



**POLITEKNIK
STATISTIKA STIS**

Laporan

**KEPUASAN MAHASISWA
POLITEKNIK STATISTIKA STIS**

**Triwulan I
Tahun 2025**

**SATUAN PENJAMINAN MUTU
POLITEKNIK STATISTIKA STIS**

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. Achmad Syahrul Choir, 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 Kepuasan Mahasiswa Triwulan I Tahun 2025 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 Triwulan I tahun 2025 (periode pelayanan Januari-Maret 2025). 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, April 2025
Satuan Penjaminan Mutu (SPM)
Politeknik Statistika STIS

DAFTAR ISI

TIM PENYUSUN.....	1
KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI	3
I. PENDAHULUAN.....	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Tujuan	6
1.3 Target Populasi & Metode Pengumpulan.....	6
1.4 Instrumen Survei	7
II. HASIL DAN ANALISIS.....	8
2.1 Keandalan (Reliability)	8
2.2 Daya Tanggap (Responsiveness).....	10
2.3 Kepastian (Assurance).....	12
2.4 Empati (Emphaty).....	14
2.5 Transparan (Tangible).....	17
III. KESIMPULAN.....	20
LAMPIRAN	21

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, disisi 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 untuk mengukur kepuasan mahasiswa dilakukan oleh Satuan Penjaminan Mutu (SPM) Politeknik Statistika STIS. Pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan dilakukan dalam 2 kegiatan yaitu Survei Persepsi Kepuasan Mahasiswa (SPKP) dan Evaluasi Dosen oleh Mahasiswa (EDOM). Penyusunan kuesioner SPKP berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Terdapat 9 unsur yang dinilai dalam SPKP sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB No. 14 tahun 2017 meliputi persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana. Sementara itu, penyusunan kuesioner EDOM disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 16 tahun 2007 tentang Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Guru yang menyatakan bahwa kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga guru antara lain: kompetensi pedagogik, kepribadian, profesional dan sosial yang diperoleh melalui pendidikan profesi.

SPKP mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan, tenaga kependidikan dan pengelola, sementara EDOM mengukur kepuasan mahasiswa terhadap dosen. Rincian pertanyaan dalam SPKP dan EDOM yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan terbagi dalam lima indikator

penilaian yakni:

1. Keandalan (*reliability*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.

Indikator ini diukur dengan pendekatan sebagai berikut:

- a. Produk layanan sesuai dengan ketentuan (unsur produk spesifikasi jenis layanan)
 - b. Petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik (unsur kompetensi pelaksana)
 - c. Kesiapan dosen dalam memberikan kuliah
 - d. Penguasaan dan kemampuan dosen menjelaskan materi kuliah secara tepat
 - e. Dosen memiliki kewibawaan sebagai pribadi dosen
2. Daya tanggap (*responsiveness*): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.

Indikator ini diukur dengan pendekatan sebagai berikut:

- a. Penyelesaian layanan dilakukan dengan cepat sesuai dengan prosedur (unsur waktu penyelesaian)
 - b. Petugas menerima pengaduan, saran dan masukan dengan baik (unsur penanganan, pengaduan, saran, masukan)
 - c. Kemampuan dosen menghidupkan suasana kelas
 - d. Kreatifitas dan inovasi dosen dalam mengajar
 - e. Kemampuan dosen memberikan motivasi belajar
 - f. Kemampuan dosen mengendalikan diri dalam berbagai situasi dan kondisi
3. Kepastian (*assurance*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

Indikator ini diukur dengan pendekatan sebagai berikut:

- a. Sistem, mekanisme dan prosedur layanan mudah dilaksanakan (unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur)
 - b. Sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan memadai (unsur sarpras)
 - c. Sistematis penyampaian materi dan jawaban dosen terhadap pertanyaan di kelas
 - d. Keteraturan dan ketertiban dosen memenuhi jadwal perkuliahan
 - e. Kemampuan menilai tugas/quis/uji dan memberikan umpan balik
4. Empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan

pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.

Indikator ini diukur dengan pendekatan sebagai berikut:

- a. Petugas melayani mahasiswa dengan ramah (unsur perilaku pelaksana)
 - b. Kemampuan dosen untuk berkomunikasi
 - c. Kemampuan bersifat terbuka dan demokratis
 - d. Kemampuan bersikap adil dan tidak pilih kasih
5. Transparan (*Tangible*): penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

Indikator ini diukur dengan pendekatan sebagai berikut:

- a. Layanan yang diterima tidak dipungut biaya (unsur biaya)
- b. Pemanfaatan bahan ajar
- c. Kemampuan dosen memberi contoh relevan atau isu-isu mutakhir dari materi yang diajarkan
- d. Kemampuan menjelaskan keterkaitan materi yang diajarkan dengan konteks dunia nyata

