

Laporan Survey Kepuasan Masyarakat

Periode Triwulan III
Tahun 2022

**UNIT PELAYANAN PUBLIK
POLITEKNIK ATI MAKASSAR**

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

**POLITEKNIK ATI MAKASSAR
TRIWULAN III TAHUN 2022**

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

KATA PENGANTAR

Politeknik ATI Makassar yang merupakan salah satu unit Penyelenggara Pendidikan Vokasi dengan peran strategis yang dimilikinya perlu menggalakkan program Reformasi Birokrasi. Salah satu Langkah kongkrit yang dapat dilakukan adalah dengan mulai membangun budaya zona integritas menuju wilayah Bebas korupsi dan wilayah bebas bersih melayani.

Sebagaimana salah satu indicator perwujudan dari Reformasi Birokrasi adalah melalui peningkatan kualitas pelayanan. Maka dari itu, salah satu cara untuk mengukur kondisi lingkungan tersebut, maka perlu dilakukan survey terhadap persepsi kualitas layanan dari mahasiswa. Sehingga dengan demikian, dilakukan pengisian survey persepsi kualitas layanan.

Kami berharap bahwa survey ini tidak hanya sebagai kewajiban semata, namun menjadi media bagi Politeknik ATI Makassar untuk terus berbenah demi menghasilkan layanan prima.

Makassar, Oktober 2022
Direktur Politeknik ATI Makassar

Muhammad Basri

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
I. PENDAHULUAN	
a. Latar Belakang.....	1
b. Maksud dan Tujuan.	1
c. Ruang Lingkup.....	1
II. METODE SURVEY	
a. Pengumpulan Data.	3
b. Pengolahan Data.	3
c. Analisa Data.	3
III. HASIL SURVEY	
a. Profil Responden.	5
b. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Politeknik ATI Makassar TR III 2022.	6
c. Hasil Survey Unit Layanan Akademik.	8
d. Hasil Survey Unit Layanan Kemahasiswaan dan Kerjasama.	9
e. Hasil Survey Unit Layanan Perpustakaan.	9
f. Hasil Survey Unit Layanan Kepegawaian.	10
g. Hasil Survey Unit Layanan Rumah Tangga/ Sarana Prasarana.....	11
h. Hasil Survey Unit Layanan Keuangan.....	11
i. Hasil Survey Unit Layanan Sistem Informasi.....	12
j. Hasil Survey Unit Layanan Poliklinik.	14
k. Hasil Survey Unit Layanan UPPM.....	14
l. Hasil Survey Unit Layanan Teaching Factory.....	15
m. Hasil Survey Unit Layanan LSP.	16
n. Hasil Survey Unit Layanan CDC.	17
o. Hasil Survey Unit Layanan Inkubis.....	17
IV. PENUTUP	
a. Kesimpulan.....	19
b. Rekomendasi.....	19
Lampiran A Kuisisioner.	21
Lampiran B Kritik dan Saran.	23

I. PENDAHULUAN

a. LATAR BELAKANG

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.

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.

b. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2022 adalah mengukur tingkat kepuasan masyarakat, baik internal maupun eksternal Politeknik ATI Makassar terkait layanan yang diberikan di Politeknik ATI Makassar.

Tujuan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan 4 kali dalam setahun atau setiap triwulan adalah untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja unit-unit layanan yang ada di Politeknik ATI Makassar untuk dijadikan bahan pertimbangan dan masukan dalam mengembangkan dan memperbaiki kualitas pelayanan agar lebih meningkat dan lebih baik.

c. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup survey persepsi kualitas layanan terdiri atas beberapa unsur sebagaimana yang tertera pada table 1 di bawah ini.

Tabel 1 : Ruang lingkup survei Kepuasan Masyarakat

No	Ruang Lingkup
1	Ketersediaan dan Kelengkapan Informasi Layanan
2	Kesesuaian Persyaratan Layanan
3	Kemudahan Prosedur Layanan
4	Ketepatan Waktu Pelayanan

5	Kewajaran Tarif /Pembiayaan Layanan
6	Kompetensi Pemberi Layanan
7	Perilaku Pemberi Layanan
8	Integritas Pemberi layanan
9	Kualitas Sarana Prasarana
10	Fungsionalitas Sarana serta Penanganan Pengaduan

II. METODE SURVEY

a. PENGUMPULAN DATA

Survey dilakukan menggunakan lembar kuisioner online yang memanfaatkan formulir online google yang dapat diakses pada laman https://bit.ly/SKM_atim. Akses terhadap formulir dibuka sepanjang tahun namun dikumpulkan setiap 3 bulan sekali (per triwulan). Untuk Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan III dilakukan pada rentang antara bulan Juli hingga September 2022.

Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan kepada seluruh stakeholder Politeknik ATI Makassar, mulai dari mahasiswa, pegawai, alumni, dan mitra industri.

b. PENGOLAHAN DATA

Survey ini dilaksanakan berdasarkan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 mengenai pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat. Begitupun dengan metode pengolahan nilai SKM berpedoman pada cara menghitung nilai IKM yaitu dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” untuk masing-masing unsur pelayanan.

Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 10 unsur pelayanan yang dikaji, jadi setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai tertimbang dengan rumus sebagai berikut

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut

$$IKM \text{ unit Pelayanan} \times 25$$

c. ANALISA DATA

Analisis data untuk menentukan IKM 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 birokrasi dengan pelayanan yang berkualitas.

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

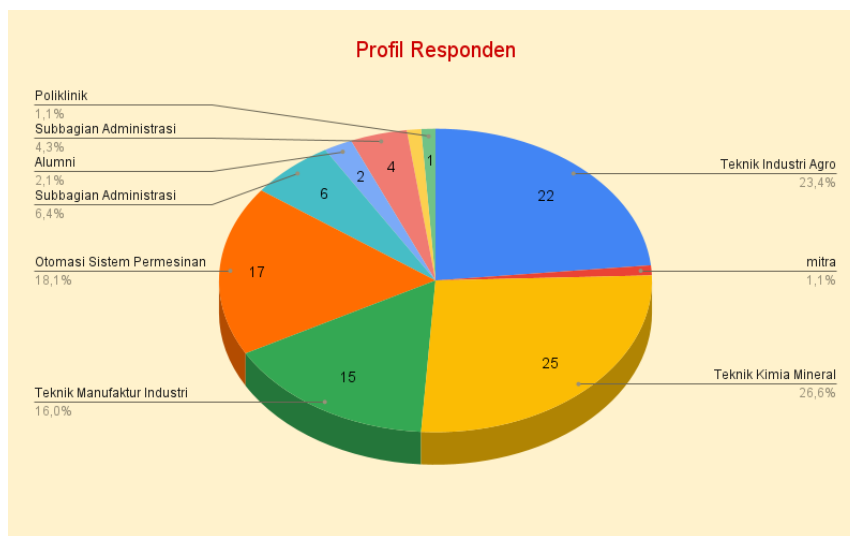
Tabel 2 : Nilai Persepsi

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

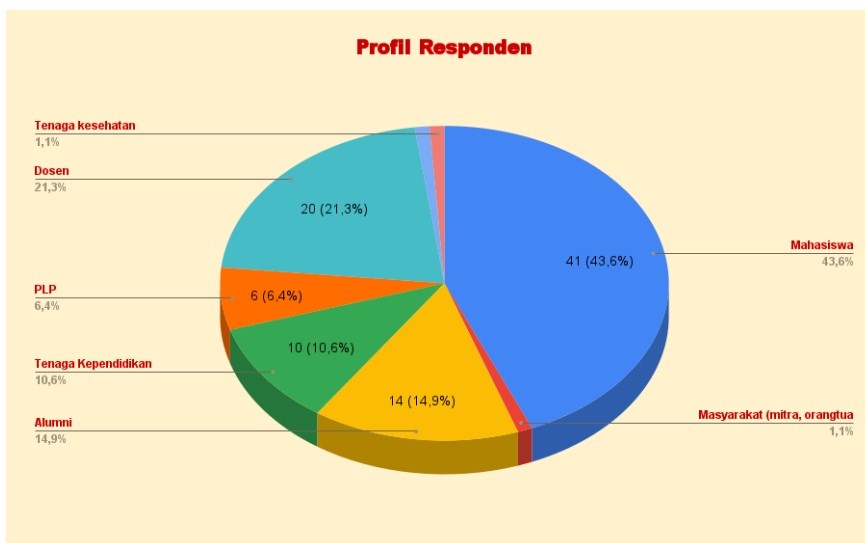
III. HASIL SURVEY

a. PROFIL RESPONDEN

Jumlah responden untuk Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan III tahun 2022 adalah sebanyak 94, dengan pengisian tersebar di unit layanan namun tidak secara merata. Jumlah responden tertinggi ada pada survey unit layanan akademik, yakni sebanyak 31 orang. Adapun jumlah responden terendah pada pada survey layanan Unit Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (UPPM), Teaching Factory, Career Development Center (CDC), dan Inkubator Bisnis (Inkubis), yakni masing-masing sebanyak 1 orang saja.



