



POLITEKNIK STATISTIKA STIS

Laporan

SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TAHUN 2021

SATUAN PENJAMINAN MUTU
POLITEKNIK STATISTIKA STIS
TAHUN 2021

TIM PENYUSUN

Pengarah:

1. Dr. Erni Tri Astuti, M. Math.
2. Prof. Dr. Hardius Usman, M.Si.
3. Dr. Titik Harsanti, M.Si
4. Ir. Agus Purwoto, M.Si

Penanggung jawab:

Dr. Waris Marsisno, M.Stat

Tim Penyusun:

1. Liza Kurnia Sari, S.Si, M.Stat
2. Budyanra, S.ST, M.Stat
3. Budi Yuniarto, S.ST, M.Si
4. Sukim, S.ST, 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 Mahasiswa Tahun 2021.

Kami sangat berharap laporan ini dapat berguna untuk melihat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada tahun 2021. Dari laporan ini juga bisa diketahui indikator apa saja yang masih perlu ditingkatkan. Laporan ini juga bisa dijadikan bahan referensi bagi pihak penyelenggara pendidikan dalam melakukan pelayanan terhadap mahasiswa. 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 kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi perbaikan laporan ini. Terima kasih.

Jakarta, September 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>).....	5
2.3 Kepastian (<i>Assurance</i>)	7
2.4 Empati (<i>Emphaty</i>).....	9
2.5 Transparan (<i>Tangible</i>).....	11
III. KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	15

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pendidikan tinggi yang berkualitas merupakan harapan mahasiswa dalam menempuh pendidikan di perguruan tinggi. Dalam proses bisnis perguruan tinggi mahasiswa adalah pelanggan produk jasa. Seperti halnya bisnis jasa yang lain, pelayanan yang berada dibawah mutu yang diharapkan akan membuat pelanggan kehilangan kepercayaan. Namun, di sisi lain, jika pelayanan dianggap telah memenuhi harapan maka reputasi perguruan tinggi sebagai penyedia layanan pendidikan tinggi akan semakin baik.

Untuk semakin meningkatkan layanan di Politeknik Statistika STIS maka survei kepuasan mahasiswa dilakukan oleh Satuan Penjaminan Mutu (SPM) Politeknik Statistika STIS. Survei ini mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan yang terbagi dalam lima indikator penilaian yakni:

- Keandalan (*reliability*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.
- Daya tanggap (*responsiveness*): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
- Kepastian (*assurance*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
- Empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.
- Transparan (*Tangible*): penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

Hasil dari survei kepuasan mahasiswa ini akan menjadi pertimbangan Politeknik Statistika STIS dalam merancang kebijakan untuk pelayanan yang lebih baik bagi mahasiswa.

1.2 Tujuan

Tujuan diadakannya survei kepuasan mahasiswa tahun 2022 ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan 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 mahasiswa tahun 2021 menargetkan mahasiswa yang masih aktif kuliah pada semester genap 2020/2021. Pengumpulan data dilakukan dengan mengisi kuesioner pada link google form yang hanya dapat diisi dengan menggunakan akun @stis.ac.id. Survei dilakukan dalam rentang 10-20 Juli 2021.

Pengisian kuesioner menggunakan skala "Sangat Baik ; Baik ; Cukup : Kurang" dalam pilihan jawaban yang dapat dipilih oleh mahasiswa pada setiap indikatornya. Dari hasil pengumpulan data diperoleh 1.274 mahasiswa berpartisipasi dalam survei tersebut yang terdiri dari 229 orang dari Prodi D-III Statistika, 675 orang dari Prodi D-IV Statistika dan 370 orang dari Prodi D-IV Komputasi Statistik.

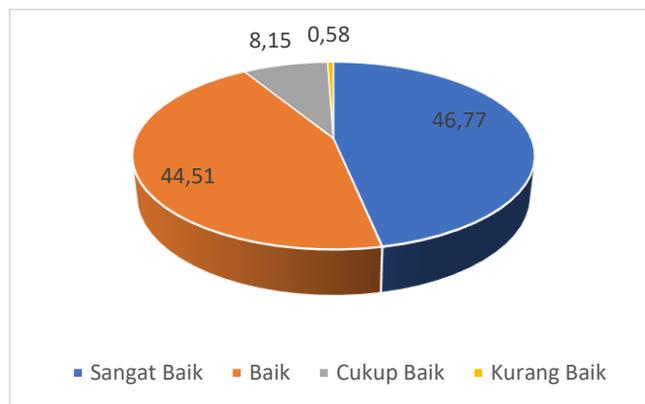
1.4 Instrumen Survei

Instrumen survei dapat dilihat pada lampiran laporan ini.

