



**POLITEKNIK
STATISTIKA STIS**

Laporan
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
TAHUN 2022



SATUAN PENJAMINAN MUTU
POLITEKNIK STATISTIKA STIS
TAHUN 2022

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 2022 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 tahun 2022. 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, September 2022
Satuan Penjaminan Mutu (SPM)
Politeknik Statistika STIS

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan	1
1.3 Target Populasi & Metode Pengumpulan.....	2
1.4 Instrumen Survei	2
II. HASIL ANALISIS	3
2.1 Keandalan (<i>Reability</i>).....	3
2.2 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	5
2.3 Kepastian (<i>Assurance</i>)	7
2.4 Empati (<i>Emphaty</i>).....	10
2.5 Transparan (<i>Tangible</i>).....	12
III. KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	17

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 tahun 2022 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*
2. Bahan evaluasi untuk Politeknik Statistika STIS dalam pengembangan pelayanan ke depan.

1.3 Target Populasi & Metode Pengumpulan

Survei kepuasan mahasiswa tahun 2022 menargetkan mahasiswa yang masih aktif kuliah pada semester genap 2021/2022. 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 dilakukan dalam rentang 1-10 Juli 2022.

Pengisian kuesioner menggunakan skala "Sangat Baik ; Baik ; Cukup : Kurang" dalam pilihan jawaban yang dapat dipilih oleh mahasiswa pada setiap indikatornya. Dari hasil pengumpulan data diperoleh 1.302 mahasiswa berpartisipasi dalam survei tersebut yang terdiri dari 236 orang dari Prodi D-III Statistika, 690 orang dari Prodi D-IV Statistika dan 376 orang dari Prodi D-IV Komputasi Statistik.

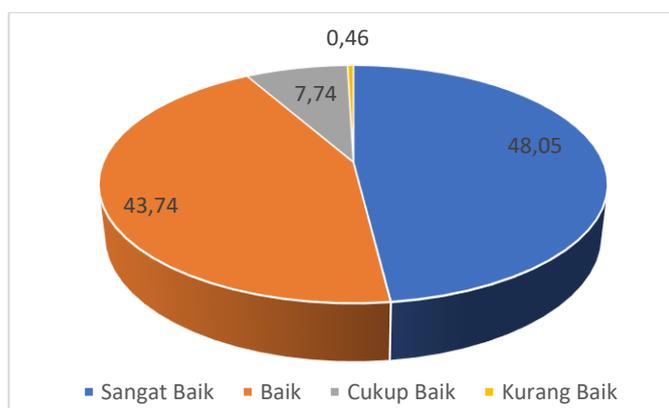
1.4 Instrumen Survei

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* yang digunakan untuk mengukur kepuasan terhadap kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan diperoleh hasil bahwa sebagian besar mahasiswa menganggap bahwa pelayanan dalam indikator ini tergolong baik (43,74 persen) dan sangat baik (48,05 persen). Sedangkan 7,74 persen lainnya menganggap *reliability* pelayanan berada dalam skala cukup dan hanya 0,46 persen yang menganggap kurang. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA, $[TKM\ 1 = ((4 \times 48,05\%) + (3 \times 43,74\%) + (2 \times 7,74\%) + 0,46\%) / 4 = 84,85\%]$ maka dalam kategori ini Politeknik Statistika STIS telah melebihi standar mutu 75 persen. Selain itu, tingkat kepuasan pada indikator ini lebih tinggi jika dibandingkan kondisi 2021 yang sebesar 84,37%.

