



# Laporan

**SURVEI KEPUASAN MAHASISWA**

**POLITEKNIK STATISTIKA STIS**

**TAHUN 2023/2024 PERIODE 1**

**(Setelah UTS Semester Ganjil)**



**SATUAN PENJAMINAN MUTU  
POLITEKNIK STATISTIKA STIS  
TAHUN 2023/2024**

## **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, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya, kami dari Satuan Penjaminan Mutu (SPM) Politeknik Statistika STIS dapat menyampaikan Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun Ajaran 2023/2024 Periode 1 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 mahasiswa terhadap proses pendidikan pada periode 1 (setelah UTS Semester Ganjil) tahun 2023/2024. 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 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, 23 Oktober 2023  
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> )	8
2.4 Empati ( <i>Emphaty</i> )	11
2.5 Transparan ( <i>Tangible</i> )	14
III. KESIMPULAN	17
LAMPIRAN	18

# 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.

Politeknik Statistika STIS sejak awal telah berkomitmen untuk menyediakan pelayanan prima bagi mahasiswanya. Ini terbukti dengan perbaikan-perbaikan yang dilakukan setiap tahun dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

Untuk semakin meningkatkan layanan 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 ini antara lain sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan

melalui lima indikator penilaian *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* secara periodik.

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

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

Berdasarkan hasil evaluasi, sejak tahun ajaran (T.A.) 2023/2024 survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan sebanyak 4 kali dalam 1 tahun, yaitu:

- Periode 1 (Setelah UTS Semester Ganjil)
- Periode 2 (Setelah UAS Semester Ganjil)
- Periode 3 (Setelah UTS Semester Genap)
- Periode 4 (Setelah UAS Semester Genap)

Survei kepuasan mahasiswa menargetkan seluruh mahasiswa yang masih aktif kuliah pada periode yang sesuai. Pengumpulan data dilakukan dengan mengirimkan surat Wakil Direktur I Politeknik Statistik tentang pengisian survei kepuasan mahasiswa kepada mahasiswa semua tingkat dengan mencantumkan link google form yang hanya dapat diisi dengan menggunakan akun @stis.ac.id. Survei pada periode 1 T.A. 2023/2024 dilakukan dalam rentang 15-20 Oktober 2023.

Pengisian kuesioner menggunakan skala "Sangat Baik ; Baik ; Cukup : Kurang" dalam pilihan jawaban yang dapat dipilih oleh mahasiswa pada setiap indikatornya. Dari hasil pengumpulan data pada periode 1 T.A. 2023/2024 diperoleh 1.387 atau 64,93 persen mahasiswa berpartisipasi dalam survei tersebut yang terdiri dari 250 orang dari Prodi D-III Statistika, 736 orang dari Prodi D-IV Statistika dan 401 orang dari Prodi D-IV Komputasi Statistik.

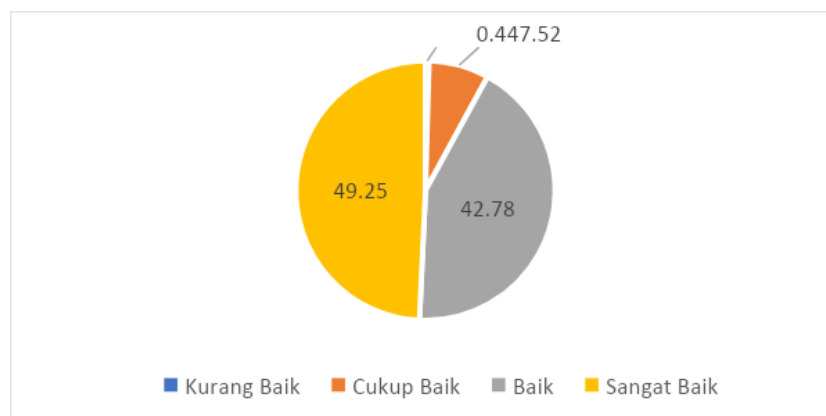
### **1.4 Instrumen Survei**

Instrumen survei dapat diakses dengan menggunakan tautan <https://s.stis.ac.id/KepuasanMahasiswa>.

## 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 (42,78 persen) dan sangat baik (49,25 persen). Sedangkan 7,52 persen lainnya menganggap *reliability* pelayanan berada dalam skala cukup dan hanya 0,44 persen yang menganggap kurang. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA,  $[TKM\ 1 = ((4 \times 49,25\%) + (3 \times 42,78\%) + (2 \times 7,52\%) + 0,44\%) / 4 = 85,21\%]$  maka dalam kategori ini Politeknik Statistika STIS 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*.



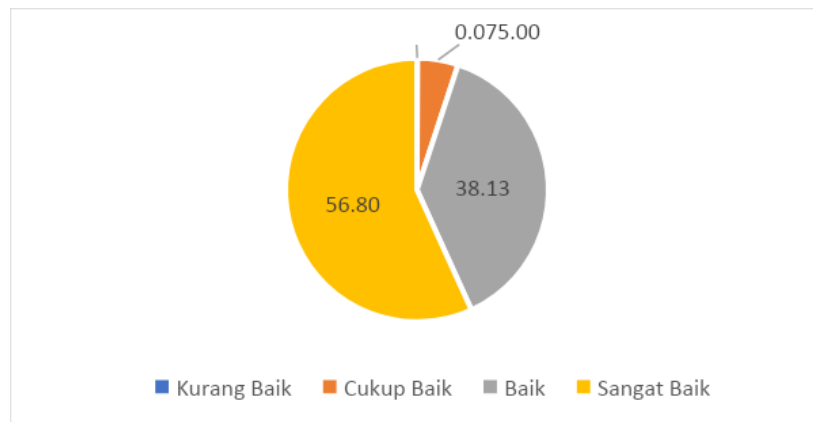
Gambar 1. Persentase Kepuasan Mahasiswa Politeknik Statistika STIS pada Indikator *Reliability*

