



LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN DEPARTEMEN STATISTIKA

Tahun 2026

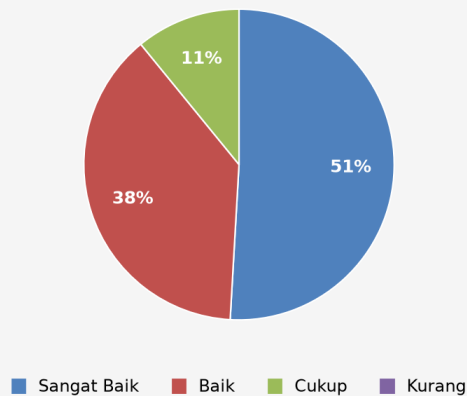
PROGRAM STUDI SARJANA SAINS DATA
DEPARTEMEN STATISTIKA
FAKULTAS SAINS DAN ANALITIKA DATA
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER

Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa Sarjana Sains Data terhadap Layanan Departemen Statistika Tahun 2026

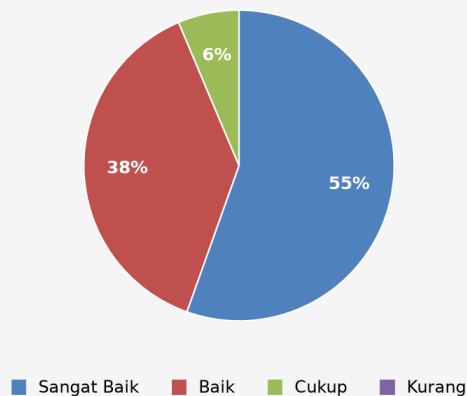
Tangible

Responses: 110

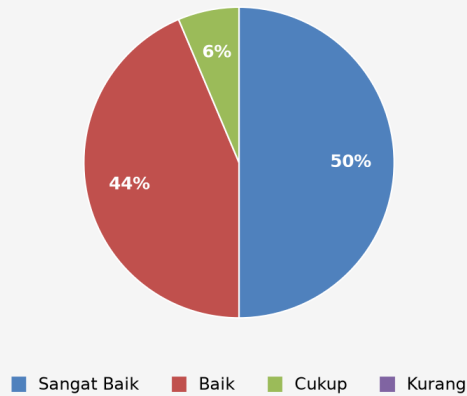
Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan sarana dan prasarana di Departemen Statistika ITS



Penilaian mahasiswa terhadap aksesibilitas sarana dan prasarana di Departemen Statistika ITS



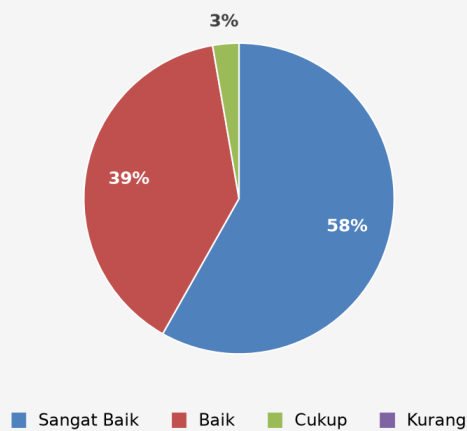
Penilaian mahasiswa terhadap kualitas sarana dan prasarana di Departemen Statistika ITS



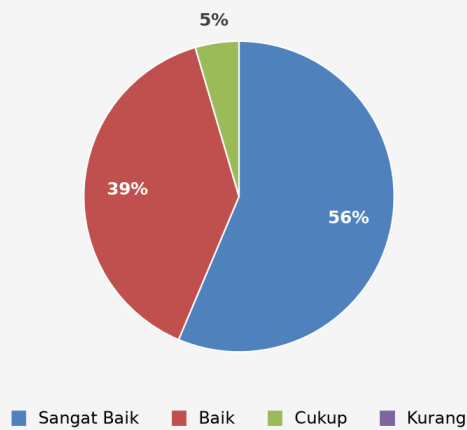
Empathy

Responses: 110

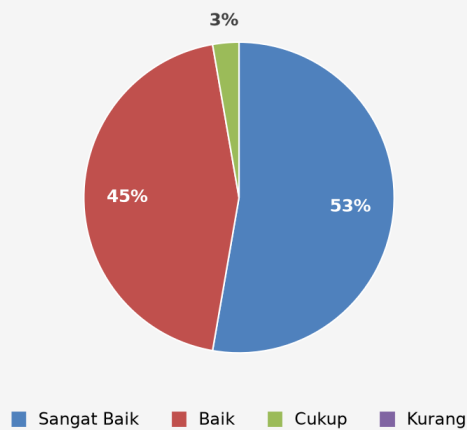
Kesediaan/kepedulian dosen dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa



