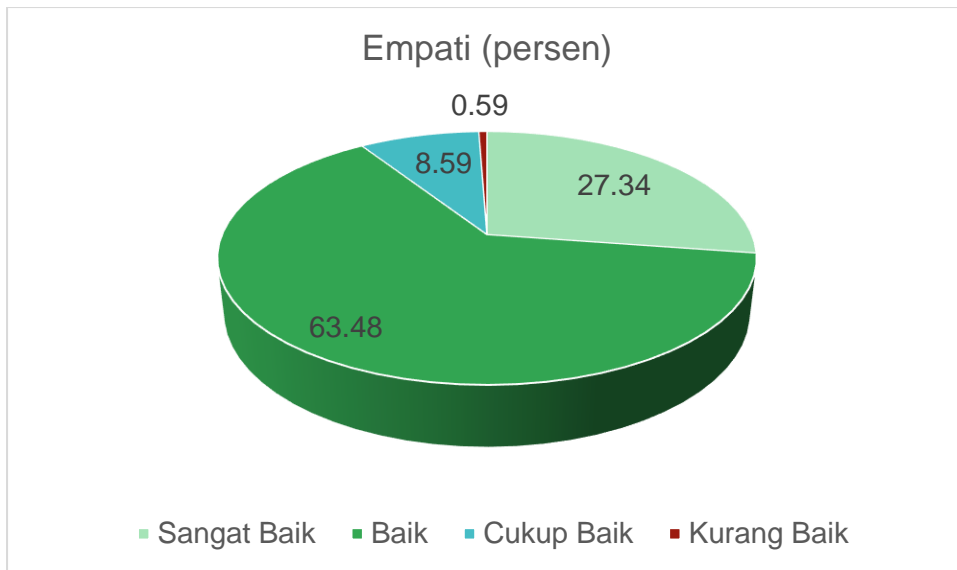
Pada Gambar 4 menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna lulusan memberikan respon positif terhadap layanan manajemen pada dimensi *assurance*. Terdapat 63,87 persen responden memberikan respon baik terhadap layanan manajemen pada dimensi *assurance*, 24,41 persen responden menyatakan sangat baik, hanya 10,74 persen responden menyatakan cukup baik dan sisanya menyatakan kurang baik sebesar 0,98 persen. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan respon yang baik terhadap kejelasan mekanisme untuk mendapatkan informasi mengenai lulusan dan transparansi layanan di bidang kepegawaian dan keuangan, misalnya penjelasan melalui website, email, dll. di Politeknik Statistika STIS.



Gambar 4. Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Manajemen pada Dimensi Assurance.

## 2.5 Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Manajemen pada Dimensi Empathy

Pada Gambar 5 menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna lulusan memberikan respon positif terhadap layanan manajemen pada dimensi *empathy*. Terdapat 63,48 persen responden memberikan respon baik terhadap layanan manajemen pada dimensi *empathy*, 27,34 persen responden menyatakan sangat baik, hanya 8,59 persen responden menyatakan cukup baik, dan 0,59 persen yang menyatakan kurang baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan respon yang baik terhadap kemudahan dalam mengajukan pelayanan dan pelayanan yang ramah serta sopan dan keterlibatan pengguna untuk memberikan masukan terkait layanan yang diberikan, misalnya FGD, email, kontak website, dll. di Politeknik Statistika STIS.



Gambar 5. Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Manajemen pada Dimensi *Empathy*

## 2.6 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Tingkat kepuasan pengguna lulusan dijelaskan dengan menggunakan analisis kesenjangan (gap) dan tingkat kesesuaian (Tki). Analisis ini membandingkan rata-rata antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh pengguna lulusan dari dimensi pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pada bagian ini akan menggunakan formula sebagai berikut :

Gap : Kenyataan – Harapan

Tingkat Kesesuaian (Tki) :  $(\text{Kenyataan}/\text{Harapan}) \times 100\%$

Tabel 1. Hasil Perhitungan Harapan, Kenyataan, Analisis Gap, dan Tingkat Kesesuaian (Tki) Kualitas Pelayanan Manajemen Politeknik Statistika STIS Tahun 2024