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

#### A. Program Studi D-III Statistika

Pada Program Studi D-III Statistika diperoleh hasil bahwa sebagian besar mahasiswa menganggap bahwa pelayanan dalam indikator ini tergolong baik (38,13 persen) dan sangat baik (56,80 persen). Sedangkan 5,00 persen lainnya menganggap pelayanan tersebut berada dalam skala cukup dan hanya 0,07 persen yang menganggap kurang baik. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA,  $[TKM$

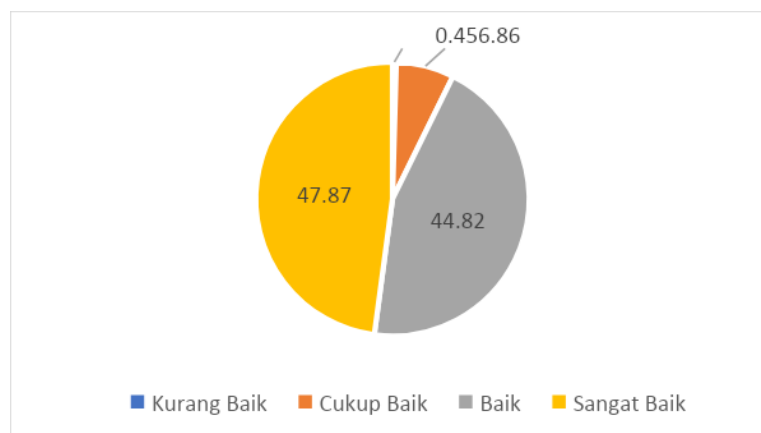
$1 = ((4 \times 56,80\%) + (3 \times 38,13\%) + (2 \times 5,00\%) + 0,07\%) / 4 = 87,92\%$ ] maka dalam kategori ini Prodi D-III Statistika telah melebihi standar mutu 75 persen.



Gambar 2. Persentase Kepuasan Mahasiswa Prodi D-III Statistika pada Indikator *Reliability*

### B. Program Studi D-IV Statistika

Pada Program Studi D-IV Statistika, dari sebanyak 736 mahasiswa yang berpartisipasi dalam survei diperoleh hasil bahwa sebagian besar mahasiswa menganggap bahwa pelayanan dalam indikator ini tergolong baik (44,82 persen) dan sangat baik (47,87 persen). Sedangkan 6,86 persen lainnya menganggap pelayanan tersebut berada dalam skala cukup dan hanya 0,45 persen yang menganggap kurang baik. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA,  $[TKM\ 1 = ((4 \times 47,87\%) + (3 \times 44,82\%) + (2 \times 6,86\%) + 0,45\%) / 4 = 85,03\ %]$  maka dalam kategori ini Prodi D-IV Statistika telah melebihi standar mutu 75 persen.

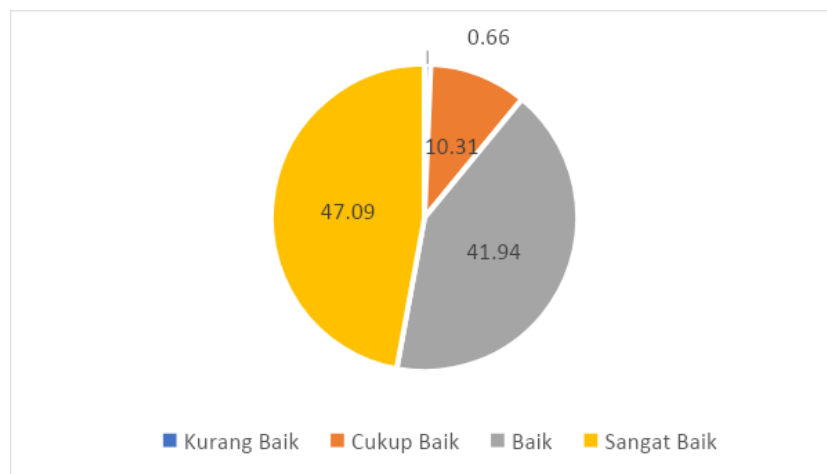


Gambar 3. Persentase Kepuasan Mahasiswa Prodi D-IV Statistika pada Indikator *Reliability*

### C. Program Studi D-IV Komputasi Statistik



Pada Program Studi D-IV Komputasi Statistik diperoleh hasil bahwa sebagian besar mahasiswa menganggap bahwa pelayanan dalam indikator ini tergolong baik (41,92 persen) dan sangat baik (47,09 persen). Sedangkan 10,31 persen lainnya menganggap pelayanan tersebut berada dalam skala cukup dan hanya 0,66 persen yang menganggap kurang baik. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA,  $[TKM 1 = ((4 \times 47,09\%) + (3 \times 41,92\%) + (2 \times 10,31\%) + 0,66\%)/4 = 83,86 \%$ ] maka dalam kategori ini Prodi D-IV Komputasi Statistik telah melebihi standar mutu 75 persen. Jika dibandingkan dengan Prodi lain di Politeknik Statistika STIS, tingkat kepuasan mahasiswa D-IV Komputasi adalah paling rendah untuk indikator *reliability*. Hal ini tentu memberikan bahan evaluasi bagi Prodi D-IV Komputasi Statistik untuk terus meningkatkan pelayanan yang sudah ada.