Gambar 1 : Chart Jumlah responden Berdasarkan Unit atau Jurusan



Gambar 2 : Chart Jumlah responden Berdasarkan Jabatan/ Status

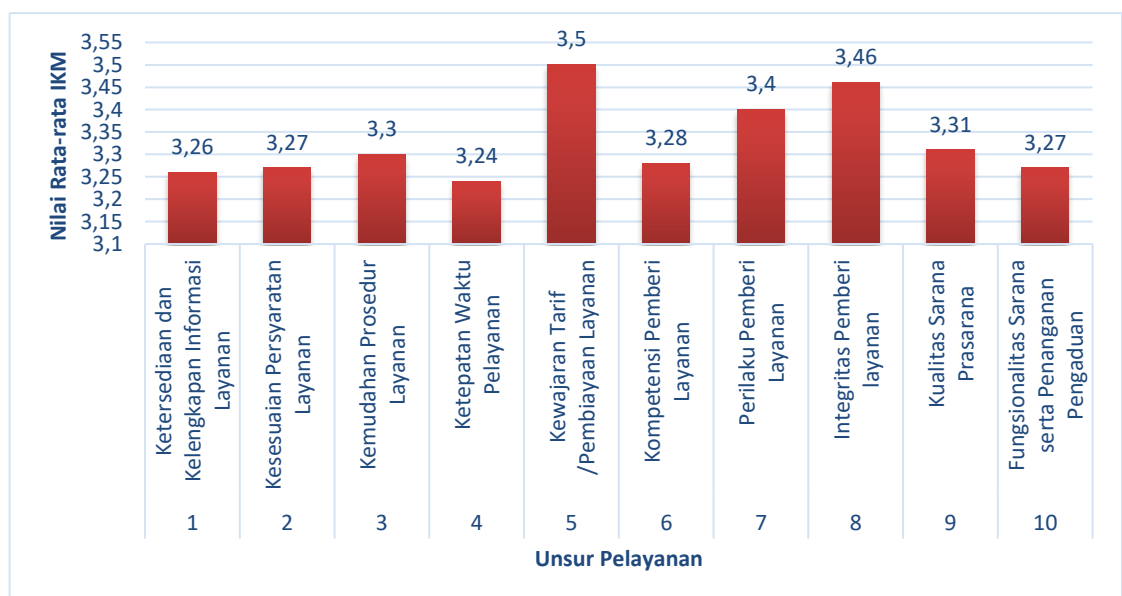
b. HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT POLITEKNIK ATI MAKASSAR TR III 2022

a) Rekap Hasil Survey Untuk Seluruh Unit Layanan Per Unsur Pertanyaan

Berdasarkan rekapitulasi hasil survey kepuasan masyarakat pada Triwulan III Tahun 2022 ini menunjukkan penilaian Baik untuk seluruh unsur pelayanan. Namun, unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata tertimbang tertinggi, yaitu Integritas pemberi layanan dengan nilai 3.46. Sementara unsur pelayanan dengan nilai rata-rata tertimbang terendah terlihat pada unsur ketepatan waktu pelayanan dengan nilai 3,24.

Tabel 3 : Nilai Pengguna terhadap layanan di Politeknik ATI Makassar

NO	RUANG LINGKUP UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	MUTU
1	Ketersediaan dan Kelengkapan Informasi Layanan	3.26	B
2	Kesesuaian Persyaratan Layanan	3.27	B
3	Kemudahan Prosedur Layanan	3.3	B
4	Ketepatan Waktu Pelayanan	3.24	B
5	Kewajaran Tarif /Pembiayaan Layanan	3.5	B
6	Kompetensi Pemberi Layanan	3.28	B
7	Perilaku Pemberi Layanan	3.4	B
8	Integritas Pemberi layanan	3.46	B
9	Kualitas Sarana Prasarana	3.31	B
10	Fungsionalitas Sarana serta Penanganan Pengaduan	3.27	B
Nilai Rata-rata tertimbang : 3,33			
Nilai IKM setelah dikonversi : $3,33 \times 25 =$ 83,19			
Mutu Pelayanan : 83,19			
Kinerja Unit Pelayanan : BAIK			

