



# POLITEKNIK STATISTIKA STIS

## Laporan

### SURVEI KEPUASAN LULUSAN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN TAHUN 2021

**SATUAN PENJAMINAN MUTU  
POLITEKNIK STATISTIKA STIS  
TAHUN 2021**

## 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, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya, kami dari Satuan Penjaminan Mutu (SPM) Politeknik Statistika STIS dapat menyampaikan Laporan Survei Kepuasan Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Tahun 2021 dengan baik meskipun banyak kekurangan di dalamnya. Kami juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan laporan ini.

Kami sangat berharap laporan ini dapat berguna untuk melihat kepuasan lulusan terhadap layanan yang diberikan oleh pihak manajemen Politeknik Statistika STIS pada tahun 2021. Dari laporan ini juga bisa diketahui indikator apa saja yang masih perlu ditingkatkan. Kami juga menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, kami berharap adanya kritik, saran dan usulan demi perbaikan laporan yang telah kami buat di masa yang akan datang, mengingat tidak ada sesuatu yang sempurna tanpa saran yang membangun.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat bermanfaat dan dipahami bagi siapapun yang membacanya. Tak lupa kami mohon maaf apabila terdapat kesalahan kata-kata yang kurang berkenan dan kami memohon kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi perbaikan laporan ini di waktu yang akan datang. Terima kasih.

Jakarta, Desember 2021  
Satuan Penjaminan Mutu (SPM)  
Politeknik Statistika STIS

# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
I. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan .....	1
1.3 Target Populasi & Metode Pengumpulan.....	2
1.4 Instrumen Survei.....	2
II. HASIL ANALISIS.....	3
2.1 Keandalan ( <i>Reability</i> ).....	3
2.2 Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	4
2.3 Kepastian ( <i>Assurance</i> ).....	6
2.4 Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	8
2.5 Transparan ( <i>Tangible</i> ).....	9
2.6 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian.....	11
2.7 Analisis Kuadran .....	13
III. KESIMPULAN .....	16
LAMPIRAN.....	17

# 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). Seiring dengan meningkatnya kebutuhan meningkatkan mutu pelayanan di Politeknik Statistika STIS maka diperlukan adanya survei kepuasan layanan manajemen kepada lulusan. Hal diperlukan untuk mengetahui dimensi apa yang harus ditingkatkan dan dipertahankan kualitasnya. Pengisian kuesioner terdiri dari mengisi harapan dan kenyataan terhadap pelayanan yang dirasakan tahun 2021. Survei ini terbagi dalam lima indikator penilaian yakni:

- Keandalan (Reliability): Kecukupan kompetensi (kemampuan, keterampilan, keahlian) pengelola dalam memberikan pelayanan; Ketersediaan standar pelayanan yang jelas (peraturan, SOP, dsb)
- Daya Tanggap (Responsiveness): Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam menanggapi dan menindak lanjuti keluhan lulusan; Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam memberikan layanan
- Kepastian (Assurance): Kejelasan kebijakan layanan (peraturan, SOP, dst) di bidang kepegawaian dan keuangan; Kejelasan mekanisme untuk mendapatkan informasi; Transparansi layanan di bidang kepegawaian dan keuangan
- Empati (Emphaty): Keterlaksanaan pemberian layanan yang adil/tidak diskriminatif, ramah dan sopan; Kemudahan dalam mengajukan pelayanan (legalisir ijazah, pengambilan ijazah, dst); Keterlibatan pengguna untuk memberikan masukan terkait layanan yang diberikan
- Transparan (Tangible): Kecukupan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana untuk mendapatkan informasi dan layanan yang dibutuhkan; Kenyamanan dan keamanan dalam mendapatkan layanan yang dibutuhkan; Kecukupan kualitas dan kuantitas fasilitas yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan

## 1.2 Tujuan

Tujuan diadakannya survei kepuasan layanan manajemen dengan responden

lulusan tahun 2021 ini antara lain sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen melalui lima indikator penilaian *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*.
2. Bahan evaluasi untuk Politeknik Statistika STIS dalam pengembangan pelayanan ke depan.

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

Survei kepuasan layanan manajemen tahun 2021 dengan responden lulusan menargetkan seluruh lulusan Politeknik Statistika STIS. Pelaksanaan survei dilakukan bersamaan dengan survei kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen Politeknik Statistika STIS. Pengumpulan data dilakukan dengan mengirimkan surat Wakil Direktur I Politeknik Statistik tentang pengisian survei kepuasan lulusan kepada lulusan yang berasal dari semua program studi dengan mencantumkan *link google form* yang hanya dapat diisi para lulusan. Survei dilakukan dalam rentang 1-19 Oktober 2021. Pengisian kuesioner menggunakan skala "Sangat Baik ; Baik ; Cukup : Kurang" dalam pilihan jawaban yang dapat dipilih oleh lulusan pada setiap indikatornya. Dari hasil pengumpulan data diperoleh 612 lulusan berpartisipasi dalam survei tersebut yang terdiri dari 93 orang dari Prodi D-III Statistika, 427 orang dari Prodi D-IV Statistika dan 92 orang dari Prodi D-IV Komputasi Statistik.

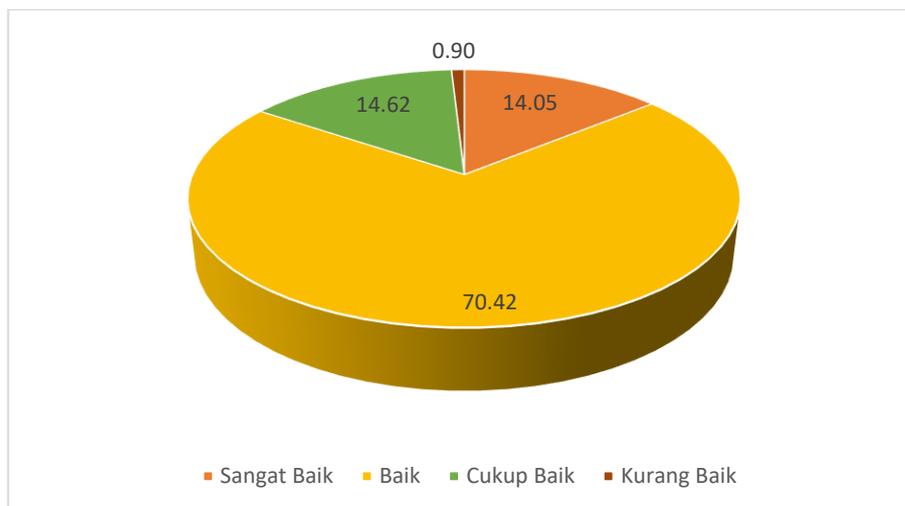
### **1.4 Instrumen Survei**

Instrumen survei dapat diakses dengan menggunakan tautan [https://s.stis.ac.id/Survei\\_Kepuasan\\_Lulusan2021](https://s.stis.ac.id/Survei_Kepuasan_Lulusan2021)

