



Laporan

SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

POLITEKNIK STATISTIKA STIS

TAHUN 2023/2024 PERIODE 4

(Setelah UAS Semester Genap)



**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 4 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 4 (setelah UAS Semester Genap) 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, 5 Juli 2024
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>)	10
III. KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13

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 survei yang dikirimkan melalui surel masing-masing mahasiswa oleh Sistem Informasi Survei Kepuasan Politeknik Statistika STIS. Pada periode ini telah digunakan sistem informasi yang dikembangkan oleh mahasiswa Politeknik Statistika STIS, sehingga sudah tidak lagi menggunakan google form. Survei pada Periode 4 T.A. 2023/2024 dilakukan dalam rentang 27 Juni – 4 Juli 2024.

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 4 T.A. 2023/2024 diperoleh 1.607 atau 75,23 persen mahasiswa berpartisipasi dalam survei tersebut yang terdiri dari 301 orang dari Prodi D-III Statistika, 784 orang dari Prodi D-IV Statistika dan 522 orang dari Prodi D-IV Komputasi Statistik. Pada periode ini terjadi peningkatan respon rate sebesar 7,58 persen.

1.4 Instrumen Survei

Instrumen survei tersedia pada sistem dan dapat diakses dengan menggunakan tautan <http://survei.stis.ac.id/survei/isi/91ff5e3a-f6f0-406b-bcd9-588618f30cd3> atau Qr-code berikut

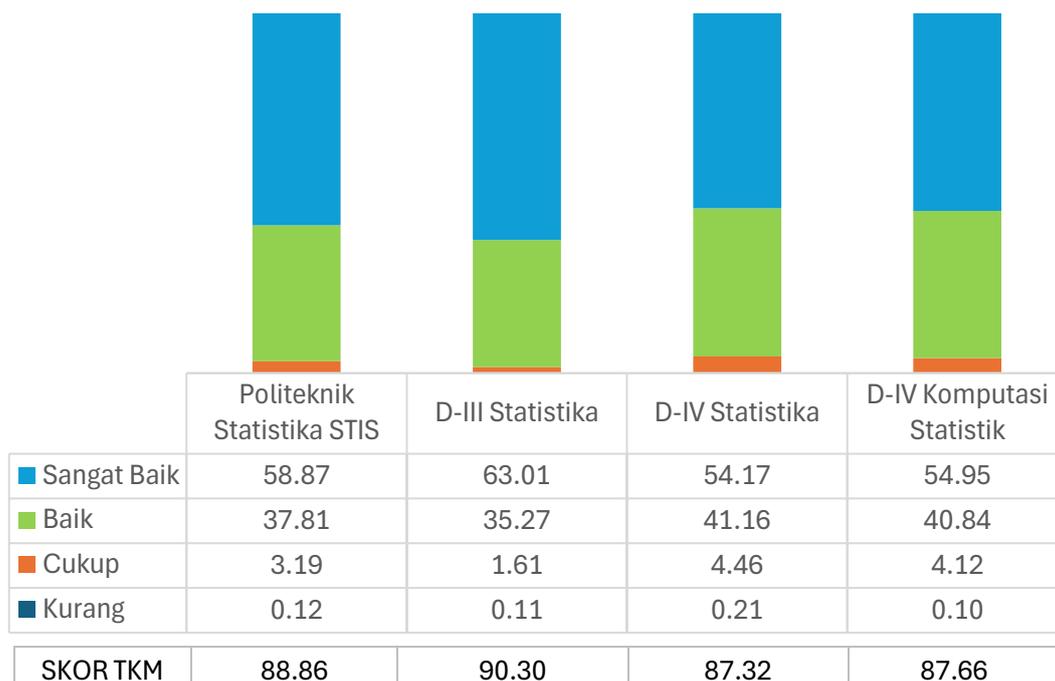
Nama survei : SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
POLITEKNIK STATISTIKA STIS TAHUN 2023/2024
PERIODE 4 (Kuesioner)