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

1.2 Tujuan

Tujuan dilakukan pengukuran kepuasan mahasiswa adalah 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

SPKP 2025 dilaksanakan 4 kali dalam setahun secara triwulanan dengan periode sebagai berikut:

1. SPKP triwulan I : periode pelayanan Januari-Maret 2025
2. SPKP triwulan II : periode pelayanan April-Juni 2025
3. SPKP triwulan III : periode pelayanan Juli-September 2025

4. SPKP triwulan IV : periode pelayanan Oktober-Desember 2025

Target responden SPKP adalah seluruh mahasiswa yang masih aktif kuliah pada periode yang sesuai. Pengumpulan data dilakukan dengan mengirimkan surat Wakil Direktur I Politeknik Statistika STIS Nomor: B-122/02700/HM.020/2025 tentang Pengisian Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan (SPKP) kepada mahasiswa semua tingkat dengan mencantumkan link survey yang dikirimkan melalui surel masing-masing mahasiswa oleh email Satuan Penjaminan Mutu (SPM) Politeknik Statistika STIS. Survei pada triwulan I tahun 2025 dilakukan dalam rentang 24-27 Maret 2025.

Pengisian kuesioner SPKP menggunakan skala "Sangat Baik ; Baik ; Cukup ; Kurang" dalam pilihan jawaban yang dapat dipilih oleh mahasiswa pada setiap unsur atau indikatornya. Dari hasil pengumpulan data pada triwulan 1 tahun 2025 diperoleh 1.692 mahasiswa atau 92,16 persen mahasiswa berpartisipasi dalam survei ini yang terdiri dari 206 mahasiswa (70,07 persen) dari Prodi D-III Statistika, 808 mahasiswa (93,55 persen) dari Prodi D-IV Statistika dan 678 mahasiswa (100 persen) dari Prodi D-IV Komputasi Statistik.

Sementara itu, EDOM dilakukan sebanyak 4 kali dalam satu tahun akademik dengan rincian sebagai berikut:

1. Periode 1 : setelah UTS semester ganjil
2. Periode 2 : setelah UAS semester ganjil
3. Periode 3 : setelah UTS semester genap
4. Periode 4 : setelah UAS semester genap

Pengisian kuesioner EDOM menggunakan skala "Sangat Baik ; Baik ; Cukup ; Kurang" dalam pilihan jawaban yang dapat dipilih oleh mahasiswa pada setiap unsur atau indikatornya atau menggunakan skala pengukuran yang sama dengan SPKP.

Untuk penyusunan laporan kepuasan mahasiswa triwulan I merupakan integrasi data SPKP triwulan I dan EDOM periode 2 (setelah UAS semester ganjil) yang pengumpulan datanya dilakukan tanggal 10-21 Februari 2025. Data yang disajikan dalam laporan ini adalah rata-rata tertimbang antara kedua kegiatan tersebut.

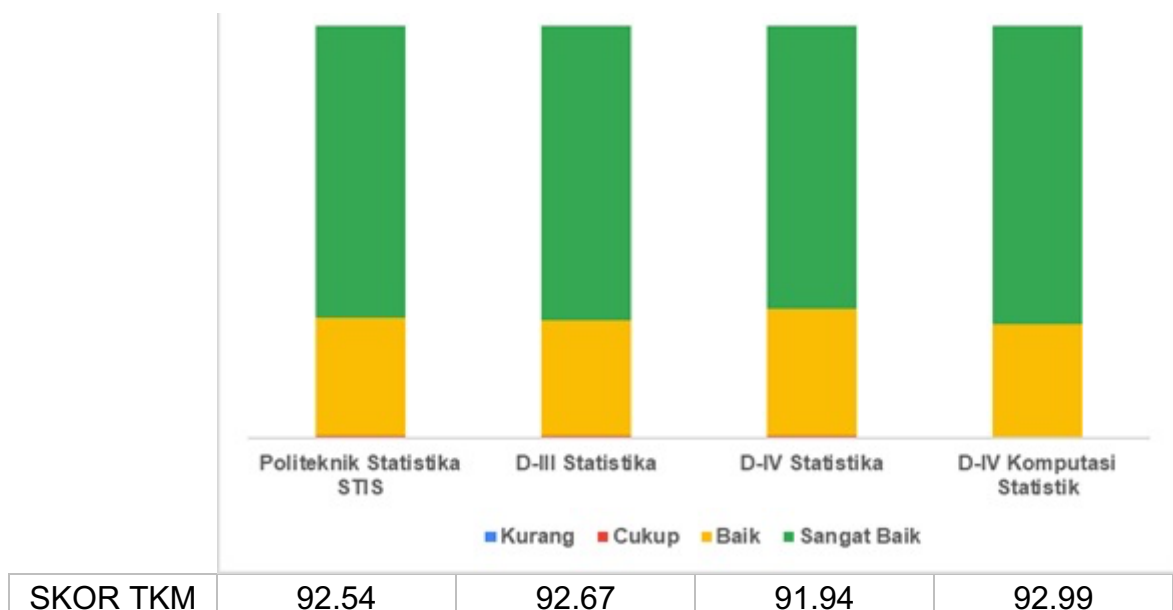
1.4 Instrumen Survei

Instrumen SPKP tersedia pada sistem dan dapat diakses dengan menggunakan tautan https://s.stis.ac.id/survei_pkp. Sementara itu untuk instrumen EDOM dapat diakses pada akun SIPADUNG masing-masing mahasiswa.