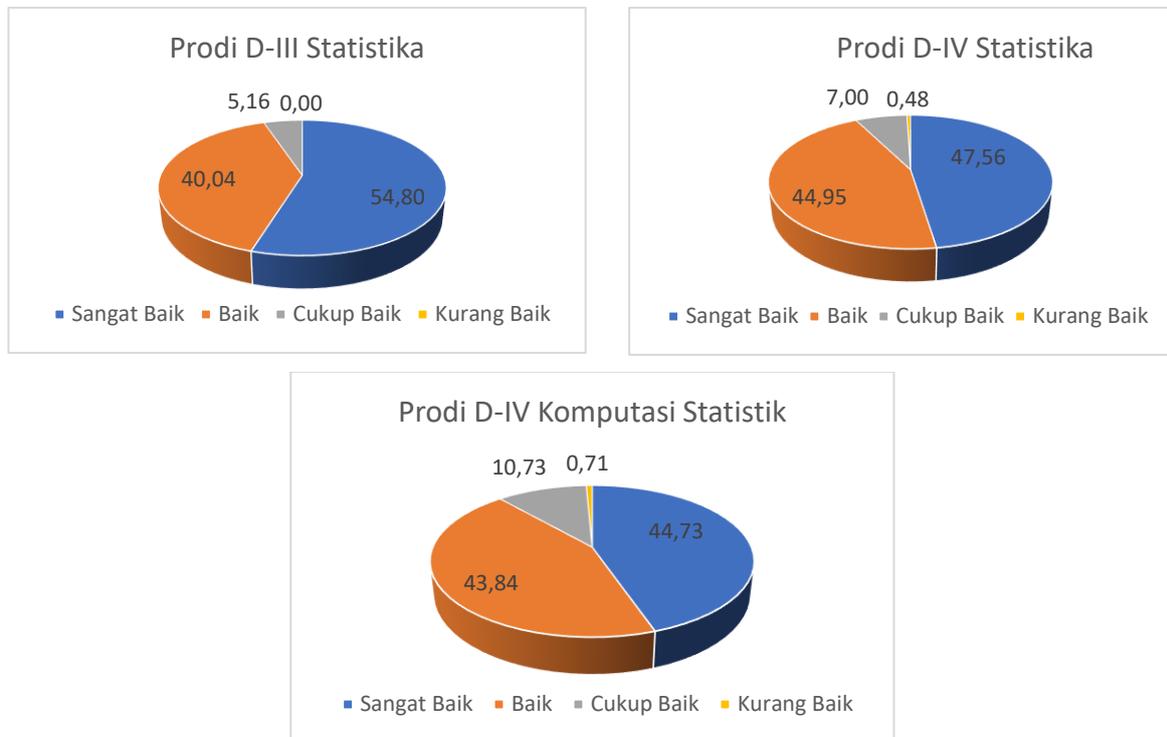


Gambar 1. Persentase Kepuasan Mahasiswa Politeknik Statistika STIS pada Indikator *Reliability*

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

Pada Program Studi D-III Statistika diperoleh hasil bahwa sebagian besar mahasiswa menganggap bahwa pelayanan dalam indikator ini tergolong baik (40,04 persen) dan sangat baik (54,80 persen). Sedangkan 5,16 persen lainnya menganggap pelayanan tersebut berada dalam skala cukup dan tidak ada responden yang menganggap kurang baik. Dengan

menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA, $[TKM\ 1 = ((4 \times 54,80\%) + (3 \times 40,04\%) + (2 \times 5,16\%) + 0,00\%)/4 = 87,41\%]$ maka dalam kategori ini Prodi D-III Statistika telah melebihi standar mutu 75 persen. Nilai ini sedikit meningkat jika dibandingkan kepuasan tahun 2021 yang sebesar 87,28%.



Gambar 2. Persentase Kepuasan Mahasiswa pada Indikator *Reliability* untuk Setiap Prodi

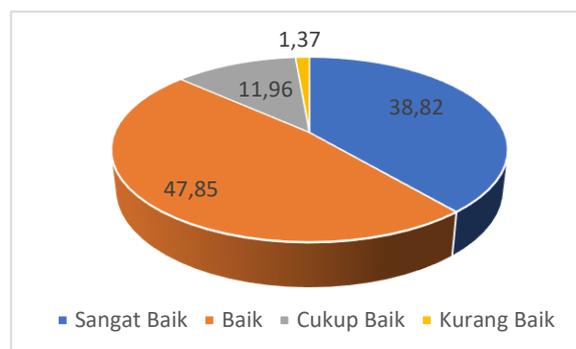
Pada Program Studi D-IV Statistika, dari sebanyak 690 mahasiswa yang berpartisipasi dalam survei diperoleh hasil bahwa sebagian besar mahasiswa menganggap bahwa pelayanan dalam indikator ini tergolong baik (44,95 persen) dan sangat baik (47,56 persen). Sedangkan 7,00 persen lainnya menganggap pelayanan tersebut berada dalam skala cukup dan hanya 0,48 persen yang menganggap kurang baik. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA, $[TKM\ 1 = ((4 \times 47,56\%) + (3 \times 44,95\%) + (2 \times 7,00\%) + 0,48\%)/4 = 84,89\%]$ maka dalam kategori ini Prodi D-IV Statistika telah melebihi standar mutu 75 persen. Nilai ini sedikit meningkat jika dibandingkan kepuasan tahun 2021 yang sebesar 84,33%.

Pada Program Studi D-IV Komputasi Statistik diperoleh hasil bahwa sebagian besar mahasiswa menganggap bahwa pelayanan dalam indikator ini tergolong baik (43,84 persen) dan sangat baik (44,73 persen). Sedangkan 10,73 persen lainnya menganggap pelayanan tersebut berada dalam skala cukup dan hanya 0,71 persen yang menganggap kurang baik. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA, $[TKM\ 1 = ((4 \times 44,73\%) + (3 \times 43,84\%) + (2 \times 10,73\%) + 0,71\%) / 4 = 83,14\ %]$ maka dalam kategori ini Prodi D-IV Komputasi Statistik telah melebihi standar mutu 75 persen.