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 pada tingkat perguruan tinggi diperoleh hasil bahwa sebagian besar mahasiswa menganggap bahwa pelayanan dalam indikator ini tergolong sangat baik (58,87 persen) dan baik (37,81 persen). Sedangkan 3,19 persen lainnya menganggap *reliability* pelayanan berada dalam skala cukup baik dan hanya 0,12 persen yang menganggap kurang. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA, $[TKM\ 1 = ((4 \times 58,87\%) + (3 \times 37,81\%) + (2 \times 3,19\%) + 0,12\%)/4 = 88,86]$ 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* menurut Prodi

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

- **Program Studi D-III Statistika**

Pada Program Studi D-III Statistika diperoleh hasil bahwa sebagian besar mahasiswa

menganggap bahwa pelayanan dalam indikator ini tergolong sangat baik (63,01 persen) dan baik (35,27 persen). Sedangkan 1,261persen lainnya menganggap pelayanan tersebut berada dalam skala cukup baik dan hanya 0,11 persen yang menganggap kurang baik. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa diperoleh nilai skor TKM 90,30, maka dalam kategori ini Prodi D-III Statistika telah melebihi standar mutu 75 persen.

- **Program Studi D-IV Statistika**

Pada Program Studi D-IV Statistika, dari sebanyak 784 mahasiswa yang berpartisipasi dalam survei diperoleh hasil bahwa sebagian besar mahasiswa menganggap bahwa pelayanan dalam indikator ini tergolong sangat baik (54,17 persen) dan baik (41,16 persen). Sedangkan 4,46 persen lainnya menganggap pelayanan tersebut berada dalam skala cukup dan hanya 0,21 persen yang menganggap kurang baik. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa diperoleh skor TKM 87,32 maka dalam kategori ini Prodi D-IV Statistika telah melebihi standar mutu 75 persen.

- **Program Studi D-IV Komputasi Statistik**

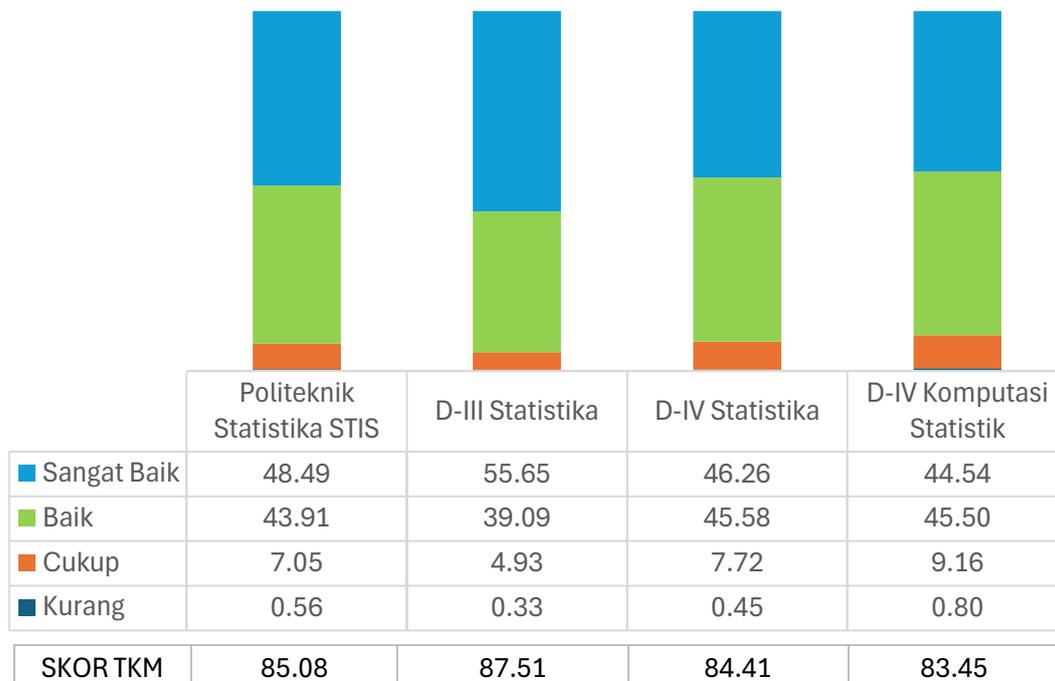
Mahasiswa pada Program Studi D-IV Komputasi Statistik sebagian besar menganggap bahwa pelayanan dalam indikator ini tergolong sangat baik (54,95 persen) dan baik (40,84 persen). Sedangkan 4,12 persen lainnya menganggap pelayanan tersebut berada dalam skala cukup baik dan hanya 0,10 persen yang menganggap kurang baik. Dengan demikian skor TKM pada Prodi ini adalah 87,66, sehingga Prodi D-IV Komputasi Statistik pada dimensi *reliability* telah melebihi standar mutu 75 persen.

