



# POLITEKNIK STATISTIKA STIS

## Laporan SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN TAHUN 2021

**SATUAN PENJAMINAN MUTU  
POLITEKNIK STATISTIKA STIS  
TAHUN 2021**

## 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 2021 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 tahun 2021. 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, Desember 2021  
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
2.7 Analisis Kuadran .....	13
III. KESIMPULAN .....	16
LAMPIRAN.....	17

# 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). 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 yang dirasakan tahun 2021. 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 tahun 2021 ini 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**

Survei kepuasan layanan manajemen dengan responden mahasiswa tahun 2021 menargetkan mahasiswa yang masih aktif kuliah pada semester genap 2021/2021. Pelaksanaan survei dilakukan bersamaan dengan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan proses pendidikan. 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 2021. 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 1.171 mahasiswa berpartisipasi dalam survei tersebut yang terdiri dari 201 orang dari Prodi D-III Statistika, 621 orang dari Prodi D-IV Statistika dan 349 orang dari Prodi D-IV Komputasi Statistik.

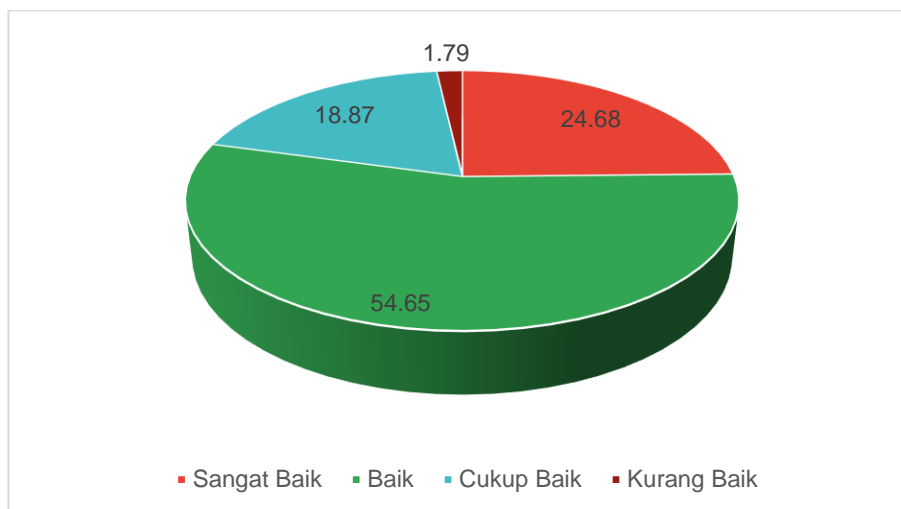
### **1.4 Instrumen Survei**

Instrumen survei dapat diakses dengan menggunakan tautan [https://s.stis.ac.id/Survei\\_Kepuasan\\_Mahasiswa2021](https://s.stis.ac.id/Survei_Kepuasan_Mahasiswa2021)

## II. HASIL DAN ANALISIS

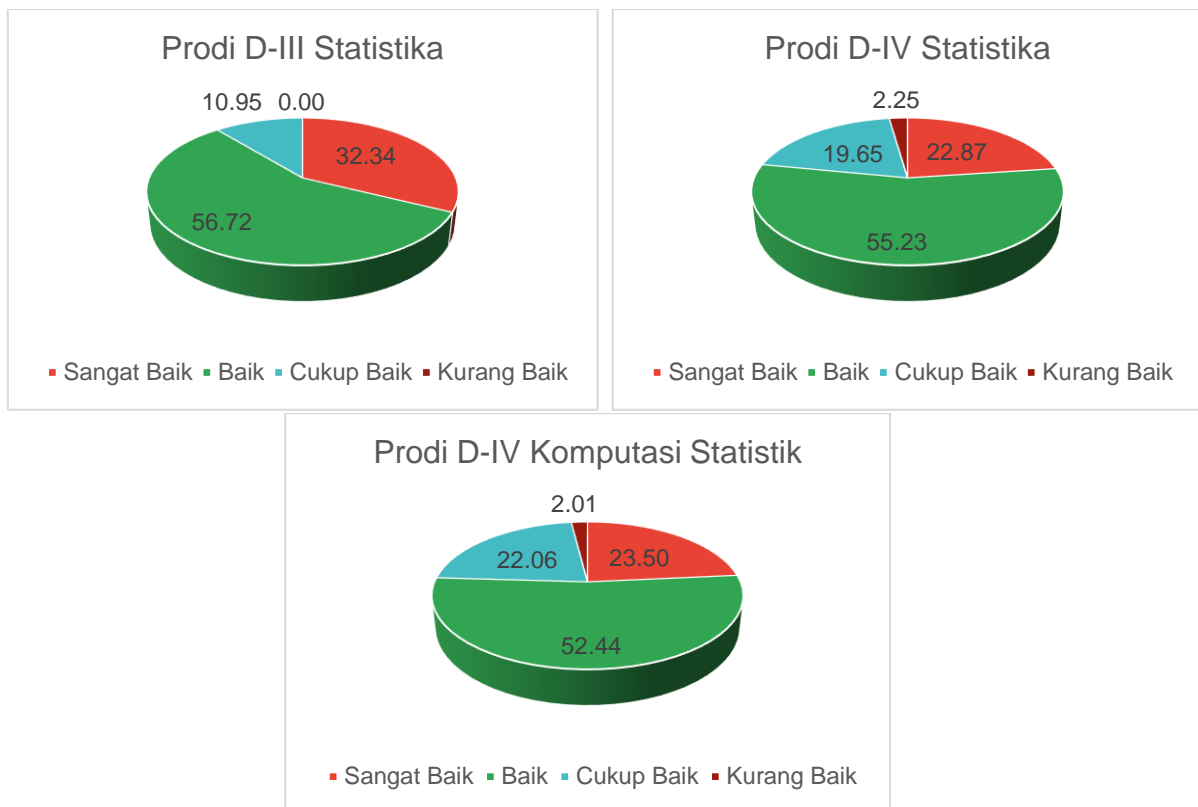
### 2.1 Keandalan (*Reliability*)

