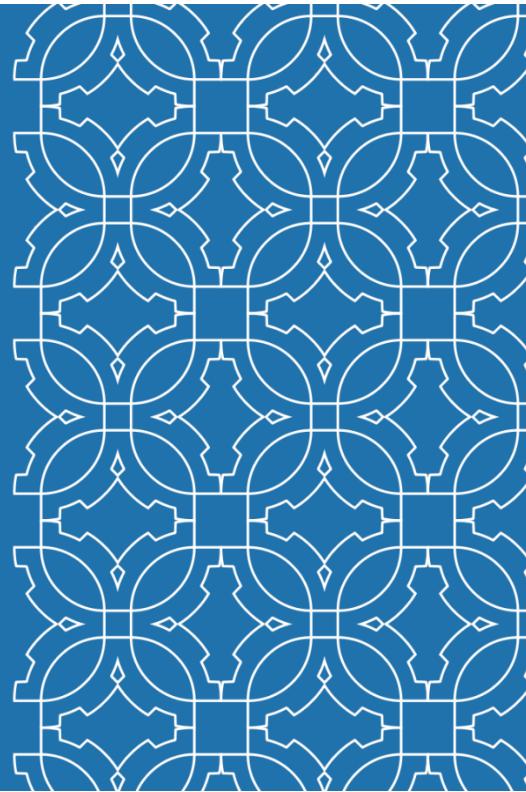




LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN DEPARTEMEN STATISTIKA



PROGRAM PASCASARJANA
DEPARTEMEN STATISTIKA
FAKULTAS SAINS DAN ANALITIKA DATA
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
Tahun 2025 – Semester Genap 2024/2025

I. PENDAHULUAN

Perguruan Tinggi dapat dikategorikan sebagai suatu industri jasa. Kualitas pelayanan terhadap pelanggan merupakan suatu indikator yang sangat penting untuk industri jasa. Pelanggan suatu Perguruan Tinggi meliputi stakeholder yang terlibat langsung maupun tidak langsung. Stakeholder Perguruan Tinggi meliputi dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, alumni, orang tua mahasiswa, pemerintah, dan masyarakat di lingkungan Perguruan Tinggi. Perubahan paradigma manajemen perguruan tinggi yaitu bersifat melayani, harus diimbangi dengan perubahan budaya kerja dosen dan tenaga pendidik (employee) yang juga berorientasi pada pelayanan. Jika dahulu hubungan antara dosen/tenaga pendidik dan mahasiswa bersifat patron and client, maka kini harus diubah menjadi hubungan kemitraan.

Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya sebagai salah satu institusi pendidikan selalu berusaha meningkatkan kualitas layanan. Visi yang diemban ITS adalah menjadi Perguruan Tinggi yang maju pesat di bidang Kelautan, Permukiman, dan Energi yang berwawasan lingkungan untuk mencapai pengakuan Internasional. Visi tersebut akan tercapai oleh misi yang ditetapkan ITS salah satunya yaitu memberikan kontribusi nyata bagi kesejahteraan masyarakat melalui kegiatan-kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat dalam bidang ilmu pengetahuan, teknologi dan seni, melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Bidang manajemen, pengelolaan ITS dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip Good Corporate Governance (Transparency, Accountability, Responsibility, Independence, and Fairness). Oleh sebab itu ITS menciptakan suasana yang kondusif dan memberikan dukungan sepenuhnya kepada sivitas akademika untuk dapat mengembangkan diri serta mampu memberikan kontribusi maksimal pada masyarakat, industri, ilmu pengetahuan, teknologi dan seni.

Pelayanan yang diukur berdasarkan persepsi mahasiswa adalah mutu pelayanan administrasi yang diberikan oleh departemen dan Progam Pascasarjana (S2 Statistika dan S3 Ilmu Statistik) serta sarana prasarana. Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan konsep kriteria penentu kualitas pelayanan, yaitu: keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti langsung (*tangible*)

II. TUJUAN SURVEY

Survei ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Departemen Statistika khususnya Program Pascasarjana. Selanjutnya, hasilnya digunakan untuk:

- mengevaluasi layanan Program Pascasarjana Statistika ITS
- melakukan tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas layanan publik Pascasarjana Statistika ITS
- memenuhi kebutuhan data dukung Penjaminan Mutu Eksternal yaitu Akreditasi LAMSAMA dan Sistem Penjaminan Mutu Internal ITS

III. SASARAN

- Mahasiswa aktif Program Studi S2 Statistika
- Mahasiswa aktif Program Studi S3 Ilmu Statistik

IV. RUANG LINGKUP dan PERIODISASI

Layanan yang dievaluasi adalah:

- Keandalan (*Reliability*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa
- Daya Tanggap (*Responsiveness*): kemauan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan jasa pelayanan dengan cepat
- Kepastian (*Assurance*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
- Empati (*Empathy*): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa
- *Tangible*: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana di Departemen Statistika ITS

Respon terhadap instrument survey berupa skala likert 1-4 dengan rentang nilai 1 (kurang), nilai 2 (cukup), nilai 3 (baik) dan nilai 4 (sangat baik).

Laporan ini disusun untuk mengukur Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Departemen Statistika pada Semester Genap 2024/2025 Tahun 2025 yang dilakukan pada bulan April dan Agustus 2025.

V. METODE PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

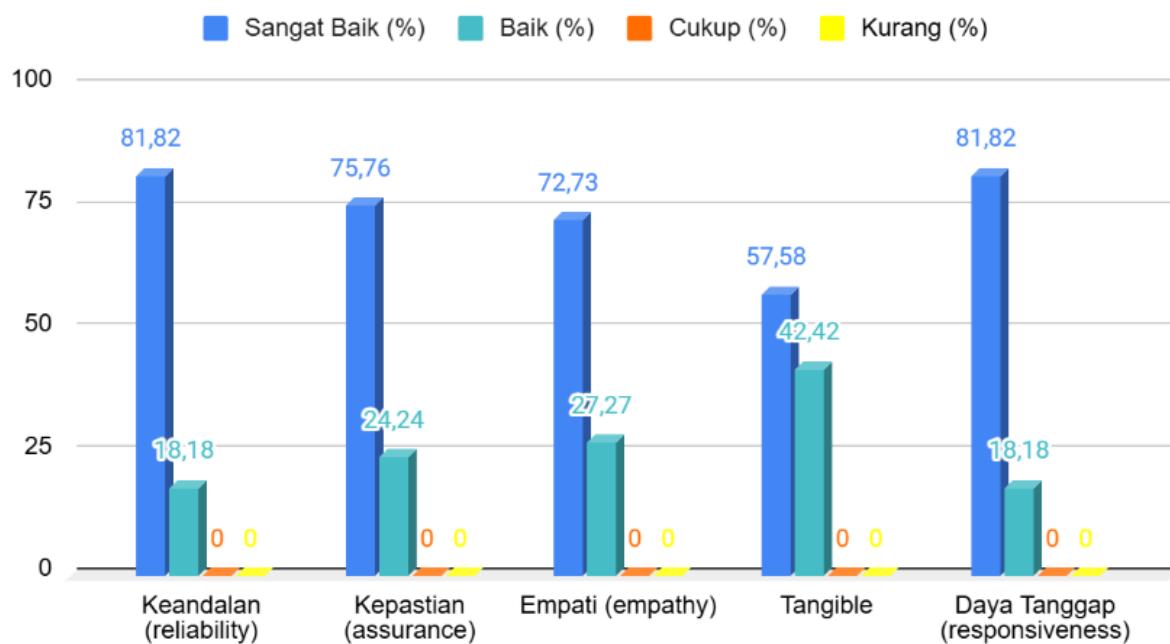
Survey dilakukan secara online melalui media Google Form dan dilakukan sekali setiap semester. Kuesioner dapat diakses dan diisi melalui tautan <https://its.id/KepuasanMhsPascaStatITS>

Data yang dikumpulkan, terrekam dan terdokumentasikan dengan baik dalam OneDrive ITS dan diolah menggunakan Statistika Deskriptif. Hasilnya disampaikan kepada stakeholder internal terkait untuk mendapatkan tindaklanjut. Selain itu, Laporan Survey Kepuasan juga dipublikasikan di website Departemen Statistika.