Jika dibandingkan dengan Prodi lain di Politeknik Statistika STIS, tingkat kepuasan mahasiswa D-IV Statistika adalah paling rendah untuk indikator *reliability*. Hal ini tentu memberikan bahan evaluasi bagi Prodi D-IV Statistika untuk terus meningkatkan pelayanan yang sudah ada.

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 43,91 persen mahasiswa menganggap *responsiveness* yang diberikan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah baik, bahkan 48,49 persen lainnya menganggapnya sangat baik. Dari 1.607 mahasiswa yang menjadi responden hanya 0,12 persen yang menganggap kurang sementara 3,19 persen sisanya menganggap cukup baik. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA, diperoleh nilai TKM pada

dimensi *responsiveness* sebesar 85,08, sehingga 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 *responsiveness*.



Gambar 2. Persentase Kepuasan Mahasiswa Politeknik Statistika STIS pada Indikator *Responsiveness* menurut Prodi

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

- **Program Studi D-III Statistika**

Pada indikator ini 55,65 persen mahasiswa Program Studi D-III Statistika menganggap *responsiveness* yang diberikan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah sangat baik, dan 39,09 persen lainnya menganggapnya sudah baik. Dari 301 mahasiswa Program Studi D-III Statistika yang berpartisipasi pada survei ini hanya 0,33 persen yang menganggap kurang sementara 4,93 persen sisanya menganggap cukup baik. Skor TKM untuk Program Studi D-III Statistika adalah 87,51 lebih tinggi dari pada skor Politeknik Statistika STIS dan prodi yang lain. Skor tersebut menunjukkan bahwa pada kategori ini Program Studi D-III Statistika telah melebihi standar mutu yaitu 75 persen.

- **Program Studi D-IV Statistika**

Pada indikator ini 45,58 persen mahasiswa Program Studi D-IV Statistika menganggap

responsiveness yang diberikan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah baik, bahkan 46,26 persen lainnya menganggapnya sangat baik. Dari 784 mahasiswa Program Studi D-IV Statistika yang berpartisipasi pada survei ini hanya 0,45 persen yang menganggap kurang sementara 7,72 persen sisanya menganggap cukup baik. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa skor yang diperoleh adalah 84,41, maka dalam kategori ini Program Studi D-IV Statistika telah melebihi standar mutu.