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 (70,76 persen) dan baik (28,64 persen). Sedangkan 0,60 persen lainnya menganggap *reliability* pelayanan berada dalam skala cukup baik. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TKM) yang ditentukan oleh LAMSAMA, $[TKM\ 1 = ((4 \times 70,76\%) + (3 \times 28,64\%) + (2 \times 0,60\%) + 0,00\%)/4 = 92,54]$ 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 (71,38 persen) dan baik (27,93 persen). Sedangkan 0,69 persen lainnya menganggap pelayanan tersebut berada dalam skala cukup baik. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa diperoleh nilai skor TKM 92,67, 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 seluruh responden mahasiswa yang berpartisipasi dalam survei diperoleh hasil bahwa sebagian besar mahasiswa menganggap bahwa pelayanan dalam indikator ini tergolong sangat baik (68,52 persen) dan baik (30,74 persen). Sedangkan 0,74 persen lainnya menganggap pelayanan tersebut berada dalam skala cukup. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa diperoleh skor TKM 91,94 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 (72,32 persen) dan baik (27,31 persen). Sedangkan 0,37 persen lainnya menganggap pelayanan tersebut berada dalam skala cukup baik. Dengan demikian skor TKM pada Prodi ini adalah 92,99, sehingga Prodi D-IV Komputasi Statistik pada dimensi *reliability* telah melebihi standar mutu 75 persen.

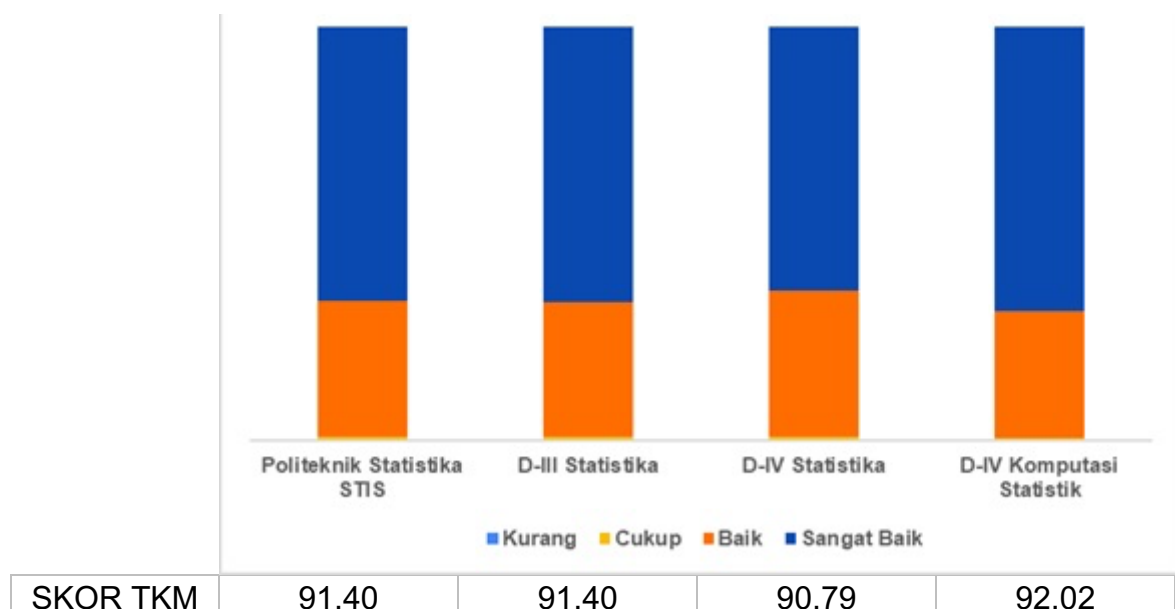
Berdasarkan data tersebut, tingkat kepuasan mahasiswa D-IV Statistika adalah paling rendah untuk indikator *reliability*. Hal ini tentu memberikan bahan evaluasi bagi Prodi D-IV Statistika untuk terus meningkatkan pelayanan yang sudah ada. Walaupun demikian, secara umum pelayanan pada dimensi ini sudah memberikan kepuasan yang sangat baik.