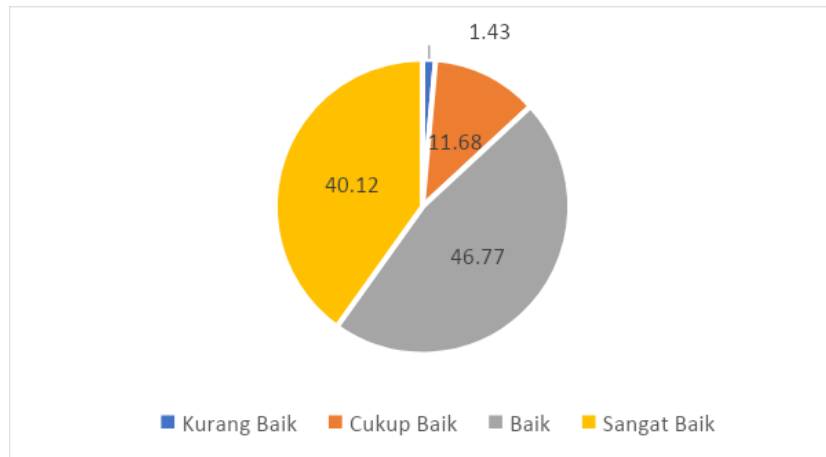


Gambar 4. Persentase Kepuasan Mahasiswa Prodi D-IV Komputasi Statistik pada Indikator *Reliability*

## 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 46,77 persen mahasiswa menganggap *responsiveness* yang diberikan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah baik, bahkan 40,12 persen lainnya menganggapnya sangat baik. Dari 1.387 mahasiswa yang menjadi responden hanya 1,43 persen yang menganggap kurang sementara 11,68 persen sisanya menganggap cukup. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA,  $[TKM 2 = ((4 \times 40,12\%) + (3 \times 46,77\%) + (2 \times 11,68\%) + 1,43\%)/4 = 81,40\%$ ] maka dalam kategori ini Politeknik

Statistika STIS telah melebihi standar mutu 75 persen. Sehingga tindak lanjut yang direncanakan adalah mempertahankan yang sudah ada. 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 *responsiveness*.

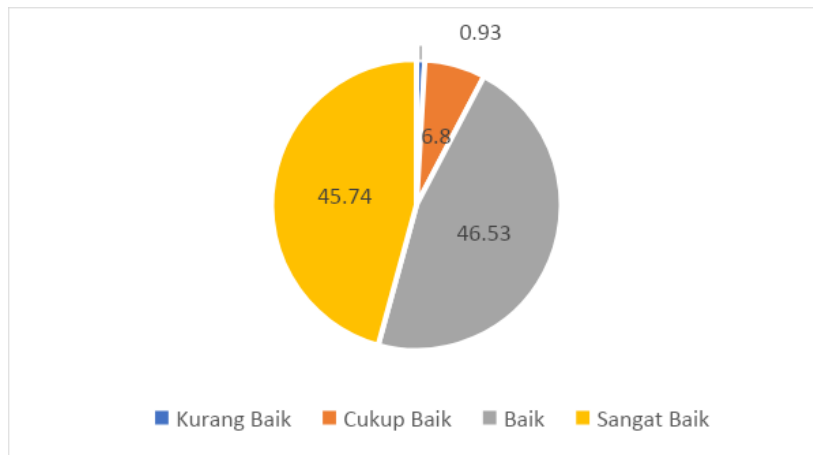


Gambar 5. Persentase Kepuasan Mahasiswa Politeknik Statistika STIS pada Indikator *Responsiveness*

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

#### A. Program Studi D-III Statistika

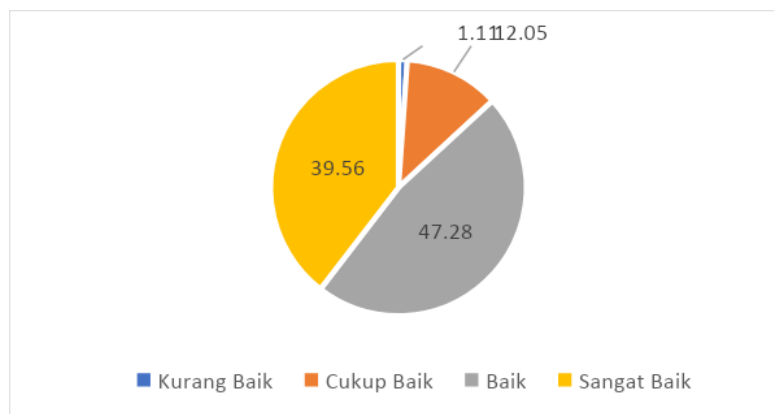
Pada indikator ini 46,53 persen mahasiswa Program Studi D-III Statistika menganggap *responsiveness* yang diberikan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah baik, bahkan 45,74 persen lainnya menganggapnya sangat baik. Dari 250 mahasiswa Program Studi D-III Statistika yang berpartisipasi pada survei ini hanya 0,93 persen yang menganggap kurang sementara 6,8 persen sisanya menganggap cukup. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA,  $[TKM\ 2 = ((4 \times 45,74\%) + (3 \times 46,53\%) + (2 \times 6,8\%) + 0,93\%) / 4 = 84,27\%]$  maka dalam kategori ini Program Studi D-III Statistika telah melebihi standar mutu 75 persen.



Gambar 6. Persentase Kepuasan Mahasiswa Prodi D-III Statistika pada Indikator *Responsiveness*

### B. Program Studi D-IV Statistika

Pada indikator ini 39,56 persen mahasiswa Program Studi D-IV Statistika menganggap *responsiveness* yang diberikan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah baik, bahkan 47,28 persen lainnya menganggapnya sangat baik. Dari 736 mahasiswa Program Studi D-IV Statistika yang berpartisipasi pada survei ini hanya 1,11 persen yang menganggap kurang sementara 12,05 persen sisanya menganggap cukup. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA,  $[TKM\ 2 = ((4 \times 39,56\%) + (3 \times 47,28\%) + (2 \times 12,05\%) + 1,11\%) / 4 = 81,32\%]$  maka dalam kategori ini Program Studi D-IV Statistika telah melebihi standar mutu 75 persen.

