



Kementerian  
Perindustrian  
REPUBLIK INDONESIA



**Zona  
Integritas** | Politeknik  
ATI Makassar  
Menuju WBK dan WBBM

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN I TAHUN 2022



AREA 6 PELAYANAN PUBLIK

**LAPORAN SURVEI**  
**KEPUASAN PELAYANAN MASYARAKAT**  
**POLITEKNIK ATI MAKASSAR**  
**TRIWULAN 1 TAHUN 2022**

**Politeknik ATI Makassar**  
**Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Industri**  
**Kementerian Perindustrian**  
**2022**

# BAB 1 PENDAHULUAN

## LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparaturnya pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diuraikan bahwa, pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparaturnya pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Merujuk pada pengertian dari Departemen Dalam Negeri (2004) menyebutkan bahwa "Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum" dan mendefinisikan "Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa"

Kepuasan masyarakat pun menjadi ukuran untuk menilai kualitas pelayanan publik di suatu instansi pemerintah. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka Politeknik ATI Makassar juga dituntut untuk senantiasa memenuhi harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (impact) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat juga acuan bagi kementerian/ lembaga untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Politeknik ATI Makassar adalah instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan khususnya dalam bidang Pendidikan vokasi di bawah naungan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Industri, Kementerian Perindustrian. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dari masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara teliti, santun, responsif, akurat dan akuntabel agar menjadi penyelenggara layanan informasi publik bidang pertahanan yang tepat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan

Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan masyarakat dapat dipergunakan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh Politeknik ATI Makassar. Manfaat lain adalah dapat dipergunakan sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

## MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud Penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Politeknik ATI Makassar ini sebagai usaha untuk bisa memperoleh gambaran kualitas pelayanan publik yang dilakukan secara berkala. Sehingga bukan hanya dapat diketahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat sebagai pelanggannya, namun juga dapat mengetahui perkembangan kinerja UPP terutama terkait dengan kriteria pelayanan terhadap publik.

Tujuan Penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah tersusunnya rekomendasi terkait kajian menuju zona integritas wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani.

## SASARAN

- a. Menjadi tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang sudah diberikan Politeknik ATI Makassar.
- b. Menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

## BAB 2 METODOLOGI



## PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

Survei indeks persepsi korupsi terhadap pelayanan di Politeknik ATI Makassar dilakukan melalui metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan menyebarkan elektronik kuesioner (*e-survey*) sebagai alat pengumpul data kepada populasi responden yaitu mahasiswa, pegawai, alumni, dan mitra industri. Link survei melalui di link berikut [bit.ly/3wxyzP4](https://bit.ly/3wxyzP4). Jumlah responden dalam survei triwulan 1 tahun 2022 ini sebanyak 146 orang.

**SURVEI INTERNAL PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS**

Apakah/ibu/Saudara/i yang baik hati, dengan rasa hormat kami mohon kesediaan Bapak/ibu memberikan penilaian pada lembaga yang kita cinta.  
Penilaian Bapak/ibu/Saudara/i akan menjadi evaluasi kinerja bagi upaya peningkatan kinerja di lingkungan Politeknik ATI Makassar.  
Untuk itu kami mohon keajuteraan atas penilaian Bapak/ibu/Saudara/i. Atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Program Studi/Unit Kerja

- Teknik Industri Agro
- Teknik Manufaktur Industri Agro
- Otomasi Sistem Perikanan
- Teknik Kimia Mineral
- Subbagian Administrasi Umum dan Keuangan
- Subbagian Administrasi Akademik, Komahasiswaan, dan Kejosmas
- Lainnya...

**KEPUASAN PELAYANAN**

Untuk mengukur Kepuasan Pelanggan terhadap layanan yang diberikan di seluruh unit layanan yang ada di Politeknik ATI Makassar

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan informasi pelayanan, baik melalui media elektronik maupun non elektronik (di ruang unit layanan)

- SANGAT BAIK
- BAIK
- KURANG
- BURUK

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang diinformasikan dengan persyaratan pelayanan yang diberikan?

- SANGAT BAIK
- BAIK
- KURANG
- BURUK

## TEKNIK ANALISIS DATA

Analisis data untuk menentukan indeks korupsi menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 – 4. Dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas pelayanan yang baik.

Data persepsi korupsi disajikan dalam bentuk skoring / angka absolut agar diketahui peningkatan / penurunan indeks kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya.