VI. HASIL SURVEY

(a) Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi S2 Statistika ITS

Tingkat Kepuasan Mahasiswa S2 Statistika

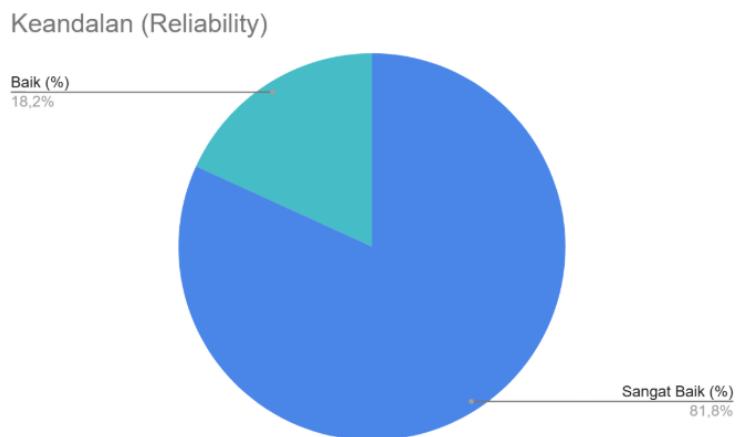


No	Aspek	Sangat Baik (%)	Baik (%)	Cukup (%)	Kurang (%)
1	Keandalan (<i>reliability</i>)	81,82	18,1	0	0
2	Kepastian (<i>assurance</i>)	75,76	24,24	0	0
3	Empati (<i>empathy</i>)	72,73	27,27	0	0
4	Tangible	57,58	42,42	0	0
5	Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	81,82	18,18	0	0

Hasil survei terhadap mahasiswa S2 Statistika menunjukkan bahwa seluruh aspek pelayanan memperoleh penilaian positif pada kategori baik hingga sangat baik. Keandalan (*reliability*) memperoleh nilai tertinggi dengan 81,82% responden menilai sangat baik dan 18,1% menilai baik. Kepastian (*assurance*) dinilai sangat baik oleh 75,76% responden, sementara 24,24% menilai baik. Empati (*empathy*) mendapat penilaian sangat baik sebesar 72,73% dan baik sebesar 27,27%. *Tangible* memperoleh 57,58% penilaian sangat baik dan 42,42% baik, sehingga masih menjadi aspek dengan proporsi “sangat baik” paling rendah dibanding aspek lainnya. Daya tanggap (*responsiveness*) menempati posisi tinggi dengan 81,82% sangat baik dan 18,18% baik.

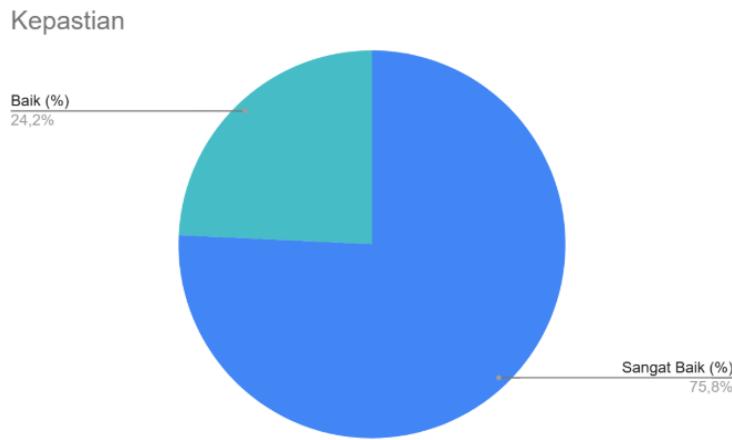
1. Keandalan (*Reliability*)

- Kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa
- Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa
- Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa



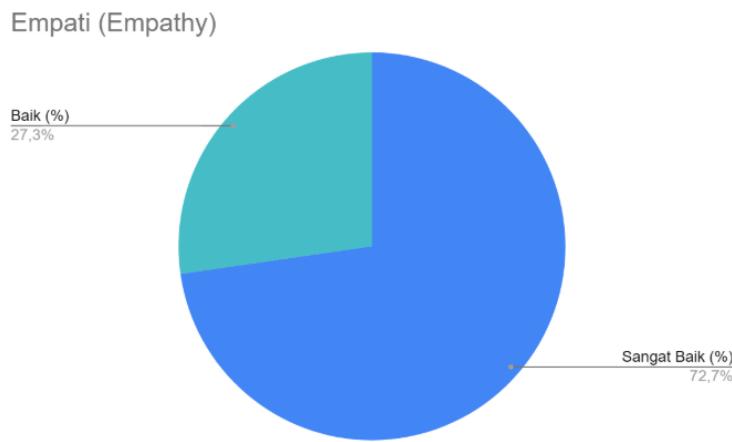
2. Kepastian (*Assurance*)

- Kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
- Kemampuan tenaga kependidikan untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
- Kemampuan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan



3. Empati (*Empathy*)

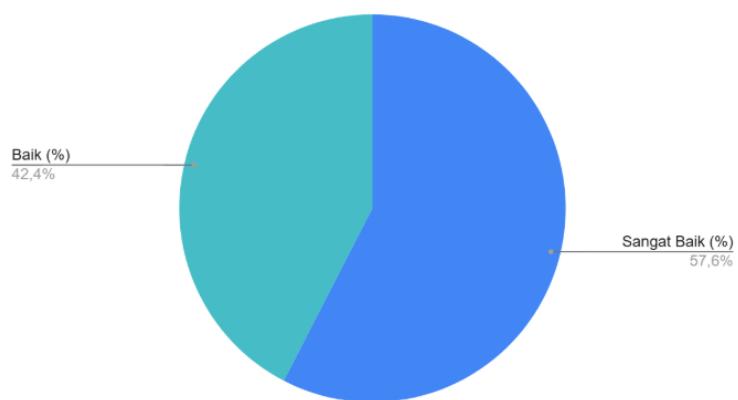
- Kesediaan/kepedulian dosen dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa
- Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa
- Kesediaan/kepedulian pengelola dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa



4. Tangible

- Penilaian mahasiswa terhadap **kecukupan** sarana dan prasarana di Departemen Statistika ITS
- Penilaian mahasiswa terhadap **aksesibilitas** sarana dan prasarana di Departemen Statistika ITS
- Penilaian mahasiswa terhadap **kualitas** sarana dan prasarana di Departemen Statistika ITS