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

2.2 Daya Tanggap (*Responsiveness*)

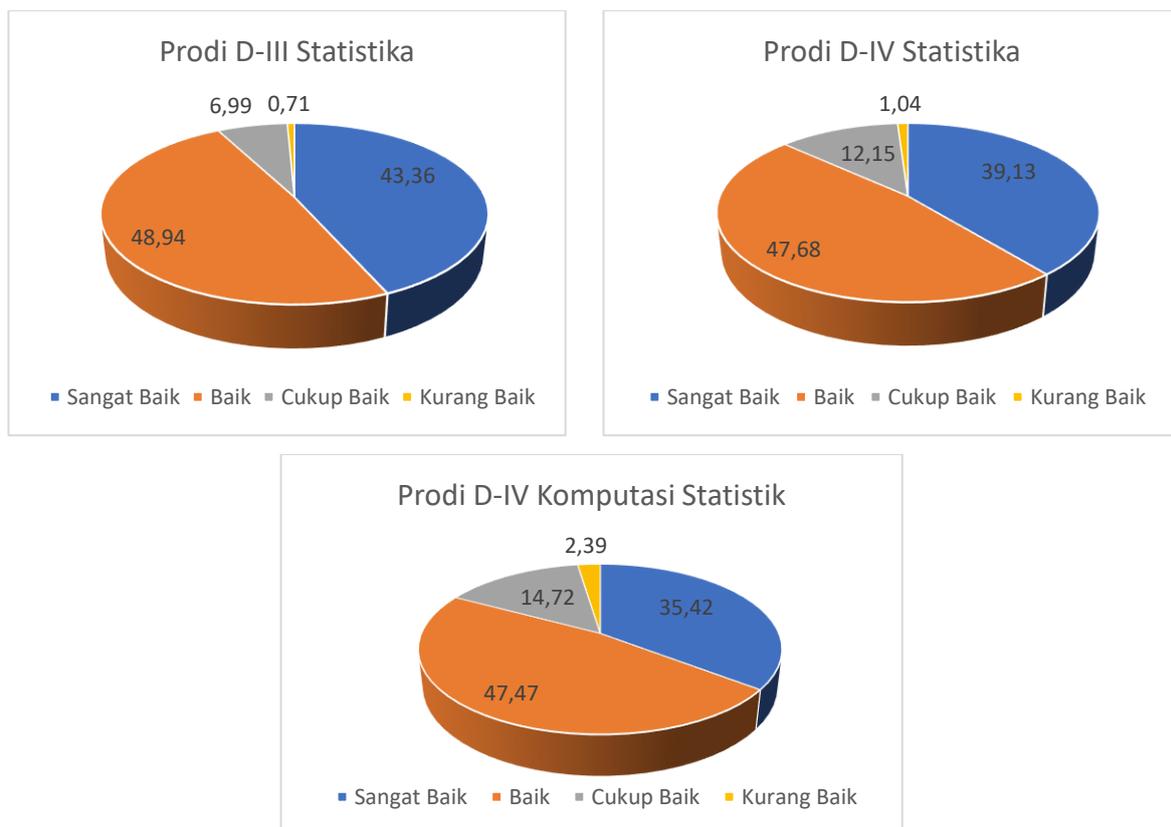
Indikator *responsiveness* mengukur kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. Pada indikator ini 47,85 persen mahasiswa menganggap *responsiveness* yang diberikan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah baik, bahkan 38,82 persen lainnya menganggapnya sangat baik. Dari 1.302 mahasiswa yang menjadi responden hanya 1,37 persen yang menganggap kurang sementara 11,96 persen sisanya menganggap cukup.



Gambar 3. Persentase Kepuasan Mahasiswa Politeknik Statistika STIS pada Indikator *Responsiveness*

Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA, $[TKM 2 = ((4 \times 38,82\%) + (3 \times 47,85\%) + (2 \times 11,96\%) + 1,37\%)/4 = 81,03\%]$ maka dalam kategori ini Politeknik Statistika STIS telah melebihi standar mutu 75 persen. Nilai ini sedikit meningkat jika dibandingkan kepuasan tahun 2021 yang sebesar 80,29%.

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



Gambar 4. Persentase Kepuasan Mahasiswa pada Indikator *Responsiveness* untuk Setiap Prodi

Pada indikator ini 48,94 persen mahasiswa Program Studi D-III Statistika menganggap *responsiveness* yang diberikan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah baik, bahkan 43,36 persen lainnya menganggapnya sangat baik. Dari 239 mahasiswa Program Studi D-III Statistika yang berpartisipasi pada survei ini hanya 0,71 persen yang menganggap kurang sementara 6,99 persen sisanya menganggap cukup. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang

ditentukan oleh LAMSAMA, $[TKM 2 = ((4 \times 48,94\%) + (3 \times 43,36\%) + (2 \times 6,99\%) + 0,71\%)/4 = 83,73\%]$ maka dalam kategori ini Program Studi D-III Statistika telah melebihi standar mutu 75 persen. Nilai ini sedikit meningkat jika dibandingkan kepuasan tahun 2021 yang sebesar 83,26%.

Untuk mahasiswa Program Studi D-IV Statistika sebesar 47,68 persen menganggap *responsiveness* yang diberikan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah baik, bahkan 39,13 persen lainnya menganggapnya sangat baik. Dari 690 mahasiswa Program Studi D-IV Statistika yang berpartisipasi pada survei ini hanya 1,04 persen yang menganggap kurang sementara 12,15 persen sisanya menganggap cukup. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA, $[TKM 2 = ((4 \times 39,13\%) + (3 \times 47,68\%) + (2 \times 12,15\%) + 1,04\%)/4 = 81,23\%]$ maka dalam kategori ini Program Studi D-IV Statistika telah melebihi standar mutu 75 persen. Nilai ini sedikit meningkat jika dibandingkan kepuasan tahun 2021 yang sebesar 80,49%.

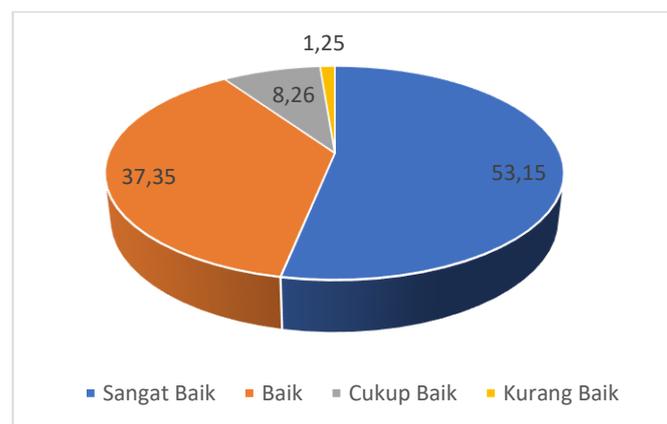
Untuk mahasiswa Program Studi D-IV Komputasi Statistik sebesar 47,47 persen menganggap *responsiveness* yang diberikan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah baik, bahkan 35,42 persen lainnya menganggapnya sangat baik. Dari 376 mahasiswa Program Studi D-IV Komputasi Statistik yang berpartisipasi pada survei ini hanya 2,39 persen yang menganggap kurang sementara 14,72 persen sisanya menganggap cukup. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA, $[TKM 2 = ((4 \times 35,42\%) + (3 \times 47,47\%) + (2 \times 14,72\%) + 2,39\%)/4 = 78,98\%]$ maka dalam kategori ini Program Studi D-IV Komputasi Statistik telah melebihi standar mutu 75 persen.

