



POLITEKNIK STATISTIKA STIS



Laporan **SURVEI KEPUASAN** **MAHASISWA TERHADAP** **LAYANAN MANAJEMEN** **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 Terhadap Layanan Manajemen Tahun Ajaran 2023/2024 Periode 1 (setelah UTS Semester Ganjil) 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 layanan yang diberikan oleh pihak manajemen Politeknik Statistika STIS pada Periode 1 T.A. 2023/2024. Dari laporan ini juga bisa diketahui indikator apa saja yang masih perlu ditingkatkan. Kami juga menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, kami berharap adanya kritik, saran dan usulan demi perbaikan laporan yang telah kami buat di masa yang akan datang, mengingat tidak ada sesuatu yang sempurna tanpa saran yang membangun.

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

Jakarta, 24 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>)	4
2.3 Kepastian (<i>Assurance</i>)	6
2.4 Empati (<i>Emphaty</i>)	8
2.5 Transparan (<i>Tangible</i>)	9
2.6 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian	11
III. KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Satuan Penjaminan Mutu (SPM) Politeknik Statistika STIS adalah salah satu unit di Politeknik Statistika STIS yang bertugas membantu pelaksanaan penjaminan mutu dengan model Perencanaan Mutu, Pelaksanaan Mutu, Evaluasi Mutu, Pengendalian Mutu, dan Peningkatan Mutu (PPEPP). Salah satu tugas dari SPM adalah melakukan Survei Kepuasan dari para pemangku kepentingan yang saat ini merupakan kebutuhan untuk meningkatkan kualitas layanan dan tuntutan dari Akreditasi Prodi dan Akreditasi Perguruan Tinggi.

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

- Keandalan (*reliability*): tersedia layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara *online* dan *offline* dengan akurat dan memuaskan.
- Daya tanggap (*responsiveness*): kemudahan layanan manajemen dalam memecahkan masalah akademis dan non- akademis.
- Kepastian (*assurance*): tenaga kependidikan melayani mahasiswa sesuai hari kerja.
- Empati (*empathy*): layanan prima manajemen dilakukan sesuai dengan prosedur.
- Transparan (*Tangible*): kemudahan untuk mengakses laman website layanan Politeknik Statistika STIS, misalnya Simpus.

1.2 Tujuan

Tujuan diadakannya survei kepuasan layanan manajemen dengan responden mahasiswa antara lain sebagai berikut:

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

1.3 Target Populasi & Metode Pengumpulan

Berdasarkan hasil evaluasi, sejak tahun ajaran (T.A.) 2023/2024 survei kepuasan mahasiswa baik untuk layanan pendidikan dan layanan manajemen 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 kepuasan 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.

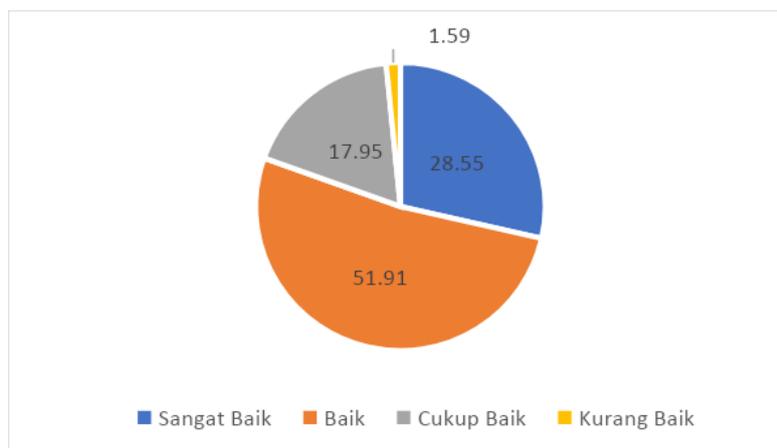
1.4 Instrumen Survei

Instrumen survei dapat diakses dengan menggunakan tautan https://s.stis.ac.id/Survei_Kepuasan_Mahasiswa