II. HASIL DAN ANALISIS

2.1 Keandalan (*Reliability*)

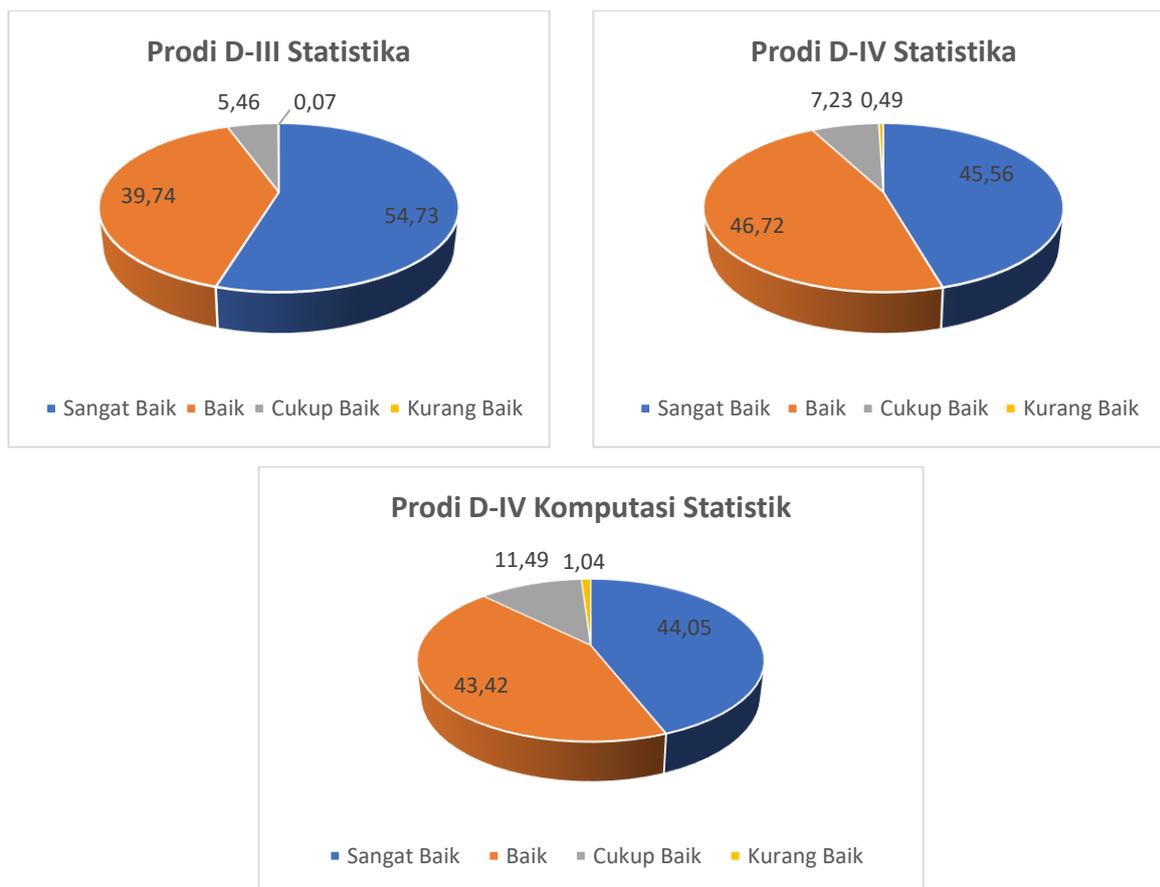
Untuk indikator *reliability* yang digunakan untuk mengukur kepuasan terhadap kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan diperoleh hasil bahwa sebagian besar mahasiswa menganggap bahwa pelayanan dalam indikator ini tergolong baik (44,51 persen) dan sangat baik (46,77 persen). Sedangkan 8,15 persen lainnya menganggap *reliability* pelayanan berada dalam skala cukup dan hanya 0,58 persen yang menganggap kurang. Jika dihitung tingkat kepuasan mahasiswa pada indikator ini maka diperoleh, $TKM\ 1 = ((4 \times 46,77\%) + (3 \times 44,51\%) + (2 \times 8,15\%) + 0,58\%) / 4 = 84,37\%$.



Gambar 1. Persentase Kepuasan Mahasiswa Politeknik Statistika STIS pada Indikator *Reliability*

Jika kepuasan mahasiswa indikator *Reliability* dipecah menurut program studi maka diperoleh hasil sebagai berikut.

Pada Program Studi D-III Statistika diperoleh hasil bahwa sebagian besar mahasiswa menganggap bahwa pelayanan dalam indikator ini tergolong baik (39,74 persen) dan sangat baik (54,73 persen). Sedangkan 5,46 persen lainnya menganggap pelayanan tersebut berada dalam skala cukup dan 0,07 persen responden menganggap kurang baik. Jika dihitung tingkat kepuasan mahasiswa pada indikator ini maka diperoleh, $TKM\ 1 = ((4 \times 54,73\%) + (3 \times 39,74\%) + (2 \times 5,46\%) + 0,07\%) / 4 = 87,28\%$.



Gambar 2. Persentase Kepuasan Mahasiswa pada Indikator *Reliability* untuk Setiap Prodi

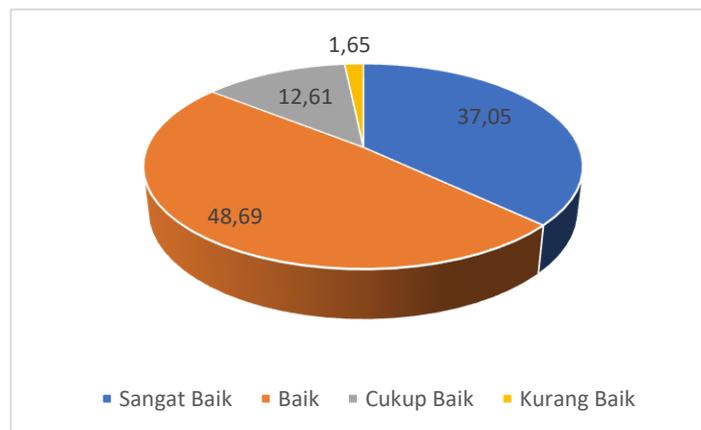
Pada Program Studi D-IV Statistika, dari sebanyak 675 mahasiswa yang berpartisipasi dalam survei diperoleh hasil bahwa sebagian besar mahasiswa menganggap bahwa pelayanan dalam indikator ini tergolong baik (46,72 persen) dan sangat baik (45,56 persen). Sedangkan 7,23 persen lainnya menganggap pelayanan tersebut berada dalam skala cukup dan hanya 0,49 persen yang menganggap kurang baik. Jika dihitung tingkat kepuasan mahasiswa pada indikator ini maka diperoleh, $TKM\ 1 = ((4 \times 45,56\%) + (3 \times 46,72\%) + (2 \times 7,23\%) + 0,49\%) / 4 = 84,33\%$.

