



# POLITEKNIK STATISTIKA STIS



## **Laporan** **SURVEI KEPUASAN** **MAHASISWATERHADAP** **LAYANAN MANAJEMEN** **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 Terhadap Layanan Manajemen Tahun Ajaran 2023/2024 Periode 4 (setelah UAS Semester Genap) 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 4 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, 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> )	9
III. KESIMPULAN	10
LAMPIRAN	11

# 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 Statistika 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 Statistika. 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)

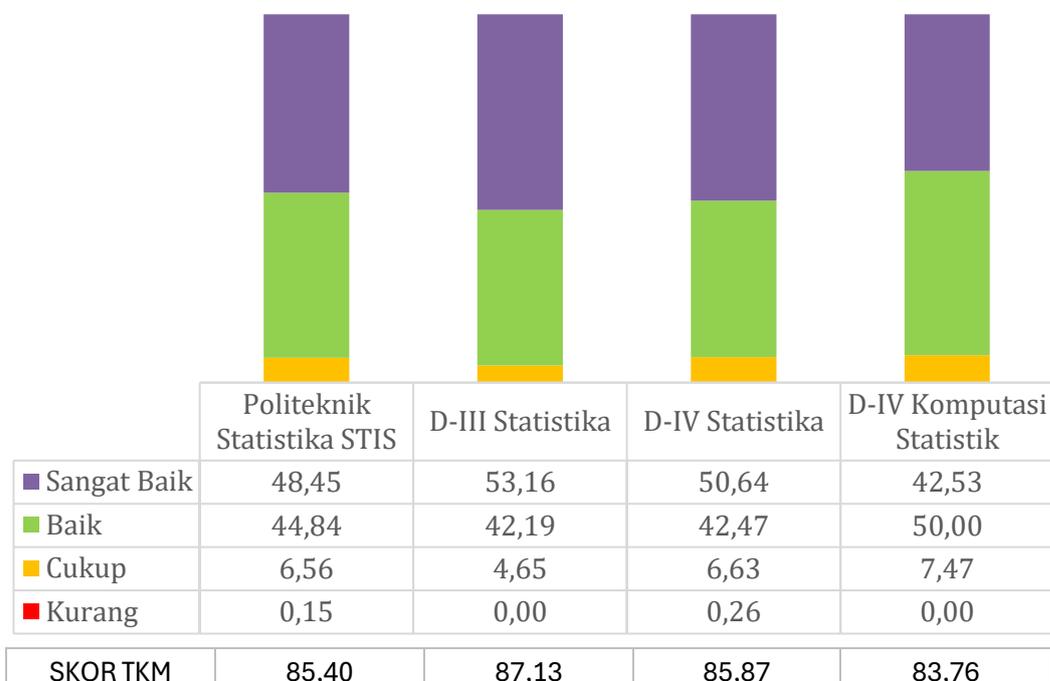


## II. HASIL DAN ANALISIS

### 2.1 Keandalan (*Reliability*)

Untuk indikator *reliability* 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 44,84 persen responden menyatakan bahwa layanan manajemen sudah baik, bahkan sebanyak 48,45 persen responden menyatakan bahwa layanan sudah sangat baik. Meskipun demikian masih terdapat 6,56 persen responden berpendapat bahwa layanan cukup baik dan 0,15 persen masih kurang. Dengan menggunakan rumus tingkat kepuasan di mana sangat baik bernilai 4, baik bernilai 3, cukup bernilai 2, dan kurang bernilai 1, diperoleh skor 85,40. Nilai skor tersebut 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 Terhadap Layanan Manajemen pada Indikator *Reliability* menurut Program Studi