Dimensi *reliability* (keandalan) dalam mengukur kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran dan layanan manajemen perguruan tinggi merujuk pada konsistensi dan ketepatan institusi dalam memberikan layanan sesuai dengan standar mutu yang sudah ditentukan. Dalam konteks pembelajaran, keandalan tercermin dari konsistensi dosen dalam mengajar, keakuratan penyampaian materi, dan ketepatan waktu dalam pelaksanaan perkuliahan. Sementara itu, dalam layanan manajemen, dimensi ini mencakup keandalan dalam proses administrasi akademik, kejelasan

informasi, serta kemampuan tenaga kependidikan dalam menangani kebutuhan mahasiswa secara tepat dan dapat diandalkan. Keandalan yang tinggi akan meningkatkan kepercayaan mahasiswa dan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan mereka secara keseluruhan.

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 32,97 persen mahasiswa menganggap *responsiveness* yang diberikan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah baik, bahkan 66,37 persen lainnya menganggapnya sangat baik. Dari seluruh mahasiswa yang menjadi responden hanya 0,09 persen yang menganggap kurang sementara 0,57 persen sisanya menganggap cukup baik. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA, diperoleh nilai TKM pada dimensi *responsiveness* sebesar 91,40, 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 66,47 persen mahasiswa Program Studi D-III Statistika menganggap *responsiveness* yang diberikan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah sangat baik, dan 32,80 persen lainnya menganggapnya sudah baik. Dari seluruh mahasiswa Program Studi D-III Statistika yang berpartisipasi pada survei ini hanya 0,14 persen yang menganggap kurang sementara 0,58 persen sisanya menganggap cukup baik. Skor TKM untuk Program Studi D-III Statistika adalah 91,40 sama dengan skor Politeknik Statistika STIS. 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 35,43 persen mahasiswa Program Studi D-IV Statistika menganggap *responsiveness* yang diberikan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah baik, bahkan 63,87 persen lainnya menganggapnya sangat baik. Dari seluruh mahasiswa Program Studi D-IV Statistika yang berpartisipasi pada survei ini tidak ada yang menyatakan kurang baik dan hanya 0,70 persen yang menganggap cukup baik. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa skor yang diperoleh adalah 90,79, maka dalam kategori ini Program Studi D-IV Statistika telah melebihi standar mutu.

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

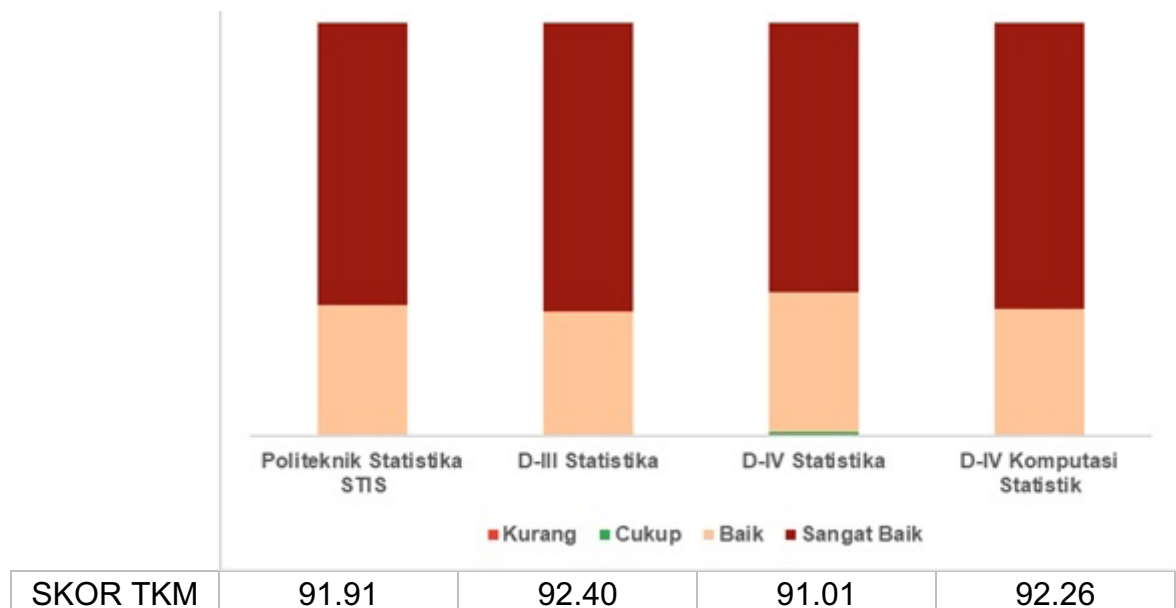
Pada indikator ini 30,68 persen mahasiswa Program Studi D-IV Komputasi Statistik menganggap *responsiveness* yang diberikan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah baik, bahkan 68,76 persen lainnya menganggapnya sangat baik. Dari seluruh mahasiswa Program Studi D-IV Komputasi Statistik yang berpartisipasi pada survei ini hanya 0,14 persen yang menganggap kurang sementara 0,42 persen sisanya menganggap cukup baik. Berdasarkan skor yang diperoleh yaitu 92,02, Program Studi D-IV Komputasi Statistik telah melebihi standar mutu 75 persen dan melebihi skor TKM Politeknik Statistika STIS.