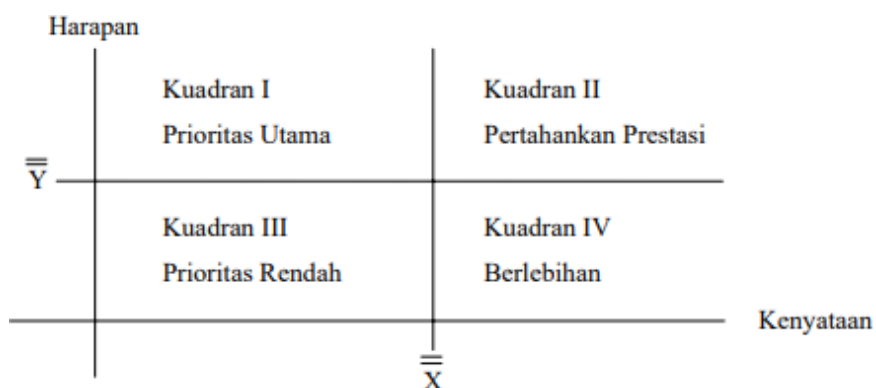
Dimensi	Pernyataan	Kenyataan	Harapan	Gap	Tki
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Tangible	Kecukupan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana untuk mendapatkan informasi dan layanan yang dibutuhkan oleh pengguna lulusan misalnya website, aplikasi dll..	3.18	3.48	-0.30	91.46
Reliability	Ketersediaan standar pelayanan yang jelas (peraturan, SOP, dsb).	3.20	3.48	-0.29	91.82
Responsiveness	Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam memberikan layanan.	3.23	3.49	-0.26	92.51

Dimensi	Pernyataan	Kenyataan	Harapan	Gap	Tki
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Assurance	Kejelasan mekanisme untuk mendapatkan informasi mengenai lulusan dan transparansi layanan di bidang kepegawaian dan keuangan, misalnya penjelasan melalui website, email, dll.	3.12	3.44	-0.33	90.53
Empathy	Kemudahan dalam mengajukan pelayanan dan pelayanan yang ramah serta sopan dan keterlibatan pengguna untuk memberikan masukan terkait layanan yang diberikan, misalnya FGD, email, kontak website, dll.	3.18	3.47	-0.29	91.55
<b>Total</b>		<b>3.18</b>	<b>3.47</b>	<b>-0.29</b>	<b>91.60</b>

Berdasarkan hasil perhitungan *Gap Score* pada tabel 1, menunjukkan bahwa semua dimensi (item) bernilai negatif, hal ini berarti hasil nilai kinerja layanan belum memenuhi harapan pengguna, namun demikian angkanya tergolong kecil, kesemuanya kurang dari 0,35. Terlihat bahwa dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sudah cukup memenuhi harapan pengguna lulusan karena memiliki nilai gap yang negatif dan kecil, serta tingkat kesesuaian yang berada di sekitar 90 - 93 persen, artinya bahwa proses pelayanan manajemen selama ini sudah berjalan sesuai harapan Pengguna Lulusan dalam pelaksanaan layanan yang dibutuhkan Pengguna Lulusan. Dimensi dengan gap negatif terbesar adalah aspek *Assurance* sebesar -0,33. Aspek *Responsiveness* merupakan layanan prima manajemen di Politeknik Statistika STIS yang dilakukan sesuai dengan prosedur. Menurut responden tingkat kesesuaian dengan harapan yang dirasakan adalah sebesar 92,51 persen. Secara keseluruhan, total kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh pengguna lulusan untuk proses layanan manajemen adalah sebesar 91,60 persen.

## 2.7 Analisis Kuadran

Untuk melakukan analisis kuadran, digunakan ketentuan sebagai berikut:

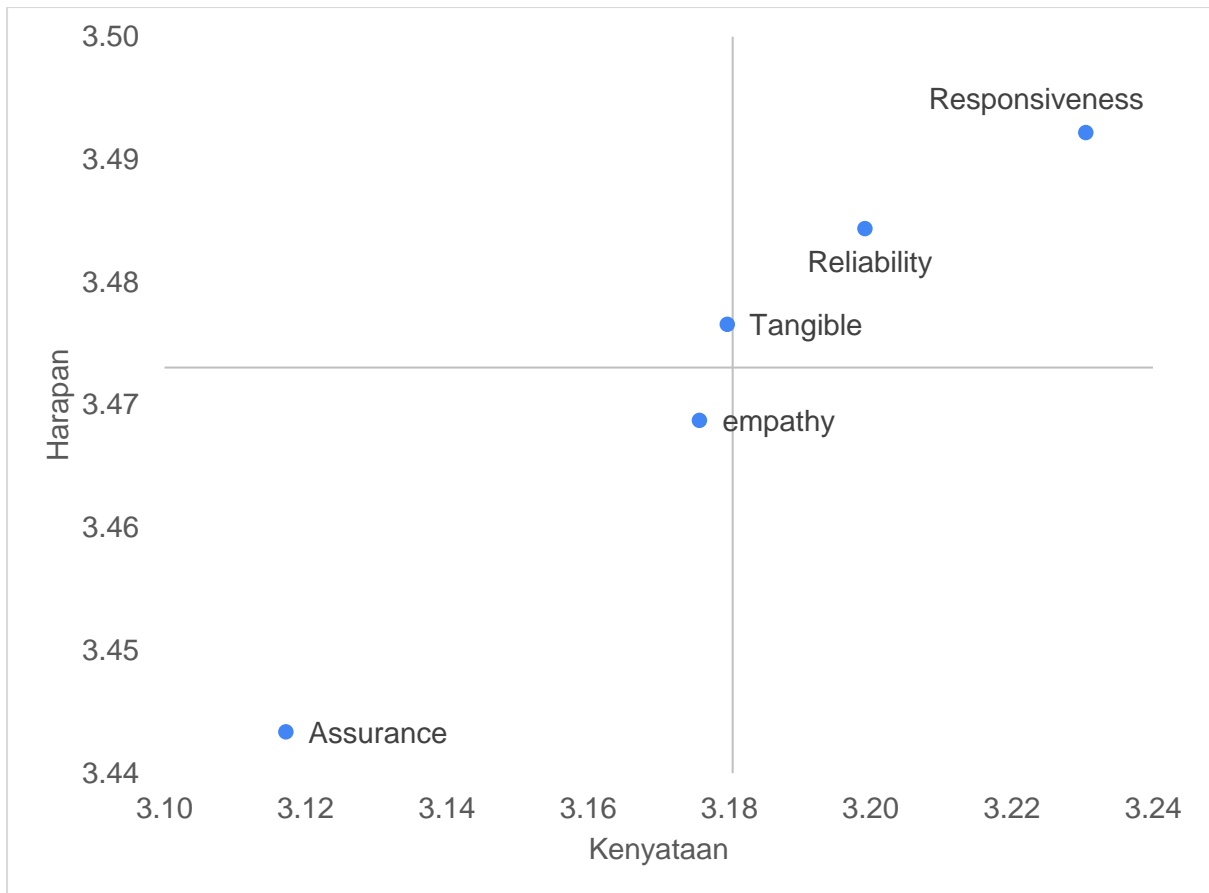


Gambar 6. Diagram Kartesius Kinerja Layanan

Keterangan:

- Kuadran I (Prioritas Utama): Kuadran ini menunjukkan aspek yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen dan termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting bagi konsumen. Akan tetapi penyedia pelayanan belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga menimbulkan kekecewaan/rasa tidak puas. Variabel pada kuadran ini perlu menjadi perhatian secara serius.
- Kuadran II (Pertahankan Prestasi): Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen, maka kewajiban penyedia jasa harus mempertahankan kinerjanya.
- Kuadran III (Prioritas rendah): Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pelaksanaan oleh penyedia jasa biasa-biasa saja. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini tidak perlu dipersoalkan walau tidak memuaskan konsumen karena konsumen tidak menganggap sangat penting.
- Kuadran IV (Berlebihan): Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh penyedia jasa.