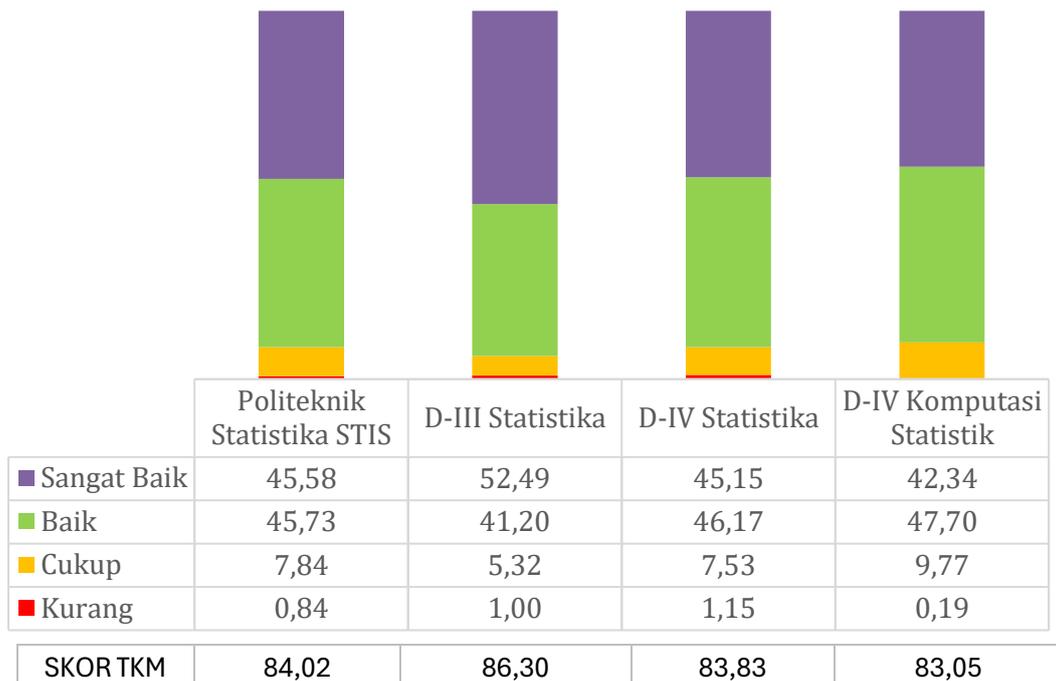
Pada Gambar 1 juga terlihat bahwa sebagian besar mahasiswa sudah memberikan respon positif terhadap layanan manajemen untuk setiap program studi yang ada di Politeknik Statistika STIS. Dapat dilihat bahwa mahasiswa yang menyatakan bahwa pelayanan sudah baik di masing-masing prodi adalah 42,19 persen di prodi D-III Statistika, 42,47 persen di prodi D-IV Statistika dan 50,00 persen di prodi D-IV Komputasi Statistik. Selain itu bahkan sebanyak 53,16 persen mahasiswa D-III Statistika menyatakan bahwa pelayanan manajemen sudah sangat baik. Sementara 50,64 mahasiswa prodi D-IV Statistika dan 42,53 mahasiswa D-IV Komputasi Statistik menyatakan bahwa layanan sudah sangat baik.

Meskipun demikian masih terdapat 0,26 persen mahasiswa D-IV Statistika yang menyatakan bahwa layanan manajemen masih kurang. Sedangkan tidak satupun responden mahasiswa dari prodi D-III Statistika dan D-IV Komputasi Statistik yang menyatakan kurang. Berdasarkan skor tingkat kepuasan untuk masing-masing prodi dapat dilihat bahwa mahasiswa yang mempunyai kepuasan terendah terhadap layanan manajemen untuk indikator *reliability* adalah mahasiswa prodi D-IV Komputasi Statistik, yaitu dengan skor TK 83,76. Namun demikian skor tersebut masih di atas standar mutu 75 persen. Prodi D-III Statistika dan D-IV Statistika mendapatkan skor tingkat kepuasan *reliability* di atas rata-rata yaitu 87,13 dan 85,87.

## **2.2 Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Indikator *responsiveness* mengukur kepuasan mahasiswa tentang kemudahan layanan manajemen dalam memecahkan masalah akademis dan non- akademis. Pada indikator ini 45,73 persen mahasiswa Politeknik Statistika STIS menganggap *responsiveness* yang diberikan pihak pengelola sudah baik, bahkan 45,58 persen lainnya menganggapnya sangat baik. Dari 1.607 mahasiswa yang menjadi responden hanya 0,84 persen yang menganggap kurang sementara 7,84 persen sisanya menganggap cukup baik. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan,  $[TKM = ((4 \times 45,58\%) + (3 \times 45,73\%) + (2 \times 7,84\%) + 0,84\%) / 4 = 84,02]$  maka dalam kategori ini Politeknik Statistika STIS telah melebihi standar mutu 75 persen.