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 54,65 persen responden menyatakan bahwa layanan manajemen sudah baik, bahkan sebanyak 24,68 persen responden menyatakan bahwa layanan sudah sangat baik. Meskipun demikian masih terdapat 18,87 persen responden berpendapat bahwa layanan cukup baik dan 1,79 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

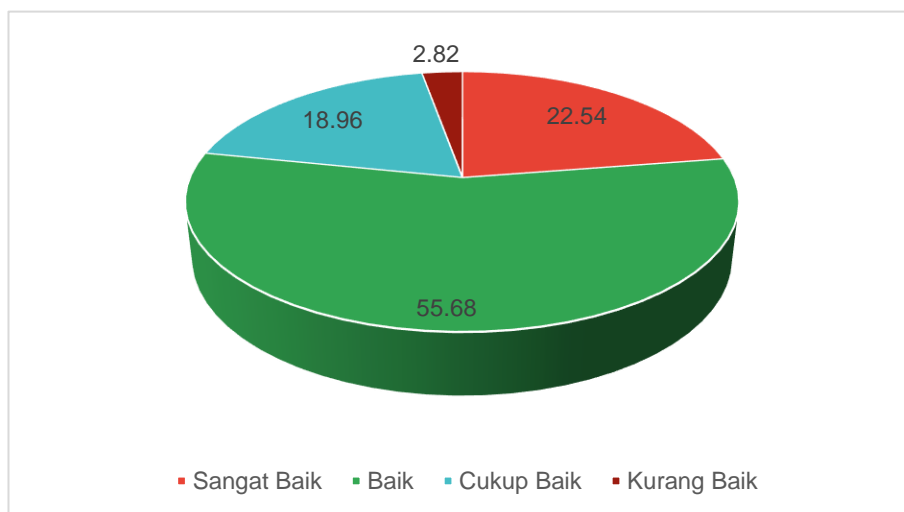
Berdasarkan gambar 2 dapat dilihat bahwa sebagian besar mahasiswa sudah memberikan respon positif terhadap layanan manajemen. Dapat dilihat bahwa mahasiswa yang menyatakan bahwa pelayanan sudah baik di masing-masing prodi adalah 56,72 persen di prodi D-III Statistika, 55,23 persen di prodi D-IV Statistika dan 52,44 persen di prodi D-IV Komputasi Statistik. Selain itu bahkan sebanyak 32,34 persen mahasiswa D-III Statistika menyatakan bahwa pelayanan manajemen sudah sangat baik. Sementara 22,87 persen mahasiswa prodi D-IV Statistika dan 23,5 persen mahasiswa D-IV Komputasi Statistik menyatakan bahwa layanan sudah sangat baik.

Meskipun demikian masih terdapat 2,25 persen mahasiswa D-IV Statistika dan 2,01 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. Sementara mahasiswa yang mempunyai kepuasan tertinggi adalah mahasiswa dari Prodi D-III Statistika.