Kesediaan/kepedulian pengelola dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa



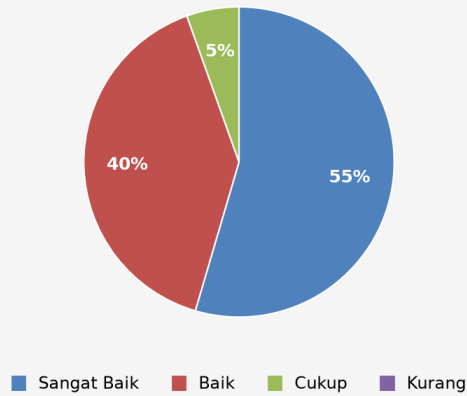
Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa



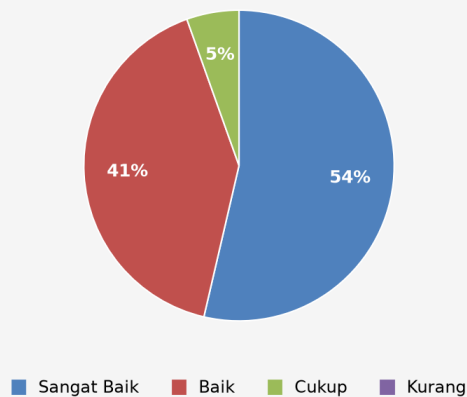
Reliability

Responses: 110

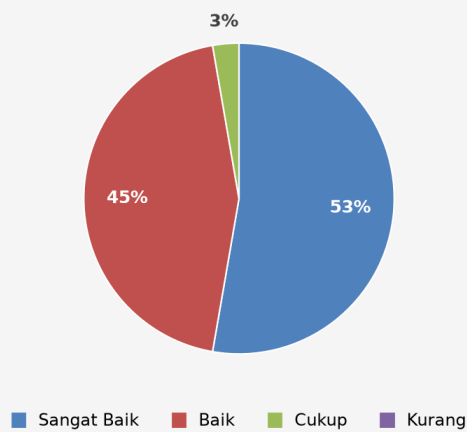
Kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa



Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa



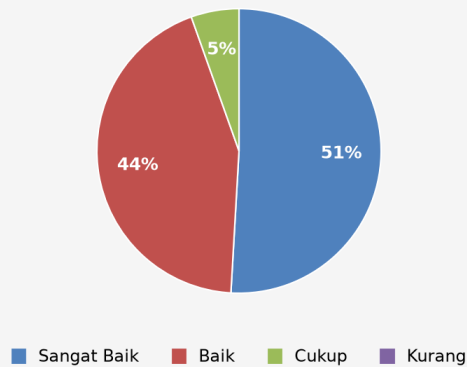
Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa



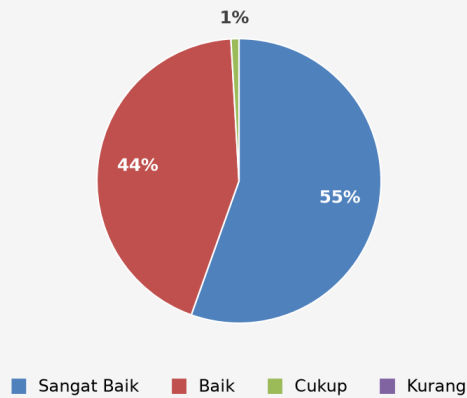
Assurance

Responses: 110

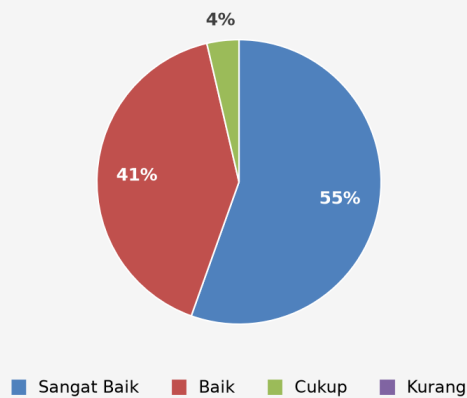
Kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan



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



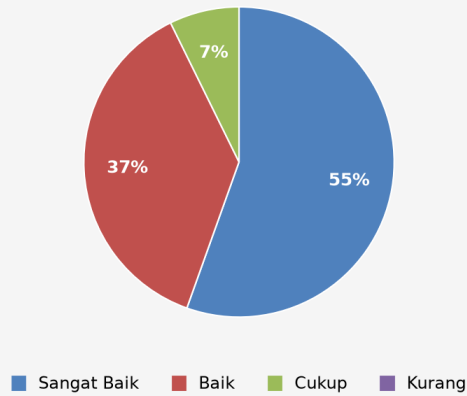
Kemampuan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan



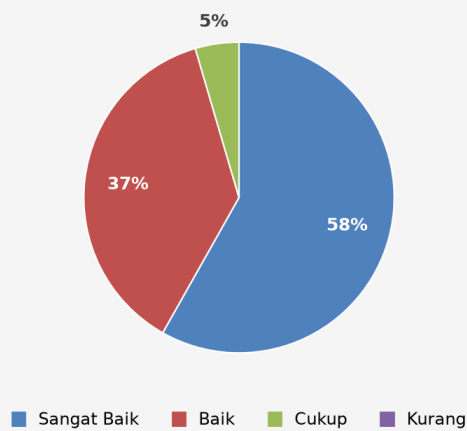
Responsiveness

Responses: 110

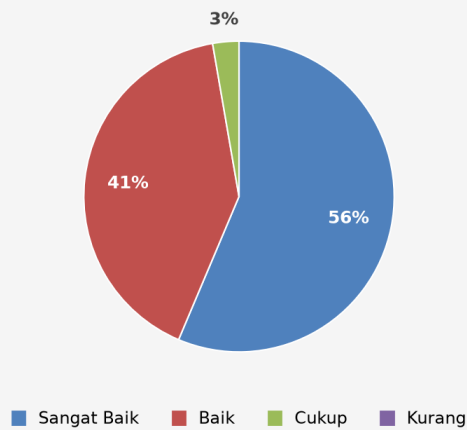
Kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat



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



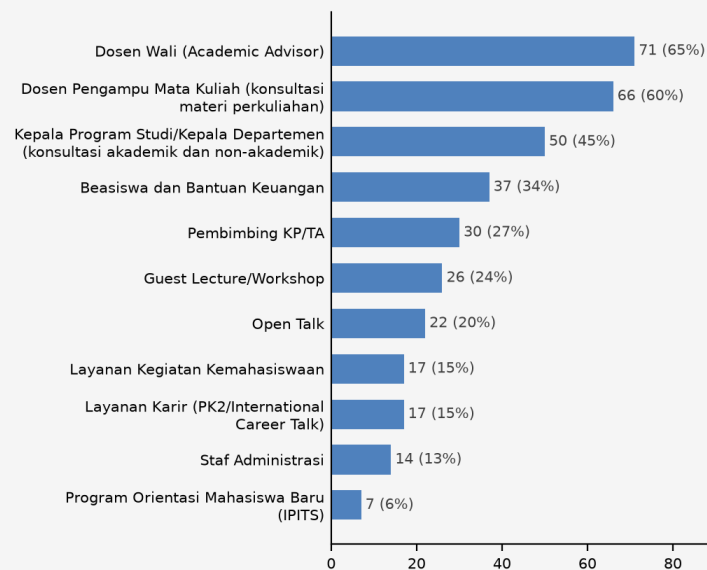
Kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat



Layanan Paling Efektif

Responses: 110

Layanan yang paling efektif dalam mendukung keberhasilan studi mahasiswa



Rangkuman dan Rekomendasi

- Kepuasan tinggi: rata-rata **3,50** dari 4, **95,2%** jawaban Baik/Sangat Baik, tanpa nilai Kurang. Namun porsi Sangat Baik baru sekitar 54%.
- Dimensi terendah **Tangible** (3,44); butir terendah *kecukupan sarana dan prasarana* (3,40; 11% Cukup).
- Keluhan terbanyak: kebersihan dan kelengkapan toilet, disusul keterbatasan ruang kelas/diskusi, stop kontak, dan kecepatan administrasi.
- Layanan paling efektif: Dosen Wali (65%), Dosen Pengampu Mata Kuliah (60%), Kepala Program Studi/Kepala Departemen (45%).

Rekomendasi

1. **Toilet:** jadwal cek dan isi ulang sabun/tisu secara rutin, perbaikan bidet, flush, wastafel, dan keran wudu yang rusak, serta kanal lapor kerusakan (mis. QR code).
2. **Ruang dan fasilitas:** tambah stop kontak di kelas reguler (seperti di Lab T), ruang diskusi/*co-working space*, dan kemudahan peminjaman laptop/PC/GPU lab.
3. **Administrasi:** tetapkan standar waktu layanan untuk persuratan dan layanan UKT/IPL.
4. **Akademik:** jadwal kuliah dikunci lebih awal, pilihan mata kuliah pilihan diperluas, pertemuan dosen wali dijadwalkan rutin, dan mitra KP serta *guest lecture/company visit* ditambah.

Link kuesioner:

<https://its.id/survei-kepuasan-layanan-S1>