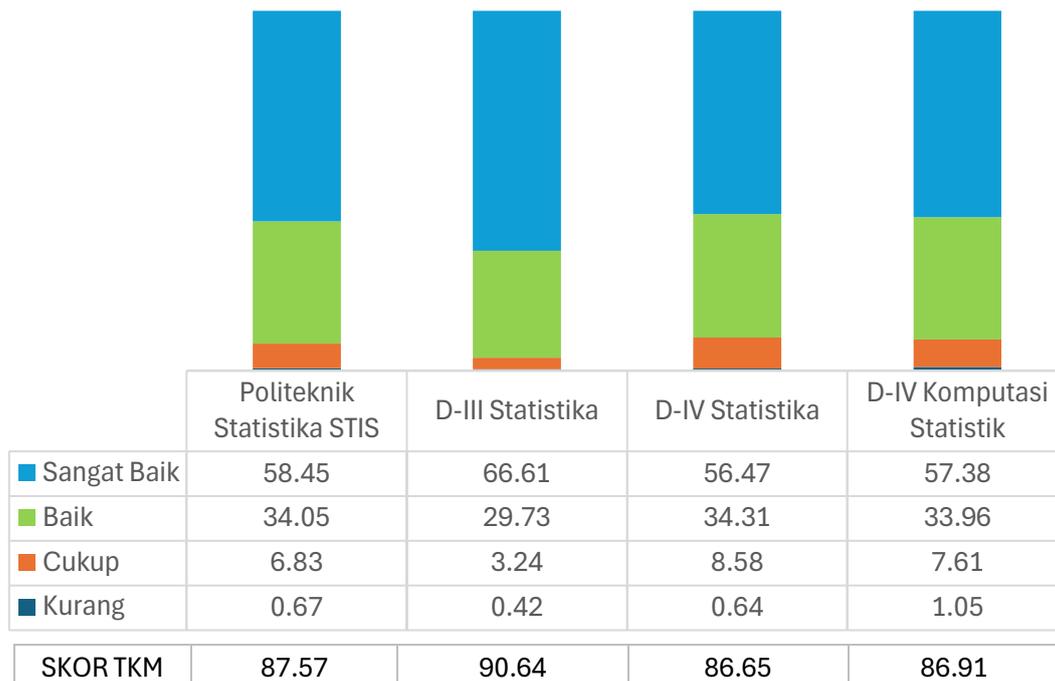
- **Program Studi D-IV Komputasi Statistik**

Pada indikator ini 45,50 persen mahasiswa Program Studi D-IV Komputasi Statistik menganggap *responsiveness* yang diberikan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah baik, bahkan 44,54 persen lainnya menganggapnya sangat baik. Dari 522 mahasiswa Program Studi D-IV Komputasi Statistik yang berpartisipasi pada survei ini hanya 0,80 persen yang menganggap kurang sementara 9,16 persen sisanya menganggap cukup baik. Berdasarkan skor yang diperoleh yaitu 83,45, Program Studi 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 dimensi *responsiveness*. Hal ini tentu memberikan bahan evaluasi bagi Prodi D-IV Komputasi Statistik untuk terus meningkatkan respon terhadap kebutuhan mahasiswa.

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 58,45 persen mahasiswa responden melihat bahwa kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa sangat baik sedangkan 34,05 persen lainnya melihatnya sudah baik. Sebanyak 6,83 persen menilai indikator *assurance* ini cukup baik sementara hanya 0,67 persen yang menganggapnya kurang. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA, [TKM 3 = $((4 \times 58,45\%) + (3 \times 34,05\%) + (2 \times 6,83\%) + 0,67\%) / 4 = 87,57$] 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 3. Persentase Kepuasan Mahasiswa Politeknik Statistika STIS pada Indikator *Assurance* menurut Prodi

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

- **Program Studi D-III Statistika**

Pada indikator ini sejumlah 66,61 persen mahasiswa responden melihat bahwa kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa sangat baik sedangkan 29,73 persen lainnya melihatnya sudah baik. Sebanyak 3,24 persen responden mahasiswa menilai indikator *assurance* ini cukup baik sementara hanya 0,42 persen yang menganggapnya kurang. Skor TKM Prodi D-III Statistika dalam kategori ini telah melampaui standar mutu yaitu 90,64. Skor tersebut juga lebih tinggi jika dibandingkan dengan skor perguruan tinggi dan prodi lainnya.