II. HASIL DAN ANALISIS

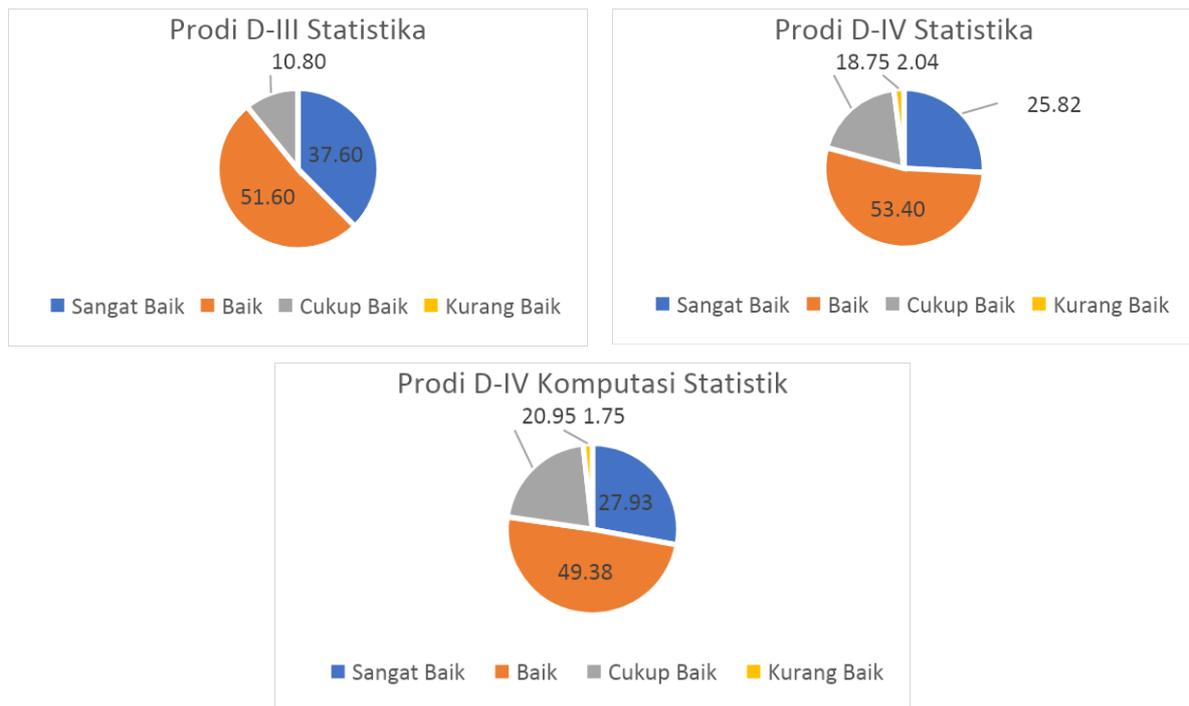
2.1 Keandalan (*Reliability*)

Untuk indikator *reliability* digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap tersedia layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara *online* dan *offline* dengan akurat dan memuaskan. Pada gambar 1 menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan respon positif terhadap layanan manajemen pada dimensi *reliability*. Terdapat 51,91 persen responden menyatakan bahwa layanan manajemen sudah baik, bahkan sebanyak 28,55 persen responden menyatakan bahwa layanan sudah sangat baik. Meskipun demikian masih terdapat 17,95 persen responden berpendapat bahwa layanan cukup baik dan 1,59 persen masih kurang. 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 Terhadap Layanan Manajemen pada Indikator *Reliability*

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



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

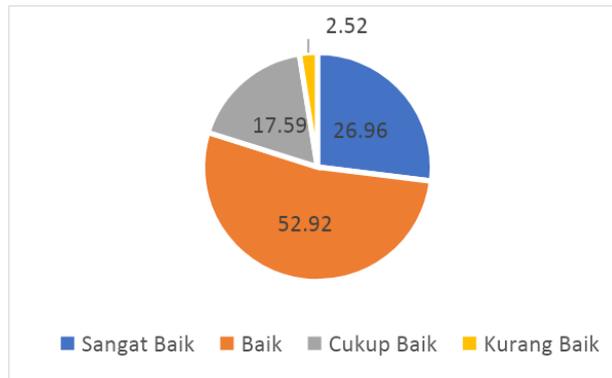
Berdasarkan gambar 2 dapat dilihat bahwa sebagian besar mahasiswa sudah memberikan respon positif terhadap layanan manajemen. Dapat dilihat bahwa mahasiswa yang menyatakan bahwa pelayanan sudah baik di masing-masing prodi adalah 51,60 persen di prodi D-III Statistika, 53,40 persen di prodi D-IV Statistika dan 49,38 persen di prodi D-IV Komputasi Statistik. Selain itu bahkan sebanyak 37,60 persen mahasiswa D-III Statistika menyatakan bahwa pelayanan manajemen sudah sangat baik. Sementara 25,82 mahasiswa prodi D-IV Statistika dan 27,93 mahasiswa D-IV Komputasi Statistik menyatakan bahwa layanan sudah sangat baik.

Meskipun demikian masih terdapat 2,04 persen mahasiswa D-IV Statistika dan 1,75 persen mahasiswa D-IV Komputasi Statistik yang menyatakan bahwa layanan manajemen masih kurang baik. Sementara tidak satupun mahasiswa Prodi D-III Statistika menyatakan bahwa pelayanan manajemen masih kurang baik. Dari gambar 2 dapat dilihat bahwa mahasiswa yang mempunyai kepuasan terendah terhadap layanan manajemen untuk indikator *reliability* adalah mahasiswa prodi D-IV Komputasi Statistik.