Untuk hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen, jika dibuat analisis kuadran dengan menggunakan diagram kartesius tersebut diperoleh hasil sebagai berikut:



Gambar 7. Diagram Kartesius Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen  
**Analisis tiap dimensi**

1. *Tangible*

Berdasarkan hasil analisis, dimensi *tangible* berada pada kuadran I. Hal ini menunjukkan bahwa kecukupan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana untuk mendapatkan informasi dan layanan yang dibutuhkan oleh pengguna lulusan misalnya website, aplikasi dll. belum dilaksanakan sesuai dengan keinginan pengguna lulusan. Sehingga menimbulkan kekecewaan/rasa tidak puas. Oleh karena itu variabel pada kuadran ini perlu menjadi perhatian secara serius dari Politeknik Statistika STIS.

2. *Reliability*

Berdasarkan hasil analisis dimensi *reliability* berada pada kuadran II. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan standar pelayanan yang jelas (peraturan, SOP, dsb) dapat memuaskan keinginan pengguna lulusan. Maka Politeknik Statistika STIS harus mempertahankan tingkat kepuasan pada aspek ini.

3. *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* berada pada kuadran II. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini dianggap penting oleh pengguna lulusan. Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon

pengelola dalam memberikan layanan, pelaksanaannya mempunyai kualitas layanan yang baik dan dapat memuaskan pengguna lulusan. Maka Politeknik Statistika STIS harus mempertahankan kualitas kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam memberikan layanan.

4. *Assurance*

Dimensi *assurance* berada pada kuadran III. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini dianggap kurang penting oleh pengguna lulusan. Dimensi ini telah dilaksanakan dengan cukup baik meskipun belum dapat memuaskan pengguna lulusan. Maka Politeknik Statistika STIS perlu meningkatkan kualitas kejelasan mekanisme untuk mendapatkan informasi mengenai lulusan dan transparansi layanan di bidang kepegawaian dan keuangan, misalnya penjelasan melalui website, email, dll.

5. *Empathy*

Dimensi *empathy* berada pada kuadran III. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan dalam mengajukan pelayanan dan pelayanan yang ramah serta sopan dan keterlibatan pengguna untuk memberikan masukan terkait layanan yang diberikan, misalnya FGD, email, kontak website, dll di Politeknik Statistika STIS dilakukan dengan prosedur yang biasa saja (standar), belum memberi kepuasan pada pengguna lulusan. Untuk itu perlu ditingkatkan kualitas layanannya.



### III. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis maka dapat disimpulkan bahwa layanan manajemen Politeknik Statistika STIS berdasarkan perspektif pengguna lulusan adalah sebagai berikut:

1. Sebagian besar pengguna lulusan memberikan respon “baik” dan “sangat baik” terhadap layanan manajemen pada dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*
2. Dimensi dengan gap negatif terbesar adalah aspek *assurance* (-0,33), namun masih memiliki tingkat kesesuaian dengan harapan yang cukup tinggi yaitu sebesar 90,53 persen. Total kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang dirasakan pengguna lulusan untuk proses layanan manajemen adalah sebesar 91,57 persen.
3. Berdasarkan analisis kuadran;
  - a. Dimensi *Tangible* atau kecukupan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana untuk mendapatkan informasi dan layanan yang dibutuhkan oleh pengguna lulusan misalnya website, aplikasi dll **masih perlu ditingkatkan sesuai dengan harapan pengguna lulusan**. Untuk itu **perlu menjadi perhatian** dari Politeknik Statistika STIS.
  - b. Dimensi *Reliability* atau ketersediaan standar pelayanan yang jelas (peraturan, SOP, dsb) **dapat memuaskan** keinginan pengguna lulusan. Maka Politeknik Statistika STIS harus mempertahankan ketersediaan standar pelayanan yang jelas (peraturan, SOP, dsb).
  - c. Dimensi *Responsiveness* yaitu kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam memberikan layanan, dimensi ini **dianggap penting** oleh pengguna lulusan. Maka Politeknik Statistika STIS harus mempertahankan kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam memberikan layanan.
  - d. Dimensi *Assurance* dianggap **kurang penting** oleh pengguna lulusan dan dimensi *Empathy* yaitu kemudahan dalam mengajukan pelayanan dan pelayanan yang ramah serta sopan dan keterlibatan pengguna untuk memberikan masukan terkait layanan yang diberikan di Politeknik Statistika STIS dilakukan dengan prosedur yang **biasa saja (standar)**, masih perlu ditingkatkan kinerjanya.