## II. HASIL DAN ANALISIS

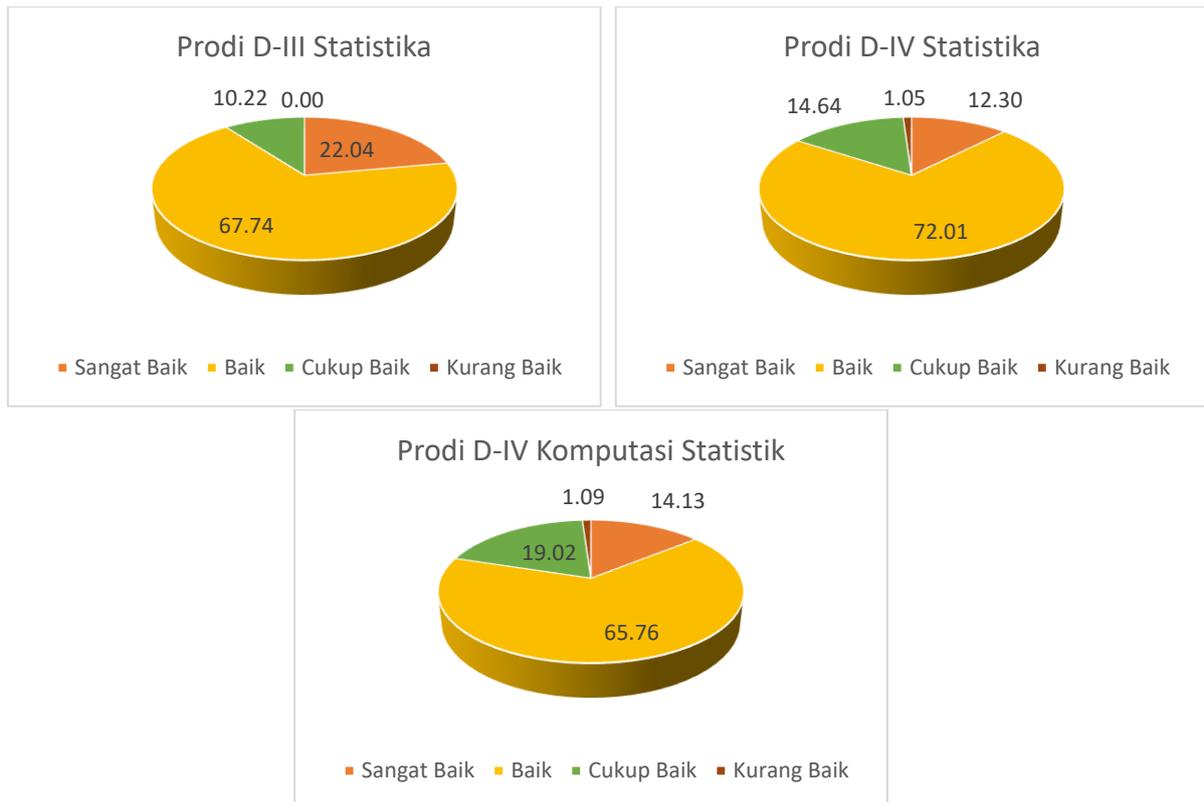
### 2.1 Keandalan (*Reliability*)

Untuk indikator *reliability* digunakan untuk mengukur kepuasan lulusan terhadap kecukupan kompetensi (kemampuan, keterampilan, keahlian) pengelola dalam memberikan pelayanan; dan ketersediaan standar pelayanan yang jelas (peraturan, SOP, dsb). Pada Gambar 1 menunjukkan bahwa sebagian besar lulusan memberikan respon positif terhadap layanan manajemen pada dimensi *reliability*. Terdapat 70,42 persen responden menyatakan bahwa layanan manajemen sudah baik, bahkan sebanyak 14,05 persen responden menyatakan bahwa layanan sudah sangat baik. Meskipun demikian masih terdapat 14,62 persen responden berpendapat bahwa layanan cukup baik dan 0,9 persen masih kurang. Tindak lanjut yang direncanakan adalah mempertahankan yang sudah ada dengan terus melakukan perbaikan pelayanan agar tidak terdapat lagi lulusan yang merasa kurang dalam pelayanan pada indikator *reliability*.



Gambar 1. Persentase Kepuasan Lulusan Terhadap Layanan Manajemen pada Indikator *Reliability*

Jika kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen pada indikator *reliability* dipecah menurut program studi maka diperoleh hasil sebagai berikut:



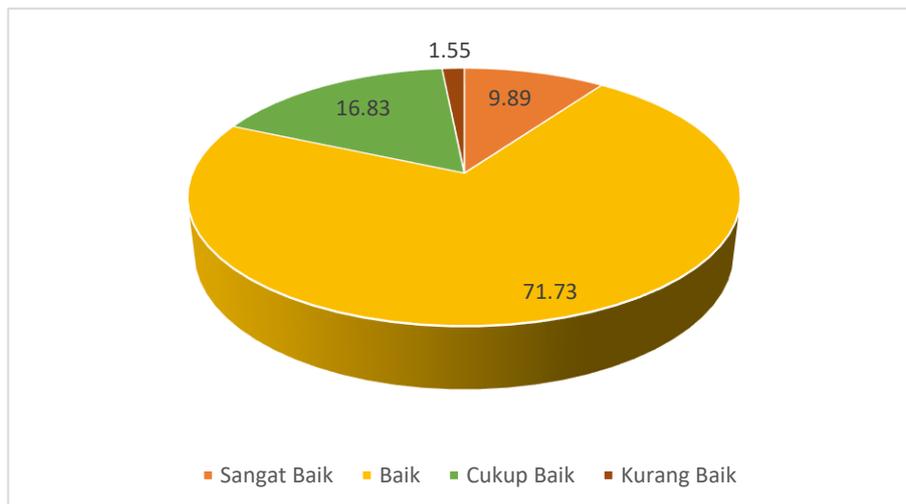
Gambar 2. Persentase Kepuasan Lulusan Terhadap Layanan Manajemen pada Indikator *Reliability* Untuk Setiap Program Studi

Berdasarkan gambar 2 dapat dilihat bahwa sebagian besar lulusan sudah memberikan respon positif terhadap layanan manajemen. Dapat dilihat bahwa lulusan yang menyatakan bahwa pelayanan sudah baik di masing-masing prodi adalah 67,74 persen di prodi D-III Statistika, 72,01 persen di prodi D-IV Statistika dan 65,76 persen di prodi D-IV Komputasi Statistik. Selain itu bahkan sebanyak 22,04 persen lulusan D-III Statistika menyatakan bahwa pelayanan manajemen sudah sangat baik. Sementara 12,3 persen lulusan prodi D-IV Statistika dan 14,13 persen lulusan D-IV Komputasi Statistik menyatakan bahwa layanan sudah sangat baik.

Meskipun demikian masih terdapat 1,05 persen lulusan D-IV Statistika dan 1,09 persen lulusan D-IV Komputasi Statistik yang menyatakan bahwa layanan manajemen masih kurang baik. Sementara tidak satupun lulusan Prodi D-III Statistika menyatakan bahwa pelayanan manajemen masih kurang baik. Dari Gambar 2 dapat dilihat bahwa lulusan yang mempunyai kepuasan terendah terhadap layanan manajemen untuk indikator *reliability* adalah lulusan prodi D-IV Komputasi Statistik. Sementara lulusan yang mempunyai kepuasan tertinggi adalah lulusan dari Prodi D-III Statistika.