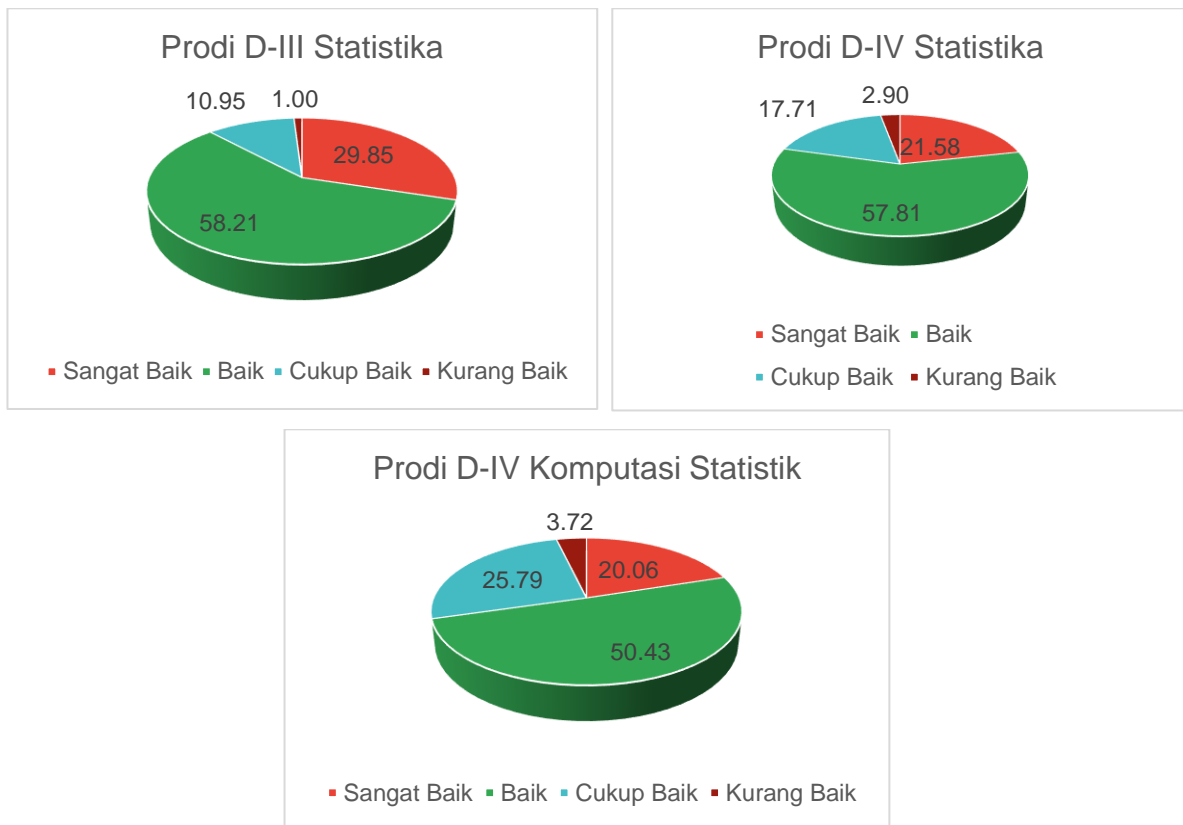
## 2.2 Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Indikator *responsiveness* mengukur kepuasan mahasiswa tentang kemudahan layanan manajemen dalam memecahkan masalah akademis dan non- akademis. Pada indikator ini 55,68 persen mahasiswa menganggap *responsiveness* yang diberikan pihak pengelola sudah baik, bahkan 22,54 persen lainnya menganggapnya sangat baik. Dari 1.171 mahasiswa yang menjadi responden hanya 2,82 persen yang menganggap kurang sementara 18,96 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 seperti disajikan pada gambar 4. 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 58,21 persen di prodi D-III Statistika, 57,81 persen di prodi D-IV Statistika dan 50,43 persen di prodi D-IV Komputasi Statistik. Selain itu bahkan sebanyak 29,85 persen mahasiswa D-III Statistika menyatakan bahwa pelayanan manajemen sudah sangat baik. Sementara 21,58 mahasiswa prodi D-IV Statistika dan 20,06 mahasiswa D-IV Komputasi Statistik menyatakan bahwa layanan sudah sangat baik.



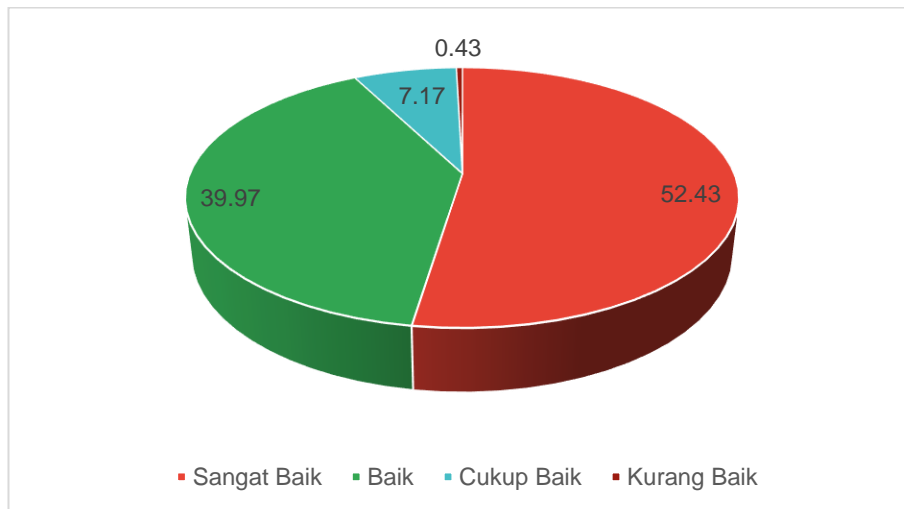
Gambar 4. Persentase Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen pada Indikator *Responsiveness* Untuk Setiap Program Studi

Meskipun demikian masih terdapat 1 persen mahasiswa prodi D-III Statistika, 2,9 persen mahasiswa D-IV Statistika dan 3,72 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*)