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 manajemen pada indikator daya tanggap (*responsiveness*).



Gambar 2. Persentase Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen pada Indikator *Responsiveness* menurut Program Studi

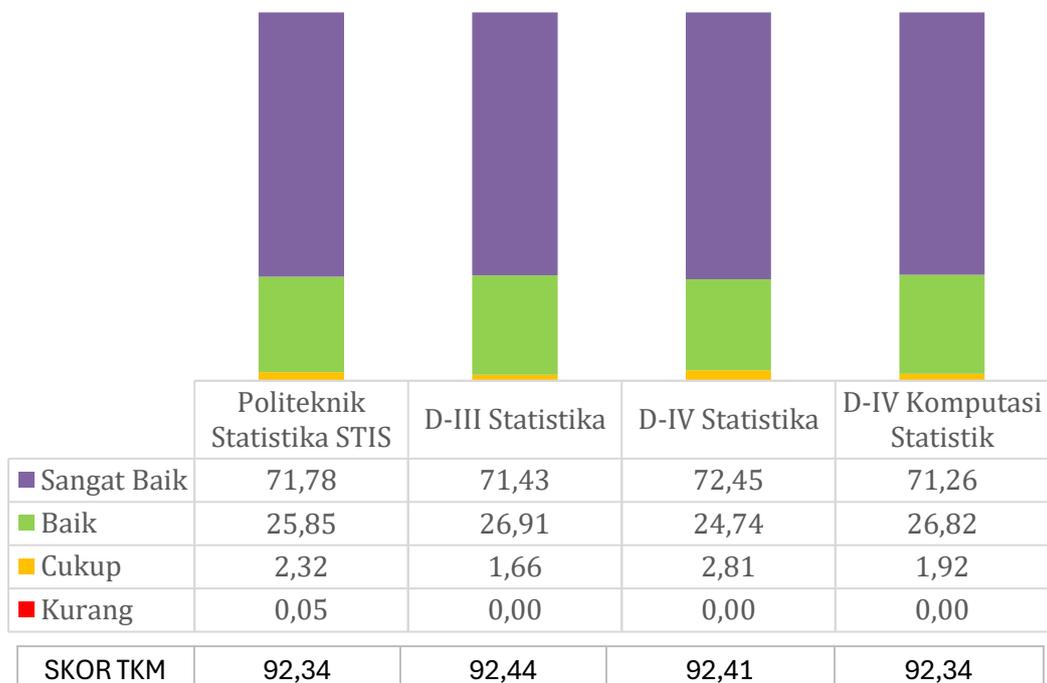
Berdasarkan Gambar 2 dapat dilihat bahwa sebagian besar mahasiswa pada setiap prodi sudah memberikan respon positif terhadap layanan manajemen. Dapat dilihat bahwa mahasiswa yang menyatakan bahwa pelayanan sudah baik di masing-masing prodi adalah 41,20 persen di prodi D-III Statistika, 46,17 persen di prodi D-IV Statistika dan 47,70 persen di prodi D-IV Komputasi Statistik. Selain itu bahkan sebanyak 52,49 persen mahasiswa D-III Statistika menyatakan bahwa pelayanan manajemen sudah sangat baik. Sementara 45,15 mahasiswa prodi D-IV Statistika dan 42,34 mahasiswa D-IV Komputasi Statistik menyatakan bahwa layanan sudah sangat baik.

Meskipun demikian masih terdapat 1 persen mahasiswa prodi D-III Statistika, 1,15 persen mahasiswa D-IV Statistika dan 0,19 persen mahasiswa D-IV Komputasi Statistik yang menyatakan bahwa layanan manajemen masih kurang. Berdasarkan hasil penghitungan skor kepuasan diperoleh skor 86,30 untuk Program Studi D-III Statistika, 83,83 untuk D-IV Statistika dan skor 83,05 untuk D-IV Komputasi Statistik. Oleh karena itu, skor ketiga prodi telah melebihi standar mutu 75 persen.