Jika dibandingkan dengan Prodi lain di Politeknik Statistika STIS, tingkat kepuasan mahasiswa D-IV Statistika adalah paling rendah untuk dimensi *responsiveness*. Hal ini tentu memberikan bahan evaluasi bagi Prodi D-IV Statistika

untuk terus meningkatkan respon terhadap kebutuhan mahasiswa pada dimensi ini. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dalam mengukur kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran dan layanan manajemen perguruan tinggi merujuk pada sejauh mana dosen dan staf administrasi bersedia dan mampu merespons kebutuhan, permintaan, serta keluhan mahasiswa secara cepat dan efektif. Dalam konteks pembelajaran, hal ini mencakup kesiapan dosen dalam menjawab pertanyaan, memberikan umpan balik terhadap tugas, serta membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar. Sementara itu, pada layanan manajemen, responsivitas tercermin dari kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi, seperti pengurusan surat keterangan, atau pengaduan akademik. Tingkat responsivitas yang tinggi menciptakan rasa dihargai dan dipedulikan, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kepuasan 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 68,17 persen mahasiswa responden melihat bahwa kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa sangat baik sedangkan 31,34 persen lainnya melihatnya sudah baik. Sebanyak 0,42 persen menilai indikator *assurance* ini cukup baik sementara hanya 0,06 persen yang menganggapnya kurang. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA, $[TKM\ 3 = ((4 \times 68,17\%) + (3 \times 31,34\%) + (2 \times 0,42\%) + 0,06\%) / 4 = 91,91]$ 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 69,95 persen mahasiswa responden melihat bahwa kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa sangat baik sedangkan 29,9717 persen lainnya melihatnya sudah baik. Sebanyak 0,34 persen responden mahasiswa menilai indikator *assurance* ini cukup baik dan tidak ada yang menganggapnya kurang. Skor TKM Prodi D-III Statistika dalam kategori ini telah melampaui standar mutu yaitu 92,40. Skor tersebut juga lebih tinggi jika dibandingkan dengan skor perguruan tinggi dan prodi lainnya.

- **Program Studi D-IV Statistika**

Pada indikator ini sejumlah 65,18 persen mahasiswa responden melihat bahwa kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa sangat baik sedangkan 33,89 persen lainnya melihatnya sudah baik. Sebanyak 0,74 persen menilai indikator *assurance* ini cukup baik sementara hanya 0,19 persen yang menganggapnya kurang. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa diperoleh skor 91,01 pada Prodi D-IV Statistika, oleh karena itu dalam kategori ini telah melampaui standar mutu 75 persen.

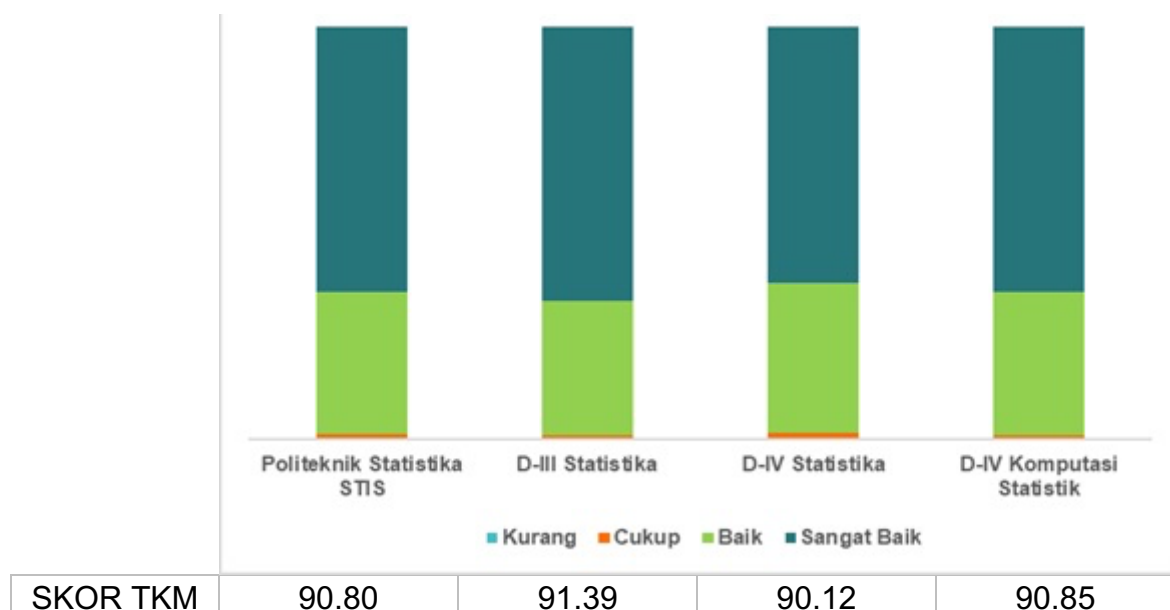
- **Program Studi D-IV Komputasi Statistik**