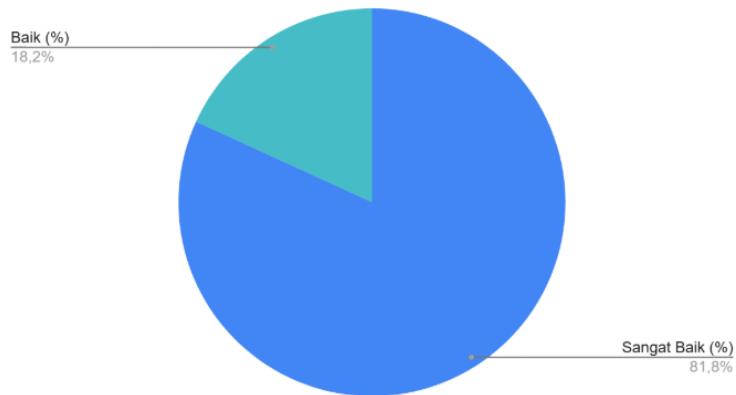
Tangible



5. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

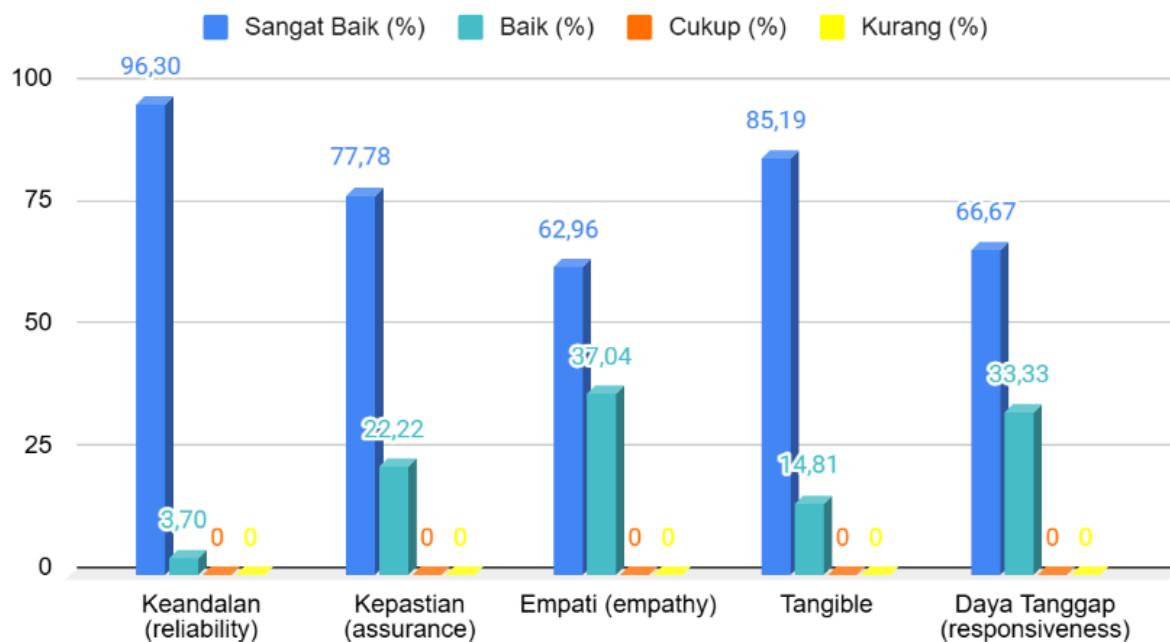
- Kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat
- Kemauan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat
- Kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat

Daya Tanggap (*Responsiveness*)



(b) Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi S3 Ilmu Statistik ITS

Tingkat Kepuasan Mahasiswa S3 Statistika

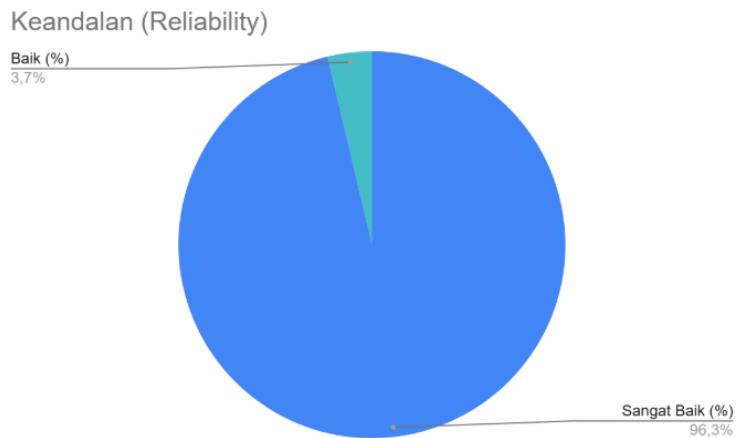


No	Aspek	Sangat Baik (%)	Baik (%)	Cukup (%)	Kurang (%)
1	Keandalan (reliability)	96,30	3,70	0	0
2	Kepastian (assurance)	77,78	22,22	0	0
3	Empati (empathy)	62,96	37,04	0	0
4	Tangible	85,19	14,81	0	0
5	Daya Tanggap (responsiveness)	66,67	33,33	0	0

Hasil survei kepuasan mahasiswa S3 Ilmu Statistik menunjukkan bahwa seluruh aspek pelayanan dinilai baik hingga sangat baik, tanpa adanya penilaian cukup maupun kurang. Aspek keandalan menempati posisi tertinggi dengan 96,30% responden menilai sangat baik dan 3,70% baik. Aspek tangible juga memperoleh skor tinggi dengan 85,19% sangat baik dan 14,81% baik. Sementara itu, aspek kepastian dinilai sangat baik oleh 77,78% responden, empati 62,96%, dan daya tanggap 66,67%. Secara keseluruhan, pelayanan dinilai positif dengan mayoritas responden memberikan apresiasi pada kategori sangat baik.