Jika dibandingkan dengan Prodi lain di Politeknik Statistika STIS, seperti halnya pada indikator *reliability*, tingkat kepuasan mahasiswa D-IV Komputasi Statistik adalah paling rendah untuk indikator *responsiveness*. Hal ini tentu memberikan bahan evaluasi bagi Prodi D-IV Komputasi Statistik untuk terus meningkatkan respon terhadap kebutuhan mahasiswa.

### 2.3 Kepastian (*Assurance*)

Indikator *assurance* diukur dengan melihat apakah tenaga kependidikan melayani mahasiswa sesuai hari kerja. Pada indikator ini sejumlah 71,78 persen mahasiswa responden melihat bahwa layanan manajemen sudah sangat baik sedangkan 25,85 persen lainnya melihatnya sudah baik. Sebanyak 2,32 persen menilai indikator *assurance* ini cukup baik sementara hanya 0,05 persen yang menganggapnya kurang. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan, dalam kategori ini Politeknik Statistika STIS mendapatkan skor 92,34, sehingga telah jauh melebihi 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 Terhadap Layanan Manajemen pada Indikator *Assurance* menurut Program Studi

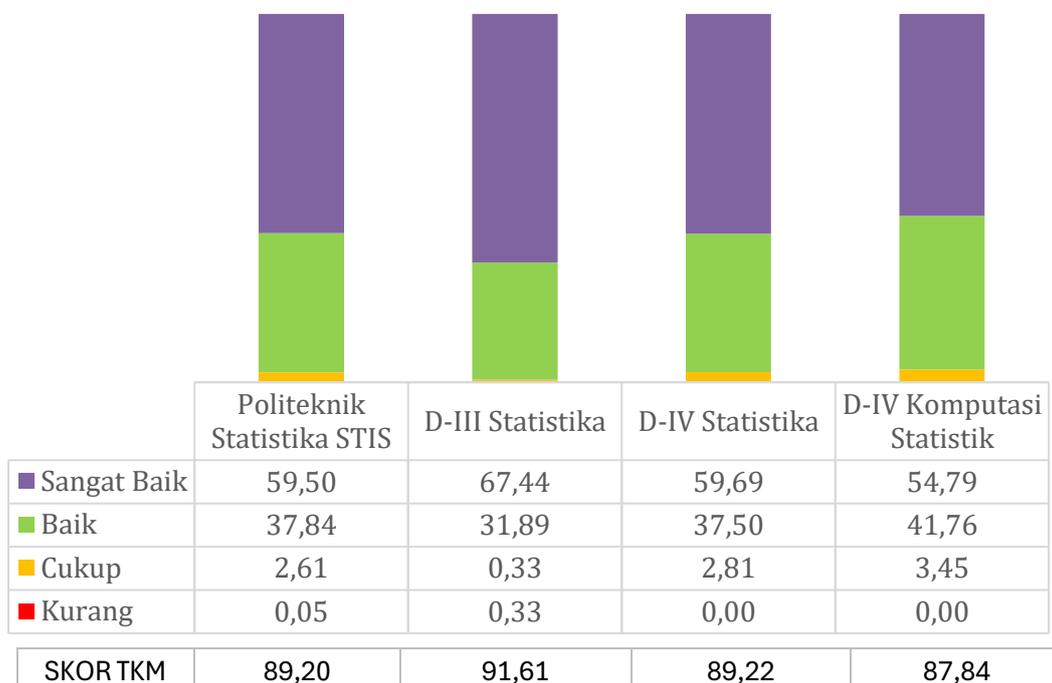
Berdasarkan Gambar 3 dapat dilihat bahwa mahasiswa yang menyatakan bahwa pelayanan sangat baik di masing-masing prodi adalah 71,43 persen di prodi D-III Statistika, 72,45 persen di prodi D-IV Statistika dan 71,26 persen di prodi D-IV Komputasi Statistika. Selain itu sebanyak 26,91 persen mahasiswa D-III Statistika menyatakan bahwa pelayanan manajemen sudah baik. Sementara 24,74 mahasiswa prodi D-IV Statistika dan 26,82 mahasiswa D-IV Komputasi Statistika menyatakan bahwa layanan sudah baik.