Pada indikator ini sejumlah 30,58 persen mahasiswa responden melihat bahwa kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa sudah baik sedangkan 69,23 persen lainnya melihatnya sudah sangat baik. Sebanyak 0,19 persen menilai indikator *assurance* ini cukup baik dan tidak ada yang menganggapnya kurang. Skor Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam kategori ini untuk Prodi D-IV Komputasi Statistik yaitu 92,26, walaupun telah melampaui standar mutu 75 persen dan juga melebihi skor Politeknik Statistika STIS.

Jika dibandingkan antar prodi, skor TKM indikator *assurance* paling tinggi adalah Prodi D-III Statistika dan yang terendah adalah Prodi D-IV Statistika. Evaluasi ini dapat digunakan untuk menjadi dasar tindak lanjut perbaikan pelayanan kepada mahasiswa. Dimensi *assurance* (jaminan) dalam mengukur kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran dan layanan manajemen perguruan tinggi mencerminkan tingkat kepercayaan dan rasa aman yang dirasakan mahasiswa terhadap kompetensi, integritas, dan sikap profesional dosen maupun staf administrasi. Dalam pembelajaran, *assurance* tercermin melalui kemampuan dosen dalam menguasai materi, memberikan penjelasan yang meyakinkan, serta menunjukkan sikap yang adil dan etis dalam proses akademik. Sedangkan dalam layanan manajemen, *assurance* terlihat dari kompetensi staf dalam memberikan informasi yang akurat, pelayanan yang sopan dan terpercaya, serta kemampuan menyelesaikan masalah dengan cara yang membuat mahasiswa merasa dihargai dan dilindungi hak-haknya. Jaminan ini penting untuk membangun kepercayaan mahasiswa dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap Politeknik Statistika STIS.

2.4 Empati (*Emphaty*)

Indikator *empathy* digunakan untuk mengukur kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa. Dari seluruh mahasiswa responden, 64,34 persen menganggap bahwa kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa sudah sangat baik, sementara 34,53 persen lainnya menganggap sudah baik. Hanya ada 1,14 persen mahasiswa yang menilai kurang baik.



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

Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA, $[TKM\ 4 = ((4 \times 64,34\%) + (3 \times 34,53\%) + (2 \times 1,14\%) + 0,00\%)/4 = 90,80]$ 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 seluruh mahasiswa responden, 66,44 persen menganggap bahwa kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa sudah baik sekali, sementara 32,70 persen lainnya menganggap sudah baik. Tidak ada responden mahasiswa yang menilai kurang, sementara 0,86 sisanya melihat empathy yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah cukup baik. Berdasarkan

rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA, diperoleh skor 91,39, sehingga dalam kategori ini Prodi D-III Statistika telah melampaui standar mutu 75 persen dan bahkan melebihi skor Politeknik Statistika STIS.

- **Program Studi D-IV Statistika**

Dari seluruh mahasiswa responden, 62,13 persen menganggap bahwa kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa sudah sangat baik, sementara 36,21 persen lainnya menganggap sudah baik. Tidak terdapat mahasiswa yang menilai kurang, sementara 1,65 sisanya melihat *empathy* 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 90,12 dan telah melampaui standar mutu 75 persen.