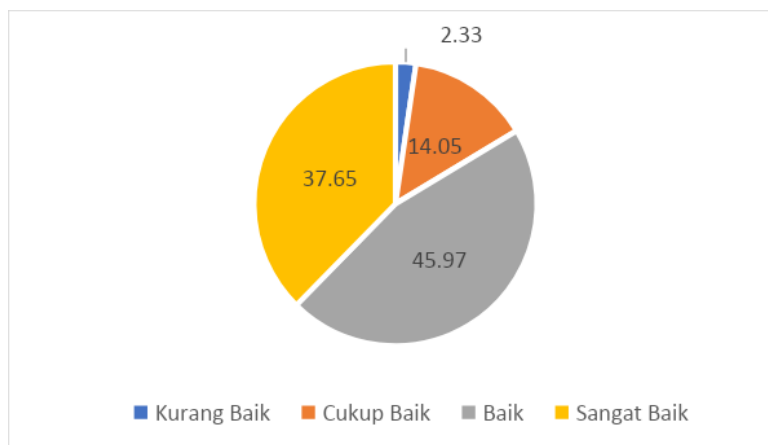


Gambar 7. Persentase Kepuasan Mahasiswa Prodi D-IV Statistika pada Indikator *Responsiveness*

### C. Program Studi D-IV Komputasi Statistik

Pada indikator ini 45,97 persen mahasiswa Program Studi D-IV Komputasi Statistik

menganggap *responsiveness* yang diberikan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah baik, bahkan 37,65 persen lainnya menganggapnya sangat baik. Dari 401 mahasiswa Program Studi D-IV Komputasi Statistik yang berpartisipasi pada survei ini hanya 2,33 persen yang menganggap kurang sementara 14,05 persen sisanya menganggap cukup. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA,  $[TKM 2 = ((4 \times 37,65\%) + (3 \times 45,97\%) + (2 \times 14,05\%) + 2,33\%)/4 = 79,74\%]$  maka dalam kategori ini Program Studi D-IV Komputasi Statistik telah melebihi standar mutu 75 persen. Jika dibandingkan dengan Prodi lain di Politeknik Statistika STIS, seperti halnya pada indikator *reliability*, tingkat kepuasan mahasiswa D-IV Komputasi adalah paling rendah untuk indikator *responsiveness*. Hal ini tentu memberikan bahan evaluasi bagi Prodi D-IV Komputasi Statistik untuk terus meningkatkan respon terhadap kebutuhan mahasiswa.

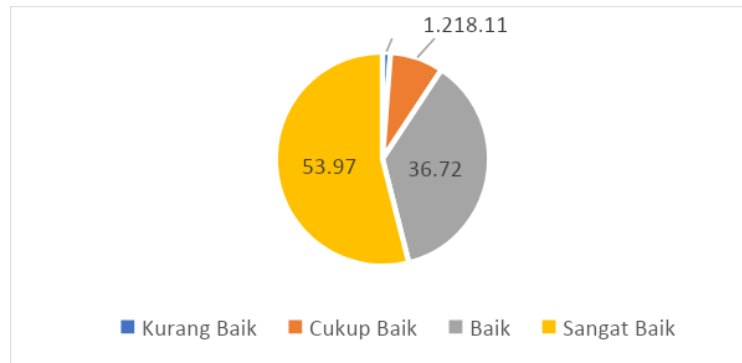


Gambar 8. Persentase Kepuasan Mahasiswa Prodi D-IV Komputasi Statistik pada Indikator *Responsiveness*

### 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 36,72 persen mahasiswa responden melihat bahwa kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa sudah baik sedangkan 53,97 persen lainnya melihatnya sudah sangat baik. Sebanyak 8,11 persen menilai indikator *assurance* ini cukup sementara hanya 1,21 persen yang menganggapnya kurang. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA,  $[TKM 3 = ((4 \times 53,97\%) + (3 \times 36,72\%) + (2 \times 8,11\%) + 1,21\%)/4 = 85,86\%]$  maka dalam

kategori ini Politeknik Statistika STIS telah melampaui standar mutu 75 persen. Berdasarkan hasil tersebut, tindak lanjut yang diambil adalah mempertahankan yang sudah ada dengan terus meningkatkan pelayanan yang dirasa masih kurang.

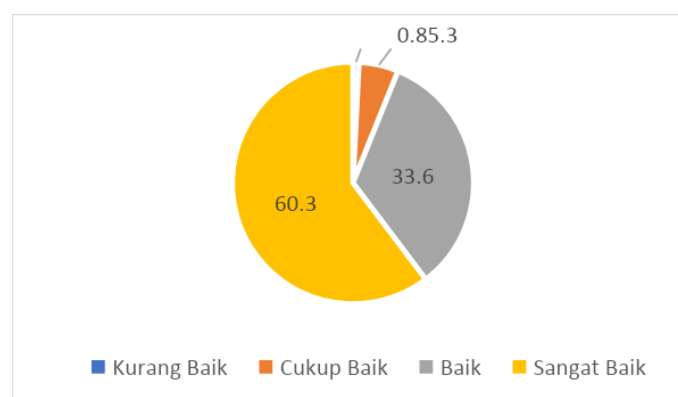


Gambar 9. Persentase Kepuasan Mahasiswa Politeknik Statistika STIS pada Indikator *Assurance*