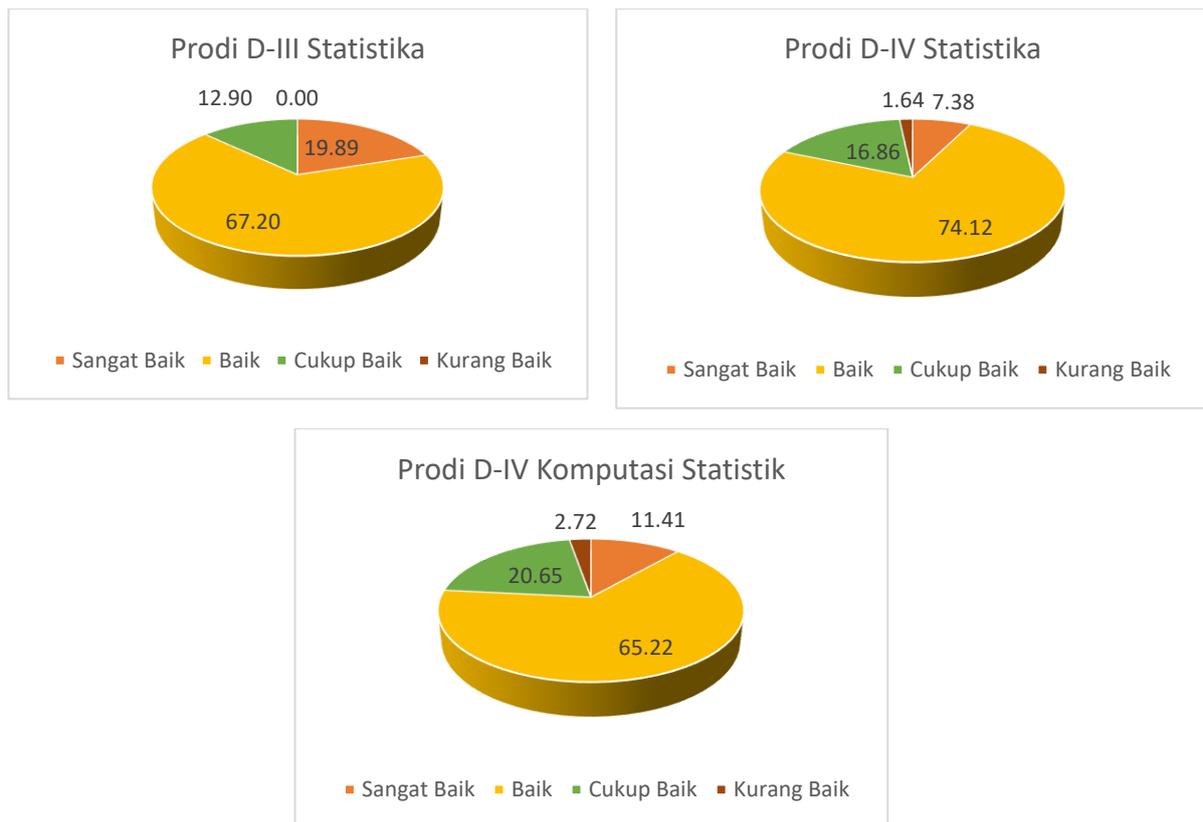
## 2.2 Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Indikator *responsiveness* mengukur kepuasan lulusan tentang kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam menanggapi dan menindak lanjuti keluhan lulusan; dan kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam memberikan layanan. Pada indikator ini 71,73 persen lulusan menganggap *responsiveness* yang diberikan pihak pengelola sudah baik, bahkan 9,89 persen lainnya menganggapnya sangat baik. Dari 612 lulusan yang menjadi responden hanya 1,55 persen yang menganggap kurang sementara 16,83 persen sisanya menganggap cukup. Berdasarkan hasil tersebut, tindak lanjut yang direncanakan adalah mempertahankan yang sudah ada dengan terus melakukan perbaikan pelayanan agar tidak terdapat lagi lulusan yang merasa kurang dalam pelayanan pada indikator *responsiveness*.



Gambar 3. Persentase Kepuasan Lulusan Terhadap Layanan Manajemen pada Indikator *Responsiveness*

Jika kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen pada indikator *Responsiveness* dipecah menurut program studi maka diperoleh hasil seperti disajikan pada Gambar 4. Berdasarkan Gambar 4 dapat dilihat bahwa sebagian besar lulusan sudah memberikan respon positif terhadap layanan manajemen. Dapat dilihat bahwa lulusan yang menyatakan bahwa pelayanan sudah baik di masing-masing prodi adalah 67,2 persen di prodi D-III Statistika, 74,12 persen di prodi D-IV Statistika dan 65,22 persen di prodi D-IV Komputasi Statistik. Selain itu sebanyak 19,89 persen lulusan D-III Statistika menyatakan bahwa pelayanan manajemen sudah sangat baik. Sementara 7,38 lulusan prodi D-IV Statistika dan 11,41 persen lulusan D-IV Komputasi Statistik menyatakan bahwa layanan sudah sangat baik.



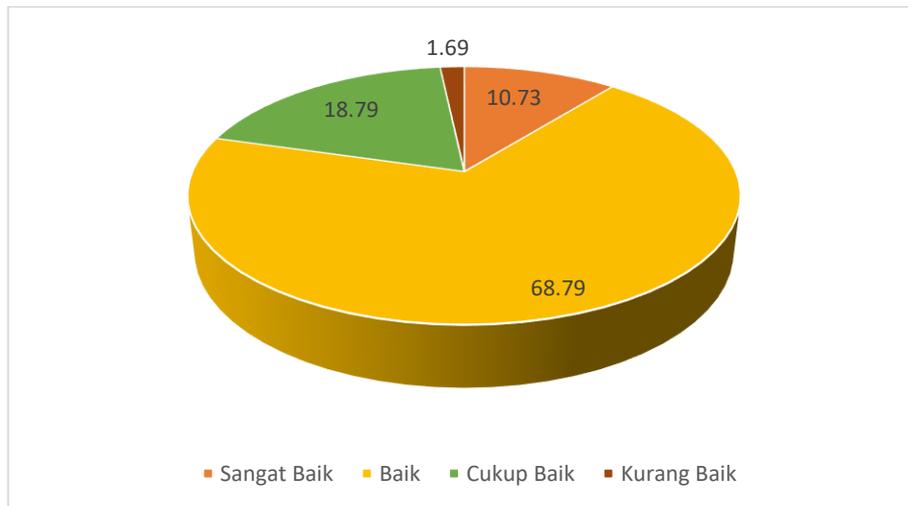
Gambar 4. Persentase Kepuasan Lulusan Terhadap Layanan Manajemen pada Indikator *Responsiveness* Untuk Setiap Program Studi

Meskipun demikian masih terdapat 1,64 persen lulusan D-IV Statistika dan 2,72 persen lulusan D-IV Komputasi Statistik yang menyatakan bahwa layanan manajemen masih kurang baik, sedangkan sampel lulusan D-III Statistika tidak ada yang menyatakan kurang baik. Dari Gambar 4 dapat dilihat bahwa lulusan yang mempunyai kepuasan terendah terhadap layanan manajemen untuk indikator *responsiveness* adalah lulusan prodi D-IV Komputasi Statistik.