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

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 37,35 persen mahasiswa responden melihat bahwa kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa sudah baik sedangkan 53,15 persen lainnya melihatnya sudah sangat baik. Sebanyak 8,26 persen menilai indikator *assurance* ini cukup sementara hanya 1,25 persen yang menganggapnya kurang. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA, [TKM 3 = ((4x53,15%) + (3x37,35%) + (2x8,26%) + 1,25%)/4 = 85,60%] maka dalam kategori ini Politeknik Statistika STIS telah melampaui standar mutu 75 persen. Nilai ini sedikit meningkat jika dibandingkan kepuasan tahun 2021 yang sebesar 84,98%.



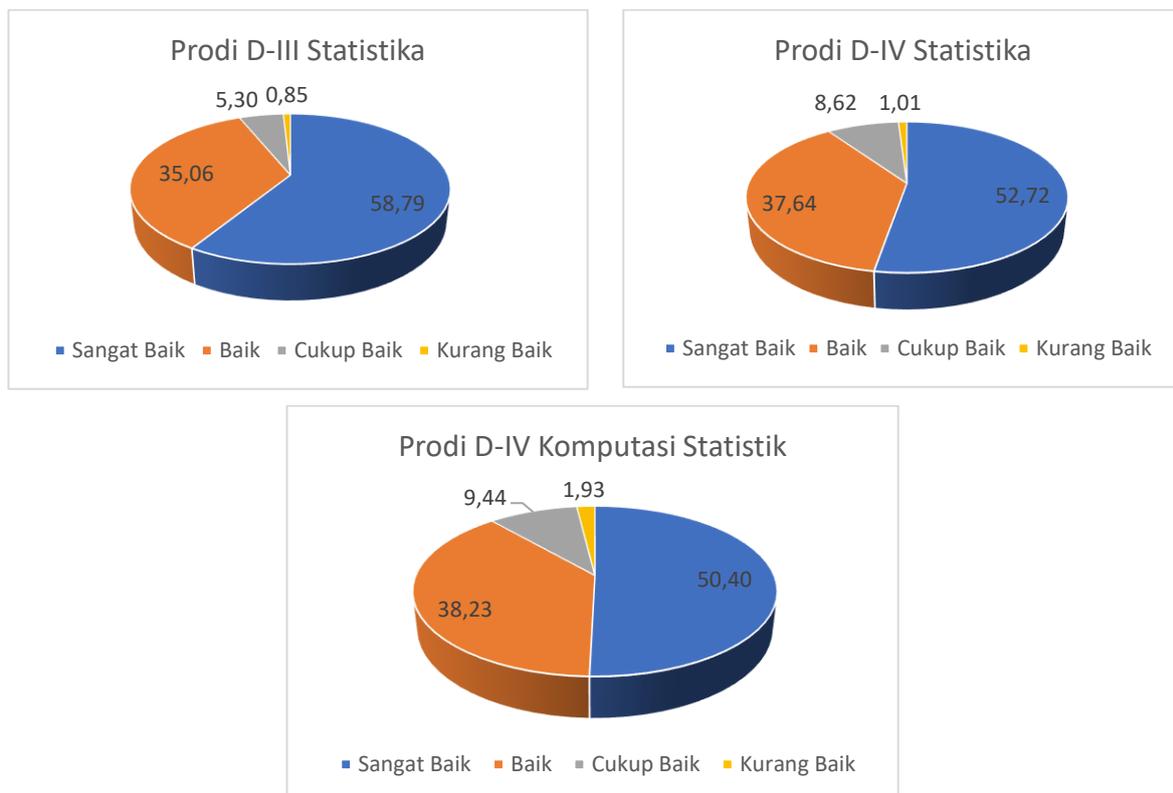
Gambar 5. Persentase Kepuasan Mahasiswa Politeknik Statistika STIS pada Indikator *Assurance*

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

Pada indikator ini sejumlah 35,05 persen mahasiswa responden dari Prodi D-III Statistika melihat bahwa kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa sudah baik sedangkan 58,79 persen lainnya melihatnya sudah sangat baik. Sebanyak 5,3 persen responden mahasiswa menilai indikator *assurance* ini cukup sementara hanya 0,85 persen yang menganggapnya kurang. Dengan

menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA, [$TKM\ 3 = ((4 \times 58,79\%) + (3 \times 35,05\%) + (2 \times 5,3\%) + 0,85\%) / 4 = 87,95\%$] maka dalam kategori ini Prodi D-III Statistika telah melampaui standar mutu 75 persen

Untuk mahasiswa Prodi D-IV Statistika, sejumlah 37,64 persen mahasiswa responden melihat bahwa kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa sudah baik sedangkan 52,72 persen lainnya melihatnya sudah sangat baik. Sebanyak 8,62 persen menilai indikator *assurance* ini cukup sementara hanya 1,01 persen yang menganggapnya kurang. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA [$TKM\ 3 = ((4 \times 52,72\%) + (3 \times 37,64\%) + (2 \times 8,62\%) + 1,01\%) / 4 = 85,52\%$] maka dalam kategori ini Prodi D-IV Statistika telah melampaui standar mutu 75 persen.