Pada Program Studi D-IV Komputasi Statistik diperoleh hasil bahwa sebagian besar mahasiswa menganggap bahwa pelayanan dalam indikator ini tergolong baik (43,22 persen) dan sangat baik (44,05 persen). Sedangkan 11,49 persen lainnya menganggap pelayanan tersebut berada dalam skala cukup dan hanya 1,04 persen yang menganggap kurang baik. Jika dihitung tingkat kepuasan mahasiswa pada indikator ini maka diperoleh, $TKM\ 1 =$

$((4 \times 44,05\%) + (3 \times 43,22\%) + (2 \times 11,49\%) + 1,04\%) / 4 = 82,62\%$. Jika dibandingkan dengan Prodi lain di Politeknik Statistika STIS, tingkat kepuasan mahasiswa D-IV Komputasi Statistik adalah paling rendah.

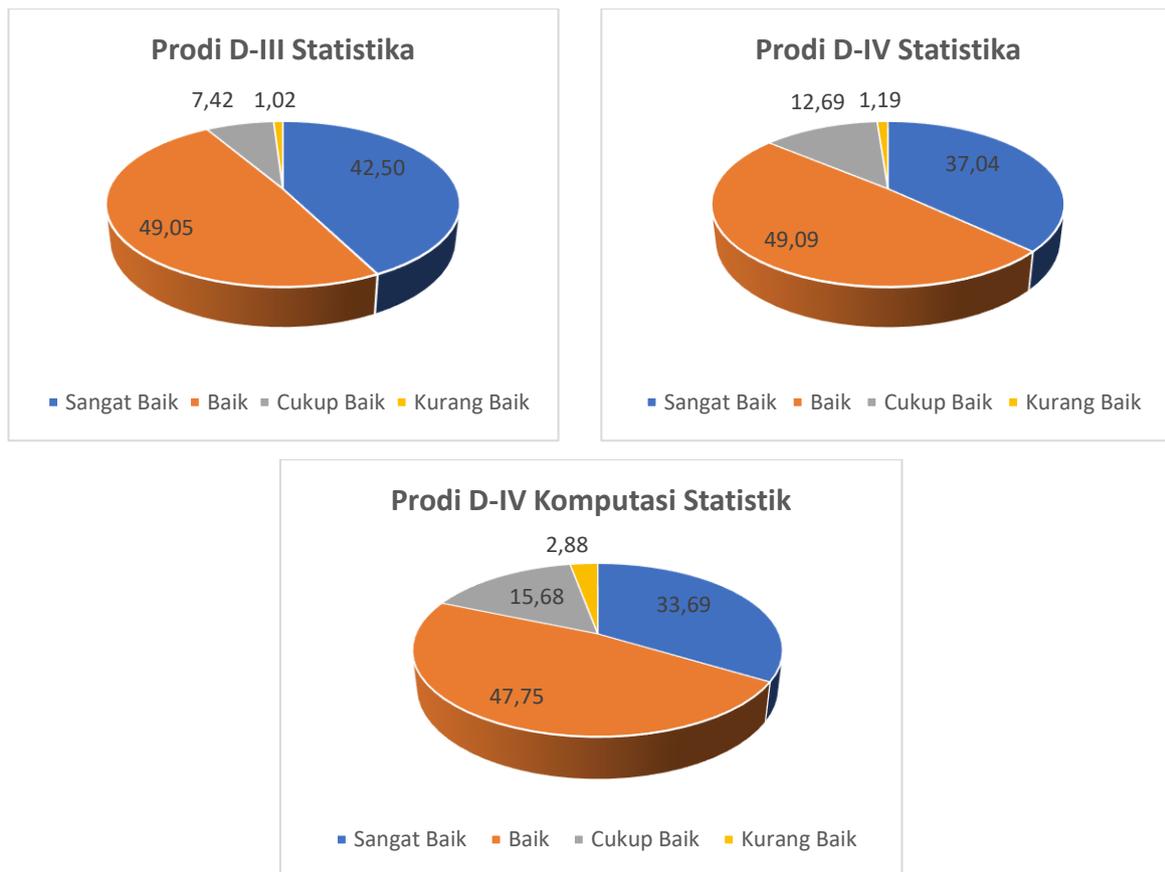
2.2 Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Indikator *responsiveness* mengukur kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. Pada indikator ini 48,69 persen mahasiswa menganggap *responsiveness* yang diberikan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah baik, bahkan 37,05 persen lainnya menganggapnya sangat baik. Dari 1.274 mahasiswa yang menjadi responden hanya 1,65 persen yang menganggap kurang sementara 12,61 persen sisanya menganggap cukup. Jika dihitung tingkat kepuasan mahasiswa pada indikator ini maka diperoleh, $TKM\ 2 = ((4 \times 37,05\%) + (3 \times 48,69\%) + (2 \times 12,61\%) + 1,65\%) / 4 = 80,29\%$.



Gambar 3. Persentase Kepuasan Mahasiswa Politeknik Statistika STIS pada Indikator *Responsiveness*

Jika kepuasan mahasiswa indikator *Responsiveness* dipecah menurut program studi maka diperoleh hasil sebagai berikut:



Gambar 4. Persentase Kepuasan Mahasiswa pada Indikator *Responsiveness* untuk Setiap Prodi

Pada indikator ini 49,05 persen mahasiswa Program Studi D-III Statistika menganggap *responsiveness* yang diberikan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah baik, bahkan 42,50 persen lainnya menganggapnya sangat baik. Dari 229 mahasiswa Program Studi D-III Statistika yang berpartisipasi pada survei ini hanya 1,02 persen yang menganggap kurang sementara 7,42 persen sisanya menganggap cukup. Jika dihitung tingkat kepuasan mahasiswa pada indikator ini maka diperoleh, $TKM\ 2 = ((4 \times 42,50\%) + (3 \times 49,05\%) + (2 \times 7,42\%) + 1,02\%) / 4 = 83,26\%$.