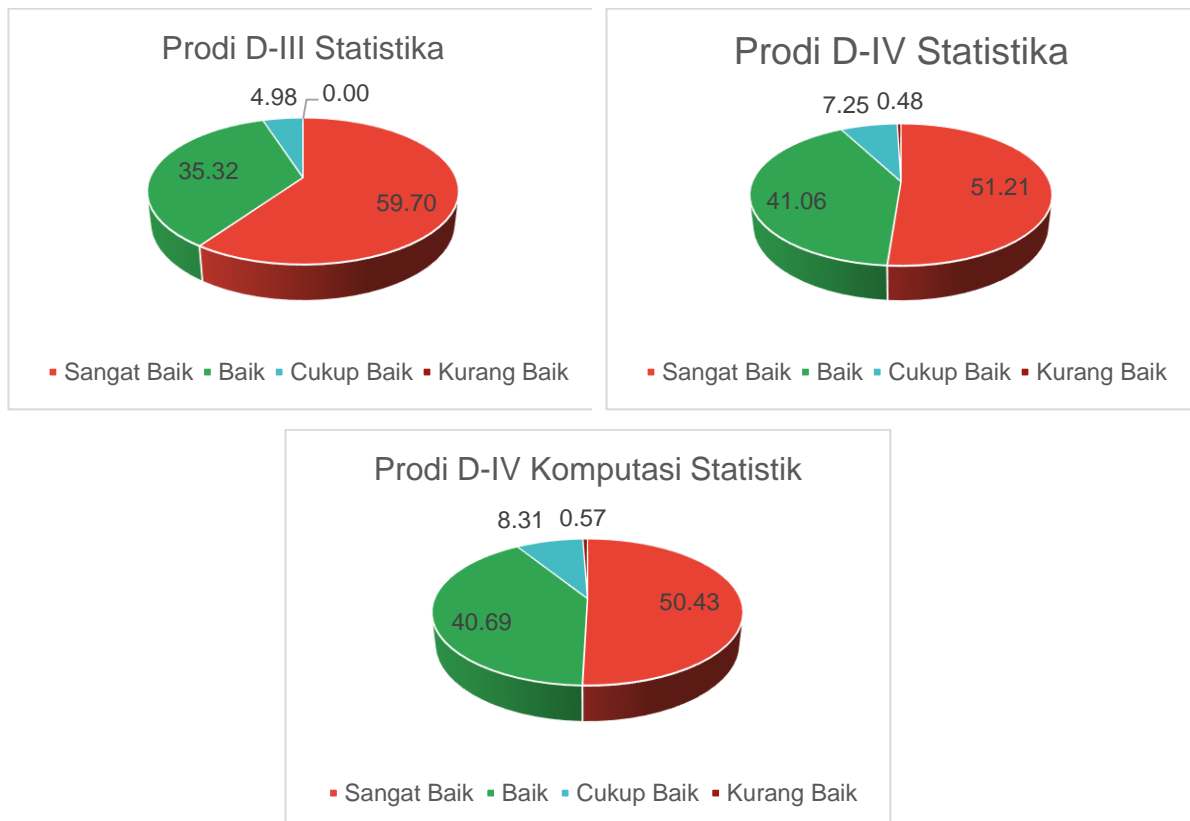
Indikator *assurance* diukur dengan melihat apakah tenaga kependidikan melayani mahasiswa sesuai hari kerja. Pada indikator ini sejumlah 39,97 persen mahasiswa responden melihat bahwa layanan manajemen pada indikator *assurance* sudah baik sedangkan 52,43 persen lainnya melihatnya sudah sangat baik. Sebanyak 7,17 persen menilai indikator *assurance* ini cukup sementara hanya 0,43 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:



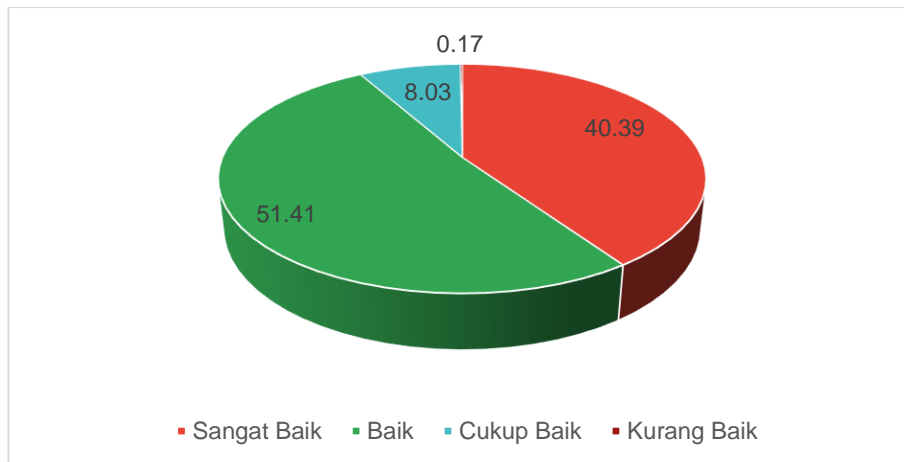
Gambar 6. Persentase Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen pada Indikator Assurance Untuk Setiap Program Studi

Berdasarkan Gambar 6 dapat dilihat bahwa mahasiswa yang menyatakan bahwa pelayanan sudah baik di masing-masing prodi adalah 35,32 persen di prodi D-III Statistika, 41,06 persen di prodi D-IV Statistika dan 40,69 persen di prodi D-IV Komputasi Statistik. Selain itu bahkan sebanyak 59,7 persen mahasiswa D-III Statistika menyatakan bahwa pelayanan manajemen sudah sangat baik. Sementara 51,21 mahasiswa prodi D-IV Statistika dan 50,43 mahasiswa D-IV Komputasi Statistik menyatakan bahwa layanan sudah sangat baik.