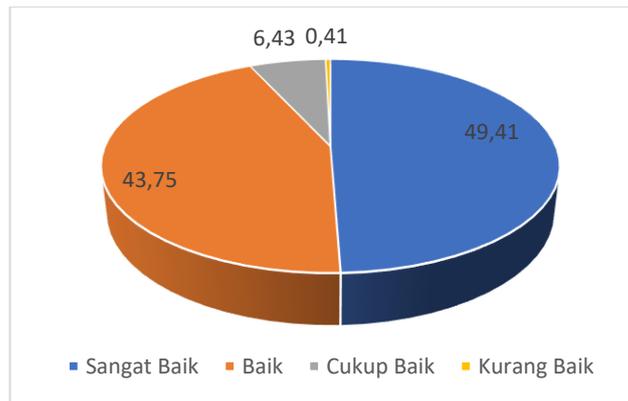


Gambar 6. Persentase Kepuasan Mahasiswa pada Indikator Assurance untuk Setiap Prodi

Sementara itu, untuk Prodi D-IV Komputasi Statistik, sejumlah 38,23 persen mahasiswa responden melihat bahwa kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa sudah baik sedangkan 50,40 persen lainnya melihatnya sudah sangat baik. Sebanyak 9,44 persen menilai indikator *assurance* ini cukup sementara hanya 1,93 persen yang menganggapnya kurang. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA, [TKM 3 = ((4x50,40%) + (3x38,23%) + (2x9,44%) + 1,93%)/4 = 84,27 %] maka dalam kategori ini Prodi D-IV Komputasi Statistik telah melampaui standar mutu 75 persen.

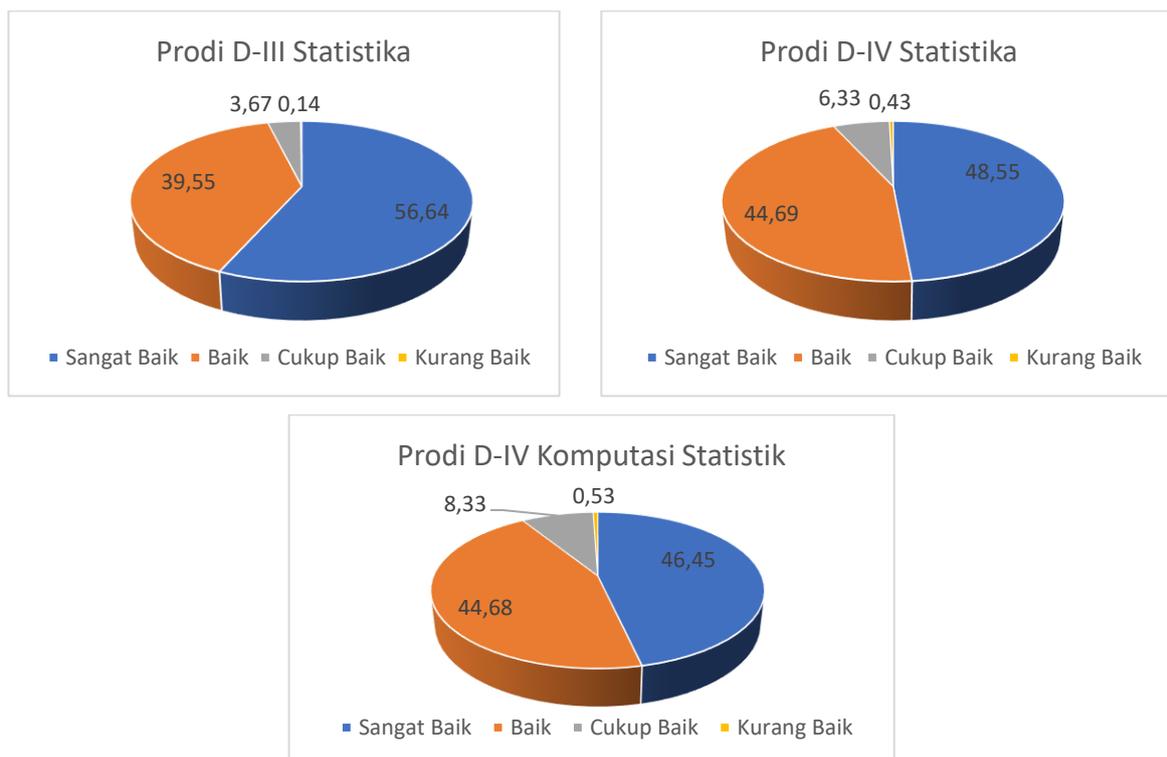
2.4 Empati (*Empathy*)

Indikator *empathy* digunakan untuk mengukur kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa. Dari 1.302 mahasiswa responden, 49,41 persen menganggap bahwa kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa sudah sangat baik, sementara 43,75 persen lainnya menganggap sudah baik. Hanya ada 0,41 persen mahasiswa yang menilai kurang sementara 6,43 sisanya melihat *empathy* yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah cukup. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA, [TKM 4 = ((4x49,41%) + (3x43,75%) + (2x6,43%) + 0,41%)/4 = 85,54 %] maka dalam kategori ini Politeknik Statistika STIS telah melampaui standar mutu 75 persen. Nilai ini sedikit meningkat jika dibandingkan kepuasan tahun 2021 yang sebesar 84,90%.