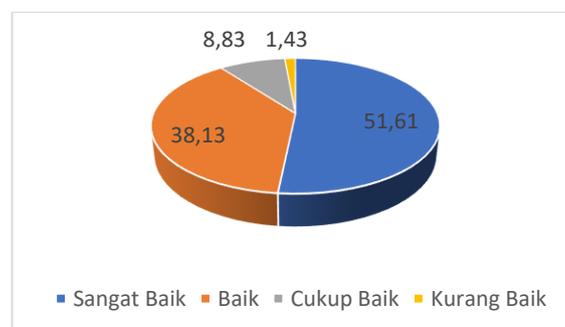
Untuk mahasiswa Program Studi D-IV Statistika sebesar 49,09 persen menganggap *responsiveness* yang diberikan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah baik, bahkan 37,04 persen lainnya menganggapnya sangat baik. Dari 675 mahasiswa Program Studi D-IV Statistika yang berpartisipasi pada survei ini hanya 1,19 persen yang menganggap kurang sementara

12,69 persen sisanya menganggap cukup. Jika dihitung tingkat kepuasan mahasiswa pada indikator ini maka diperoleh, $TKM\ 2 = ((4 \times 37,04\%) + (3 \times 49,09\%) + (2 \times 12,69\%) + 1,19\%) / 4 = 80,49\%$.

Untuk mahasiswa Program Studi D-IV Komputasi Statistik sebesar 47,75 persen menganggap *responsiveness* yang diberikan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah baik, bahkan 33,69 persen lainnya menganggapnya sangat baik. Dari 370 mahasiswa Program Studi D-IV Komputasi Statistik yang berpartisipasi pada survei ini masih terdapat 2,88 persen mahasiswa yang menganggap kurang sementara 15,69 persen sisanya menganggap cukup. Jika dihitung tingkat kepuasan mahasiswa pada indikator ini maka diperoleh, $TKM\ 2 = ((4 \times 33,69\%) + (3 \times 47,75\%) + (2 \times 15,69\%) + 2,88\%) / 4 = 78,06\%$.

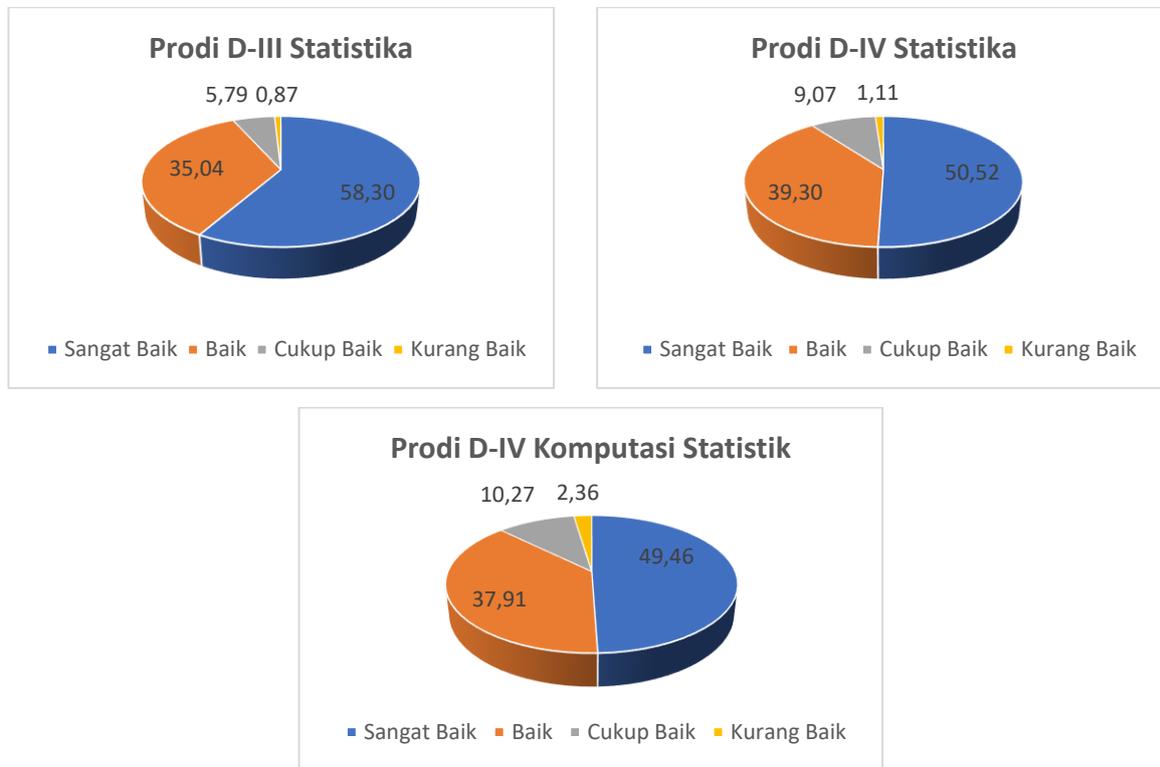
2.3 Kepastian (*Assurance*)

Indikator *assurance* digunakan melihat kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan. Pada indikator ini sejumlah 38,13 persen mahasiswa responden melihat bahwa kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa sudah baik sedangkan 51,61 persen lainnya melihatnya sudah sangat baik. Sebanyak 8,83 persen menilai indikator *assurance* ini cukup sementara hanya 1,43 persen yang menganggapnya kurang. Jika dihitung tingkat kepuasan mahasiswa pada indikator ini maka diperoleh, $TKM\ 3 = ((4 \times 51,61\%) + (3 \times 38,13\%) + (2 \times 8,83\%) + 1,43\%) / 4 = 84,98\%$.