2.2 Daya Tanggap (*Responsiveness*)

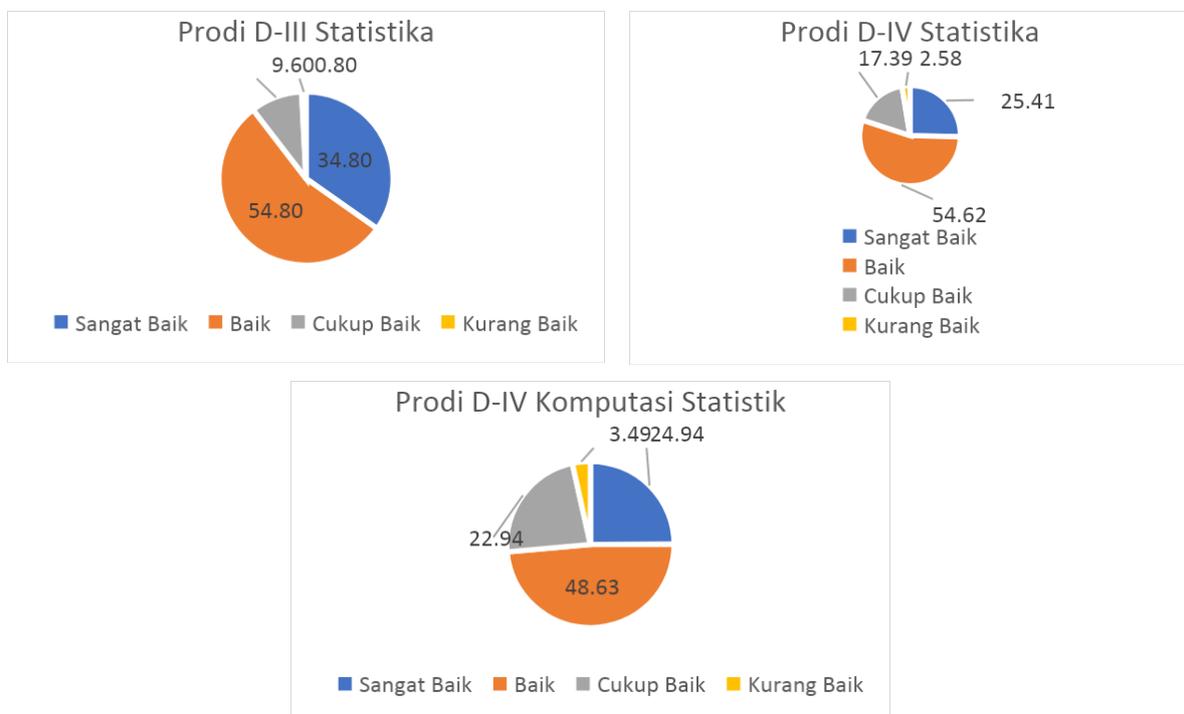
Indikator *responsiveness* mengukur kepuasan mahasiswa tentang kemudahan layanan manajemen dalam memecahkan masalah akademis dan non- akademis. Pada indikator ini

52,92 persen mahasiswa menganggap *responsiveness* yang diberikan pihak pengelola sudah baik, bahkan 26,96 persen lainnya menganggapnya sangat baik. Dari 1.387 mahasiswa yang menjadi responden hanya 2,52 persen yang menganggap kurang sementara 17,59 persen sisanya menganggap cukup. Berdasarkan hasil tersebut, tindak lanjut yang direncanakan adalah mempertahankan yang sudah ada dengan terus melakukan perbaikan pelayanan agar tidak terdapat lagi mahasiswa yang merasa kurang dalam pelayanan pada indikator *responsiveness*.



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

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



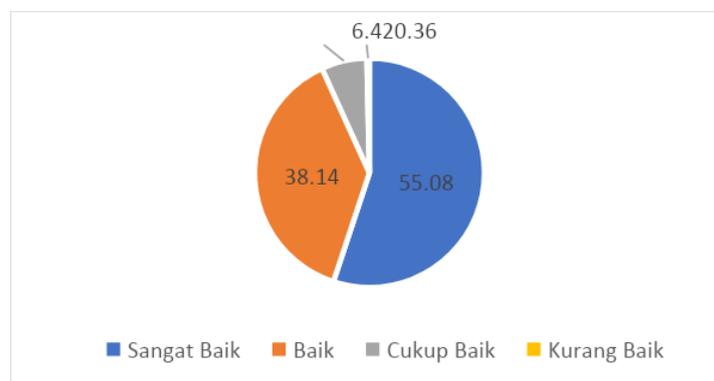
Gambar 4. Persentase Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen pada Indikator *Responsiveness* Untuk Setiap Program Studi

Berdasarkan gambar 4 dapat dilihat bahwa sebagian besar mahasiswa sudah memberikan respon positif terhadap layanan manajemen. Dapat dilihat bahwa mahasiswa yang menyatakan bahwa pelayanan sudah baik di masing-masing prodi adalah 54,80 persen di prodi D-III Statistika, 54,62 persen di prodi D-IV Statistika dan 48,63 persen di prodi D-IV Komputasi Statistik. Selain itu bahkan sebanyak 34,80 persen mahasiswa D-III Statistika menyatakan bahwa pelayanan manajemen sudah sangat baik. Sementara 25,41 mahasiswa prodi D-IV Statistika dan 24,92 mahasiswa D-IV Komputasi Statistik menyatakan bahwa layanan sudah sangat baik.

Meskipun demikian masih terdapat 0,80 persen mahasiswa prodi D-III Statistika, 2,58 persen mahasiswa D-IV Statistika dan 3,49 persen mahasiswa D-IV Komputasi Statistik yang menyatakan bahwa layanan manajemen masih kurang baik. Dari gambar 4 dapat dilihat bahwa mahasiswa yang mempunyai kepuasan terendah terhadap layanan manajemen untuk indikator *responsiveness* adalah mahasiswa prodi D-IV Komputasi Statistik.