Gambar 7. Persentase Kepuasan Mahasiswa Politeknik Statistika STIS pada Indikator *Empathy*

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



Gambar 8. Persentase Kepuasan Mahasiswa pada Indikator *Empathy* untuk Setiap Prodi

Dari 239 mahasiswa Prodi D-III Statistika yang menjadi responden survei, 56,64 persen menganggap bahwa kesediaan/kepedulian dosen,

tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa sudah baik sekali, sementara 39,55 persen lainnya menganggap sudah baik. Hanya ada 0,14 persen mahasiswa yang menilai kurang sementara 3,67 sisanya melihat *empathy* yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah cukup. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA, $[TKM 4 = ((4 \times 56,64\%) + (3 \times 39,55\%) + (2 \times 3,67\%) + 0,14\%)/4 = 88,17 \%$] maka dalam kategori ini Prodi D-III Statistika telah melampaui standar mutu 75 persen.

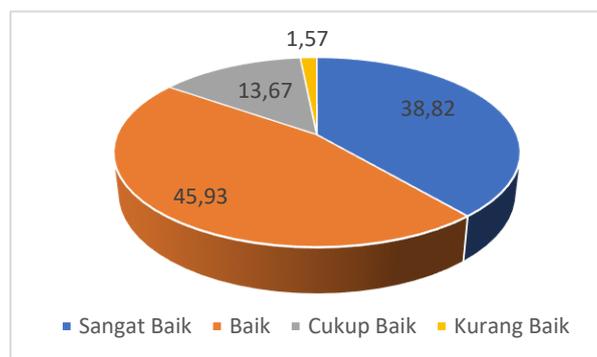
Untuk Prodi D-IV Statistika, dari 690 mahasiswa responden, 48,55 persen menganggap bahwa kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa sudah sangat baik, sementara 44,69 persen lainnya menganggap sudah baik. Hanya ada 0,43 persen mahasiswa yang menilai kurang sementara 6,33 sisanya melihat *empathy* yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah cukup. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA $[TKM 4 = ((4 \times 48,55\%) + (3 \times 44,68\%) + (2 \times 8,33\%) + 0,53\%)/4 = 85,34 \%$] maka dalam kategori ini Politeknik Statistika STIS telah melampaui standar mutu 75 persen.

Sementara itu untuk Prodi D-IV Komputasi Statistik, dari 376 mahasiswa responden, 46,45 persen menganggap bahwa kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa sudah sangat baik, sementara 44,68 persen lainnya menganggap sudah baik. Hanya ada 0,53 persen mahasiswa yang menilai kurang sementara 8,33 sisanya melihat *empathy* yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah cukup. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA, $[TKM 4 = ((4 \times 46,45\%) + (3 \times 44,68\%) + (2 \times 8,33\%) + 0,53\%)/4 = 84,26 \%$] maka dalam kategori ini Politeknik Statistika STIS telah melampaui standar mutu 75 persen.

2.5 Transparan (*Tangible*)

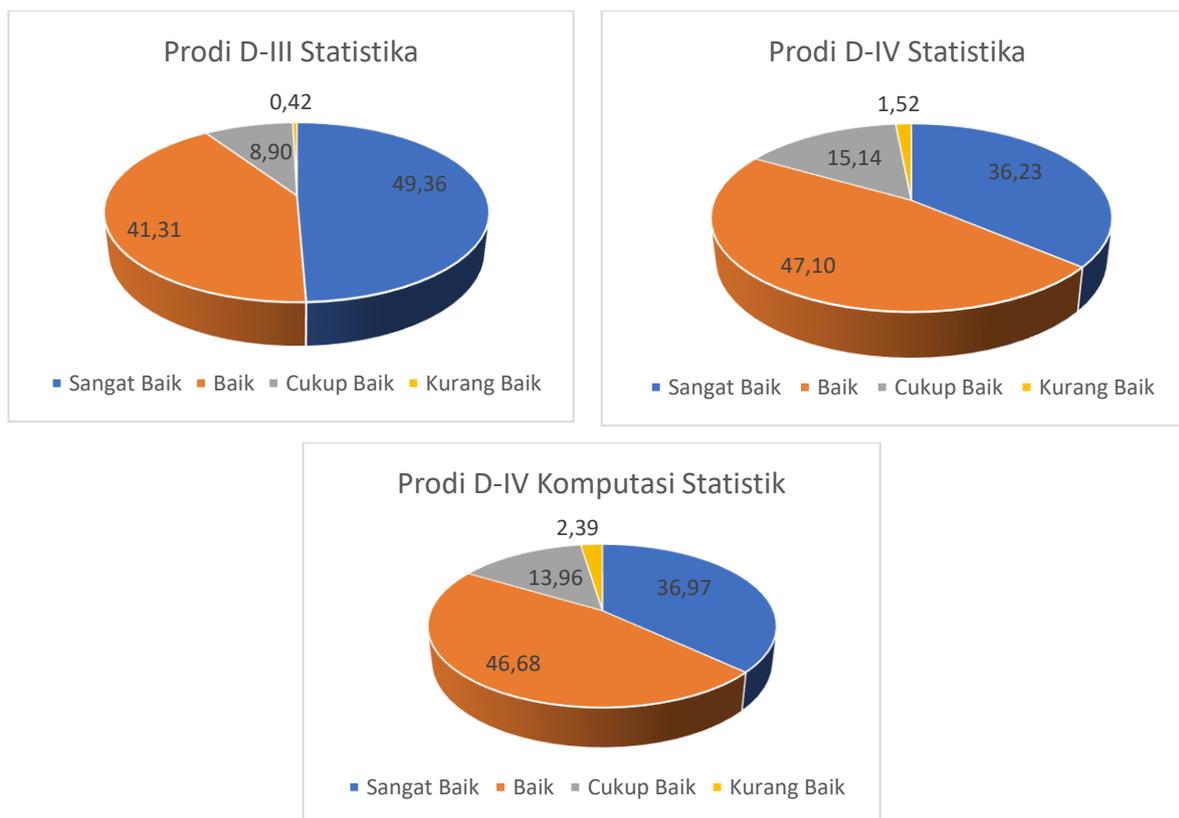
Indikator ini mengukur tentang penilaian mahasiswa terhadap