Gambar 5. Persentase Kepuasan Mahasiswa Politeknik Statistika STIS pada Indikator *Assurance*

Jika kepuasan mahasiswa indikator *Assurance* dipecah menurut program studi maka diperoleh hasil sebagai berikut:



Gambar 6. Persentase Kepuasan Mahasiswa pada Indikator *Assurance* untuk Setiap Prodi

Pada indikator ini sejumlah 35,04 persen mahasiswa responden dari Prodi D-III Statistika melihat bahwa kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa sudah baik sedangkan 58,30 persen lainnya melihatnya sudah sangat baik. Sebanyak 5,79 persen responden mahasiswa menilai indikator *assurance* ini cukup sementara hanya 0,87 persen yang menganggapnya kurang. Jika dihitung tingkat kepuasan mahasiswa pada indikator ini maka diperoleh, $TKM\ 3 = ((4 \times 58,30\%) + (3 \times 35,04\%) + (2 \times 5,79\%) + 0,87\%) / 4 = 87,69\%$.

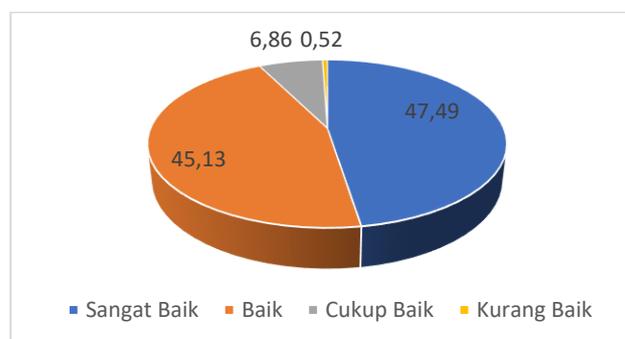
Untuk mahasiswa Prodi D-IV Statistika, sejumlah 39,30 persen mahasiswa responden melihat bahwa kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa sudah baik sedangkan 50,52 persen lainnya melihatnya sudah sangat baik.

Sebanyak 9,07 persen menilai indikator *assurance* ini cukup sementara hanya 1,11 persen yang menganggapnya kurang. Jika dihitung tingkat kepuasan mahasiswa pada indikator ini maka diperoleh, $TKM\ 3 = ((4 \times 50,52\%) + (3 \times 39,30\%) + (2 \times 9,07\%) + 1,11\%)/4 = 84,81\%$.

Sementara itu, untuk Prodi D-IV Komputasi Statistik, sejumlah 37,91 persen mahasiswa responden melihat bahwa kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa sudah baik sedangkan 49,46 persen lainnya melihatnya sudah sangat baik. Sebanyak 10,27 persen menilai indikator *assurance* ini cukup sementara hanya 2,36 persen yang menganggapnya kurang. Jika dihitung tingkat kepuasan mahasiswa pada indikator ini maka diperoleh, $TKM\ 3 = ((4 \times 49,46\%) + (3 \times 37,91\%) + (2 \times 10,27\%) + 2,36\%)/4 = 83,61\%$.

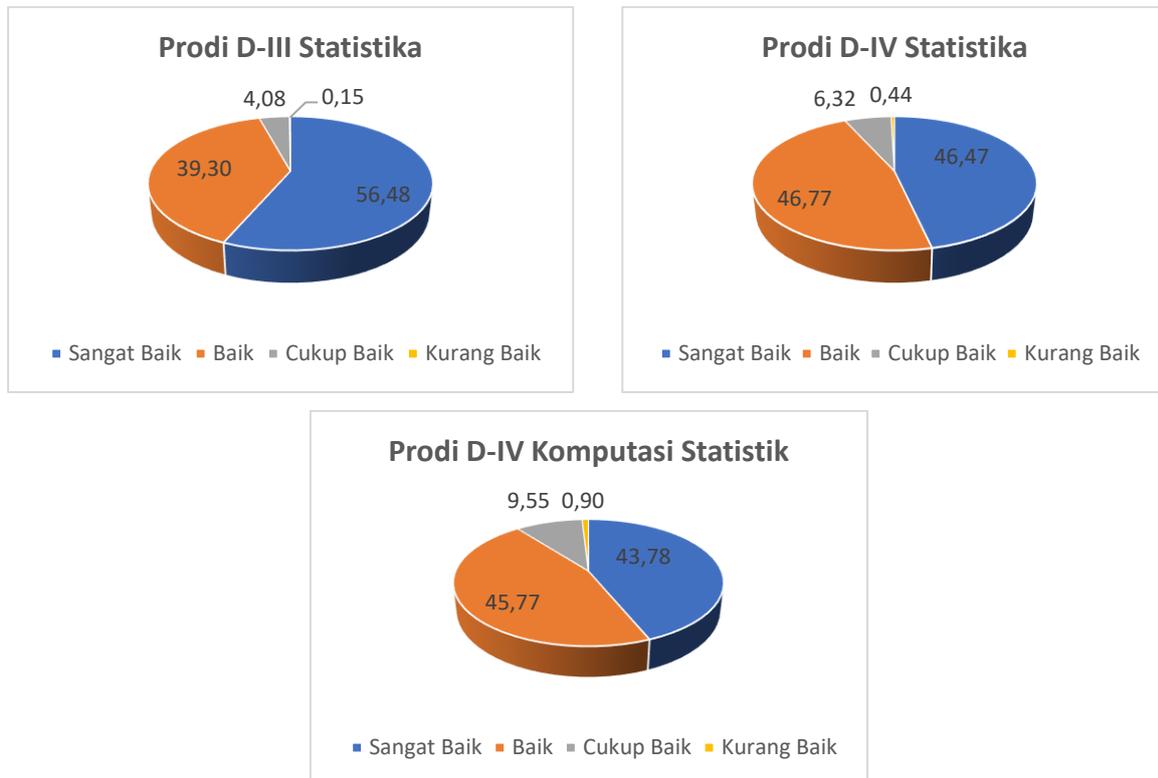
2.4 Empati (*Empathy*)

Indikator *empathy* digunakan untuk mengukur kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa. Dari 1.274 mahasiswa responden, 47,49 persen menganggap bahwa kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa sudah sangat baik, sementara 45,13 persen lainnya menganggap sudah baik. Hanya ada 0,52 persen mahasiswa yang menilai kurang sementara 6,86 sisanya melihat *empathy* yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah cukup. Jika dihitung tingkat kepuasan mahasiswa pada indikator ini maka diperoleh, $TKM\ 4 = ((4 \times 47,49\%) + (3 \times 45,13\%) + (2 \times 6,86\%) + 0,52\%)/4 = 84,90\%$.