- **Program Studi D-IV Statistika**

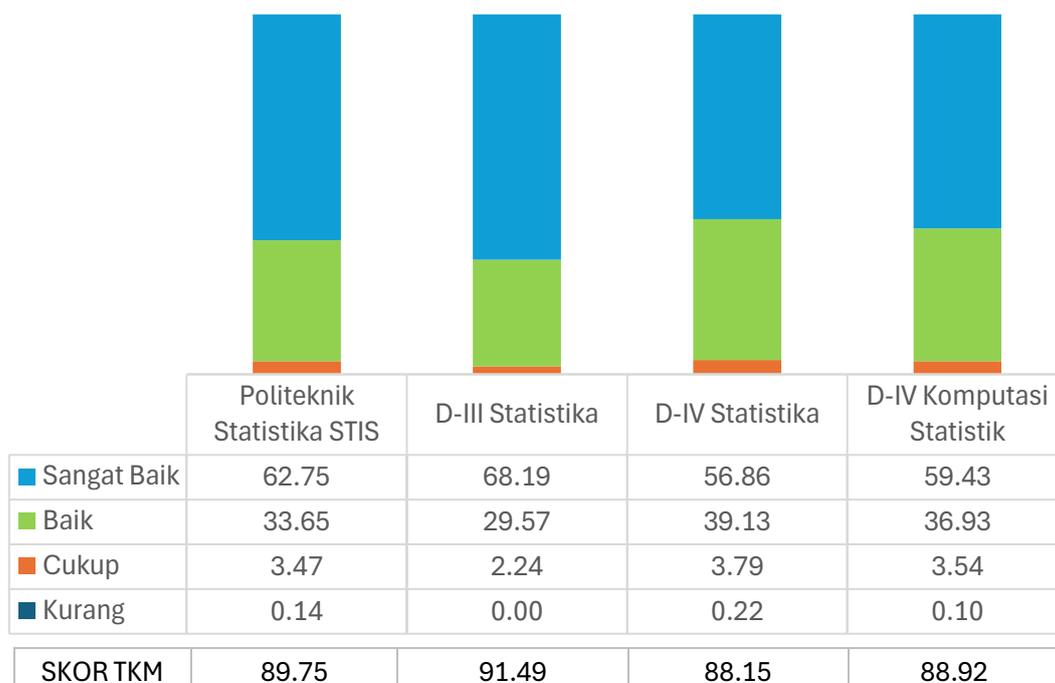
Pada indikator ini sejumlah 56,47 persen mahasiswa responden melihat bahwa kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa sangat baik sedangkan 34,31 persen lainnya melihatnya sudah baik. Sebanyak 8,58 persen menilai indikator *assurance* ini cukup baik sementara hanya 0,64 persen yang menganggapnya kurang. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa diperoleh skor 86,65 pada Prodi D-IV Statistika, oleh karena itu dalam kategori ini telah melampaui standar mutu 75 persen.

- **Program Studi D-IV Komputasi Statistik**

Pada indikator ini sejumlah 33,96 persen mahasiswa responden melihat bahwa kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa sudah baik sedangkan 57,38 persen lainnya melihatnya sudah sangat baik. Sebanyak 7,61 persen menilai indikator *assurance* ini cukup baik sementara hanya 1,05 persen yang menganggapnya kurang. Skor Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam kategori ini untuk Prodi D-IV Komputasi Statistik yaitu 86,91, walaupun telah melampaui standar mutu 75 persen namun jika dibandingkan dengan prodi lainnya skor tersebut adalah yang terendah.

2.4 Empati (*Emphaty*)

Indikator *empathy* digunakan untuk mengukur kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa. Dari 1.607 mahasiswa responden, 62,75 persen menganggap bahwa kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa sudah sangat baik, sementara 33,65 persen lainnya menganggap sudah baik. Hanya ada 0,14 persen mahasiswa yang menilai kurang sementara 3,47 sisanya melihat *empathy* yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah cukup baik.