2.3 Kepastian (*Assurance*)

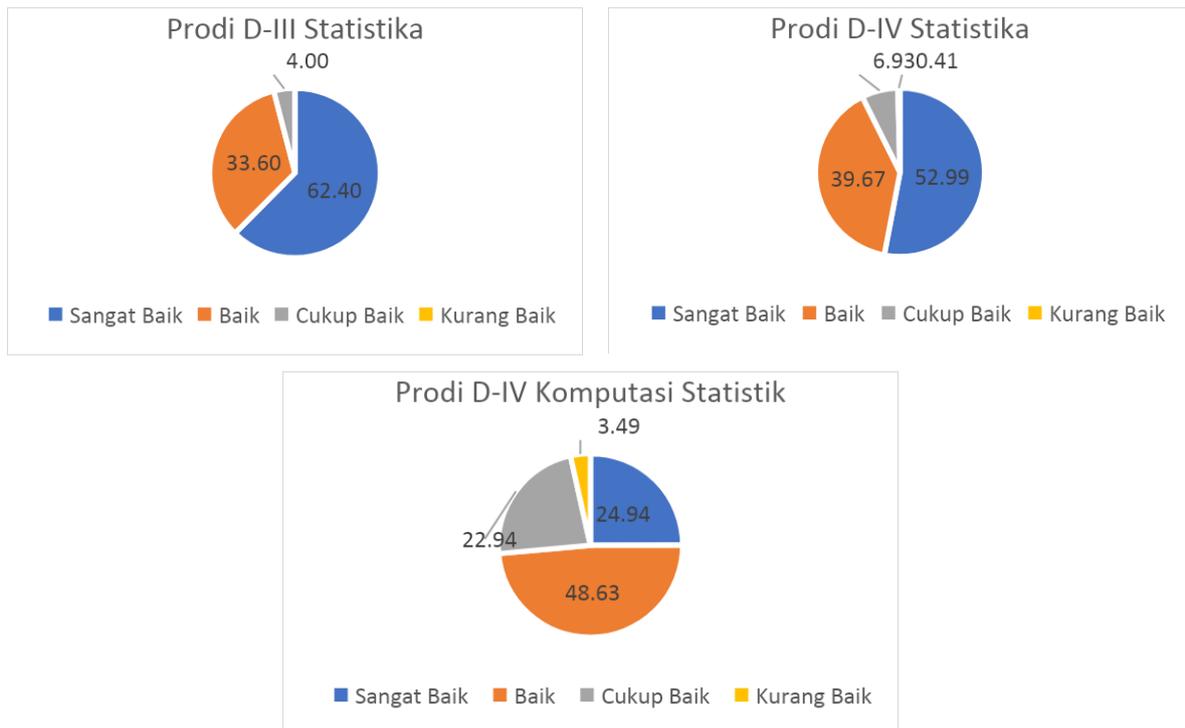
Indikator *assurance* diukur dengan melihat apakah tenaga kependidikan melayani mahasiswa sesuai hari kerja. Pada indikator ini sejumlah 38,14 persen mahasiswa responden melihat bahwa layanan manajemen pada indikator *assurance* sudah baik sedangkan 55,08 persen lainnya melihatnya sudah sangat baik. Sebanyak 6,42 persen menilai indikator *assurance* ini cukup sementara hanya 0,36 persen yang menganggapnya kurang. Berdasarkan hasil tersebut, tindak lanjut yang diambil adalah mempertahankan yang sudah ada dengan terus meningkatkan pelayanan yang dirasa masih kurang.



Gambar 5. Persentase Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen pada Indikator *Assurance*

Jika kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen pada indikator *Assurance* dipecah

menurut program studi maka diperoleh hasil sebagai berikut:



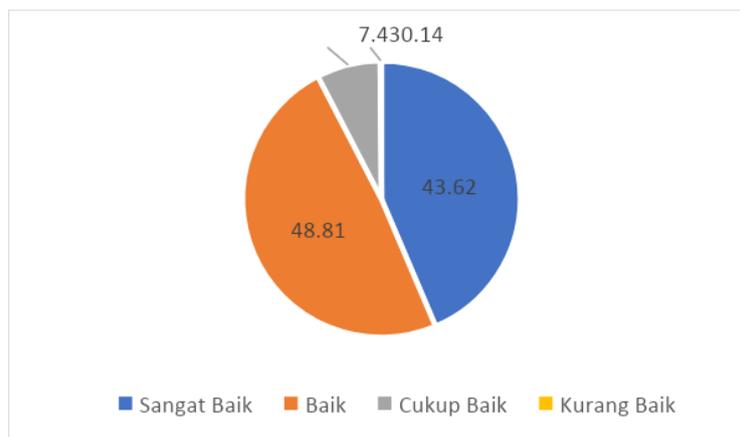
Gambar 6. Persentase Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen pada Indikator *Assurance* Untuk Setiap Program Studi

Berdasarkan gambar 6 dapat dilihat bahwa mahasiswa yang menyatakan bahwa pelayanan sudah baik di masing-masing prodi adalah 33,60 persen di prodi D-III Statistika, 39,67 persen di prodi D-IV Statistika dan 48,63 persen di prodi D-IV Komputasi Statistik. Selain itu bahkan sebanyak 62,40 persen mahasiswa D-III Statistika menyatakan bahwa pelayanan manajemen sudah sangat baik. Sementara 52,99 mahasiswa prodi D-IV Statistika dan 24,94 mahasiswa D-IV Komputasi Statistik menyatakan bahwa layanan sudah sangat baik.