Gambar 7. Persentase Kepuasan Mahasiswa Politeknik Statistika STIS pada Indikator *Empathy*

Jika kepuasan mahasiswa indikator *Empathy* dipecah menurut program studi maka diperoleh hasil sebagai berikut:



Gambar 8. Persentase Kepuasan Mahasiswa pada Indikator *Empathy* untuk Setiap Prodi

Dari 229 mahasiswa Prodi D-III Statistika yang menjadi responden survei, 56,48 persen menganggap bahwa kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa sudah baik sekali, sementara 39,30 persen lainnya menganggap sudah baik. Hanya ada 0,15 persen mahasiswa yang menilai kurang sementara 4,08 sisanya melihat *empathy* yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah cukup. Jika dihitung tingkat kepuasan mahasiswa pada indikator ini maka diperoleh, $TKM\ 4 = \frac{((4 \times 56,48\%) + (3 \times 39,30\%) + (2 \times 4,08\%) + 0,15\%)}{4} = 88,03\%$ maka dalam kategori ini Prodi D-III Statistika telah melampaui standar mutu 75 persen.

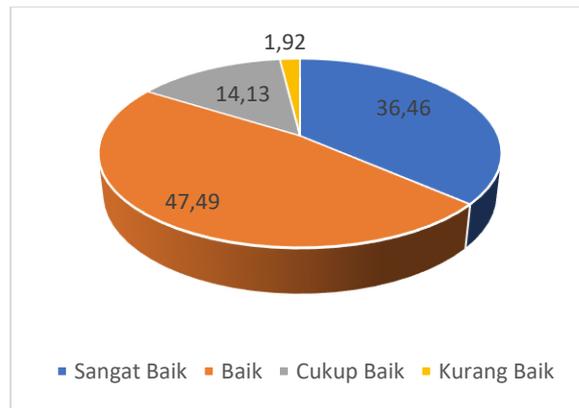
Untuk Prodi D-IV Statistika, dari 675 mahasiswa responden, 46,77 persen menganggap bahwa kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa sudah sangat baik, sementara 44,47 persen lainnya menganggap sudah

baik. Hanya ada 0,44 persen mahasiswa yang menilai kurang sementara 6,32 sisanya melihat *empathy* yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah cukup. Jika dihitung tingkat kepuasan mahasiswa pada indikator ini maka diperoleh, $TKM\ 4 = ((4 \times 46,77\%) + (3 \times 44,47\%) + (2 \times 6,32\%) + 0,44\%) / 4 = 84,81\%$.

Sementara itu untuk Prodi D-IV Komputasi Statistik, dari 370 mahasiswa responden, 43,78 persen menganggap bahwa kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa sudah sangat baik, sementara 45,77 persen lainnya menganggap sudah baik. Hanya ada 0,90 persen mahasiswa yang menilai kurang sementara 9,55 sisanya melihat *empathy* yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah cukup. Jika dihitung tingkat kepuasan mahasiswa pada indikator ini maka diperoleh, $TKM\ 4 = ((4 \times 43,78\%) + (3 \times 45,77\%) + (2 \times 9,55\%) + 0,90\%) / 4 = 83,11\%$.

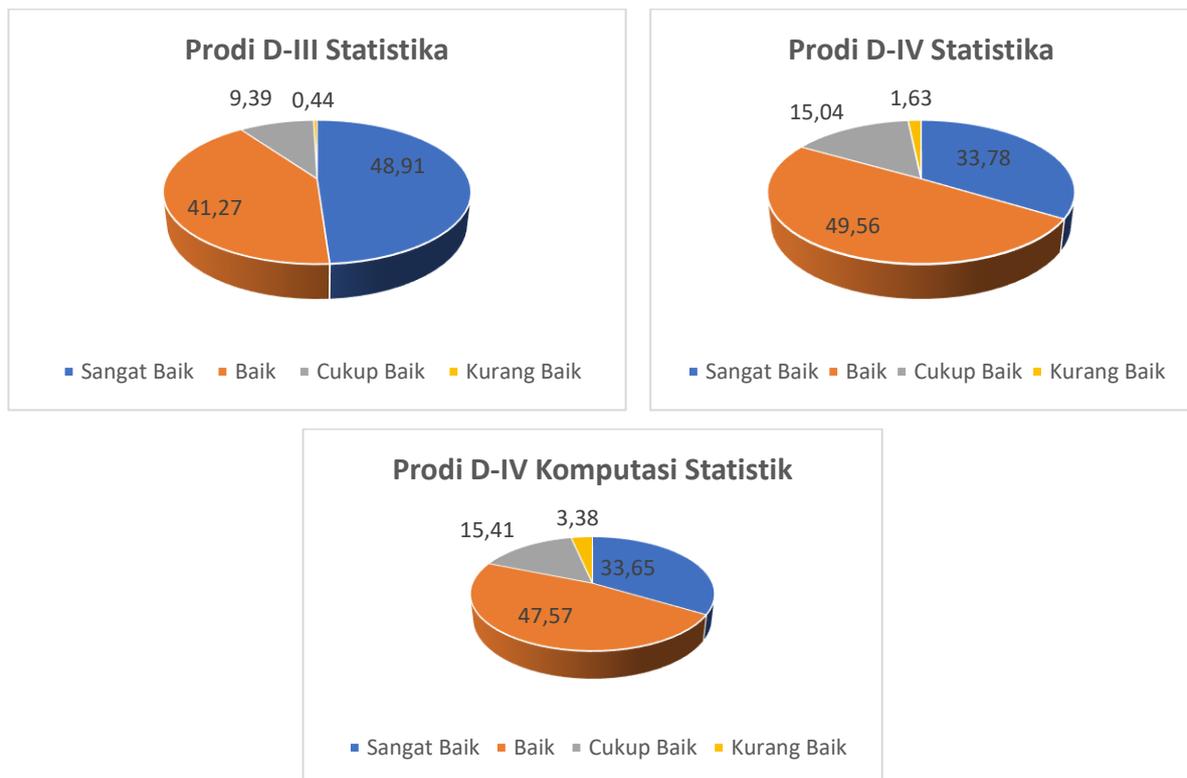
2.5 Transparan (*Tangible*)