Indeks Kepuasan Masyarakat pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut ; Pertama, menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini. Kedua, mencari bobot rata-rata setiap indikator. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 – 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0-100. Skala indeks persepsi korupsi antara 1 – 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka persepsi kepuasan masyarakat semakin baik.

Tabel 1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi IPK	Mutu	Kinerja
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

## RUANG LINGKUP SURVEY

Upaya peningkatan kualitas layanan merupakan cara untuk meningkatkan persepsi masyarakat dalam pelayanan yang diberikan Politeknik ATI Makassar. Hal pertama yang dapat dilakukan adalah dengan mengukur kondisi di lapangan teait kualitas layanan. Ruang lingkup survey kepuasan masyarakat terdiri atas beberapa unsur sebagaimana yang tertera pada tabel 2 di bawah ini.

**Tabel 2 : Ruang lingkup survei Indeks Presepsi Korupsi**

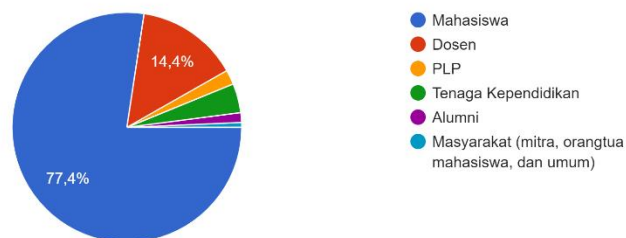
<b>No</b>	<b>Ruang Lingkup</b>
1	Kelengkapan Informasi Pelayanan
2	Kesesuaian Persyaratan
3	Kemudahan Layanan
4	Ketepatan Waktu Layanan
5	Kesesuaian Tarif
6	Kompetensi Petugas
7	Keramahan Petugas
8	Perilaku Petugas
9	Sarana dan Prasarana
10	Penanganan Aduan

## BAB 3 HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

### PROFIL RESPONDEN

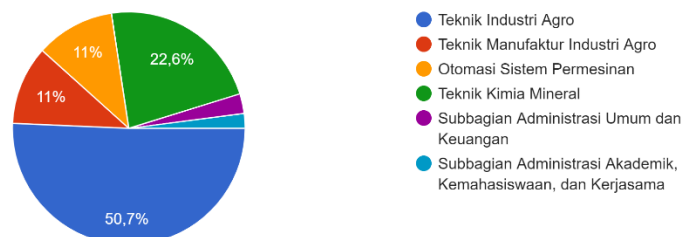
Responden merupakan mahasiswa, pegawai, alumni, masyarakat, dan mitra industry yang pernah menjadi penerima layanan di Politeknik ATI Makassar.

Profil  
146 jawaban



**Gambar 1. Profil Responden**

Program Studi/Unit Kerja  
146 jawaban



**Gambar 2. Asal Program Stud**

## INDEKS PERSEPSI PER INDIKATOR

### 1. Kelengkapan Informasi Pelayanan

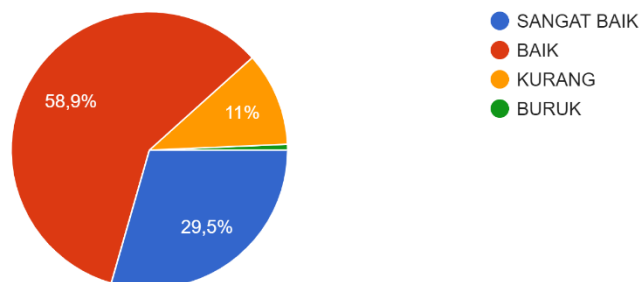
Dari skala 1-4, hasil persepsi responden terkait kelengkapan informasi pelayanan menunjukkan hasil 3,17. Berdasarkan nilai tersebut mengungkapkan kelengkapan informasi pelayanan masuk dalam kategori baik

**Tabel 3. Nilai Persepsi**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Buruk	1	1	0,7
2	Kurang	2	16	11
3	Baik	3	43	29,5
4	Sangat Baik	4	86	58,9

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan informasi pelayanan , baik melalui media elektronik maupun non elektronik (di ruang unit layanan)