Meskipun demikian masih terdapat 4,00 persen mahasiswa prodi D-III Statistika, 6,93 persen mahasiswa D-IV Statistika dan 3,49 persen mahasiswa D-IV Komputasi Statistik yang menyatakan bahwa layanan manajemen cukup baik. Selain dari itu juga masih terdapat 0,41 persen mahasiswa prodi D-IV Statistika dan 3,49 persen mahasiswa prodi D-IV Komputasi Statistik yang menyatakan bahwa layanan manajemen masih kurang baik. Sementara tidak satupun mahasiswa prodi D-III Statistika menyatakan bahwa layanan manajemen masih kurang. Dari gambar 4 dapat dilihat bahwa mahasiswa yang mempunyai kepuasan terendah terhadap layanan manajemen untuk indikator *assurance* adalah mahasiswa prodi D-IV Komputasi Statistik. Sementara mahasiswa yang mempunyai kepuasan tertinggi adalah mahasiswa dari prodi D-III Statistika.

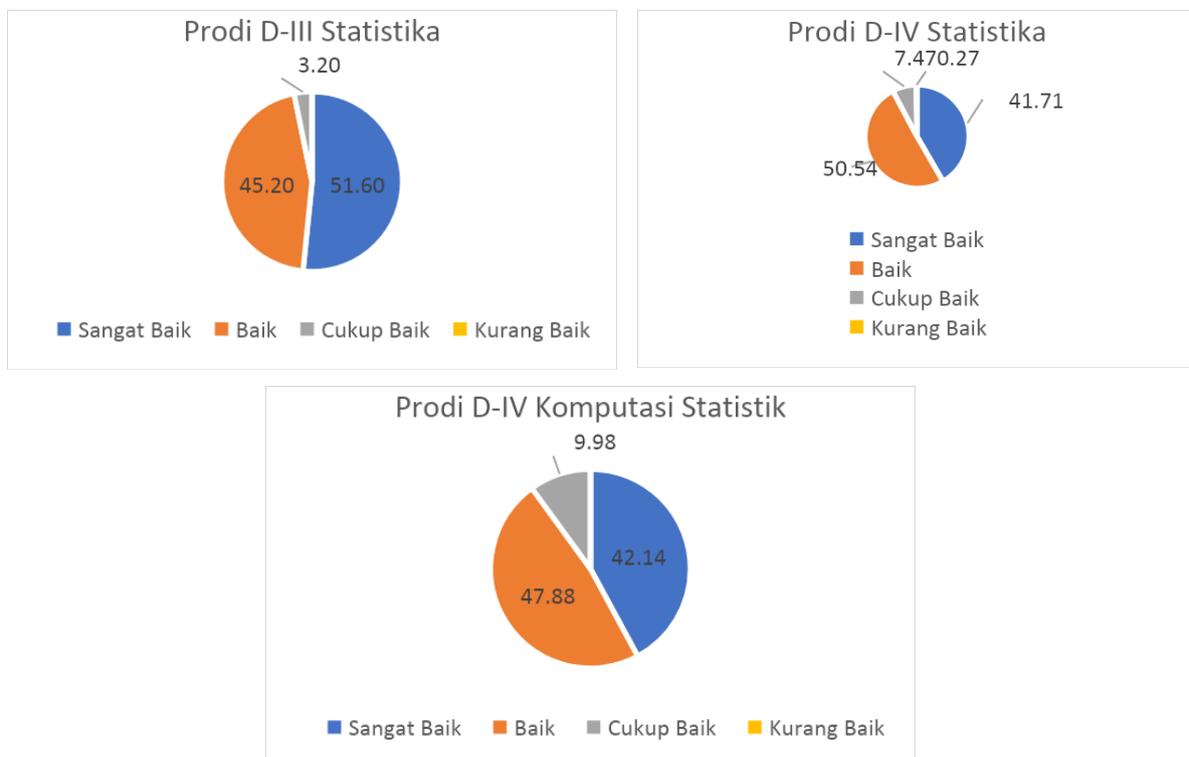
2.4 Empati (*Emphaty*)

Indikator *empathy* digunakan untuk mengukur apakah layanan prima manajemen sudah dilakukan sesuai dengan prosedur. Dari 1.387 mahasiswa responden, 43,62 persen menganggap bahwa layanan prima manajemen sudah sangat baik, sementara 48,81 persen lainnya menganggap sudah baik. Hanya ada 0,14 persen mahasiswa yang menilai kurang sementara 7,43 persen sisanya melihat *empathy* yang diberikan pengelola sudah cukup.