### 2.3 Kepastian (*Assurance*)

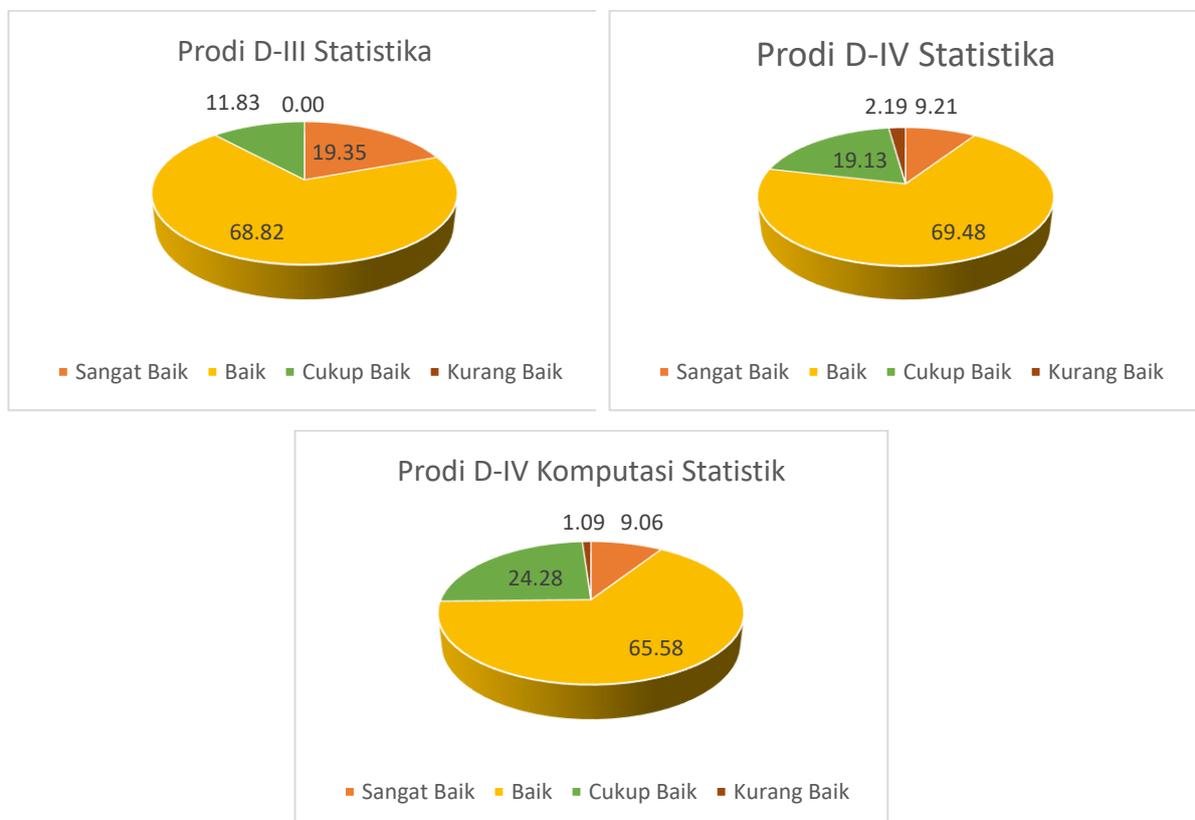
Indikator *assurance* diukur dengan melihat apakah terdapat kejelasan kebijakan layanan (peraturan, SOP, dst) di bidang kepegawaian dan keuangan; kejelasan mekanisme untuk mendapatkan informasi; dan transparansi layanan di bidang kepegawaian dan keuangan. Pada indikator ini sejumlah 68,79 persen responden lulusan melihat bahwa layanan manajemen pada indikator *assurance* sudah baik sedangkan 10,73 persen lainnya melihatnya sudah sangat baik. Sebanyak 18,79 persen menilai indikator *assurance* ini cukup sementara hanya 1,69 persen yang menganggapnya kurang. Berdasarkan hasil tersebut, tindak

lanjut yang diambil adalah mempertahankan yang sudah ada dengan terus meningkatkan pelayanan yang dirasa masih kurang.



Gambar 5. Persentase Kepuasan Lulusan Terhadap Layanan Manajemen pada Indikator Assurance

Jika kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen pada indikator Assurance dipecah menurut program studi maka diperoleh hasil sebagai berikut:



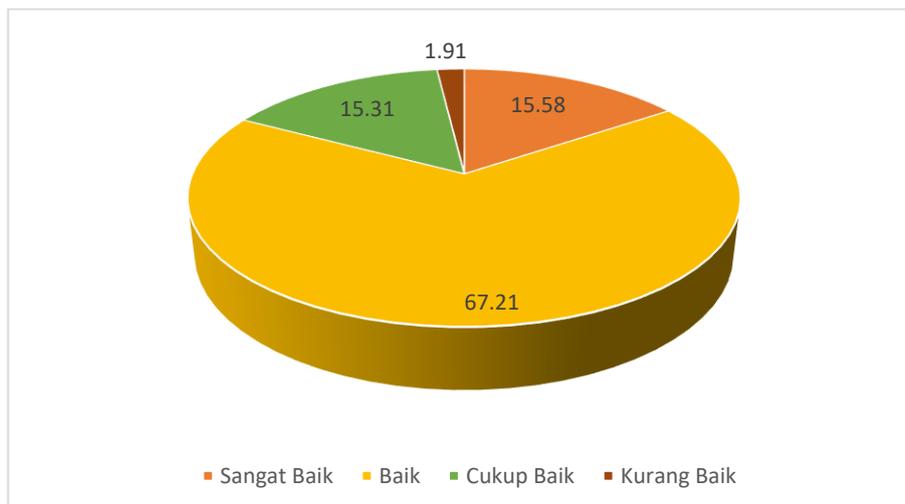
Gambar 6. Persentase Kepuasan Lulusan Terhadap Layanan Manajemen pada Indikator Assurance Untuk Setiap Program Studi

Berdasarkan Gambar 6 dapat dilihat bahwa lulusan yang menyatakan bahwa pelayanan sudah baik di masing-masing prodi adalah 68,82 persen di prodi D-III Statistika, 69,48 persen di prodi D-IV Statistika dan 65,58 persen di prodi D-IV Komputasi Statistik. Selain itu bahkan sebanyak 19,35 persen lulusan D-III Statistika menyatakan bahwa pelayanan manajemen sudah sangat baik. Sementara 9,21 lulusan prodi D-IV Statistika dan 9,06 lulusan D-IV Komputasi Statistik menyatakan bahwa layanan sudah sangat baik.

Meskipun demikian masih terdapat 11,83 persen lulusan prodi D-III Statistika, 19,13 persen lulusan D-IV Statistika dan 24,28 persen lulusan D-IV Komputasi Statistik yang menyatakan bahwa layanan manajemen cukup baik. Selain dari itu juga masih terdapat 2,19 persen lulusan prodi D-IV Statistika dan 1,09 persen lulusan prodi D-IV Komputasi Statistik yang menyatakan bahwa layanan manajemen masih kurang baik. Sementara tidak satupun lulusan prodi D-III Statistika menyatakan bahwa layanan manajemen masih kurang. Dari Gambar 4 dapat dilihat bahwa lulusan yang mempunyai kepuasan terendah terhadap layanan manajemen untuk indikator *assurance* adalah lulusan prodi D-IV Komputasi Statistik. Sementara lulusan yang mempunyai kepuasan tertinggi adalah lulusan dari prodi D-III Statistika.