146 jawaban



## 2. Kesesuaian Persyaratan

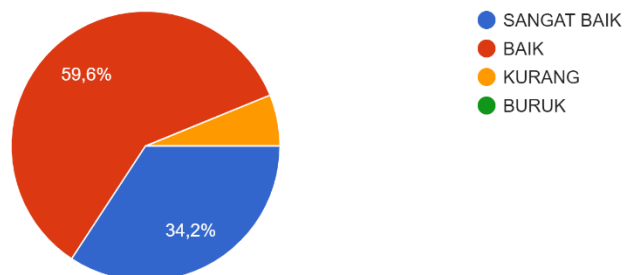
Dari skala 1-4, hasil persepsi responden terkait kesesuaian persyaratan pelayanan yang diinformasikan dengan yang diberikan menunjukkan hasil 3,28. Berdasarkan nilai tersebut mengungkapkan kesesuaian persyaratan masuk dalam kategori baik

**Tabel 3. Nilai Persepsi**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Buruk	1	0	0
2	Kurang	2	9	6,2
3	Baik	3	50	34,2
4	Sangat Baik	4	87	59,6

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang diinformasikan dengan persyaratan pelayanan yang diberikan ?

146 jawaban



### 3. Kemudahan Layanan

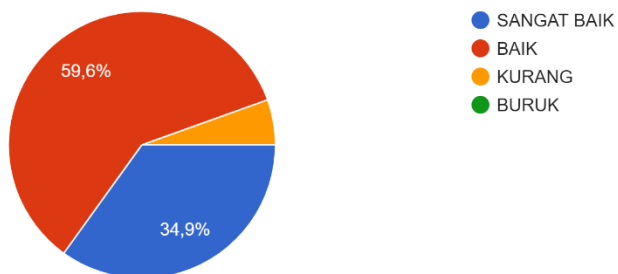
Dari skala 1-4, hasil persepsi responden terkait kemudahan prosedur layanan diberikan menunjukkan hasil 3,29. Berdasarkan nilai tersebut mengungkapkan kemudahan prosedur layanan masuk dalam kategori baik.

**Tabel 3. Nilai Persepsi**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Buruk	1	0	0
2	Kurang	2	8	5,5
3	Baik	3	51	34,9
4	Sangat Baik	4	87	59,6

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan (SOP Layanan jelas, mudah diikuti/ dilakukan) ?

146 jawaban



#### 4. Ketepatan Waktu Layanan

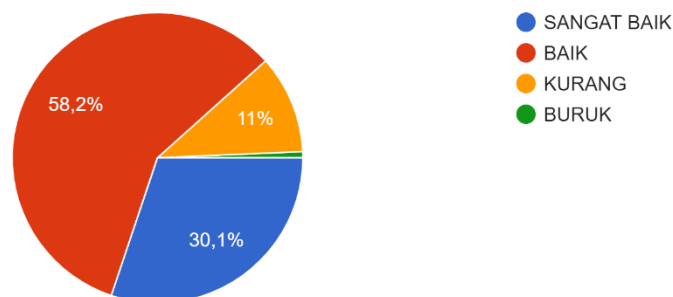
Dari skala 1-4, hasil persepsi responden terkait ketepatan penyelesaian pelayanan terhadap janji waktu pelayanan (jangka waktu layanan) yang telah ditetapkan menunjukkan hasil 3,18. Berdasarkan nilai tersebut mengungkapkan ketepatan penyelesaian pelayanan terhadap janji waktu pelayanan masuk dalam kategori baik.

**Tabel 3. Nilai Persepsi**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Buruk	1	1	0,7
2	Kurang	2	16	11
3	Baik	3	44	30,1
4	Sangat Baik	4	85	58,2

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan penyelesaian pelayanan terhadap janji waktu pelayanan (jangka waktu layanan) yang telah ditetapkan?

146 jawaban



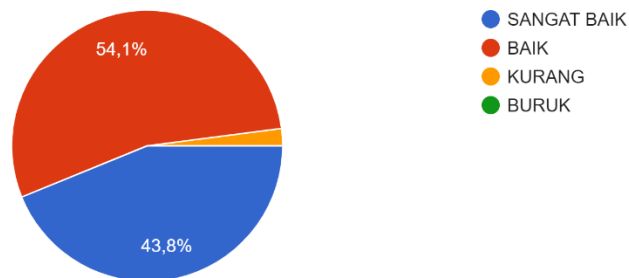
## 5. Kesesuaian Tarif

Dari skala 1-4, hasil persepsi responden tentang kesesuaian Tarif atau biaya layanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan , termasuk jika layanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran menunjukkan hasil 3,42. Berdasarkan nilai tersebut mengungkapkan tentang kesesuaian tarif atau biaya layanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan masuk dalam kategori baik.