Indikator ini mengukur tentang penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Indikator ini lebih banyak berhubungan dengan Unit Pengelola Program Studi (UPPS) daripada program studi mengingat bahwa penyediaan dan pengelolaan sarana dan prasarana berada di unit di atas program studi. Sejumlah 36,46 persen mahasiswa responden merasa bahwa kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana sudah sangat baik dan 47,49 persen yang lainnya melihatnya sudah baik. Selain itu, 14,13 persen responden mahasiswa menganggapnya sudah cukup dan hanya 1,92 persen yang masih merasa kurang. Jika dihitung tingkat kepuasan mahasiswa pada indikator ini maka diperoleh, $TKM\ 5 = ((4 \times 36,46\%) + (3 \times 47,49\%) + (2 \times 14,13\%) + 1,92\%) / 4 = 79,62\%$. Tindak lanjut yang direncanakan adalah secara bertahap memperbaiki sarana dan prasarana untuk mahasiswa termasuk aksesibilitas dan kebersihan sarana prasarana di lingkungan Politeknik Statistika STIS.



Gambar 9. Persentase Kepuasan Mahasiswa Politeknik Statistika STIS pada Indikator *Tangible*

Jika kepuasan mahasiswa indikator *Tangible* dipecah menurut program studi maka diperoleh hasil sebagai berikut:



Gambar 10. Persentase Kepuasan Mahasiswa pada Indikator *Tangible* untuk Setiap Prodi

Pada Prodi D-III Statistika, sejumlah 48,91 persen mahasiswa responden merasa bahwa kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan

prasarana sudah sangat baik dan 41,27 persen yang lainnya melihatnya sudah baik. Selain itu, 9,39 persen responden mahasiswa menganggapnya sudah cukup dan hanya 0,44 persen yang masih merasa kurang. Jika dihitung tingkat kepuasan mahasiswa pada indikator ini maka diperoleh, $TKM\ 5 = ((4 \times 48,91\%) + (3 \times 41,27\%) + (2 \times 9,39\%) + 0,44\%) / 4 = 84,66\%$.

Pada Prodi D-IV Statistika, sebanyak 33,78 persen mahasiswa responden merasa bahwa kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana sudah sangat baik dan 49,56 persen yang lainnya melihatnya sudah baik. Selain itu, 15,04 persen responden mahasiswa menganggapnya sudah cukup dan hanya 1,62 persen yang masih merasa kurang. Jika dihitung tingkat kepuasan mahasiswa pada indikator ini maka diperoleh, $TKM\ 5 = ((4 \times 33,78\%) + (3 \times 49,56\%) + (2 \times 15,04\%) + 1,62\%) / 4 = 78,87\%$.

Demikian juga untuk Prodi D-IV Komputasi Statistika, sebanyak 33,65 persen mahasiswa responden merasa bahwa kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana sudah sangat baik dan 47,57 persen yang lainnya melihatnya sudah baik. Selain itu, 15,41 persen responden mahasiswa menganggapnya sudah cukup dan hanya 3,38 persen yang masih merasa kurang. Jika dihitung tingkat kepuasan mahasiswa pada indikator ini maka diperoleh, $TKM\ 5 = ((4 \times 33,65\%) + (3 \times 47,57\%) + (2 \times 15,41\%) + 3,38\%) / 4 = 77,87\%$.

III. KESIMPULAN

Secara keseluruhan, Tingkat Kepuasan Mahasiswa dari lima indikator tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Politeknik Statistika STIS : 82,83
- b. Prodi D-III Statistika : 86,18
- c. Prodi D-IV Statistika : 82,66
- d. Prodi D-IV Komputasi Statistika : 81,06

LAMPIRAN

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Politeknik Statistika STIS

No	Aspek Yang Diukur	Kepuasan Mahasiswa				TKM
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	2	3	4	5	6	7
1	Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	46,77	44,51	8,15	0,58	84,37
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	37,05	48,69	12,61	1,65	80,29
3	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	51,61	38,13	8,83	1,43	84,98
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	47,49	45,13	6,86	0,52	84,90
5	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	36,46	47,49	14,13	1,92	79,62
Rata-Rata		43,87	44,79	10,12	1,22	82,83

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi D-III Statistika

No	Aspek Yang Diukur	Kepuasan Mahasiswa				TKM
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	2	3	4	5	6	7
1	Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	54,73	39,74	5,46	0,07	87,28
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	42,50	49,05	7,42	1,02	83,26
3	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	58,30	35,04	5,79	0,87	87,69
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	56,48	39,30	4,08	0,15	88,03
5	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	48,91	41,27	9,39	0,44	84,66
Rata-Rata		52,18	40,88	6,43	0,51	86,18