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

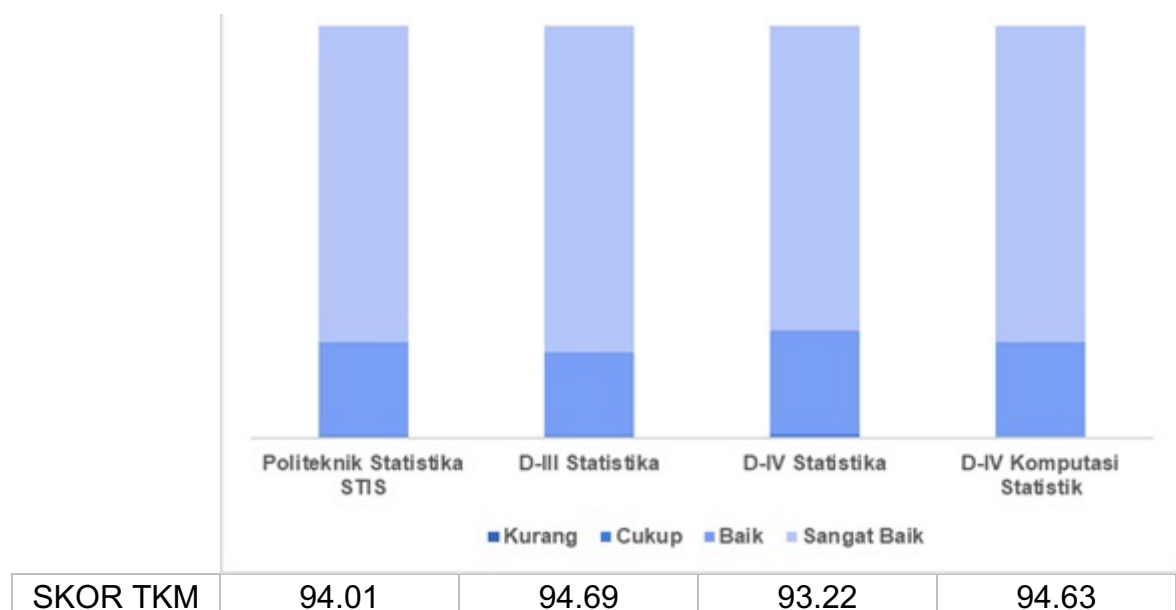
Dari seluruh mahasiswa responden, 64,30 persen menganggap bahwa kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa sudah sangat baik, sementara 34,79 persen lainnya menganggap sudah baik. Tidak ada mahasiswa yang menilai kurang sementara 0,91 sisanya 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 90,85 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 0,73 persen dengan Prodi D-IV Komputasi Statistik. Hal ini tentu memberikan bahan evaluasi bagi Prodi D-IV Statistika untuk terus meningkatkan pelayanan yang sudah ada. Dimensi *empathy* (empati) dalam mengukur kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran dan layanan manajemen perguruan tinggi menunjukkan sejauh mana dosen dan staf administrasi mampu memahami, memperhatikan, dan peduli terhadap kebutuhan serta kondisi individu mahasiswa. Dalam konteks pembelajaran, empati tercermin dari sikap dosen yang terbuka terhadap permasalahan akademik mahasiswa, memberikan bimbingan secara personal, serta menciptakan suasana belajar yang inklusif dan suportif. Sementara itu, dalam layanan manajemen, empati terlihat dari kemampuan staf

dalam memberikan pelayanan yang ramah, sabar, dan bersikap fleksibel terhadap situasi atau kendala yang dihadapi mahasiswa. Tingginya tingkat empati akan membuat mahasiswa merasa dihargai dan dipahami, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap perguruan tinggi.

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 76,65 persen mahasiswa responden merasa bahwa kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana sudah sangat baik dan 22,75 persen yang lainnya melihatnya sudah baik. Selain itu, 0,60 persen responden mahasiswa menganggapnya sudah cukup baik dan tidak ada yang 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 94,01 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* dirinci menurut program studi maka diperoleh hasil sebagai berikut:

- **Program Studi D-III Statistika**

Sejumlah 79,28 persen mahasiswa responden merasa bahwa kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana sudah sangat baik dan 20,21 persen yang lainnya melihatnya sudah baik. Selain itu, 0,51 persen responden mahasiswa menganggapnya sudah cukup baik dan tidak ada responden yang masih merasa kurang baik. Berdasarkan angka-angka tersebut diperoleh skor TKM Prodi D-III Statistika pada dimensi ini sebesar 94,69 yang telah melampaui standar mutu 75 persen dan melampaui skor Politeknik Statistika STIS.

- **Program Studi D-IV Statistika**

Sejumlah 73,80 persen mahasiswa responden merasa bahwa kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana sudah sangat baik dan 25,28 persen yang lainnya melihatnya sudah baik. Selain itu, 0,92 persen responden mahasiswa menganggapnya sudah cukup baik dan tidak ada responden yang masih merasa kurang baik. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa diperoleh skor 93,22, maka dalam kategori ini Prodi D-IV Statistika juga telah melampaui standar mutu.

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

Sejumlah 76,65 persen mahasiswa responden merasa bahwa kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana sudah sangat baik dan 22,98 persen yang lainnya melihatnya sudah baik. Selain itu, 0,37 persen responden mahasiswa menganggapnya sudah cukup baik dan tidak ada responden yang masih merasa kurang. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa diperoleh skor 94,07, maka dalam kategori ini Prodi D-IV Komputasi Statistik juga telah melampaui standar mutu 75 persen.