Meskipun demikian masih terdapat 1,66 persen mahasiswa prodi D-III Statistika, 2,81 persen mahasiswa D-IV Statistika dan 1,92 persen mahasiswa D-IV Komputasi Statistika yang

menyatakan bahwa layanan manajemen cukup baik. Tidak terdapat mahasiswa prodi D-III Statistika, D-IV Statistika dan prodi D-IV Komputasi Statistik yang menyatakan bahwa layanan manajemen masih kurang. Dari Gambar 3 dapat dilihat bahwa mahasiswa yang mempunyai skor kepuasan terendah terhadap layanan manajemen untuk indikator *assurance* adalah mahasiswa prodi D-IV Komputasi Statistik (92,34). Sementara mahasiswa yang mempunyai kepuasan tertinggi adalah mahasiswa dari prodi D-III Statistika (92,44) namun ketiga prodi memiliki skor yang sangat mirip.

## 2.4 Empati (*Emphaty*)

Indikator *empathy* digunakan untuk mengukur apakah layanan prima manajemen sudah dilakukan sesuai dengan prosedur. Dari 1.607 mahasiswa responden, 59,50 persen menganggap bahwa layanan prima manajemen sudah sangat baik, sementara 37,84 persen lainnya menganggap sudah baik. Hanya ada 0,05 persen mahasiswa yang menilai kurang sementara 2,61 persen sisanya melihat *empathy* yang diberikan pengelola sudah cukup baik. Pada indikator ini diperoleh skor tingkat kepuasan sebesar 89,20, maka dalam kategori ini Politeknik Statistika STIS telah melampaui standar mutu 75 persen.



Gambar 4. Persentase Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen pada Indikator *Emphaty* menurut Program Studi

Berdasarkan Gambar 4 dapat dilihat bahwa mahasiswa yang menyatakan bahwa pelayanan sudah baik di masing-masing prodi adalah 31,89 persen di prodi D-III Statistika,

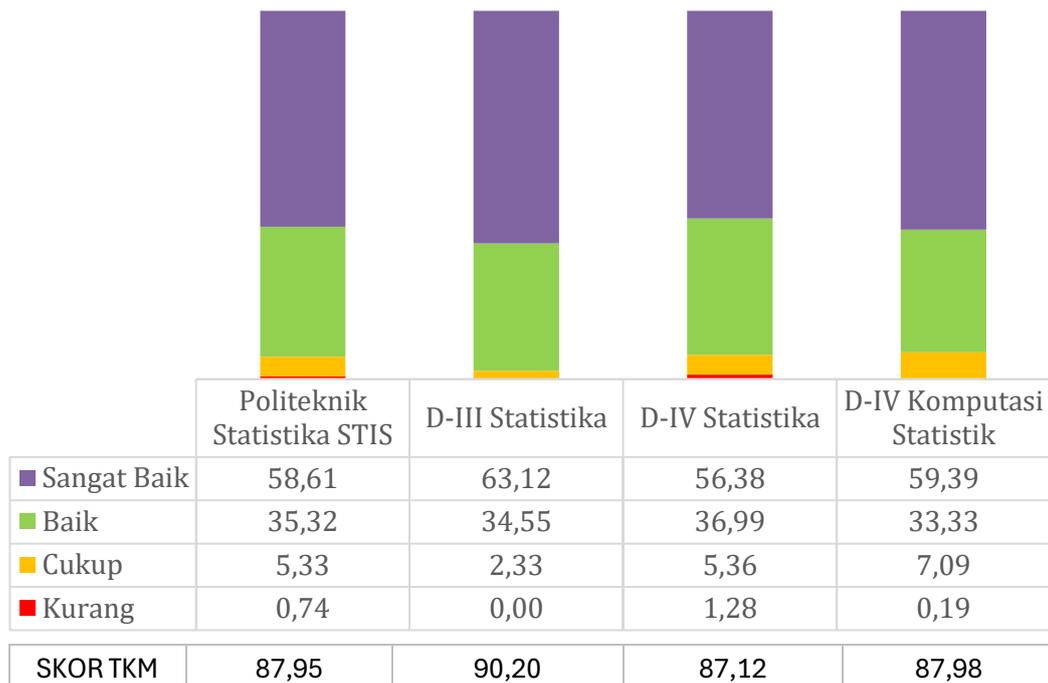
37,50 persen di prodi D-IV Statistika dan 41,76 persen di prodi D-IV Komputasi Statistik. Selain itu bahkan sebanyak 67,44 persen mahasiswa D-III Statistika menyatakan bahwa pelayanan manajemen sudah sangat baik. Sementara 59,69 persen mahasiswa prodi D-IV Statistika dan 54,79 mahasiswa D-IV Komputasi Statistik menyatakan bahwa layanan sudah sangat baik.