Meskipun demikian masih terdapat 4,98 persen mahasiswa prodi D-III Statistika, 7,25 persen mahasiswa D-IV Statistika dan 8,31 persen mahasiswa D-IV Komputasi Statistik yang menyatakan bahwa layanan manajemen cukup baik. Selain dari itu juga masih terdapat 0,48 persen mahasiswa prodi D-IV Statistika dan 0,57 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.

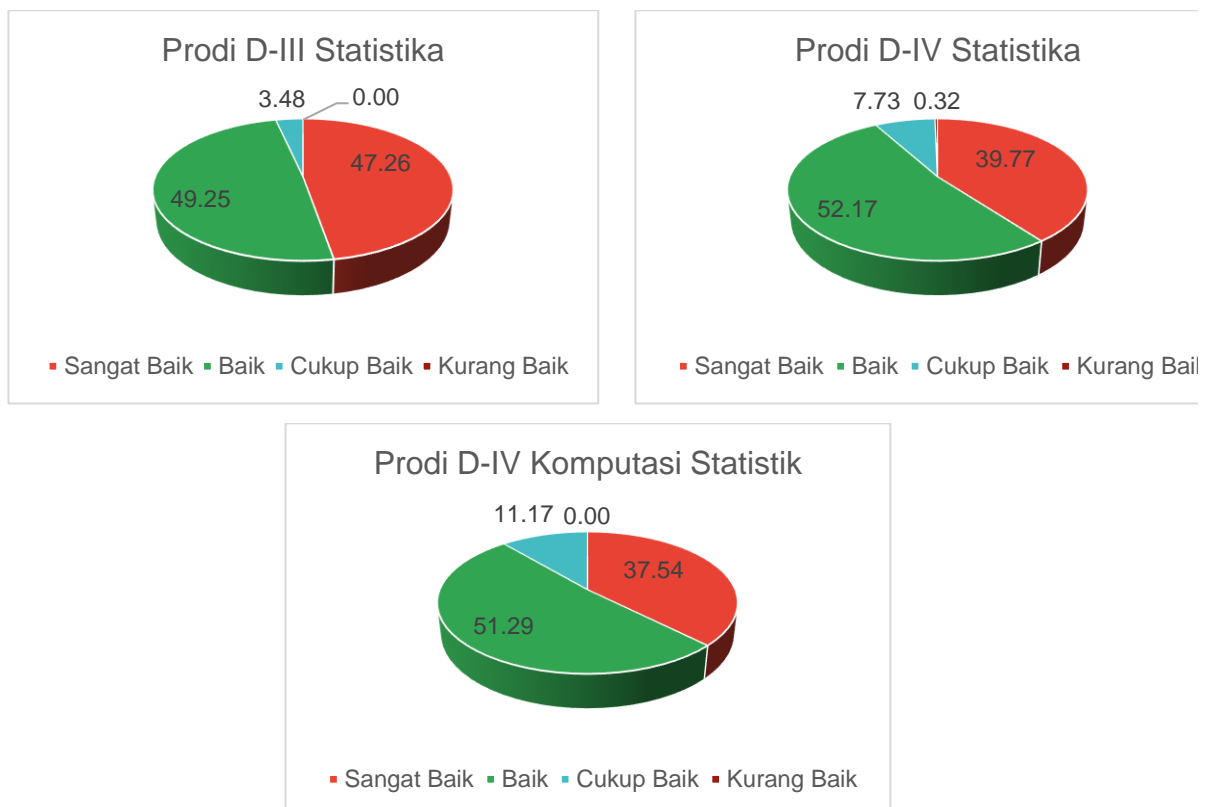
#### **2.4 Empati (*Empathy*)**

Indikator *empathy* digunakan untuk mengukur apakah layanan prima manajemen sudah dilakukan sesuai dengan prosedur. Dari 1.171 mahasiswa responden, 40,39 persen menganggap bahwa layanan prima manajemen sudah sangat baik, sementara 51,41 persen lainnya menganggap sudah baik. Hanya ada 0,17 persen mahasiswa yang menilai kurang sementara 8,03 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

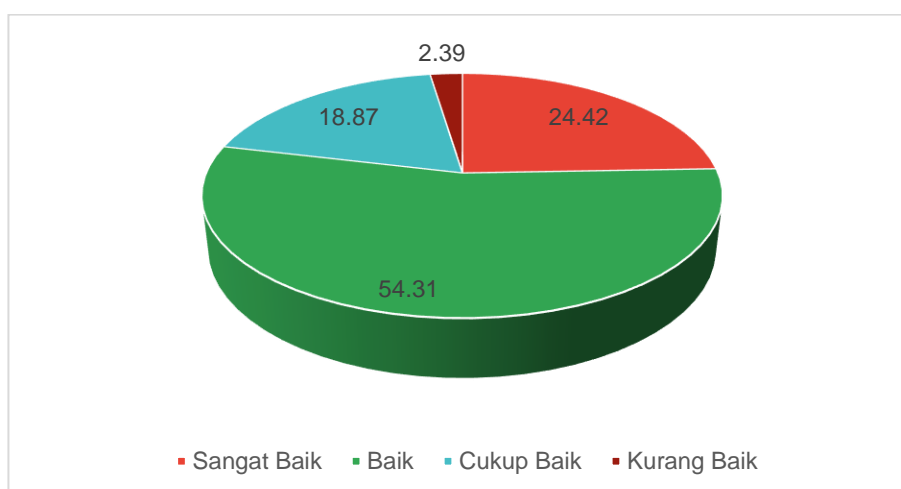
Berdasarkan Gambar 8 dapat dilihat bahwa mahasiswa yang menyatakan bahwa pelayanan sudah baik di masing-masing prodi adalah 49,25 persen di prodi D-III Statistika, 52,17 persen di prodi D-IV Statistika dan 51,29 persen di prodi D-IV Komputasi Statistik. Selain itu bahkan sebanyak 47,26 persen mahasiswa D-III Statistika menyatakan bahwa pelayanan manajemen sudah sangat baik. Sementara

39,77 persen mahasiswa prodi D-IV Statistika dan 37,54 mahasiswa D-IV Komputasi Statistik menyatakan bahwa layanan sudah sangat baik.