Jika dibandingkan dengan skor pada dimensi lainnya, dimensi *tangible* merupakan dimensi yang memiliki skor tertinggi. Bahkan di semua prodi yang ada, dimensi *tangible* berada pada urutan teratas. Dimensi *tangibles* (bukti fisik) dalam mengukur kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran dan layanan manajemen

perguruan tinggi merujuk pada kualitas dan ketersediaan sarana fisik yang mendukung proses belajar dan pelayanan administratif. Dalam pembelajaran, hal ini mencakup fasilitas ruang kelas yang nyaman, ketersediaan teknologi pembelajaran seperti proyektor atau e-learning, serta bahan ajar yang memadai. Sedangkan dalam layanan manajemen, aspek *tangible* meliputi kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan, tampilan profesional staf, serta kelengkapan dokumen atau formulir yang digunakan. Bukti fisik yang baik dan representatif menciptakan kesan positif dan profesional, yang berpengaruh langsung terhadap persepsi dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan perguruan tinggi.

III. KESIMPULAN

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

- a. Politeknik Statistika STIS : 92.14
- b. Prodi D-III Statistika : 92.51
- c. Prodi D-IV Statistika : 91.42
- d. Prodi D-IV Komputasi Statistika : 92.44

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 maka diperoleh peningkatan sebesar 3.40 poin dari nilai sebelumnya yaitu 88.73, secara rinci perubahan nilai kepuasan per prodi adalah sebagai berikut:

- a. Politeknik Statistika STIS : meningkat 3.58 poin dari 88.56
- b. Prodi D-III Statistika : meningkat 3.07 poin dari 89.44
- c. Prodi D-IV Statistika : meningkat 3.45 poin dari 87.97
- d. Prodi D-IV Komputasi Statistika : meningkat 3.51 poin dari 88.93

LAMPIRAN

**Tabel 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Politeknik Statistika STIS
Triwulan 1 Tahun 2025**

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	0.00	0.60	28.64	70.76	92.54
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	0.09	0.57	32.97	66.37	91.40
3	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	0.06	0.42	31.34	68.17	91.91
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	0.00	1.14	34.53	64.34	90.80
5	Transparan (<i>Tangible</i>): penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	0.00	0.60	22.75	76.65	94.01
Rata-Rata		0.03	0.67	30.05	69.26	92.14

**Tabel 2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi D-III Statistika
Triwulan 1 Tahun 2025**

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	0.00	0.69	27.93	71.38	92.67
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	0.14	0.58	32.80	66.47	91.40
3	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	0.00	0.34	29.71	69.95	92.40
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	0.00	0.86	32.70	66.44	91.39
5	Transparan (<i>Tangible</i>): penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	0.00	0.51	20.21	79.28	94.69
Rata-Rata		0.31	0.60	28.67	70.70	92.51

**Tabel 3. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi D-IV Statistika
Triwulan 1 Tahun 2025**

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	0.00	0.74	30.74	68.52	91.94
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	0.00	0.70	35.43	63.87	90.79
3	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	0.19	0.74	33.89	65.18	91.01
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	0.00	1.65	36.21	62.13	90.12
5	Transparan (<i>Tangible</i>): penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	0.00	0.92	25.28	73.80	93.22
Rata-Rata		0.04	0.95	32.31	66.70	91.42

**Tabel 4. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi D-IV Komputasi
Statistik Triwulan 1 Tahun 2025**

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	0.00	0.37	27.31	72.32	92.99
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	0.14	0.42	30.68	68.76	92.02
3	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	0.00	0.19	30.58	69.23	92.26
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	0.00	0.91	34.79	64.30	90.85
5	Transparan (<i>Tangible</i>): penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	0.00	0.37	22.98	76.65	94.07
Rata-Rata		0.03	0,45	29,27	70,25	92.44



POLITEKNIK STATISTIKA STIS

Jalan Otto Iskandardinata No. 64C, Jakarta 13330
Telp. (021) 8508812, 8191437
Website: www.stis.ac.id, email: info@stis.ac.id

Nomor : B-122/02700/HM.020/2025 Jakarta, 21 Maret 2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Pengisian Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan (SPKP)

Kepada Seluruh Mahasiswa Tingkat 1,2,3 dan 4
di
tempat

Dalam rangka evaluasi pelaksanaan pelayanan di lingkungan Politeknik Statistika STIS maka perlu dilakukan pengukuran terhadap kepuasan pelayanan melalui Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan (SPKP). Responden SPKP adalah seluruh mahasiswa Politeknik Statistika STIS. Satuan Penjaminan Mutu (SPM) akan melaksanakan SPKP Triwulan I (periode pelayanan Januari-Maret 2025) pada **24-27 Maret 2025**. Seluruh mahasiswa diminta berpartisipasi aktif dengan mengisi survei pada tautan https://s.stis.ac.id/survei_pkp

Demikian disampaikan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.



a.n. Direktur Politeknik Statistika STIS
Wakil Direktur I Bidang Akademik

Setia Pramaana

Tembusan :
Direktur Politeknik Statistika STIS