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

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



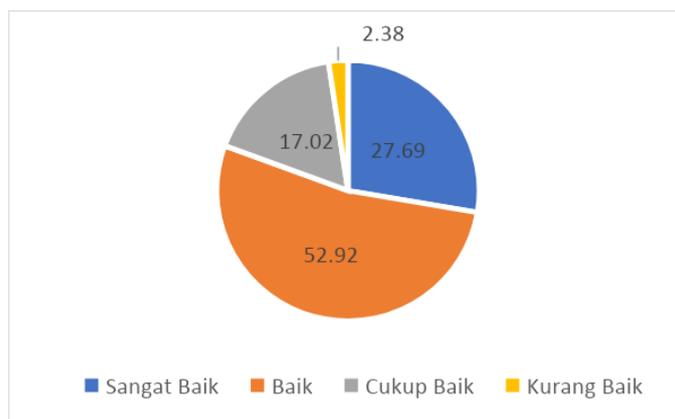
Gambar 8. Persentase Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen pada Indikator *Emphaty* Untuk Setiap Program Studi

Berdasarkan gambar 8 dapat dilihat bahwa mahasiswa yang menyatakan bahwa pelayanan sudah baik di masing-masing prodi adalah 45,20 persen di prodi D-III Statistika, 50,54 persen di prodi D-IV Statistika dan 47,88 persen di prodi D-IV Komputasi Statistik. Selain itu bahkan sebanyak 51,60 persen mahasiswa D-III Statistika menyatakan bahwa pelayanan manajemen sudah sangat baik. Sementara 41,71 persen mahasiswa prodi D-IV Statistika dan 42,14 mahasiswa D-IV Komputasi Statistik menyatakan bahwa layanan sudah sangat baik.

Meskipun demikian masih terdapat 3,20 persen mahasiswa prodi D-III Statistika, 7,47 persen mahasiswa D-IV Statistika dan 9,98 persen mahasiswa D-IV Komputasi Statistik yang menyatakan bahwa layanan manajemen cukup baik. Selain dari itu juga masih terdapat 0,27 persen mahasiswa prodi D-IV Statistika yang menyatakan bahwa layanan manajemen masih kurang baik. Sementara tidak satupun mahasiswa prodi D-III Statistika dan prodi D-IV Komputasi Statistik menyatakan bahwa layanan manajemen masih kurang. Dari gambar 4 dapat dilihat bahwa mahasiswa yang mempunyai kepuasan terendah terhadap layanan manajemen untuk indikator *emphaty* adalah mahasiswa prodi D-IV Komputasi Statistik. Sementara mahasiswa yang mempunyai kepuasan tertinggi adalah mahasiswa dari prodi D-III Statistika.

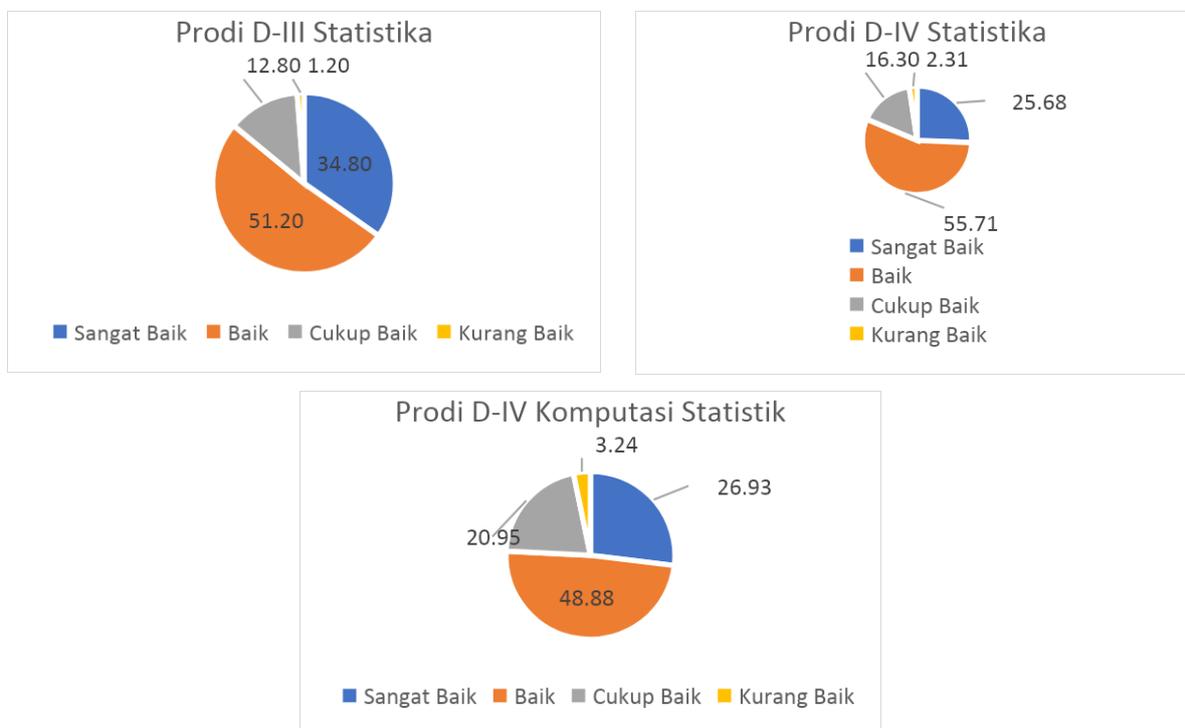
2.5 Transparan (*Tangible*)