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 38,82 persen mahasiswa responden merasa bahwa kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana sudah sangat baik dan 45,93 persen yang lainnya melihatnya sudah baik. Selain itu, 13,67 persen responden mahasiswa menganggapnya sudah cukup dan hanya 1,57 persen yang masih merasa kurang. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA, $[TKM 5 = ((4 \times 38,82\%) + (3 \times 45,93\%) + (2 \times 13,67\%) + 1,57\%)/4 = 80,50\%]$ maka dalam kategori ini Politeknik Statistika STIS telah melampaui standar mutu 75 persen. Kepuasan indikator ini pada tahun 2022 sedikit meeningkat dibandingkan tahun 2021 yang sebesar 79,62%. Tindak lanjut yang direncanakan adalah secara bertahap memperbaiki sarana dan prasarana untuk mahasiswa termasuk aksesibilitas dan kebersihan sarana prasarana di lingkungan Politeknik Statistika STIS.



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

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



Gambar 10. Persentase Kepuasan Mahasiswa pada Indikator *Tangible* untuk Setiap Prodi

Pada Prodi D-III Statistika, sejumlah 49,36 persen mahasiswa responden merasa bahwa kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana sudah sangat baik dan 41,31 persen yang lainnya melihatnya sudah baik. Selain itu, 8,9 persen responden mahasiswa menganggapnya sudah cukup dan hanya 0,42 persen yang masih merasa kurang. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA, $[TKM 5 = ((4 \times 49,36\%) + (3 \times 41,31\%) + (2 \times 8,9\%) + 0,42\%)/4 = 84,90\%]$ maka dalam kategori ini Prodi D-III Statistika telah melampaui standar mutu 75 persen

Pada Prodi D-IV Statistika, sebanyak 36,23 persen mahasiswa responden merasa bahwa kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana sudah sangat baik dan 47,10 persen yang lainnya melihatnya sudah baik. Selain itu, 15,14 persen responden mahasiswa menganggapnya sudah cukup dan hanya 1,52 persen yang masih merasa kurang. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh

LAMSAMA, $[TKM 5 = ((4 \times 36,23\%) + (3 \times 47,10\%) + (2 \times 15,14\%) + 1,52\%)/4 = 79,51\%]$ maka dalam kategori ini Prodi D-IV Statitika telah melampaui standar mutu 75 persen.

Demikian juga untuk Prodi D-IV Komputasi Statistika, sebanyak 36,97 persen mahasiswa responden merasa bahwa kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana sudah sangat baik dan 46,68 persen yang lainnya melihatnya sudah baik. Selain itu, 13,96 persen responden mahasiswa menganggapnya sudah cukup dan hanya 2,39 persen yang masih merasa kurang. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh LAMSAMA, $[TKM 5 = ((4 \times 36,97\%) + (3 \times 46,68\%) + (2 \times 13,96\%) + 2,39\%)/4 = 79,55\%]$ maka dalam kategori ini Prodi D-IV Komputasi Statistik telah melampaui standar mutu 75 persen.

III. KESIMPULAN

Secara keseluruhan, berdasarkan rumus yang telah ditetapkan oleh LAMSAMA maka rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa dari lima indikator tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Politeknik Statistika STIS : 83,50
- b. Prodi D-III Statistika : 86,44
- c. Prodi D-IV Statistika : 83,30
- d. Prodi D-IV Komputasi Statistika : 82,04

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

LAMPIRAN

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Politeknik Statistika STIS

No	Aspek Yang Diukur	Kepuasan Mahasiswa				TKM
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	2	3	4	5	6	7
1	Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	48,05	43,74	7,74	0,46	84,85
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	38,82	47,85	11,96	1,37	81,03
3	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	53,15	37,35	8,26	1,25	85,60
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	49,41	43,75	6,43	0,41	85,54
5	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	38,82	45,93	13,67	1,57	80,50
Rata-Rata		45,65	43,72	9,61	1,01	83,50

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi D-III Statistika

No	Aspek Yang Diukur	Kepuasan Mahasiswa				TKM
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	2	3	4	5	6	7
1	Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	54,80	40,04	5,16	0,00	87,41
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	43,36	48,94	6,99	0,71	83,74
3	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	58,79	35,06	5,30	0,85	87,95
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	56,64	39,55	3,67	0,14	88,17
5	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	49,36	41,31	8,90	0,42	84,90
Rata-Rata		52,59	40,98	6,00	0,42	86,44