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi D-IV Statistika

No	Aspek Yang Diukur	Kepuasan Mahasiswa				TKM
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	2	3	4	5	6	7
1	Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	45,56	46,72	7,23	0,49	84,33
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	37,04	49,09	12,69	1,19	80,49
3	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	50,52	39,30	9,07	1,11	84,81
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	46,47	46,77	6,32	0,44	84,81
5	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	33,78	49,56	15,04	1,63	78,87
Rata-Rata		42,67	46,28	10,07	0,97	82,66

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi D-IV Komputasi Statistik

No	Aspek Yang Diukur	Kepuasan Mahasiswa				TKM
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	2	3	4	5	6	7
1	Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	44,05	43,42	11,49	1,04	82,62
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	33,69	47,75	15,68	2,88	78,06
3	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	49,46	37,91	10,27	2,36	83,61
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	43,78	45,77	9,55	0,90	83,11
5	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	33,65	47,57	15,41	3,38	77,87
Rata-Rata		40,93	44,48	12,48	2,11	81,06

SURVEI KEPUASAN LAYANAN MANAJEMEN DAN PROSES PENDIDIKAN POLITEKNIK STATISTIKA STIS

Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam.

Dalam rangka persiapan akreditasi Program Studi, Satuan Penjaminan Mutu (SPM) Politeknik Statistika STIS melakukan pengumpulan data kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen dan proses pendidikan di Politeknik Statistika STIS. Kami meminta kesediaan mahasiswa untuk mengisi formulir ini sesuai dengan persepsi yang dirasakan masing-masing individu.

Tingkat kepuasan mahasiswa Politeknik Statistika STIS akan mengukur harapan dan kenyataan dari setiap poin pernyataan.

- Harapan adalah suatu nilai yang diinginkan atau diharapkan mahasiswa terhadap layanan manajemen dan proses pendidikan.
- Kenyataan adalah opini dan penilaian mahasiswa terhadap layanan manajemen dan proses pendidikan.

Hasil penilaian dalam bentuk skala dari 1 (Kurang Baik) – 4 (Sangat Baik).

* Indicates required question

1. NIM (Isikan "-" atau tanda strip untuk mahasiswa yang sudah lulus) *

2. Jenis Kelamin *

Mark only one oval.

- Laki-Laki
 Perempuan

6. 102. Tersedia layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara online dan offline dengan akurat dan memuaskan. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. 103. Kemudahan layanan manajemen dalam memecahkan masalah akademis dan non-akademis. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. 104. Tenaga kependidikan melayani mahasiswa sesuai hari kerja. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Tingkat *

Mark only one oval.

- 2
 3
 4
 Lulus

4. Prodi *

Mark only one oval.

- D-III STATISTIKA
 D-IV STATISTIKA
 D-IV KOMPUTASI STATISTIKA

BLOK I. KEPUASAN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN

Yang dimaksud dengan layanan manajemen adalah seluruh layanan di Politeknik Statistika STIS yang diterima oleh mahasiswa.

5. 101. Kemudahan untuk mengakses laman website layanan Politeknik Statistika STIS, misalnya Simpus. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. 105. Layanan prima manajemen dilakukan sesuai dengan prosedur. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

BLOK II. KEPUASAN TERHADAP PROSES PENDIDIKAN

10. 201. Penguasaan dosen pada materi kuliah. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. 202. Penyampaian dosen dalam materi perkuliahan. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. 203. Tugas terstruktur dan mandiri yang diberikan oleh dosen sesuai dengan bobot sks dan tujuan perkuliahan. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. 204. Kesesuaian tugas dan soal ujian dengan tujuan pembelajaran. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. 205. Dosen, tenaga kependidikan dan pengelola menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. 209. Kesiapan dosen memberikan ujian susulan. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. 210. Dosen bersedia menerima saran dan masukan dari mahasiswa dalam proses perkuliahan dan pembimbingan. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. 211. Kemampuan dosen menciptakan suasana belajar yang kondusif untuk memotivasi mahasiswa. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. 206. Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dengan akurat dan memuaskan. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. 207. Ketepatan waktu dosen dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. 208. Pemberian *feed back* tugas kepada mahasiswa oleh dosen. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. 212. Kemudahan layanan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memecahkan masalah akademis. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. 213. Pelaksanaan UTS/UAS sesuai kalender akademik. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. 214. Pemenuhan tatap muka 14 kali pertemuan/semester. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24. 215. Transparansi dalam pemberian nilai. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25. 216. Keramahan tenaga kependidikan dan pengelola untuk melayani. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26. 217. Obyektivitas dalam penilaian. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

30. 221. Ketersediaan dan kualitas fasilitas penunjang akademik seperti laboratorium, perpustakaan, jaringan, ruang kelas, dll dalam menunjang kegiatan akademik. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

BLOK III. SARAN DAN MASUKAN

31. Saran dan Masukan *

Skip to section 5 (PENUTUP)

PENUTUP

Terimakasih atas kesediaan anda dalam mengisi kuesioner Survei Kepuasan Layanan Manajemen dan Proses Pendidikan Politeknik Statistika STIS.

27. 218. Dosen dan mahasiswa bersama-sama membuat kesepakatan perkuliahan di awal pertemuan semester. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

28. 219. Komunikasi tenaga kependidikan dalam pelayanan. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

29. 220. Kemudahan akses fasilitas layanan berbasis sistem informasi (SSO Politeknik Statistika STIS dan Website). *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

POLITEKNIK STATISTIKA STIS

1



POLITEKNIK STATISTIKA STIS

Jl. Otto Iskandardinata No.64C Jakarta 13330

Telp. (021) 8191437, 8508812

Fax. (021) 8197577