Gambar 4. Persentase Kepuasan Mahasiswa Politeknik Statistika STIS pada Indikator *Emphaty* menurut prodi

Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA, $[TKM 4 = ((4 \times 62,75\%) + (3 \times 33,65\%) + (2 \times 3,47\%) + 0,14\%)/4 = 89,75]$ 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. Jika kepuasan mahasiswa indikator *Emphaty* dipecah menurut program studi maka diperoleh hasil sebagai berikut:

- **Program Studi D-III Statistika**

Dari 265 mahasiswa responden, 68,19 persen menganggap bahwa kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa sudah baik sekali, sementara 29,57 persen lainnya menganggap sudah baik. Tidak terdapat responden mahasiswa yang menilai kurang, sementara 2,24 sisanya melihat *emphaty* yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah cukup baik. Berdasarkan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA, diperoleh skor 91,49, sehingga dalam kategori ini Prodi D-III Statistika telah melampaui standar mutu 75 persen.

- **Program Studi D-IV Statistika**

Dari 784 mahasiswa responden, 56,86 persen menganggap bahwa kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa sudah sangat baik, sementara 39,13 persen lainnya menganggap sudah baik. Hanya ada 0,22 persen mahasiswa yang menilai kurang sementara 3,79 sisanya melihat *emphaty* yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah cukup baik. Skor Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam kategori ini yang diperoleh Prodi D-IV Statistika yaitu 88,15 dan telah melampaui standar mutu 75 persen.

- **Program Studi D-IV Komputasi Statistika**

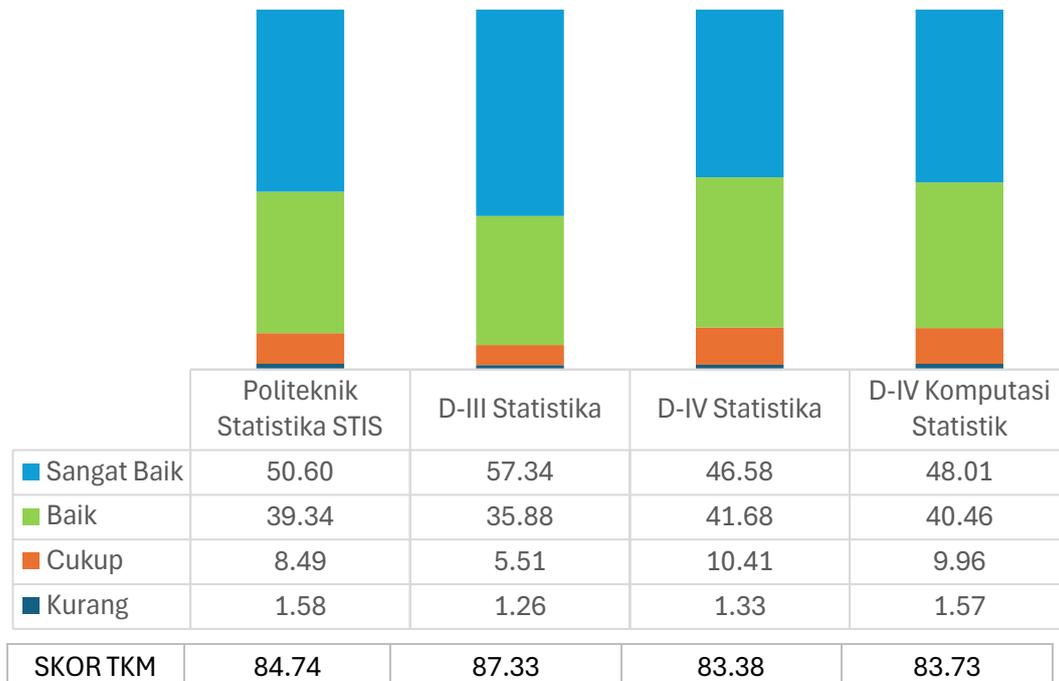
Dari 522 mahasiswa responden, 59,43 persen menganggap bahwa kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa sudah sangat baik, sementara 36,93 persen lainnya menganggap sudah baik. Hanya ada

0,10 persen mahasiswa yang menilai kurang sementara 3,54 sisanya melihat *empathy* yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah cukup baik. Skor TKM Program Studi D-IV Komputasi Statistik pada kategori ini yaitu 88,92 dan telah melampaui standar mutu.