## 2.4 Empati (*Emphaty*)

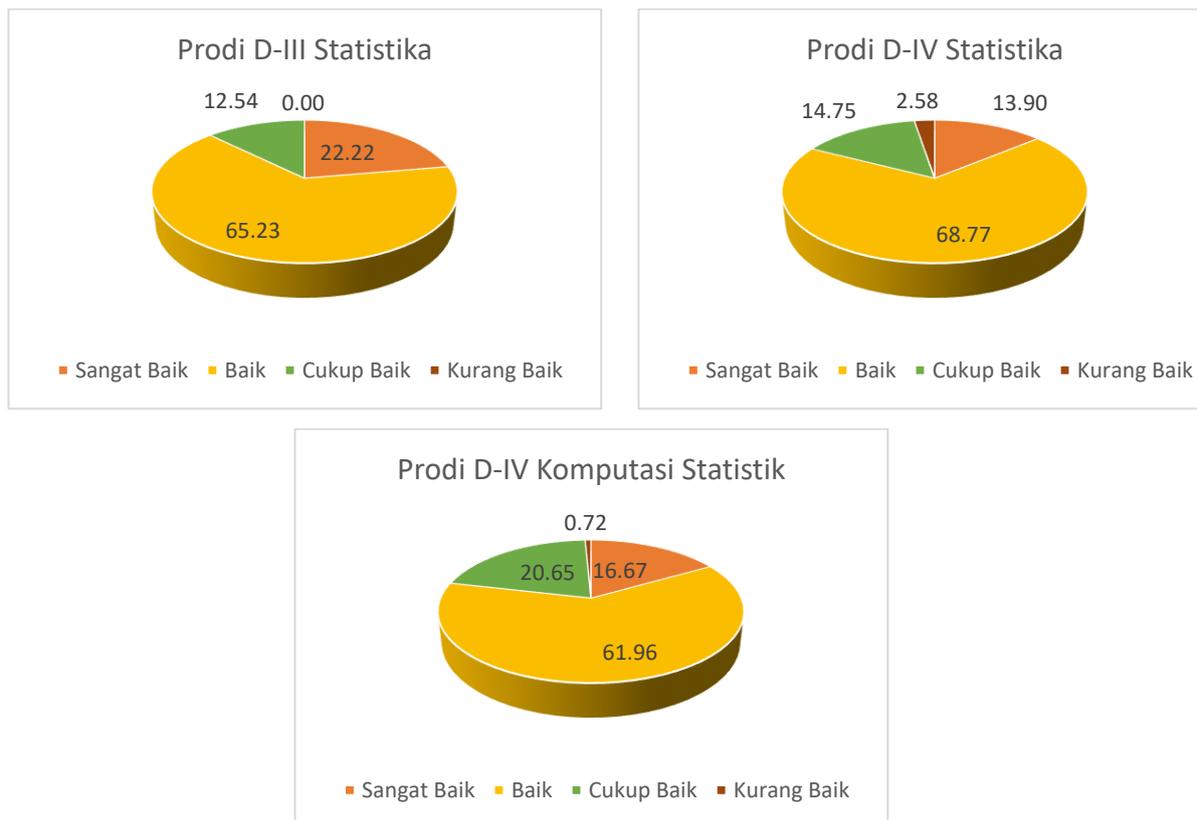
Indikator *empathy* digunakan untuk mengukur apakah layanan prima manajemen sudah dilakukan sesuai dengan prosedur.



Gambar 7. Persentase Kepuasan Lulusan Terhadap Layanan Manajemen pada Indikator *Emphaty*

Dari 612 lulusan responden, 15,58 persen menganggap bahwa keterlaksanaan pemberian layanan yang adil/ tidak diskriminatif, ramah dan sopan; kemudahan

dalam mengajukan pelayanan (legalisir ijazah, pengambilan ijazah, dst); dan keterlibatan pengguna untuk memberikan masukan terkait layanan yang diberikan sudah sangat baik, sementara 67,21 persen lainnya menganggap sudah baik. Hanya ada 1,91 persen lulusan yang menilai kurang sementara 15,31 persen sisanya melihat *empathy* yang diberikan pengelola sudah cukup. Jika kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen pada indikator *emphaty* dipecah menurut program studi maka diperoleh hasil sebagai berikut:



Gambar 8. Persentase Kepuasan Lulusan Terhadap Layanan Manajemen pada Indikator *Empathy* Untuk Setiap Program Studi

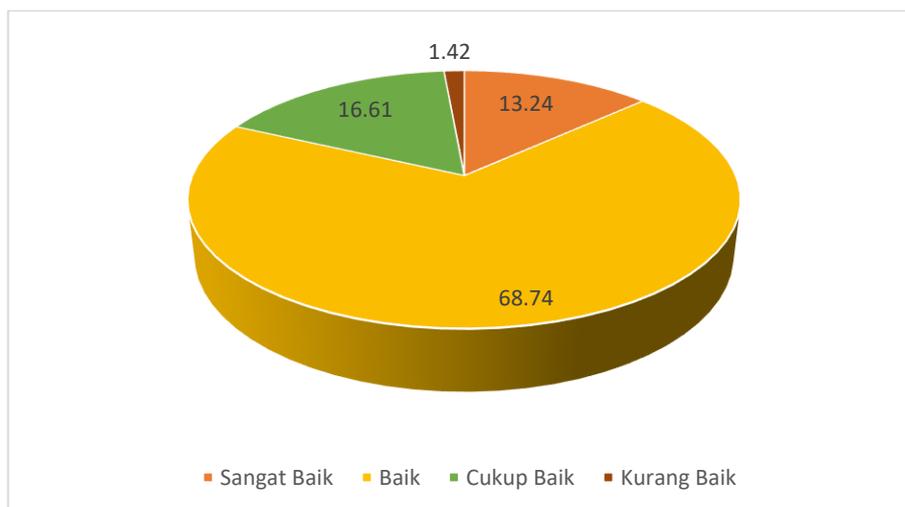
Berdasarkan Gambar 8 dapat dilihat bahwa lulusan yang menyatakan bahwa pelayanan sudah baik di masing-masing prodi adalah 65,23 persen di prodi D-III Statistika, 68,77 persen di prodi D-IV Statistika dan 61,96 persen di prodi D-IV Komputasi Statistik. Selain itu bahkan sebanyak 22,22 persen lulusan D-III Statistika menyatakan bahwa pelayanan manajemen sudah sangat baik. Sementara 13,9 persen lulusan prodi D-IV Statistika dan 16,67 persen lulusan D-IV Komputasi Statistik menyatakan bahwa layanan sudah sangat baik.