Meskipun demikian masih terdapat 3,48 persen mahasiswa prodi D-III Statistika, 7,73 persen mahasiswa D-IV Statistika dan 11,17 persen mahasiswa D-IV Komputasi Statistik yang menyatakan bahwa layanan manajemen cukup baik. Selain dari itu juga masih terdapat 0,32 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.

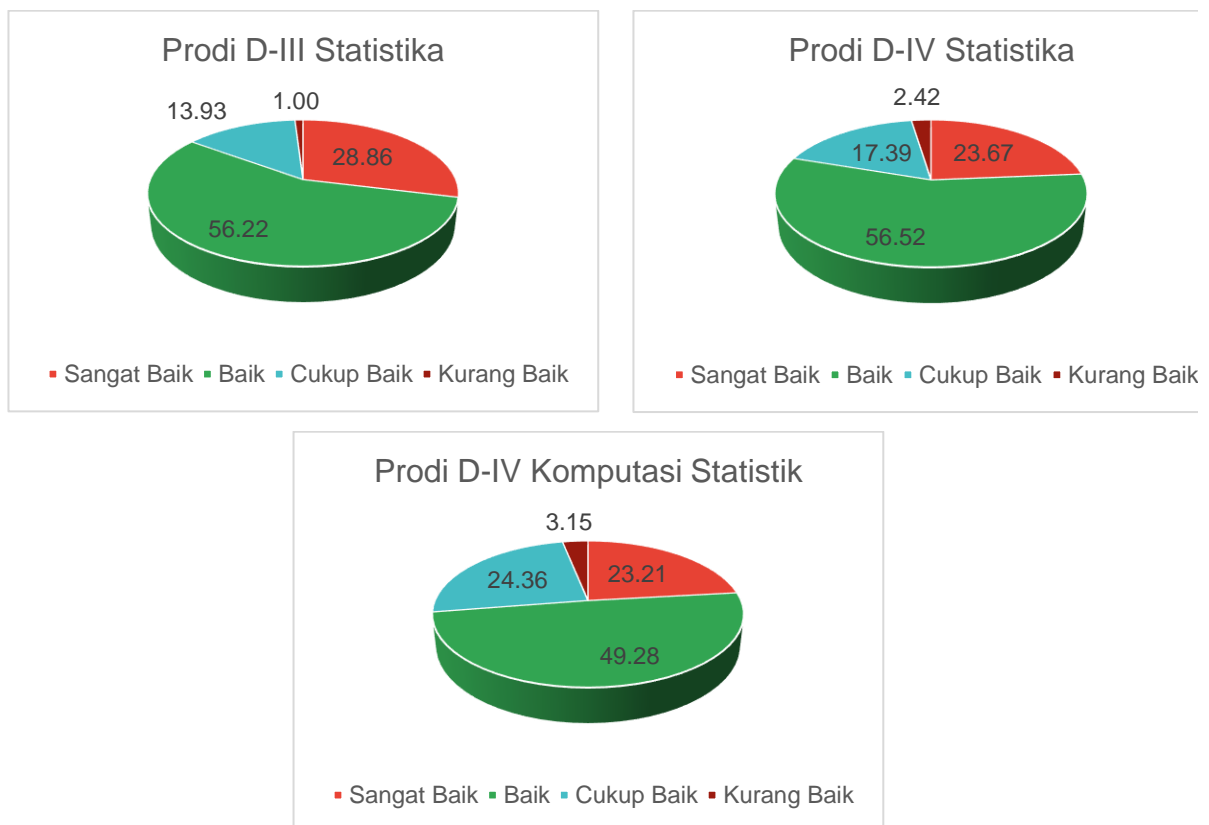
## 2.5 Transparan (*Tangible*)

Indikator ini mengukur tentang kemudahan mahasiswa untuk mengakses laman website layanan Politeknik Statistika STIS, misalnya Simpus. Sejumlah 25,88 persen mahasiswa responden merasa bahwa kemudahan mahasiswa untuk mengakses laman website layanan sudah sangat baik dan 54,31 persen yang lainnya melihatnya sudah baik. Selain itu, 18,87 persen responden mahasiswa menganggapnya sudah cukup dan hanya 2,39 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 sebagaimana disajikan pada Gambar 10. 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 56,22 persen di prodi D-III Statistika, 56,52 persen di prodi D-IV Statistika dan 49,28 persen di prodi DIV Komputasi Statistik. Selain itu bahkan sebanyak 28,86 persen mahasiswa D-III Statistika menyatakan bahwa pelayanan manajemen sudah sangat baik. Sementara 23,67 mahasiswa prodi D-IV Statistika dan 23,21 mahasiswa D-IV Komputasi Statistik menyatakan bahwa layanan sudah sangat baik.