Meskipun demikian masih terdapat 0,33 persen mahasiswa prodi D-III Statistika, 2,81 persen mahasiswa D-IV Statistika dan 3,45 persen mahasiswa D-IV Komputasi Statistik yang menyatakan bahwa layanan manajemen cukup baik. Selain dari itu juga masih terdapat 0,33 persen mahasiswa prodi D-III Statistika menyatakan bahwa layanan manajemen masih kurang. Sedangkan tidak satupun responden mahasiswa dari program studi D-IV Statistika dan D-IV Komputasi Statistik yang menyatakan kurang pada indikator ini. Selanjutnya, berdasarkan hasil penghitungan skor kepuasan untuk masing-masing program studi dapat dilihat bahwa mahasiswa yang mempunyai kepuasan terendah terhadap layanan manajemen untuk indikator *emphaty* adalah mahasiswa prodi D-IV Komputasi Statistik yaitu 87,84. Sementara mahasiswa yang mempunyai kepuasan tertinggi adalah mahasiswa dari prodi D-III Statistika yaitu 91,61. Ketiga program studi untuk indikator *emphaty* telah melampaui standar mutu 75 persen.

## **2.5 Transparan (*Tangible*)**

Indikator ini mengukur tentang kemudahan mahasiswa untuk mengakses laman website layanan Politeknik Statistika STIS, misalnya Simpus, website spm, dan pengaduan. Sejumlah 58,61 persen mahasiswa Politeknik Statistika STIS yang menjadi responden merasa bahwa kemudahan mahasiswa untuk mengakses laman website layanan sudah sangat baik dan 35,32 persen yang lainnya melihatnya sudah baik. Selain itu, 5,33 persen responden mahasiswa menganggapnya sudah cukup baik dan hanya 0,74 persen yang masih merasa kurang. Skor kepuasan pada indikator *tangible* untuk Politeknik Statistika STIS adalah 87,95. Sebagaimana skor pada indikator lainnya, pada indikator ini skor yang diperoleh juga sudah melampaui standar mutu 75 persen.

Tindak lanjut yang direncanakan adalah secara bertahap memperbaiki sarana dan prasarana untuk mahasiswa termasuk kemudahan mengakses website layanan di Politeknik Statistika STIS.



Gambar 5. Persentase Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen pada Indikator *Tangible* menurut Program Studi

Berdasarkan Gambar 5 dapat dilihat bahwa sebagian besar mahasiswa sudah memberikan respon positif terhadap layanan manajemen untuk indikator *tangible*. Dapat dilihat bahwa mahasiswa yang menyatakan pelayanan sudah baik di masing-masing prodi adalah 34,55 persen di prodi D-III Statistika, 36,99 persen di prodi D-IV Statistika dan 33,33 persen di prodi DIV Komputasi Statistik. Selain itu bahkan sebanyak 63,12 persen mahasiswa D-III Statistika menyatakan bahwa pelayanan manajemen sudah sangat baik. Sementara 56,38 mahasiswa prodi D-IV Statistika dan 59,39 mahasiswa D-IV Komputasi Statistik menyatakan bahwa layanan sudah sangat baik.