**Tabel 3. Nilai Persepsi**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Buruk	1	0	0
2	Kurang	2	3	2,1
3	Baik	3	64	43,8
4	Sangat Baik	4	79	54,1

5. Bagaimana menurut Saudara tentang kesesuaian Tarif atau biaya layanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan , termasuk jika laya... gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran  
146 jawaban



## 6. Kompetensi Petugas

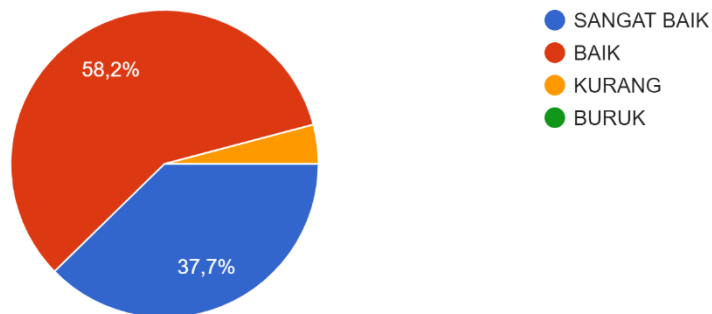
Dari skala 1-4, hasil persepsi responden tentang kemampuan (kompetensi) petugas dalam memberikan pelayanan menunjukkan hasil 3,34. Berdasarkan nilai tersebut kemampuan (kompetensi) petugas dalam memberikan pelayanan masuk dalam kategori baik.

**Tabel 3. Nilai Persepsi**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Buruk	1	0	0
2	Kurang	2	6	2,1
3	Baik	3	55	43,8
4	Sangat Baik	4	85	54,1

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan (kompetensi) petugas dalam memberikan pelayanan?

146 jawaban



## 7. Keramahan Petugas

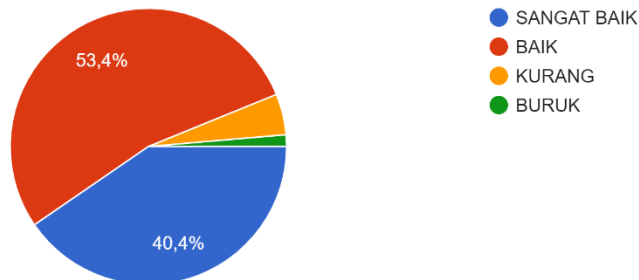
Dari skala 1-4, hasil persepsi responden tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan menunjukkan hasil 3,33. Berdasarkan nilai tersebut kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan masuk dalam kategori baik.

**Tabel 3. Nilai Persepsi**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Buruk	1	2	1,4
2	Kurang	2	7	4,8
3	Baik	3	59	40,4
4	Sangat Baik	4	78	53,4

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?

146 jawaban



## 8. Perilaku Petugas

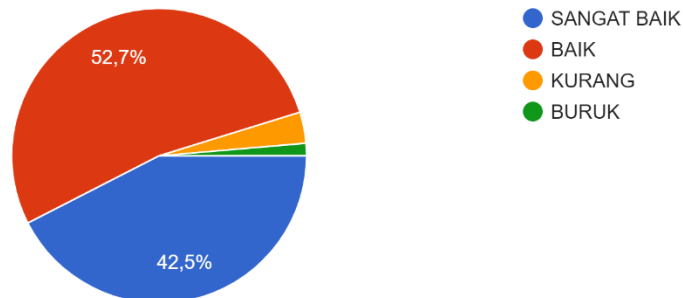
Dari skala 1-4, hasil persepsi responden tentang perilaku pemberi layanan (staf, dosen, tenaga kependidikan) dalam memberikan pelayanan menunjukkan hasil 3,36. Berdasarkan nilai tersebut perilaku pemberi layanan (staf, dosen, tenaga kependidikan) dalam memberikan pelayanan masuk dalam kategori baik.

**Tabel 3. Nilai Persepsi**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Buruk	1	2	1,4
2	Kurang	2	5	3,4
3	Baik	3	62	42,5
4	Sangat Baik	4	77	52,7

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku pemberi layanan (staf, dosen, tenaga kependidikan) dalam memberikan pelayanan?