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

Meskipun demikian masih terdapat 1 persen mahasiswa D-III Statistika, 2,42 persen mahasiswa D-IV Statistika dan 3,15 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 2021

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	3.64	3.02	-0.61	83.11
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Kemudahan layanan manajemen dalam memecahkan masalah akademis dan non-akademis	3.59	2.98	-0.61	83.03
Kepastian ( <i>Assurance</i> )	Tenaga kependidikan melayani mahasiswa sesuai hari kerja	3.70	3.44	-0.26	93.08
Empati ( <i>Emphaty</i> )	Layanan prima manajemen dilakukan sesuai dengan prosedur	3.61	3.32	-0.29	92.02
Transparan ( <i>Tangible</i> )	Kemudahan untuk mengakses laman website layanan Politeknik Statistika STIS, misalnya Simpus	3.73	3.01	-0.72	80.74
<b>Rata-Rata</b>		<b>3.65</b>	<b>3.15</b>	<b>-0.50</b>	<b>86.40</b>



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 86,40 persen dengan rincian dimensi sebagai berikut: *reliability* sebesar 83,11 persen, *responsiveness* sebesar 83,03 persen, *assurance* sebesar 93,08 persen, *empathy* sebesar 92,02 persen dan *tangible* sebesar 80,74 persen. Hal ini berarti pelayanan manajemen dikategorikan sangat sesuai.

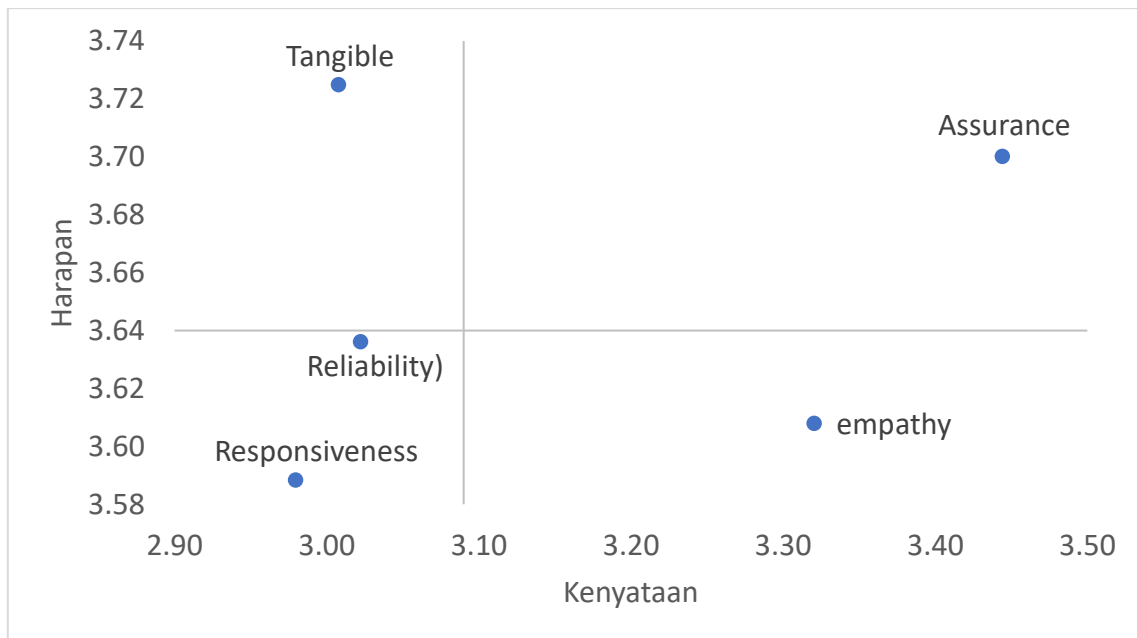
Tabel 2. Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki) Kualitas Pelayanan Manajemen pada Masing-Masing Prodi di Politeknik Statistika STIS Tahun 2021

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> )	-0.45	87.77	-0.66	81.90	-0.63	82.58
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	-0.43	87.98	-0.61	83.08	-0.71	80.08
Kepastian ( <i>Assurance</i> )	-0.17	95.45	-0.27	92.69	-0.28	92.39
Empati ( <i>Emphaty</i> )	-0.17	95.18	-0.30	91.75	-0.34	90.68
Transparan ( <i>Tangible</i> )	-0.62	83.42	-0.71	80.93	-0.79	78.84
<b>Rata-rata</b>	<b>-0.37</b>	<b>89.96</b>	<b>-0.51</b>	<b>86.07</b>	<b>-0.55</b>	<b>84.92</b>

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.

## 2.7 Analisis Kuadran

Untuk hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen, jika dibuat analisis kuadran dengan menggunakan diagram kartesius akan diperoleh hasil sebagai berikut:



Gambar 11. Diagram Kartesius Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen di Politeknik Statistika STIS

Hasil Analisis Kuadran :

### 1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen dan termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting bagi konsumen. Akan tetapi penyedia pelayanan belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga menimbulkan kekecewaan/rasa tidak puas. Variabel pada kuadran ini perlu menjadi perhatian secara serius.