Meskipun demikian masih terdapat 1,28 persen mahasiswa D-IV Statistika dan 0,19 persen mahasiswa D-IV Komputasi Statistik yang menyatakan bahwa layanan manajemen masih kurang. Sedangkan tidak satupun responden mahasiswa D-III Statistika yang menyatakan layanan yang kurang. Dari skor nilai kepuasan dapat dilihat bahwa mahasiswa yang mempunyai kepuasan terendah terhadap layanan manajemen untuk indikator *emphaty* adalah mahasiswa prodi D-IV Statistika. Namun, semua prodi memiliki skor kepuasan pada indikator *emphaty* yang sudah melampaui standar mutu 75 persen.

### III. KESIMPULAN

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

- a. Politeknik Statistika STIS : 87,78
- b. Prodi D-III Statistika : 89,53
- c. Prodi D-IV Statistika : 87,69
- d. Prodi D-IV Komputasi Statistika : 86,99

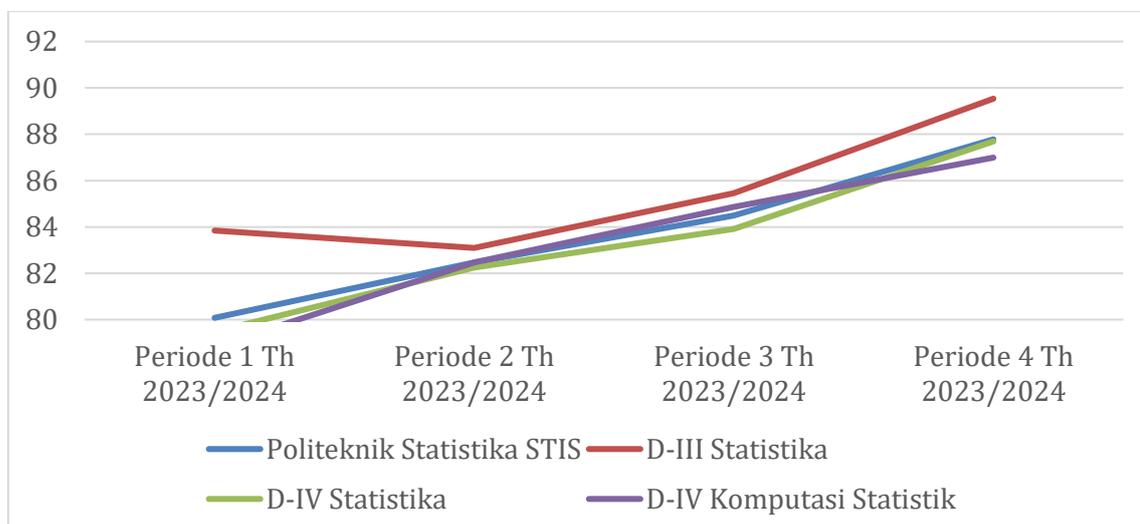
Angka telah melebihi standar mutu 75 persen sehingga pelayanan perlu dipertahankan agar pada periode survei selanjutnya tingkat kepuasan mahasiswa masih tinggi. Selain itu Politeknik Statistika STIS tetap terus meningkatkan pelayanan yang dirasa masih kurang oleh mahasiswa, terutama mahasiswa prodi D-IV Statistika.

2. Indikator yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan adalah indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) karena memiliki skor kepuasan terendah dibandingkan dengan indikator lainnya.

3. Jika dibandingkan dengan periode survei sebelumnya (periode 1 tahun ajaran 2023/2024) maka diperoleh peningkatan sebesar 3,30 poin dari nilai sebelumnya yaitu 82,46 secara rinci perubahan nilai kepuasan per prodi adalah sebagai berikut:

- a. Politeknik Statistika STIS : meningkat 3,30 poin dari 84,48
- b. Prodi D-III Statistika : meningkat 4,08 poin dari 85,45
- c. Prodi D-IV Statistika : meningkat 3,78 poin dari 83,91
- d. Prodi D-IV Komputasi Statistika : meningkat 2,14 poin dari 84,86