Jika dibandingkan dengan Prodi lain di Politeknik Statistika STIS, tingkat kepuasan mahasiswa D-IV Statistika adalah paling rendah untuk indikator *emphaty*, namun hanya terpaut 0,77 dengan Prodi D-IV Komputasi Statistik. Hal ini tentu memberikan bahan evaluasi bagi Prodi D-IV Statistika untuk terus meingkatkan pelayanan yang sudah ada.

2.5 Transparan (*Tangible*)

Indikator ini mengukur tentang penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibitas, 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 50,60 persen mahasiswa responden merasa bahwa kecukupan, aksesibitas, kualitas sarana dan prasarana sudah sangat baik dan 39,34 persen yang lainnya melihatnya sudah baik. Selain itu, 8,49 persen responden mahasiswa menganggapnya sudah cukup baik dan hanya 1,58 persen yang masih merasa kurang baik.



Gambar 5. Persentase Kepuasan Mahasiswa Politeknik Statistika STIS pada Indikator *Tangible* menurut Prodi

Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa diperoleh skor TKM sebesar 84,74 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.

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

- **Program Studi D-III Statistika**

Sejumlah 57,34 persen mahasiswa responden merasa bahwa kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana sudah sangat baik dan 35,88 persen yang lainnya melihatnya sudah baik. Selain itu, 5,51 persen responden mahasiswa menganggapnya sudah cukup baik dan hanya 1,26 persen yang masih merasa kurang baik. Berdasarkan angka-angka tersebut diperoleh skor TKM Prodi D-III Statistika pada dimensi ini sebesar 87,33 yang telah melampaui standar mutu 75 persen.

- **Program Studi D-IV Statistika**

Sejumlah 46,58 persen mahasiswa responden merasa bahwa kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana sudah sangat baik dan 41,68 persen yang lainnya melihatnya sudah baik. Selain itu, 10,41 persen responden mahasiswa menganggapnya sudah cukup baik dan hanya 1,33 persen yang masih merasa kurang baik. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa diperoleh skor 83,38, maka dalam kategori ini Prodi D-IV Statistika juga telah melampaui standar mutu.

- **Program Studi D-IV Komputasi Statistik**

Sejumlah 48,01 persen mahasiswa responden merasa bahwa kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana sudah sangat baik dan 40,46 persen yang lainnya melihatnya sudah baik. Selain itu, 9,96 persen responden mahasiswa menganggapnya sudah cukup baik dan hanya 1,57 persen yang masih merasa kurang. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa diperoleh skor 83,73, maka dalam kategori ini Prodi D-IV Komputasi Statistik juga telah melampaui standar mutu 75 persen.