Dalam hal ini dimensi *tangible* dianggap sebagai dimensi yang dianggap penting tapi belum dapat terpenuhi oleh pengelola sehingga menimbulkan kekecewaan bagi mahasiswa. Jika dikaitkan dengan pernyataan yang digunakan untuk mengukur dimensi ini, maka berarti masih banyak mahasiswa yang merasa tidak puas dalam hal kemudahan mengakses website layanan di Politeknik Statistika STIS. Hal ini yang perlu mendapat perhatian khusus dari pihak pengelola agar meningkatkan pelayanan pada dimensi ini.

## 2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen, maka kewajiban penyedia jasa harus mempertahankan kinerjanya. Variabel pada kuadran ini perlu terus dipertahankan prestasinya.

Dalam hal ini dimensi *assurance* dianggap sebagai dimensi yang dianggap penting dan telah dilaksanakan dengan baik oleh pengelola. Jika dikaitkan dengan pernyataan yang digunakan untuk mengukur dimensi ini, maka berarti tenaga kependidikan telah benar-benar melayani mahasiswa sesuai hari kerja.

## 3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pelaksanaan oleh penyedia jasa biasa-biasa saja. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini tidak perlu dipersoalkan walau tidak memuaskan konsumen karena konsumen tidak menganggap sangat penting. Dalam hal ini dimensi *reliability* dan *responsiveness* masuk ke dalam dimensi dengan prioritas rendah.

## 4. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh penyedia jasa. Dalam hal ini dimensi *emphaty* masuk ke dalam kuadran ini.

### III. KESIMPULAN

1. Rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen di Politeknik Statistika STIS adalah: 32,89 persen mahasiswa menyatakan sangat baik, 51,20 persen mahasiswa berpendapat baik, 14,38 persen mahasiswa berpendapat kurang baik dan masih terdapat 1,52 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 2021

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 <i>online</i> dan <i>offline</i> dengan akurat dan memuaskan	3.66	3.21	-0.45	87.77
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Kemudahan layanan manajemen dalam memecahkan masalah akademis dan non-akademis	3.60	3.17	-0.43	87.98
Kepastian ( <i>Assurance</i> )	Tenaga kependidikan melayani mahasiswa sesuai hari kerja	3.72	3.55	-0.17	95.45
Empati ( <i>Emphaty</i> )	Layanan prima manajemen dilakukan sesuai dengan prosedur	3.61	3.44	-0.17	95.18
Transparan ( <i>Tangible</i> )	Kemudahan untuk mengakses laman website layanan Politeknik Statistika STIS, misalnya Simpus	3.75	3.13	-0.62	83.42
<b>Rata-Rata</b>		<b>3.67</b>	<b>3.30</b>	<b>-0.37</b>	<b>89.96</b>

Lampiran 2. Harapan, Kenyataan, Gap, dan Tingkat Kesesuaian (Tki) Kualitas  
 Pelayanan Manajemen Prodi D-IV Statistika Tahun 2021

<b>Dimensi</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Harapan</b>	<b>Kenyataan</b>	<b>Gap</b>	<b>Tki</b>
<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	3.65	2.99	-0.66	81.90
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Kemudahan layanan manajemen dalam memecahkan masalah akademis dan non-akademis	3.59	2.98	-0.61	83.08
Kepastian ( <i>Assurance</i> )	Tenaga kependidikan melayani mahasiswa sesuai hari kerja	3.70	3.43	-0.27	92.69
Empati ( <i>Emphaty</i> )	Layanan prima manajemen dilakukan sesuai dengan prosedur	3.61	3.31	-0.30	91.75
Transparan ( <i>Tangible</i> )	Kemudahan untuk mengakses laman website layanan Politeknik Statistika STIS, misalnya Simpus	3.72	3.01	-0.71	80.93
<b>Rata-Rata</b>		<b>3.65</b>	<b>3.15</b>	<b>-0.51</b>	<b>86.07</b>

Lampiran 3. Harapan, Kenyataan, Gap, dan Tingkat Kesesuaian (Tki) Kualitas  
 Pelayanan Manajemen Prodi D-IV Komputasi Statistik Tahun 2021

<b>Dimensi</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Harapan</b>	<b>Kenyataan</b>	<b>Gap</b>	<b>Tki</b>
<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	3.60	2.97	-0.63	82.58
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Kemudahan layanan manajemen dalam memecahkan masalah akademis dan non-akademis	3.58	2.87	-0.71	80.08
Kepastian ( <i>Assurance</i> )	Tenaga kependidikan melayani mahasiswa sesuai hari kerja	3.69	3.41	-0.28	92.39
Empati ( <i>Emphaty</i> )	Layanan prima manajemen dilakukan sesuai dengan prosedur	3.60	3.26	-0.34	90.68
Transparan ( <i>Tangible</i> )	Kemudahan untuk mengakses laman website layanan Politeknik Statistika STIS, misalnya Simpus	3.71	2.93	-0.79	78.84
<b>Rata-Rata</b>		<b>3.64</b>	<b>3.09</b>	<b>-0.55</b>	<b>84.92</b>

POLITEKNIK STATISTIKA STIS

1



**POLITEKNIK STATISTIKA STIS**

Jl. Otto Iskandardinata No.64C Jakarta 13330

Telp. (021) 8191437, 8508812

Fax. (021) 8197577