4. Tren skor TKM terhadap layanan manajemen 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 terhadap Layanan Manajemen 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 (Reliability): Tersedia layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara online dan offline dengan akurat dan memuaskan	0,15	6,56	44,84	48,45	85,40
2	Daya Tanggap (Responsiveness): Kemudahan layanan manajemen dalam memecahkan masalah akademis dan non- akademis	0,84	7,84	45,73	45,58	84,02
3	Kepastian (Assurance): Tenaga kependidikan melayani mahasiswa sesuai hari kerja	0,05	2,32	25,85	71,78	92,34
4	Empati (Emphaty): Layanan prima manajemen dilakukan sesuai dengan prosedur	0,05	2,61	37,84	59,50	89,20
5	Transparan (Tangible): Kemudahan untuk mengakses laman website layanan Politeknik Statistika STIS, misalnya Sipadu, Simpus, Web STIS, Web SPM, Web P3M.	0,74	5,33	35,32	58,61	87,95
Rata-Rata		0,37	4,93	37,92	56,78	87,78

**Tabel 2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen Program Studi D-III Statistika 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 (Reliability): Tersedia layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara online dan offline dengan akurat dan memuaskan	0,00	4,65	42,19	53,16	87,13
2	Daya Tanggap (Responsiveness): Kemudahan layanan manajemen dalam memecahkan masalah akademis dan non- akademis	1,00	5,32	41,20	52,49	86,30
3	Kepastian (Assurance): Tenaga kependidikan melayani mahasiswa sesuai hari kerja	0,00	1,66	26,91	71,43	92,44
4	Empati (Emphaty): Layanan prima manajemen dilakukan sesuai dengan prosedur	0,33	0,33	31,89	67,44	91,61
5	Transparan (Tangible): Kemudahan untuk mengakses laman website layanan Politeknik Statistika STIS, misalnya Sipadu, Simpus, Web STIS, Web SPM, Web P3M.	0,00	2,33	34,55	63,12	90,20
Rata-Rata		0,27	2,86	35,35	61,53	89,53

**Tabel 3. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen Program Studi D-IV Statistika 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 (Reliability): Tersedia layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara online dan offline dengan akurat dan memuaskan	0,26	6,63	42,47	50,64	85,87
2	Daya Tanggap (Responsiveness): Kemudahan layanan manajemen dalam memecahkan masalah akademis dan non- akademis	1,15	7,53	46,17	45,15	83,83
3	Kepastian (Assurance): Tenaga kependidikan melayani mahasiswa sesuai hari kerja	0,00	2,81	24,74	72,45	92,41
4	Empati (Emphaty): Layanan prima manajemen dilakukan sesuai dengan prosedur	0,00	2,81	37,50	59,69	89,22
5	Transparan (Tangible): Kemudahan untuk mengakses laman website layanan Politeknik Statistika STIS, misalnya Sipadu, Simpus, Web STIS, Web SPM, Web P3M.	1,28	5,36	36,99	56,38	87,12
Rata-Rata		0,54	5,03	37,58	56,86	87,69

**Tabel 4. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen Program Studi D-IV Komputasi Statistik 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 (Reliability): Tersedia layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara online dan offline dengan akurat dan memuaskan	0,00	7,47	50,00	42,53	83,76
2	Daya Tanggap (Responsiveness): Kemudahan layanan manajemen dalam memecahkan masalah akademis dan non- akademis	0,19	9,77	47,70	42,34	83,05
3	Kepastian (Assurance): Tenaga kependidikan melayani mahasiswa sesuai hari kerja	0,00	1,92	26,82	71,26	92,34
4	Empati (Emphaty): Layanan prima manajemen dilakukan sesuai dengan prosedur	0,00	3,45	41,76	54,79	87,84
5	Transparan (Tangible): Kemudahan untuk mengakses laman website layanan Politeknik Statistika STIS, misalnya Sipadu, Simpus, Web STIS, Web SPM, Web P3M.	0,19	7,09	33,33	59,39	87,98
Rata-Rata		0,08	5,94	39,92	54,06	86,99