Indikator ini mengukur tentang kemudahan mahasiswa untuk mengakses laman website layanan Politeknik Statistika STIS, misalnya Simpus. Sejumlah 27,69 persen mahasiswa responden merasa bahwa kemudahan mahasiswa untuk mengakses laman website layanan sudah sangat baik dan 52,92 persen yang lainnya melihatnya sudah baik. Selain itu, 17,02 persen responden mahasiswa menganggapnya sudah cukup dan hanya 2,38 persen yang masih merasa kurang. Tindak lanjut yang direncanakan adalah secara bertahap memperbaiki sarana dan prasarana untuk mahasiswa termasuk kemudahan mengakses website layanan di Politeknik Statistika STIS.



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

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



Gambar 10. Persentase Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen pada Indikator *Emphaty* Untuk Setiap Program Studi

Berdasarkan gambar 10 dapat dilihat bahwa sebagian besar mahasiswa sudah memberikan respon positif terhadap layanan manajemen. Dapat dilihat bahwa mahasiswa yang menyatakan bahwa pelayanan sudah baik di masing-masing prodi adalah 51,20 persen di prodi D-III Statistika, 55,71 persen di prodi D-IV Statistika dan 48,88 persen di prodi DIV Komputasi Statistik. Selain itu bahkan sebanyak 34,80 persen mahasiswa D-III Statistika menyatakan bahwa pelayanan manajemen sudah sangat baik. Sementara 25,68 mahasiswa

prodi D-IV Statistika dan 26,93 mahasiswa D-IV Komputasi Statistik menyatakan bahwa layanan sudah sangat baik.

Meskipun demikian masih terdapat 1,20 persen mahasiswa D-III Statistika, 2,31 persen mahasiswa D-IV Statistika dan 3,24 persen mahasiswa D-IV Komputasi Statistik yang menyatakan bahwa layanan manajemen masih kurang baik. Dari gambar 10 dapat dilihat bahwa mahasiswa yang mempunyai kepuasan terendah terhadap layanan manajemen untuk indikator *emphaty* adalah mahasiswa prodi D-IV Komputasi Statistik.

2.6 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

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

Gap : Kenyataan – Harapan

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

Tabel 1. Harapan, Kenyataan, Gap, dan Tingkat Kesesuaian (Tki) Kualitas Pelayanan Manajemen Politeknik Statistika STIS Tahun 2023

Dimensi	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki
1	2	3	4	5	6
Keandalan (<i>Reliability</i>)	Tersedia layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara online dan offline dengan akurat dan memuaskan	3,65	3,07	-0,58	84,22
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kemudahan layanan manajemen dalam memecahkan masalah akademis dan non-akademis	3,60	3,04	-0,56	84,42
Kepastian (<i>Assurance</i>)	Tenaga kependidikan melayani mahasiswa sesuai hari kerja	3,71	3,48	-0,23	93,78
Empati (<i>Emphaty</i>)	Layanan prima manajemen dilakukan sesuai dengan prosedur	3,63	3,36	-0,27	92,62

Dimensi	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki
1	2	3	4	5	6
Transparan (<i>Tangible</i>)	Kemudahan untuk mengakses laman website layanan Politeknik Statistika STIS, misalnya Simpus	3,74	3,06	-0,68	81,88
Rata-Rata		3,67	3,20	-0,46	87,38

Berdasarkan analisis gap, menunjukkan bahwa semua dimensi bernilai negatif. Dimensi *tangible* (transparan) memiliki gap terbesar, disusul kemudian dimensi *reliability* (keandalan) dan *responsiveness* (daya tanggap). Dimensi dengan gap terkecil adalah dimensi *assurance* (kepastian).

Tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan menunjukkan rata-rata skor 87,38 persen dengan rincian dimensi sebagai berikut: *reliability* sebesar 84,22 persen, *responsiveness* sebesar 84,42 persen, *assurance* sebesar 93,78 persen, *empathy* sebesar 92,62 persen dan *tangible* sebesar 81,88 persen. Hal ini berarti pelayanan manajemen dikategorikan sangat sesuai.