Meskipun demikian masih terdapat 12,54 persen lulusan prodi D-III Statistika, 14,75 persen lulusan D-IV Statistika dan 20,65 persen lulusan D-IV Komputasi

Statistik yang menyatakan bahwa layanan manajemen cukup baik. Selain dari itu juga masih terdapat 2,58 persen lulusan prodi D-IV Statistika dan 0,72 persen lulusan prodi D-IV Komputasi Statistik yang menyatakan bahwa layanan manajemen masih kurang baik. Sementara tidak satupun lulusan prodi D-III Statistika menyatakan bahwa layanan manajemen masih kurang. Dari Gambar 4 dapat dilihat bahwa lulusan yang mempunyai kepuasan terendah terhadap layanan manajemen untuk indikator *emphaty* adalah lulusan prodi D-IV Komputasi Statistik. Sementara lulusan yang mempunyai kepuasan tertinggi adalah lulusan dari prodi D-III Statistika.

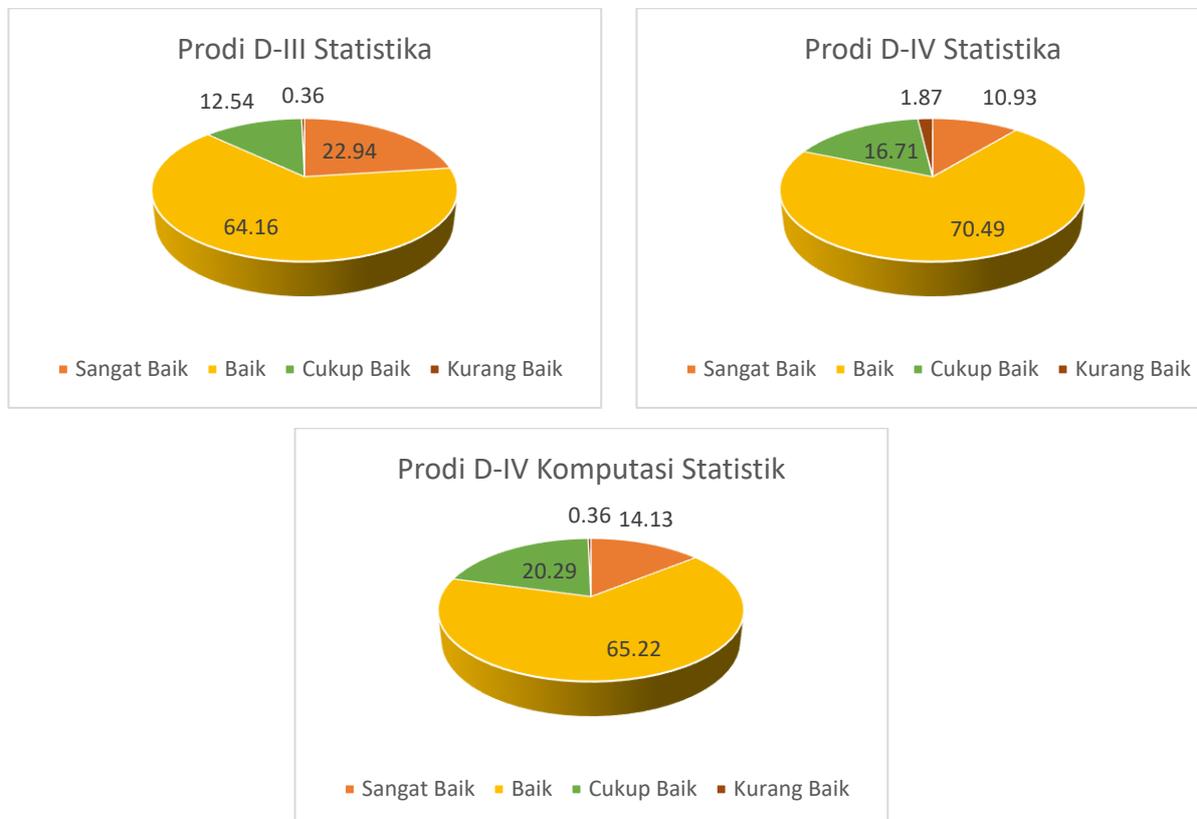
## 2.5 Transparan (*Tangible*)

Indikator ini mengukur tentang kecukupan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana untuk mendapatkan informasi dan layanan yang dibutuhkan; kenyamanan dan keamanan dalam mendapatkan layanan yang dibutuhkan; dan kecukupan kualitas dan kuantitas fasilitas yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan. Sejumlah 13,24 persen lulusan responden merasa bahwa kemudahan lulusan untuk mengakses laman website layanan sudah sangat baik dan 68,74 persen yang lainnya melihatnya sudah baik. Selain itu, 19,96 persen responden lulusan menganggapnya sudah cukup dan hanya 1,42 persen yang masih merasa kurang. Tindak lanjut yang direncanakan adalah secara bertahap memperbaiki sarana dan prasarana untuk lulusan termasuk kecukupan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana untuk mendapatkan informasi dan layanan yang dibutuhkan; kenyamanan dan keamanan dalam mendapatkan layanan yang dibutuhkan; dan kecukupan kualitas dan kuantitas fasilitas yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan di Politeknik Statistika STIS.



Gambar 9. Persentase Kepuasan Lulusan Terhadap Layanan Manajemen pada Indikator *Tangible*

Jika kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen pada indikator *Tangible* dipecah menurut program studi maka diperoleh hasil sebagaimana disajikan pada Gambar 10. Berdasarkan Gambar 10 dapat dilihat bahwa sebagian besar lulusan sudah memberikan respon positif terhadap layanan manajemen. Dapat dilihat bahwa lulusan yang menyatakan bahwa pelayanan sudah baik di masing-masing prodi adalah 64,16 persen di prodi D-III Statistika, 70,49 persen di prodi D-IV Statistika dan 65,22 persen di prodi DIV Komputasi Statistik. Selain itu sebanyak 22,94 persen lulusan D-III Statistika menyatakan bahwa pelayanan manajemen sudah sangat baik. Sementara 10,93 lulusan prodi D-IV Statistika dan 14,13 lulusan D-IV Komputasi Statistik menyatakan bahwa layanan sudah sangat baik.



Gambar 10. Persentase Kepuasan Lulusan Terhadap Layanan Manajemen pada Indikator *Tangible* Untuk Setiap Program Studi

Meskipun demikian masih terdapat 0,36 persen lulusan D-III Statistika, 1,87 persen lulusan D-IV Statistika dan 0,36 persen lulusan D-IV Komputasi Statistik yang menyatakan bahwa layanan manajemen masih kurang baik. Dari Gambar 10 dapat dilihat bahwa lulusan yang mempunyai kepuasan terendah terhadap layanan manajemen untuk indikator *emphaty* adalah lulusan prodi D-IV Komputasi Statistik.