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

#### A. Program Studi D-III Statistika

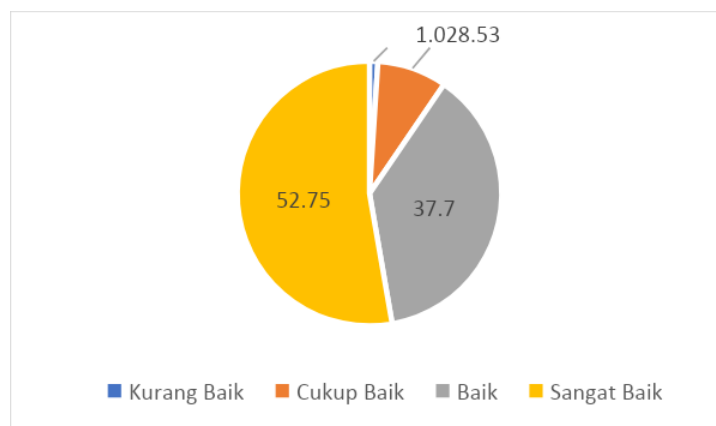
Pada indikator ini sejumlah 33,6 persen mahasiswa responden melihat bahwa kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa sudah baik sedangkan 60,3 persen lainnya melihatnya sudah sangat baik. Sebanyak 5,3 persen responden mahasiswa menilai indikator *assurance* ini cukup sementara hanya 0,8 persen yang menganggapnya kurang. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA, [  $TKM\ 3 = ((4 \times 60,3\%) + (3 \times 33,6\%) + (2 \times 5,3\%) + 0,8\%) / 4 = 88,35\%$  ] maka dalam kategori ini Prodi D-III Statistika telah melampaui standar mutu 75 persen



Gambar 10. Persentase Kepuasan Mahasiswa Prodi D-III Statistika pada Indikator *Assurance*

## B. Program Studi D-IV Statistika

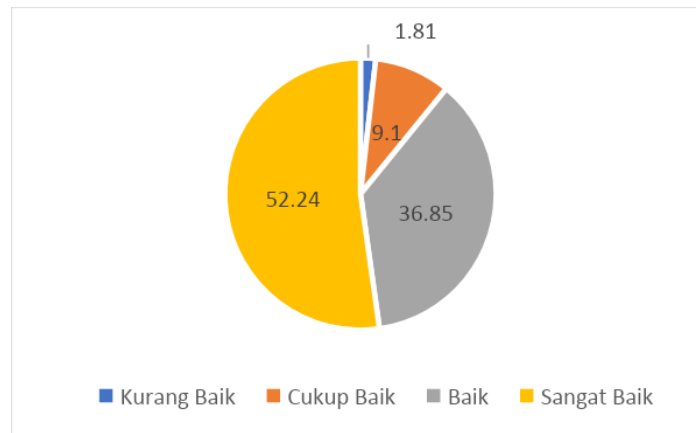
Pada indikator ini sejumlah 37,7 persen mahasiswa responden melihat bahwa kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa sudah baik sedangkan 52,75 persen lainnya melihatnya sudah sangat baik. Sebanyak 8,53 persen menilai indikator *assurance* ini cukup sementara hanya 1,02 persen yang menganggapnya kurang. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA [  $TKM\ 3 = ((4 \times 52,75\%) + (3 \times 37,7\%) + (2 \times 8,53\%) + 1,02\%) / 4 = 85,55\%$  ] maka dalam kategori ini Prodi D-IV Statistika telah melampaui standar mutu 75 persen.



Gambar 11. Persentase Kepuasan Mahasiswa Prodi D-IV Statistika pada Indikator *Assurance*

## C. Program Studi D-IV Komputasi Statistik

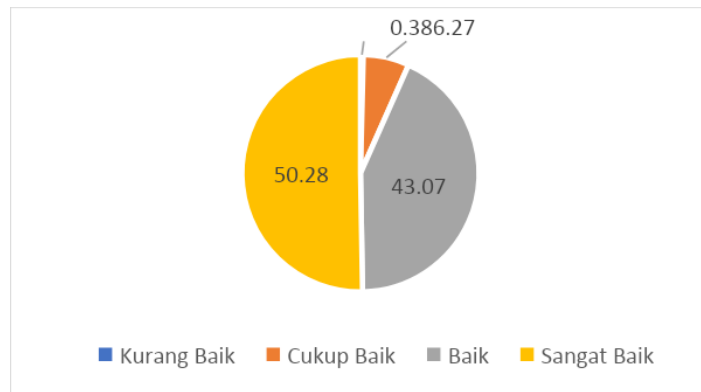
Pada indikator ini sejumlah 36,85 persen mahasiswa responden melihat bahwa kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa sudah baik sedangkan 52,24 persen lainnya melihatnya sudah sangat baik. Sebanyak 9,1 persen menilai indikator *assurance* ini cukup sementara hanya 1,81 persen yang menganggapnya kurang. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA, [  $TKM\ 3 = ((4 \times 52,24\%) + (3 \times 36,85\%) + (2 \times 9,1\%) + 1,81\%) / 4 = 84,88\%$  ] maka dalam kategori ini Prodi D-IV Komputasi Statistik telah melampaui standar mutu 75 persen.



Gambar 12. Persentase Kepuasan Mahasiswa Prodi D-IV Komputasi Statistik pada Indikator *Assurance*

#### 2.4 Empati (*Emphaty*)

Indikator *empathy* digunakan untuk mengukur kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa. Dari 1.387 mahasiswa responden, 50,28 persen menganggap bahwa kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa sudah sangat baik, sementara 43,07 persen lainnya menganggap sudah baik. Hanya ada 0,38 persen mahasiswa yang menilai kurang sementara 6,27 sisanya melihat *empathy* yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah cukup. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA,  $[TKM\ 4 = ((4 \times 50,28\%) + (3 \times 43,07\%) + (2 \times 6,27\%) + 0,38\%)/4 = 85,81\%]$  maka dalam kategori ini Politeknik Statistika STIS telah melampaui standar mutu 75 persen. Sehingga, tindak lanjut adalah mempertahankan yang sudah ada. Selain itu, sebagai upaya peningkatan *emphaty* dosen terhadap mahasiswa adalah dengan dilakukan pelatihan konselor terhadap beberapa dosen. Program ini dimaksudkan agar dosen dapat juga memberikan konseling kepada mahasiswa jika terdapat permasalahan pada mahasiswa baik masalah akademik ataupun non akademik. Pembimbingan dan konseling dosen juga didukung oleh Unit Pembina Kemahasiswaan (UPK) terutama untuk kasus- kasus yang lebih kompleks.