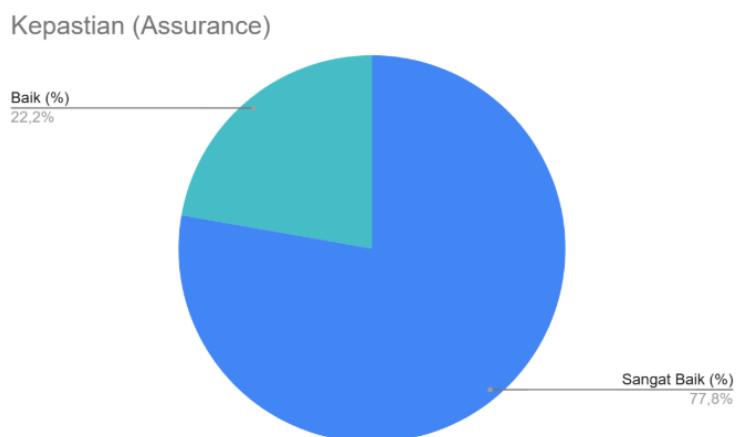
I. Keandalan (*Reliability*)

- Kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa
- Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa
- Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa



2. Kepastian (*Assurance*)

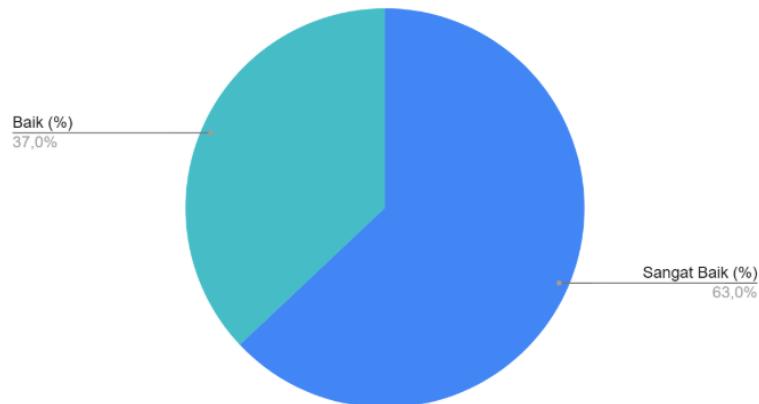
- Kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
- Kemampuan tenaga kependidikan untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
- Kemampuan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan



3. Empati (*Empathy*)

- Kesediaan/kepedulian dosen dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa
- Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa
- Kesediaan/kepedulian pengelola dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa

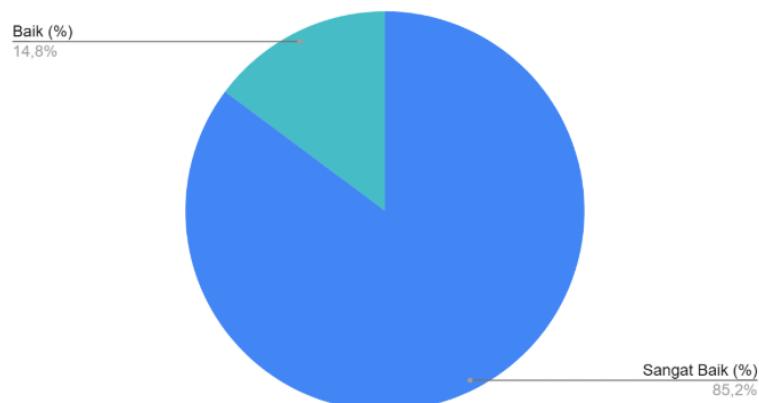
Empati (Empathy)



4. Tangible

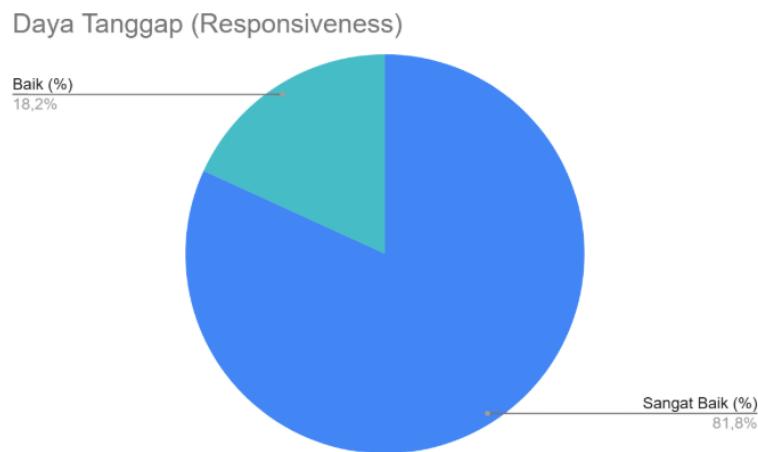
- Penilaian mahasiswa terhadap **kecukupan** sarana dan prasarana di Departemen Statistika ITS
- Penilaian mahasiswa terhadap **aksesibilitas** sarana dan prasarana di Departemen Statistika ITS
- Penilaian mahasiswa terhadap **kualitas** sarana dan prasarana di Departemen Statistika ITS