III. KESIMPULAN

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

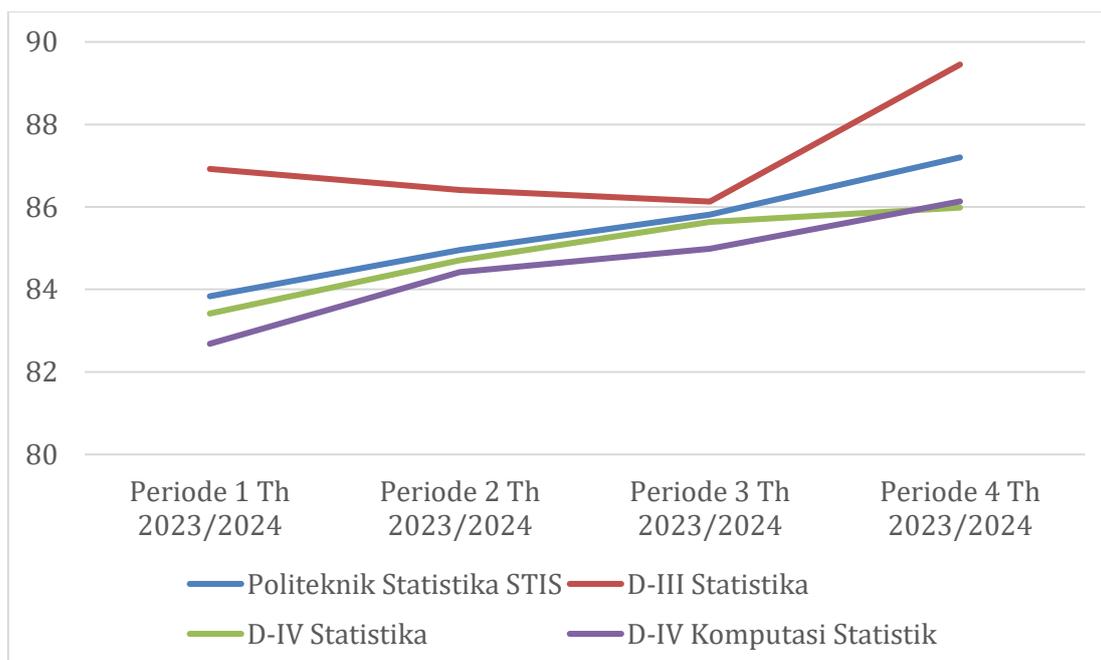
- a. Politeknik Statistika STIS : 87,20
- b. Prodi D-III Statistika : 89,45
- c. Prodi D-IV Statistika : 85,98
- d. Prodi D-IV Komputasi Statistika : 86,13

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 1 tahun ajaran 2023/2024) maka diperoleh peningkatan sebesar 1,38 poin dari nilai sebelumnya yaitu 85,82 secara rinci perubahan nilai kepuasan per prodi adalah sebagai berikut:

- a. Politeknik Statistika STIS : meningkat 1,38 poin dari 85,82
- b. Prodi D-III Statistika : meningkat 3,32 poin dari 86,13
- c. Prodi D-IV Statistika : meningkat 0,35 poin dari 85,63
- d. Prodi D-IV Komputasi Statistika : meningkat 1,14 poin dari 84,99

3. Tren skor TKM dari Periode 1 sampai dengan Periode 4 Tahun 2023/2024 untuk perguruan tinggi dan program studi disajikan sebagai berikut.



LAMPIRAN

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Politeknik Statistika STIS Periode 4 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	0.12	3.19	37.81	58.87	88.86
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	0.56	7.05	43.91	48.49	85.08
3	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	0.67	6.83	34.05	58.45	87.57
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	0.14	3.47	33.65	62.75	89.75
5	Transparan (<i>Tangible</i>): penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	1.58	8.49	39.34	50.60	84.74
Rata-Rata		0.61	5.80	37.75	55.83	87.20

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi D-III Statistika STIS Periode 4 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	0.11	1.61	35.27	63.01	90.30
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	0.33	4.93	39.09	55.65	87.51
3	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	0.42	3.24	29.73	66.61	90.64
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	0.00	2.24	29.57	68.19	91.49
5	Transparan (<i>Tangible</i>): penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	1.26	5.51	35.88	57.34	87.33
Rata-Rata		0.42	3.51	33.91	62.16	89.45

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi D-IV Statistika STIS Periode 4 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	0.21	4.46	41.16	54.17	87.32
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	0.45	7.72	45.58	46.26	84.41
3	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	0.64	8.58	34.31	56.47	86.65
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	0.22	3.79	39.13	56.86	88.15
5	Transparan (<i>Tangible</i>): penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	1.33	10.41	41.68	46.58	83.38
Rata-Rata		0.57	6.99	40.37	52.07	85.98

**Tabel 4. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi D-IV Komputasi Statistik STIS
Periode 4 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	0.10	4.12	40.84	54.95	87.66
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	0.80	9.16	45.50	44.54	83.45
3	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	1.05	7.61	33.96	57.38	86.91
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	0.10	3.54	36.93	59.43	88.92
5	Transparan (<i>Tangible</i>): penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	1.57	9.96	40.46	48.01	83.73
Rata-Rata		0.72	6.88	39.54	52.86	86.13