## 2.6 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Analisis lain terkait tingkat kepuasan lulusan adalah dengan menggunakan analisis kesenjangan (gap) dan tingkat kesesuaian (Tki). Analisis ini membandingkan rata-rata antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh lulusan dari dimensi pelayanan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian), *empathy* (empati), dan *tangible* (transparan). Formula yang digunakan adalah sebagai berikut:

Gap : Kenyataan – Harapan

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

Tabel 1. Harapan, Kenyataan, Gap, dan Tingkat Kesesuaian (Tki) Kualitas Pelayanan Manajemen Politeknik Statistika STIS Tahun 2021

Dimensi	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki
1	2	3	4	5	6
Keandalan ( <i>Reliability</i> )	Kecukupan kompetensi (kemampuan, keterampilan, keahlian) pengelola dalam memberikan pelayanan; Ketersediaan standar pelayanan yang jelas (peraturan, SOP, dsb)	3.24	2.98	-0.26	91.99
Daya Tanggap ( <i>Responsive-ness</i> )	Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam menanggapi dan menindak lanjuti keluhan lulusan; Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam memberikan layanan	3.18	2.90	-0.28	91.23
Kepastian ( <i>Assurance</i> )	Kejelasan kebijakan layanan (peraturan, SOP, dst) di bidang kepegawaian dan keuangan; Kejelasan mekanisme untuk mendapatkan informasi; Transparansi layanan di bidang kepegawaian dan keuangan	3.18	2.89	-0.29	90.73
Empati ( <i>Emphaty</i> )	Keterlaksanaan pemberian layanan yang adil/tidak diskriminatif, ramah dan sopan; Kemudahan dalam mengajukan pelayanan (legalisir ijazah, pengambilan ijazah, dst); Keterlibatan pengguna untuk memberikan masukan terkait layanan yang diberikan	3.19	2.96	-0.23	92.88
Transparan ( <i>Tangible</i> )	Kecukupan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana untuk mendapatkan informasi dan layanan yang dibutuhkan; Kenyamanan dan keamanan dalam mendapatkan layanan yang dibutuhkan; Kecukupan kualitas dan kuantitas fasilitas yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan	3.20	2.94	-0.26	91.89
<b>Rata-Rata</b>		<b>3.20</b>	<b>2.93</b>	<b>-0.26</b>	<b>91.75</b>

Berdasarkan analisis gap, menunjukkan bahwa semua dimensi bernilai negatif. Dimensi Kepastian (*Assurance*) memiliki gap terbesar, disusul kemudian dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), Transparan (*Tangible*) dan *reliability* (keandalan). Dimensi dengan gap terkecil adalah dimensi Empati (*Emphaty*).

Tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan menunjukkan rata-rata skor 91,75 persen dengan rincian dimensi sebagai berikut: *reliability* sebesar 91,99 persen, *responsiveness* sebesar 91,23 persen, *assurance* sebesar 90,73 persen, *empathy* sebesar 92,88 persen dan *tangible* sebesar 91,89 persen. Hal ini berarti pelayanan manajemen dikategorikan sangat sesuai.

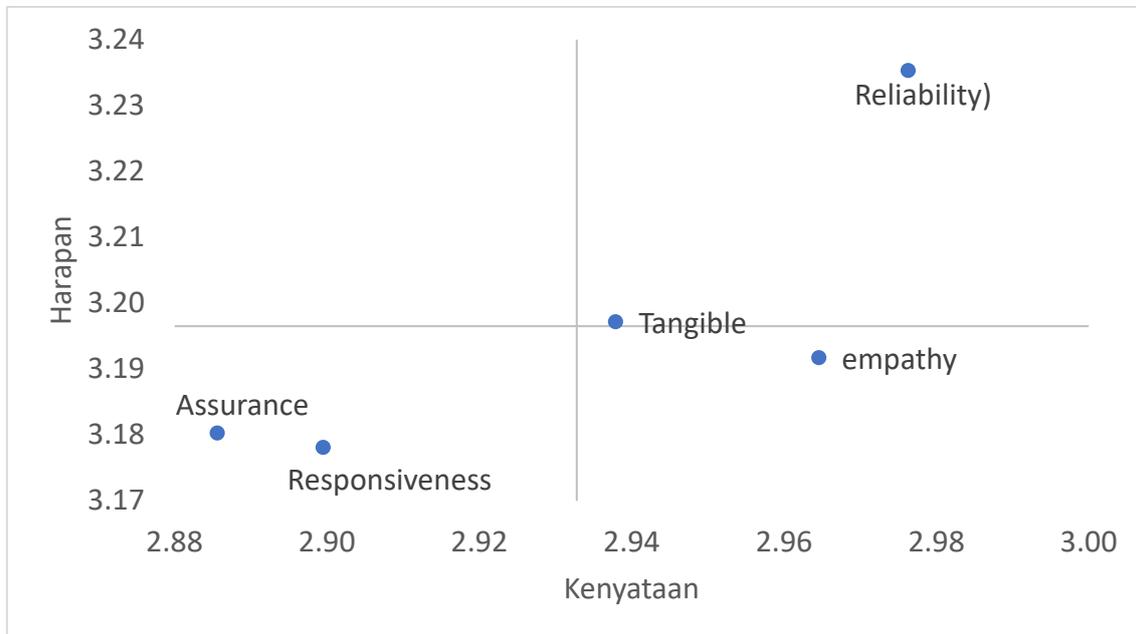
Tabel 2. Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki) Kualitas Pelayanan Manajemen pada Masing-Masing Prodi di Politeknik Statistika STIS Tahun 2021

Dimensi	Prodi D-III Statistika		Prodi D-IV Statistika		Prodi D-IV Komputasi Statistik	
	Gap	Tki	Gap	Tki	Gap	Tki
1	2	3	4	5	6	7
Keandalan ( <i>Reliability</i> )	-0.16	95.24	-0.28	91.45	-0.28	91.20
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	-0.10	96.94	-0.33	89.72	-0.23	92.59
Kepastian ( <i>Assurance</i> )	-0.14	95.76	-0.35	89.18	-0.21	92.97
Empati ( <i>Emphaty</i> )	-0.12	96.21	-0.27	91.65	-0.14	95.31
Transparan ( <i>Tangible</i> )	-0.14	95.68	-0.31	90.49	-0.17	94.62
<b>Rata-rata</b>	<b>-0.13</b>	<b>95.97</b>	<b>-0.30</b>	<b>90.50</b>	<b>-0.21</b>	<b>93.34</b>

Jika dilakukan perbandingan antar prodi, terlihat bahwa ketiga prodi memiliki pola yang sama. Secara umum Prodi D-III Statistika mempunyai gap yang lebih kecil dari pada prodi lainnya. Selanjutnya dari ketiga prodi dapat dilihat bahwa gap terkecil adalah pada dimensi *Emphaty*, sedangkan dimensi dengan gap terbesar adalah dimensi *Realiability* untuk prodi D-III Statistika dan D-IV Komputasi Statistik, dan dimensi *Assurance* untuk D-IV Statistika. Hal ini juga selaras dengan nilai tingkat kesesuaian (Tki). Jika dilihat pada Tabel 2 maka diperoleh fakta bahwa tingkat kesesuaian tertinggi adalah pada prodi D-III Statistika dan tingkat kesesuaian terendah pada prodi D-IV Statistika.

## 2.7 Analisis Kuadran

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



Gambar 11. Diagram Kartesius Kepuasan Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Politeknik Statistika STIS

Hasil Analisis Kuadran :

### 1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor 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. Berdasarkan hasil survei tahun 2023 tidak terdapat dimensi yang berada pada Kuadran I.

### 2. 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. Variabel pada kuadran ini perlu terus dipertahankan prestasinya.

Dalam hal ini dimensi *tangible* dianggap sebagai dimensi yang dianggap telah

dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen. Jika dikaitkan dengan pernyataan yang digunakan untuk mengukur dimensi ini, maka berarti lulusan sudah merasa puas dalam hal kecukupan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana untuk mendapatkan informasi dan layanan yang dibutuhkan; kenyamanan dan keamanan dalam mendapatkan layanan yang dibutuhkan; dan kecukupan kualitas dan kuantitas fasilitas yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan di Politeknik Statistika STIS. Hal ini yang perlu dipertahankan capaiannya. Selain dimensi *tangible* dimensi *reliability* juga berada pada Kuadran II.