Tangible



5. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

- Kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat
- Kemauan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat
- Kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat



VII. ANALISIS dan RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa Pascasarjana Statistika ITS menilai layanan akademik dan administrasi pada kategori baik hingga sangat baik, tidak ada yang cukup atau kurang. Aspek keandalan menjadi kekuatan utama karena mahasiswa merasakan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan secara umum pada Program Studi Pascasarjana Statistika ITS telah berjalan dengan baik dan harus terus dipertahankan. Walaupun tetap perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas layanan, antara lain pada aspek fasilitas, interaksi personal, dan kecepatan layanan.

Rencana Tindak Lanjut

1. Keandalan (*Reliability*)

- Melaksanakan pelatihan rutin bagi dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk menjaga profesionalisme serta memastikan layanan konsisten dan dapat diandalkan.

2. Kepastian (*Assurance*)

- Memperkuat penerapan SOP dengan melakukan pembaruan secara berkala serta menyosialisasikan kepada seluruh civitas akademika.

3. Empati (*Empathy*)

- Menyediakan ruang konsultasi, pendampingan, dan ruang bersama (*common room*) tambahan untuk mendukung interaksi yang lebih hangat.
- Mendorong dosen dan tenaga kependidikan lebih proaktif dalam memahami kebutuhan mahasiswa.

4. Tangible

- Meningkatkan fasilitas belajar dan fasilitas umum, seperti ruang kelas, laboratorium, komputer, mushola, serta kebersihan dan kenyamanan lingkungan belajar.

5. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

- Menyediakan sarana komunikasi resmi yang mudah diakses, seperti WhatsApp Official Program Studi Pascasarjana Statistika.
- Memastikan kebutuhan mahasiswa ditangani lebih cepat dengan sistem monitoring respons.

VIII. TINDAK LANJUT

Dalam rangka menindaklanjuti hasil survey kepuasan mahasiswa, telah dilakukan:

- Renovasi ruang kelas dan laboratorium: laboratorium S, Kelas F105 dan lain-lain
- Pengadaan komputer baru dengan spesifikasi mutakhir untuk mendukung pembelajaran di laboratorium
- Tambahan alokasi komputer baru untuk ruang diskusi mahasiswa S3
- Diskusi lebih lanjut dengan mahasiswa Pasca sarjana dalam pemenuhan fasilitas pendukung pembelajaran dan penelitian seperti penggantian kunci loker, peninjauan kembali kuota fasilitas kertas untuk mahasiswa S3
- Re-lobby ruang diskusi mahasiswa S3 agar dapat lebih mengakomodir jumlah mahasiswa yang bertambah
- Peningkatan kualitas kebersihan terutama Departemen terutama ruangan di Gedung H dan ruang Diskusi S3
- Updating SOP dan disosialisasikan kepada mahasiswa secara berkala
- Monitoring kehadiran dosen secara periodik setiap 4 (empat) minggu sekali

IX. PENUTUP

Penyusun menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Mahasiswa. Semoga Laporan ini bermanfaat dan dapat memberikan peningkatan kualitas secara berkelanjutan.

Surabaya, Agustus 2025

Penanggung Jawab

Kepala Departemen Statistika

Dr. rer. pol. Dedy Dwi Prastyo, M.Si.

Tim Penyusun

- (i) Kepala Program Studi Pascasarjana Departemen Statistika
Irhamah, M.Si., Ph.D
- (ii) Staf Administrasi Akademik Program Studi:
 - Antonius Sumitro Harso Utomo, A.Md
 - Agatha Patria Putri, SE