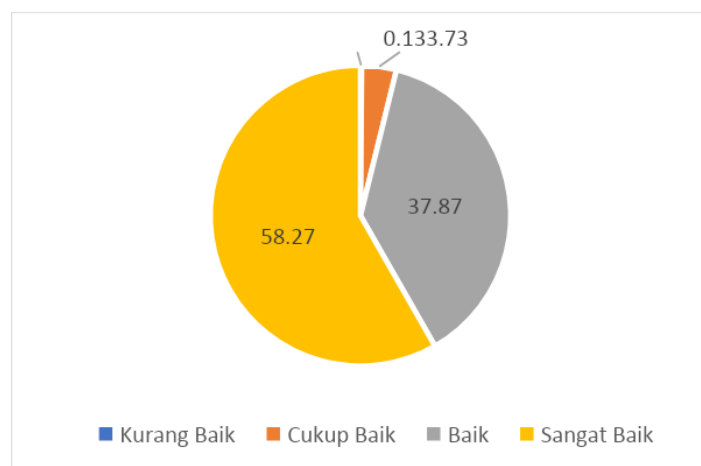


Gambar 13. Persentase Kepuasan Mahasiswa Politeknik Statistika STIS pada Indikator *Emphaty*

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

**A. Program Studi D-III Statistika**

Dari 250 mahasiswa responden, 58,27 persen menganggap bahwa kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa sudah baik sekali, sementara 37,87 persen lainnya menganggap sudah baik. Hanya ada 0,13 persen mahasiswa yang menilai kurang sementara 3,73 sisanya melihat empathy yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah cukup. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA,  $[TKM\ 4 = ((4 \times 58,27\%) + (3 \times 37,87\%) + (2 \times 3,73\%) + 0,13\%) / 4 = 88,57\%]$  maka dalam kategori ini Prodi D-III Statistika telah melampaui standar mutu 75 persen.

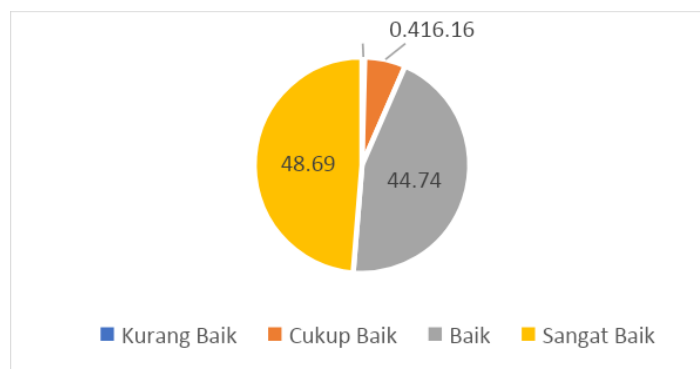


Gambar 14. Persentase Kepuasan Mahasiswa Prodi D-III Statistika pada Indikator *Emphaty*



## B. Program Studi D-IV Statistika

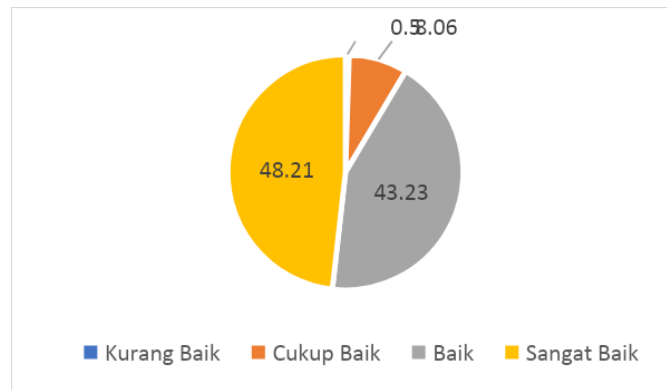
Dari 736 mahasiswa responden, 48,69 persen menganggap bahwa kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa sudah sangat baik, sementara 44,74 persen lainnya menganggap sudah baik. Hanya ada 0,41 persen mahasiswa yang menilai kurang sementara 6,16 sisanya melihat *empathy* yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah cukup. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA [ $TKM_4 = ((4 \times 48,69\%) + (3 \times 44,74\%) + (2 \times 6,16\%) + 0,41\%)/4 = 85,43\%$ ] maka dalam kategori ini Politeknik Statistika STIS telah melampaui standar mutu 75 persen.



Gambar 15. Persentase Kepuasan Mahasiswa Prodi D-IV Statistika pada Indikator *Empathy*

## C. Program Studi D-IV Komputasi Statistik

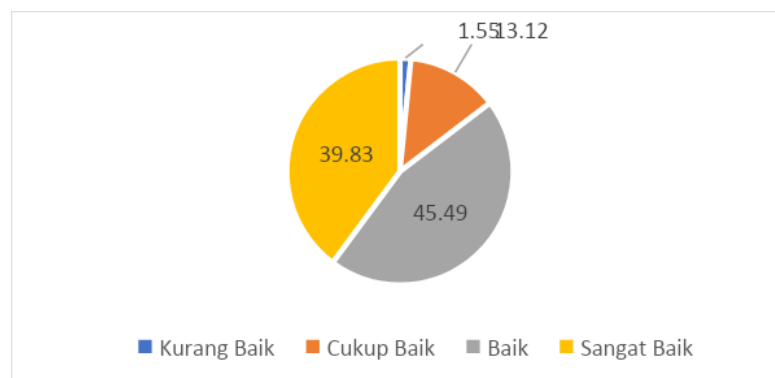
Dari 401 mahasiswa responden, 48,21 persen menganggap bahwa kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa sudah sangat baik, sementara 43,23 persen lainnya menganggap sudah baik. Hanya ada 0,5 persen mahasiswa yang menilai kurang sementara 8,06 sisanya melihat *empathy* yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah cukup. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA, [ $TKM_4 = ((4 \times 48,21\%) + (3 \times 43,23\%) + (2 \times 8,06\%) + 0,5\%)/4 = 84,79\%$ ] maka dalam kategori ini Politeknik Statistika STIS telah melampaui standar mutu 75 persen.