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi D-IV Statistika

No	Aspek Yang Diukur	Kepuasan Mahasiswa				TKM
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	2	3	4	5	6	7
1	Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	47,56	44,95	7,00	0,48	84,90
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	39,13	47,68	12,15	1,04	81,23
3	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	52,72	37,64	8,62	1,01	85,52
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	48,55	44,69	6,33	0,43	85,34
5	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	36,23	47,10	15,14	1,52	79,51
Rata-Rata		44,84	44,41	9,85	0,90	83,30

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi D-IV Komputasi Statistik

No	Aspek Yang Diukur	Kepuasan Mahasiswa				TKM
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	2	3	4	5	6	7
1	Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	44,73	43,84	10,73	0,71	83,14
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	35,42	47,47	14,72	2,39	78,98
3	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	50,40	38,23	9,44	1,93	84,28
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	46,45	44,68	8,33	0,53	84,26
5	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	36,97	46,68	13,96	2,39	79,55
Rata-Rata		42,79	44,18	11,44	1,59	82,04

SURVEI KEPUASAN LAYANAN MANAJEMEN DAN PROSES PENDIDIKAN POLITEKNIK STATISTIKA STIS

Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam.

Dalam rangka persiapan akreditasi Program Studi, Satuan Penjaminan Mutu (SPM) Politeknik Statistika STIS melakukan pengumpulan data kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen dan proses pendidikan di Politeknik Statistika STIS. Kami meminta kesediaan mahasiswa untuk mengisi formulir ini sesuai dengan persepsi yang dirasakan masing-masing individu.

Tingkat kepuasan mahasiswa Politeknik Statistika STIS akan mengukur harapan dan kenyataan dari setiap poin pernyataan.

- Harapan adalah suatu nilai yang diinginkan atau diharapkan mahasiswa terhadap layanan manajemen dan proses pendidikan.
- Kenyataan adalah opini dan penilaian mahasiswa terhadap layanan manajemen dan proses pendidikan.

Hasil penilaian dalam bentuk skala dari 1(Kurang Baik) – 4 (Sangat Baik).

** Indicates required question*

1. NIM (Isikan "-" atau tanda strip untuk mahasiswa yang sudah lulus) *

2. Jenis Kelamin *

Mark only one oval.

Laki-Laki

Perempuan

3. Tingkat *

Mark only one oval.

- 2
 3
 4
 Lulus

4. Prodi *

Mark only one oval.

- D-III STATISTIKA
 D-IV STATISTIKA
 D-IV KOMPUTASI STATISTIKA

BLOK I. KEPUASAN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN

Yang dimaksud dengan layanan manajemen adalah seluruh layanan di Politeknik Statistika STIS yang diterima oleh mahasiswa.

5. 101. Kemudahan untuk mengakses laman website layanan Politeknik Statistika STIS, misalnya Simpus. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. 102. Tersedia layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara online dan offline dengan akurat dan memuaskan. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. 103. Kemudahan layanan manajemen dalam memecahkan masalah akademis dan non-akademis. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. 104. Tenaga kependidikan melayani mahasiswa sesuai hari kerja. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. 105. Layanan prima manajemen dilakukan sesuai dengan prosedur. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

BLOK II. KEPUASAN TERHADAP PROSES PENDIDIKAN

10. 201. Penguasaan dosen pada materi kuliah. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. 202. Penyampaian dosen dalam materi perkuliahan. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. 203. Tugas terstruktur dan mandiri yang diberikan oleh dosen sesuai dengan bobot sks dan tujuan perkuliahan. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. 204. Kesesuaian tugas dan soal ujian dengan tujuan pembelajaran. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. 205. Dosen, tenaga kependidikan dan pengelola menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. 206. Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dengan akurat dan memuaskan. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. 207. Ketepatan waktu dosen dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. 208. Pemberian *feed back* tugas kepada mahasiswa oleh dosen. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. 209. Kesiediaan dosen memberikan ujian susulan. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. 210. Dosen bersedia menerima saran dan masukan dari mahasiswa dalam proses perkuliahan dan pembimbingan. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. 211. Kemampuan dosen menciptakan suasana belajar yang kondusif untuk memotivasi mahasiswa. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. 212. Kemudahan layanan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memecahkan masalah akademis. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. 213. Pelaksanaan UTS/UAS sesuai kalender akademik. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. 214. Pemenuhan tatap muka 14 kali pertemuan/semester. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24. 215. Transparansi dalam pemberian nilai. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25. 216. Keramahan tenaga kependidikan dan pengelola untuk melayani. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26. 217. Obyektivitas dalam penilaian. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

27. 218. Dosen dan mahasiswa bersama-sama membuat kesepakatan perkuliahan di awal pertemuan semester. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

28. 219. Komunikasi tenaga kependidikan dalam pelayanan. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

29. 220. Kemudahan akses fasilitas layanan berbasis sistem informasi (SSO Politeknik Statistika STIS dan Website). *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

30. 221. Ketersediaan dan kualitas fasilitas penunjang akademik seperti laboratorium, perpustakaan, jaringan, ruang kelas, dll dalam menunjang kegiatan akademik. *

Mark only one oval per row.

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

BLOK III. SARAN DAN MASUKAN

31. Saran dan Masukan *

Skip to section 5 (PENUTUP)

PENUTUP

Terimakasih atas kesediaan anda dalam mengisi kuesioner Survei Kepuasan Layanan Manajemen dan Proses Pendidikan Politeknik Statistika STIS.

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms

POLITEKNIK STATISTIKA STIS

1



POLITEKNIK STATISTIKA STIS

Jl. Otto Iskandardinata No.64C Jakarta 13330

Telp. (021) 8191437, 8508812

Fax. (021) 8197577