146 jawaban



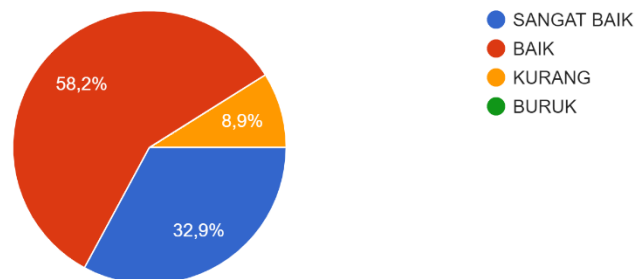
## 9. Sarana dan Prasarana

Dari skala 1-4, hasil persepsi responden tentang sarana dan prasarana pelayanan, termasuk kelengkapan dan kenyamanan Saudara di ruang unit layanan menunjukkan hasil 3,24. Berdasarkan nilai tersebut sarana dan prasarana pelayanan, termasuk kelengkapan dan kenyamanan Saudara di ruang unit layanan masuk dalam kategori baik.

**Tabel 3. Nilai Persepsi**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Buruk	1	0	0
2	Kurang	2	13	8,9
3	Baik	3	48	32,9
4	Sangat Baik	4	85	58,2

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana pelayanan, termasuk kelengkapan dan kenyamanan Saudara di ruang unit layanan  
146 jawaban



## 10. Penanganan Aduan

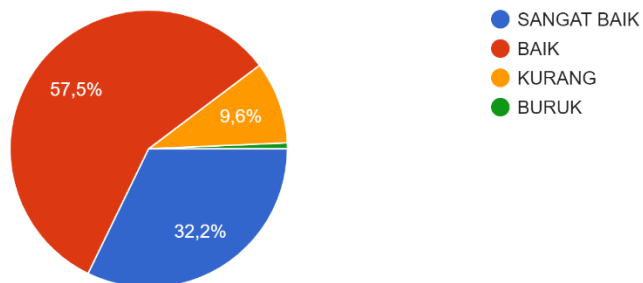
Dari skala 1-4, hasil persepsi responden tentang tentang penanganan aduan pengguna layanan dan konsultasi layanan menunjukkan hasil 3,21. Berdasarkan nilai tersebut penanganan aduan pengguna layanan dan konsultasi layanan masuk dalam kategori baik.

**Tabel 3. Nilai Persepsi**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Buruk	1	1	0,7
2	Kurang	2	14	9,6
3	Baik	3	47	32,2
4	Sangat Baik	4	84	57,5

10. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan aduan pengguna layanan dan konsultasi layanan

146 jawaban



## INDEKS PERSEPSI KORUPSI PADA POLITEKNIK ATI MAKASSAR

Dari 10 indikator tersebut yang telah dipaparkan, maka diperoleh Indeks Persepsi Korupsi Satuan Kerja Politeknik ATI Makassar sebesar **3,28** dengan mutu pelayanan B. Indeks kepuasan masyarakat tersebut jika dikonversikan dalam tabel persepsi, maka skor Indeks Kepuasan Masyarakat mencapai **82,05** dan masuk dalam kategori **Baik**.

## BAB 4 KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### KESIMPULAN

- a. Secara umum, hasil survei kepuasan masyarakat pada Politeknik ATI Makassar diperoleh nilai 3,28 atau masuk kategori Baik. Dengan demikian, petugas pelayanan di Politeknik ATI Makassar telah memberikan pelayanan dengan baik.
- b. Selanjutnya, dari Nilai IPK yang diperoleh sebesar **82,05** atau nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Politeknik ATI Makassar dipersepsikan **BAIK** oleh penerima layanan (kisaran nilai BAIK adalah (76,61 – 88,30).'
- c. Adapaun indikator indeks terendah tampak pada indikator kelengkapan informasi layanan. persepsi perilaku diskriminatif. Dimana sejumlah penerima layanan menilai informasi belum disampaikan dengan lengkap.

### REKOMENDASI

Berdasarkan hasil *e-survey* Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Politeknik ATI Makassar, maka perlu upaya untuk meningkatkan kelengkapan informasi pelayanan baik secara online maupun offline di ruang pelayanan.

Makassar, April 2022

Direktur Politeknik ATI Makassar

The image shows a circular official stamp of Politeknik ATI Makassar. The stamp contains the text 'KEMENTERIAN INDUSTRIAN REPUBLIK INDONESIA' around the top and 'POLITEKNIK ATI MAKASSAR' around the bottom. In the center of the stamp is a logo featuring a gear and a book. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

Muhammad Basri