Gambar 16. Persentase Kepuasan Mahasiswa Prodi D-IV Komputasi Statistik pada Indikator *Emphaty*

### 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 39,83 persen mahasiswa responden merasa bahwa kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana sudah sangat baik dan 45,49 persen yang lainnya melihatnya sudah baik. Selain itu, 13,12 persen responden mahasiswa menganggapnya sudah cukup dan hanya 1,55 persen yang masih merasa kurang. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA,  $[TKM\ 5 = ((4 \times 39,83\%) + (3 \times 45,49\%) + (2 \times 13,12\%) + 1,55\%) / 4 = 80,90\%]$  maka dalam kategori ini Politeknik Statistika STIS telah melampaui standar mutu 75 persen. Tindak lanjut yang direncanakan adalah secara bertahap memperbaiki sarana dan prasarana untuk mahasiswa termasuk aksesibilitas dan kebersihan sarana prasarana di lingkungan Politeknik Statistika STIS.

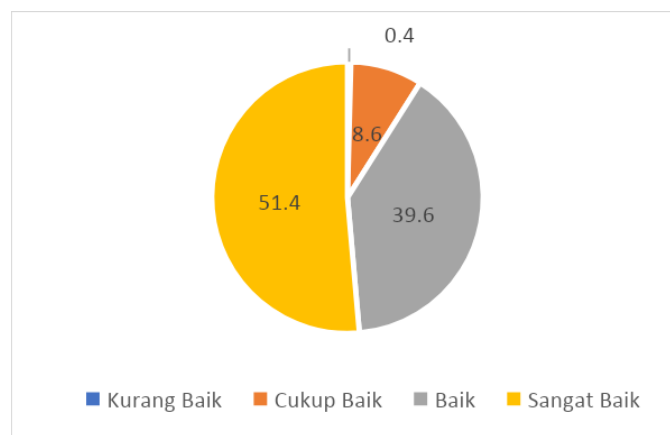


Gambar 17. Persentase Kepuasan Mahasiswa Politeknik Statistika STIS pada Indikator *Tangible*

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

#### A. Program Studi D-III Statistika

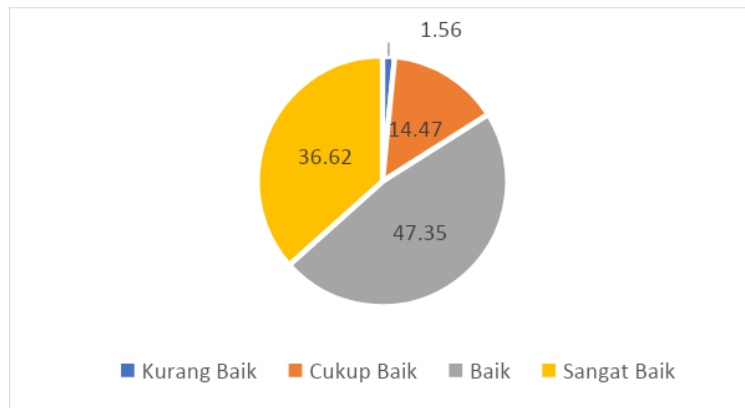
Sejumlah 51,4 persen mahasiswa responden merasa bahwa kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana sudah sangat baik dan 39,6 persen yang lainnya melihatnya sudah baik. Selain itu, 8,6 persen responden mahasiswa menganggapnya sudah cukup dan hanya 0,4 persen yang masih merasa kurang. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA,  $[TKM\ 5 = ((4 \times 51,4\%) + (3 \times 39,6\%) + (2 \times 8,6\%) + 0,4\%)/4 = 85,5\%]$  maka dalam kategori ini Prodi D-III Statitika telah melampaui standar mutu 75 persen



Gambar 18. Persentase Kepuasan Mahasiswa Prodi D-III Statistika pada Indikator *Tangible*

#### B. Program Studi D-IV Statistika

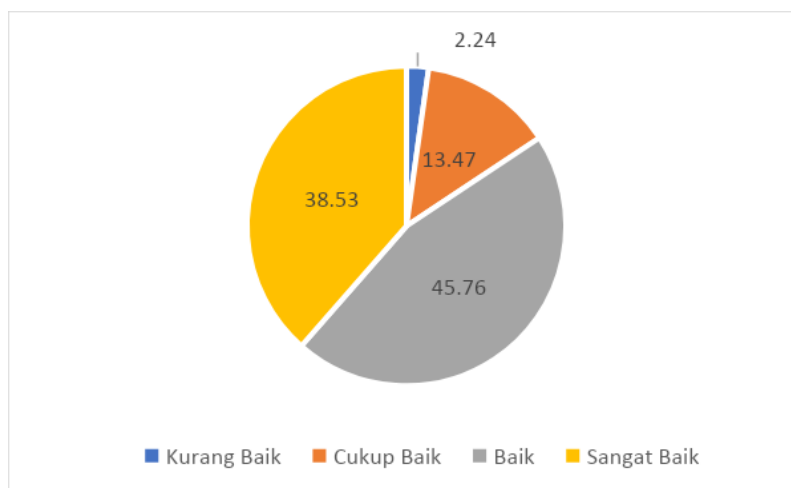
Sejumlah 36,62 persen mahasiswa responden merasa bahwa kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana sudah sangat baik dan 47,35 persen yang lainnya melihatnya sudah baik. Selain itu, 14,47 persen responden mahasiswa menganggapnya sudah cukup dan hanya 1,56 persen yang masih merasa kurang. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA,  $[TKM\ 5 = ((4 \times 36,62\%) + (3 \times 47,35\%) + (2 \times 14,47\%) + 1,56\%)/4 = 79,76\%]$  maka dalam kategori ini Prodi D-IV Statitika telah melampaui standar mutu 75 persen.