Tabel 2. Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki) Kualitas Pelayanan Manajemen pada Masing-Masing Prodi di Politeknik Statistika STIS Tahun 2023

Dimensi	Prodi D-III Statistika		Prodi D-IV Statistika		Prodi D-IV Komputasi Statistik	
	Gap	Tki	Gap	Tki	Gap	Tki
1	2	3	4	5	6	7
Keandalan (<i>Reliability</i>)	-0,42	88,71	-0,63	82,78	-0,58	84,05
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	-0,39	89,20	-0,57	84,11	-0,65	81,98
Kepastian (<i>Assurance</i>)	-0,14	96,34	-0,26	93,08	-0,24	93,47
Empati (<i>Emphaty</i>)	-0,14	96,14	-0,29	91,95	-0,30	91,67
Transparan (<i>Tangible</i>)	-0,56	85,18	-0,69	81,59	-0,73	80,33
Rata-rata	-0,33	91,11	-0,49	86,70	-0,50	86,30

Jika dilakukan perbandingan antar prodi, terlihat bahwa ketiga prodi memiliki pola yang sama. Dari ketiga prodi dapat dilihat bahwa gap terkecil adalah pada dimensi *assurance* dan dimensi dengan gap terbesar adalah dimensi *tangible*. Hal ini juga selaras dengan nilai tingkat

kesesuaian (Tki). Dimensi *assurance* memiliki tingkat kesesuaian yang terbesar, sementara dimensi *tangible* mempunyai tingkat kesesuaian terkecil di setiap prodi. Jika dilihat pada tabel 2 maka diperoleh fakta bahwa tingkat kesesuaian tertinggi adalah pada prodi D-III Statistika dan tingkat kesesuaian terendah pada prodi D-IV Komputasi Statistik.

III. KESIMPULAN

1. Rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen di Politeknik Statistika STIS adalah : 44,24 persen mahasiswa menyatakan sangat baik, 47,27 persen mahasiswa berpendapat baik, 8,08 persen mahasiswa berpendapat kurang baik dan masih terdapat 0,40 persen mahasiswa yang berpendapat layanan manajemen masih kurang baik.
2. Dimensi yang memiliki gap tertinggi adalah dimensi *tangible* dan dimensi yang memiliki gap terendah adalah dimensi *assurance*.
3. Berdasarkan analisis kuadran, dimensi yang dianggap penting oleh mahasiswa dan harus ditingkatkan oleh pengelola adalah dimensi *tangible*.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Harapan, Kenyataan, Gap, dan Tingkat Kesesuaian (Tki) Kualitas Pelayanan Manajemen Prodi D-III Statistika Tahun 2023

Dimensi	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
Keandalan (<i>Reliability</i>)	Tersedia layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara <i>online</i> dan <i>offline</i> dengan akurat dan memuaskan	3,68	3,27	-0,42	88,71
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kemudahan layanan manajemen dalam memecahkan masalah akademis dan non-akademis	3,63	3,24	-0,39	89,20
Kepastian (<i>Assurance</i>)	Tenaga kependidikan melayani mahasiswa sesuai hari kerja	3,72	3,58	-0,14	96,34
Empati (<i>Emphaty</i>)	Layanan prima manajemen dilakukan sesuai dengan prosedur	3,62	3,48	-0,14	96,14
Transparan (<i>Tangible</i>)	Kemudahan untuk mengakses laman website layanan Politeknik Statistika STIS, misalnya Simpus	3,75	3,20	-0,56	85,18
Rata-Rata		3,68	3,35	-0,33	91,11

Lampiran 2. Harapan, Kenyataan, Gap, dan Tingkat Kesesuaian (Tki) Kualitas Pelayanan
Manajemen Prodi D-IV Statistika Tahun 2023

Dimensi	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
Keandalan (<i>Reliability</i>)	Tersedia layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara <i>online</i> dan <i>offline</i> dengan akurat dan memuaskan	3,66	3,03	-0,63	82,78
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kemudahan layanan manajemen dalam memecahkan masalah akademis dan non-akademis	3,60	3,03	-0,57	84,11
Kepastian (<i>Assurance</i>)	Tenaga kependidikan melayani mahasiswa sesuai hari kerja	3,71	3,45	-0,26	93,08
Empati (<i>Emphaty</i>)	Layanan prima manajemen dilakukan sesuai dengan prosedur	3,63	3,34	-0,29	91,95
Transparan (<i>Tangible</i>)	Kemudahan untuk mengakses laman website layanan Politeknik Statistika STIS, misalnya Simpus	3,74	3,05	-0,69	81,59
Rata-Rata		3,67	3,18	-0,49	86,70

Lampiran 3. Harapan, Kenyataan, Gap, dan Tingkat Kesesuaian (Tki) Kualitas Pelayanan
Manajemen Prodi D-IV Komputasi Statistik Tahun 2023

Dimensi	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
Keandalan (<i>Reliability</i>)	Tersedia layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara online dan offline dengan akurat dan memuaskan	3,61	3,03	-0,58	84,05
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kemudahan layanan manajemen dalam memecahkan masalah akademis dan non-akademis	3,60	2,95	-0,65	81,98
Kepastian (<i>Assurance</i>)	Tenaga kependidikan melayani mahasiswa sesuai hari kerja	3,71	3,46	-0,24	93,47
Empati (<i>Emphaty</i>)	Layanan prima manajemen dilakukan sesuai dengan prosedur	3,62	3,32	-0,30	91,67
Transparan (<i>Tangible</i>)	Kemudahan untuk mengakses laman website layanan Politeknik Statistika STIS, misalnya Simpus	3,73	3,00	-0,73	80,33
Rata-Rata		3,65	3,15	-0,50	86,30