### 3. 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. Dalam hal ini dimensi *assurance* dan *responsiveness* masuk ke dalam dimensi dengan prioritas rendah.

### 4. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh penyedia jasa. Dalam hal ini dimensi *emphaty* masuk ke dalam kuadran ini.

### III. KESIMPULAN

1. Rata-rata kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen di Politeknik Statistika STIS adalah: 12,70 persen lulusan menyatakan sangat baik, 69,38 persen lulusan berpendapat baik, 16,43 persen lulusan berpendapat cukup baik dan masih terdapat 1,49 persen lulusan yang berpendapat layanan manajemen masih kurang baik.
2. Dimensi yang memiliki gap tertinggi adalah dimensi *Assurance* dan dimensi yang memiliki gap terendah adalah dimensi *Emphaty*.
3. Berdasarkan analisis kuadran, dimensi yang dianggap penting oleh lulusan dan harus dipertahankan kualitasnya oleh pengelola adalah dimensi *Tangible* dan *Reliability*.

## LAMPIRAN

Lampiran 1. Harapan, Kenyataan, Gap, dan Tingkat Kesesuaian (Tki) Kualitas Pelayanan Manajemen Prodi D-III Statistika Tahun 2021

Dimensi	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki
1	2	3	4	5	6
Keandalan ( <i>Reliability</i> )	Kecukupan kompetensi (kemampuan, keterampilan, keahlian) pengelola dalam memberikan pelayanan; Ketersediaan standar pelayanan yang jelas (peraturan, SOP, dsb)	3.27	3.12	-0.16	95.24
Daya Tanggap ( <i>Responsive-ness</i> )	Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam menanggapi dan menindak lanjuti keluhan lulusan; Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam memberikan layanan	3.17	3.07	-0.10	96.94
Kepastian ( <i>Assurance</i> )	Kejelasan kebijakan layanan (peraturan, SOP, dst) di bidang kepegawaian dan keuangan; Kejelasan mekanisme untuk mendapatkan informasi; Transparansi layanan di bidang kepegawaian dan keuangan	3.21	3.08	-0.14	95.76
Empati ( <i>Emphaty</i> )	Keterlaksanaan pemberian layanan yang adil/tidak diskriminatif, ramah dan sopan; Kemudahan dalam mengajukan pelayanan (legalisir ijazah, pengambilan ijazah, dst); Keterlibatan pengguna untuk memberikan masukan terkait layanan yang diberikan	3.22	3.10	-0.12	96.21
Transparan ( <i>Tangible</i> )	Kecukupan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana untuk mendapatkan informasi dan layanan yang dibutuhkan; Kenyamanan dan keamanan dalam mendapatkan layanan yang dibutuhkan; Kecukupan kualitas dan kuantitas fasilitas yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan	3.24	3.10	-0.14	95.68
<b>Rata-Rata</b>		<b>3.22</b>	<b>3.09</b>	<b>-0.13</b>	<b>95.97</b>

Lampiran 2. Harapan, Kenyataan, Gap, dan Tingkat Kesesuaian (Tki) Kualitas Pelayanan Manajemen Prodi D-IV Statistika Tahun 2021

Dimensi	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki
1	2	3	4	5	6
Keandalan ( <i>Reliability</i> )	Kecukupan kompetensi (kemampuan, keterampilan, keahlian) pengelola dalam memberikan pelayanan; Ketersediaan standar pelayanan yang jelas (peraturan, SOP, dsb)	3.23	2.96	-0.28	91.45
Daya Tanggap ( <i>Responsive-ness</i> )	Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam menanggapi dan menindak lanjuti keluhan lulusan; Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam memberikan layanan	3.20	2.87	-0.33	89.72
Kepastian ( <i>Assurance</i> )	Kejelasan kebijakan layanan (peraturan, SOP, dst) di bidang kepegawaian dan keuangan; Kejelasan mekanisme untuk mendapatkan informasi; Transparansi layanan di bidang kepegawaian dan keuangan	3.20	2.86	-0.35	89.18
Empati ( <i>Emphaty</i> )	Keterlaksanaan pemberian layanan yang adil/tidak diskriminatif, ramah dan sopan; Kemudahan dalam mengajukan pelayanan (legalisir ijazah, pengambilan ijazah, dst); Keterlibatan pengguna untuk memberikan masukan terkait layanan yang diberikan	3.21	2.94	-0.27	91.65
Transparan ( <i>Tangible</i> )	Kecukupan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana untuk mendapatkan informasi dan layanan yang dibutuhkan; Kenyamanan dan keamanan dalam mendapatkan layanan yang dibutuhkan; Kecukupan kualitas dan kuantitas fasilitas yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan	3.21	2.90	-0.31	90.49
<b>Rata-Rata</b>		<b>3.21</b>	<b>2.91</b>	<b>-0.30</b>	<b>90.50</b>

Lampiran 3. Harapan, Kenyataan, Gap, dan Tingkat Kesesuaian (Tki) Kualitas Pelayanan Manajemen Prodi D-IV Komputasi Statistik Tahun 2021

Dimensi	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki
1	2	3	4	5	6
Keandalan ( <i>Reliability</i> )	Kecukupan kompetensi (kemampuan, keterampilan, keahlian) pengelola dalam memberikan pelayanan; Ketersediaan standar pelayanan yang jelas (peraturan, SOP, dsb)	3.21	2.93	-0.28	91.20
Daya Tanggap ( <i>Responsive-ness</i> )	Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam menanggapi dan menindak lanjuti keluhan lulusan; Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam memberikan layanan	3.08	2.85	-0.23	92.59
Kepastian ( <i>Assurance</i> )	Kejelasan kebijakan layanan (peraturan, SOP, dst) di bidang kepegawaian dan keuangan; Kejelasan mekanisme untuk mendapatkan informasi; Transparansi layanan di bidang kepegawaian dan keuangan	3.04	2.83	-0.21	92.97
Empati ( <i>Emphaty</i> )	Keterlaksanaan pemberian layanan yang adil/tidak diskriminatif, ramah dan sopan; Kemudahan dalam mengajukan pelayanan (legalisir ijazah, pengambilan ijazah, dst); Keterlibatan pengguna untuk memberikan masukan terkait layanan yang diberikan	3.09	2.95	-0.14	95.31
Transparan ( <i>Tangible</i> )	Kecukupan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana untuk mendapatkan informasi dan layanan yang dibutuhkan; Kenyamanan dan keamanan dalam mendapatkan layanan yang dibutuhkan; Kecukupan kualitas dan kuantitas fasilitas yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan	3.10	2.93	-0.17	94.62
<b>Rata-Rata</b>		<b>3.10</b>	<b>2.90</b>	<b>-0.21</b>	<b>93.34</b>

POLITEKNIK STATISTIKA STIS

1



**POLITEKNIK STATISTIKA STIS**

Jl. Otto Iskandardinata No.64C Jakarta 13330

Telp. (021) 8191437, 8508812

Fax. (021) 8197577