Gambar 19. Persentase Kepuasan Mahasiswa Prodi D-IV Statistika pada Indikator *Tangible*

### C. Program Studi D-IV Komputasi Statistik

Sejumlah 38,53 persen mahasiswa responden merasa bahwa kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana sudah sangat baik dan 45,76 persen yang lainnya melihatnya sudah baik. Selain itu, 13,47 persen responden mahasiswa menganggapnya sudah cukup dan hanya 2,2 persen yang masih merasa kurang. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA,  $[TKM\ 5 = ((4 \times 38,53\%) + (3 \times 45,76\%) + (2 \times 13,47\%) + 2,24\%) / 4 = 80,14\%]$  maka dalam kategori ini Prodi D-IV Komputasi Statistik telah melampaui standar mutu 75 persen.



Gambar 20. Persentase Kepuasan Mahasiswa Prodi D-IV Komputasi Statistik pada Indikator *Tangible*

### III. KESIMPULAN

1. Secara keseluruhan, maka rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa dari lima indikator tersebut adalah sebagai berikut:

a. Politeknik Statistika STIS	: 83,84
b. Prodi D-III Statistika	: 86, 92
c. Prodi D-IV Statistika	: 83,42
d. Prodi D-IV Komputasi Statistika	: 82,68

Angka ini telah melebihi standar mutu 75 persen sehingga pelayanan kepada mahasiswa perlu dipertahankan sehingga pada periode survei selanjutnya tingkat kepuasan mahasiswa masih tinggi.

2. Jika dibandingkan dengan periode survei sebelumnya (periode survei tahun 2022) maka diperoleh peningkatan sebesar 0,34 poin dari nilai sebelumnya yaitu 83,50 secara rinci peningkatan per prodi sebagai berikut:

a. Politeknik Statistika STIS	: meningkat 0,34 poin dari 83,50
b. Prodi D-III Statistika	: meningkat 0,48 poin dari 86,44
c. Prodi D-IV Statistika	: meningkat 0,12 poin dari 83,30
d. Prodi D-IV Komputasi Statistika	: meningkat 0,64 poin dari 82,04

## LAMPIRAN

**Tabel 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Politeknik Statistika STIS Periode 1 Tahun Ajaran 2023/2024**

No	Aspek Yang Diukur	Kepuasan Mahasiswa				TKM
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	
1	2	3	4	5	6	7
1	Keandalan ( <i>reliability</i> ): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	0,44	7,52	42,78	49,25	85,21
2	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	1,43	11,68	46,77	40,12	81,40
3	Kepastian ( <i>assurance</i> ): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	1,21	8,11	36,72	53,97	85,86
4	Empati ( <i>empathy</i> ): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	0,38	6,27	43,07	50,28	85,81
5	Transparan ( <i>Tangible</i> ): penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	1,55	13,12	45,49	39,83	80,90
Rata-Rata		1,00	9,34	42,96	46,69	83,84

**Tabel 2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi D-III Statistika STIS Periode 1 Tahun Ajaran 2023/2024**

No	Aspek Yang Diukur	Kepuasan Mahasiswa				TKM
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	
1	2	3	4	5	6	7
1	Keandalan ( <i>reliability</i> ): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	0,07	5,00	38,13	56,80	87,92
2	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	0,93	6,80	46,53	45,74	84,27
3	Kepastian ( <i>assurance</i> ): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	0,80	5,30	33,60	60,30	88,35
4	Empati ( <i>empathy</i> ): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	0,13	3,73	37,87	58,27	88,57
5	Transparan ( <i>Tangible</i> ): penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	0,40	8,60	39,60	51,40	85,50
Rata-Rata		0,47	5,89	39,15	54,50	86,92

**Tabel 3. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi D-IV Statistika STIS Periode 1 Tahun Ajaran 2023/2024**

No	Aspek Yang Diukur	Kepuasan Mahasiswa				TKM
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	
1	2	3	4	5	6	7
1	Keandalan ( <i>reliability</i> ): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	0,45	6,86	44,82	47,87	85,03
2	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	1,11	12,05	47,28	39,56	81,32
3	Kepastian ( <i>assurance</i> ): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	1,02	8,53	37,70	52,75	85,55
4	Empati ( <i>empathy</i> ): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	0,41	6,16	44,74	48,69	85,43
5	Transparan ( <i>Tangible</i> ): penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	1,56	14,47	47,35	36,62	79,76
Rata-Rata		0,91	9,61	44,38	45,10	83,42



**Tabel 4. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi D-IV Komputasi Statistik STIS  
Periode 1 Tahun Ajaran 2023/2024**

No	Aspek Yang Diukur	Kepuasan Mahasiswa				TKM
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	
1	2	3	4	5	6	7
1	Keandalan ( <i>reliability</i> ): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	0,66	10,31	41,94	47,09	83,87
2	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	2,33	14,05	45,97	37,65	79,74
3	Kepastian ( <i>assurance</i> ): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	1,81	9,10	36,85	52,24	84,88
4	Empati ( <i>empathy</i> ): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	0,50	8,06	43,23	48,21	84,79
5	Transparan ( <i>Tangible</i> ): penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	2,24	13,47	45,76	38,53	80,15
Rata-Rata		1,51	11,00	42,75	44,74	82,68