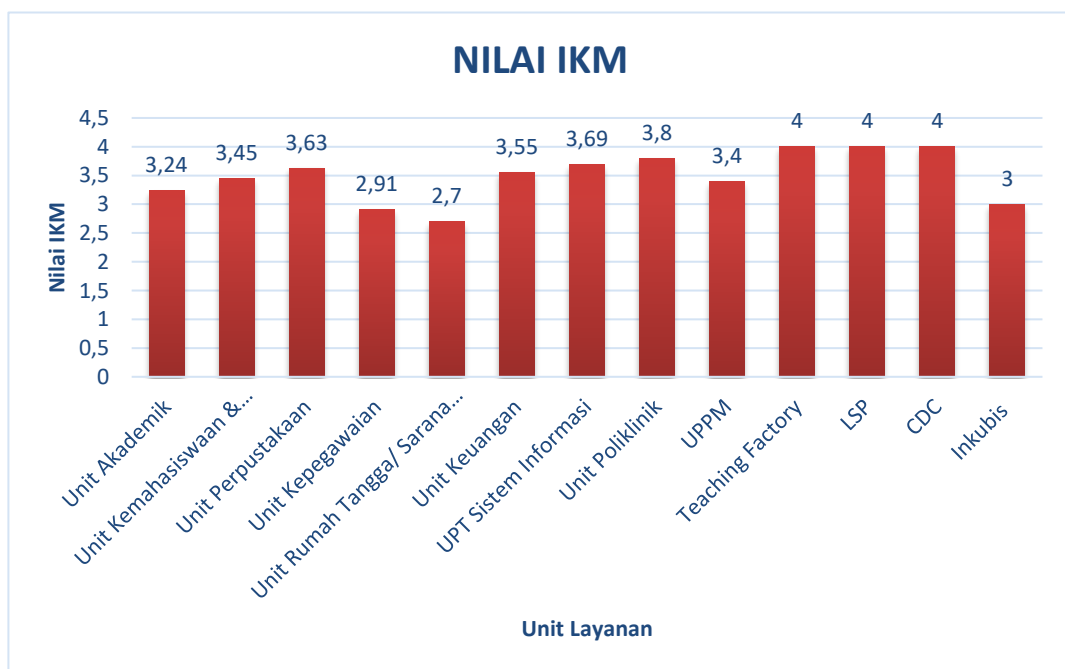


Gambar 3 : Chart Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

b) Rekap Hasil Survey Untuk Seluruh Unit Layanan Per Unit Layanan

Tabel 4 : Nilai IKM per Unit layanan di Politeknik ATI Makassar

NO	UNIT LAYANAN	JUMLAH RESPONDEN	NILAI IKM	NILAI IKM KONVERSI	MUTU	KINERJA
1	Unit Akademik	30	3.24	80.89	B	BAIK
2	Unit Kemahasiswaan & Kerjasama	3	3.45	86.25	B	BAIK
3	Unit Perpustakaan	23	3.63	90.65	A	SANGAT BAIK
4	Unit Kepegawaian	14	2.91	72.86	C	KURANG BAIK
5	Unit Rumah Tangga/ Sarana Prasarana	2	2.7	67.5	C	KURANG BAIK
6	Unit Keuangan	2	3.55	88.75	B	BAIK
7	UPT Sistem Informasi	11	3.69	92.25	A	SANGAT BAIK
8	Unit Poliklinik	3	3.8	95	A	SANGAT BAIK
9	UPPM	1	3.4	85	B	BAIK
10	Unit Teaching Factory	1	4	100	A	SANGAT BAIK
11	Unit LSP	2	4	100	A	SANGAT BAIK
12	Unit CDC	1	4	100	A	SANGAT BAIK
13	Unit Inkubis	1	3	75	C	KURANG BAIK



Gambar 4 : Chart Nilai IKM per Unit Layanan

Dari 10 unsur pelayanan serta dengan menghitung seluruh hasil survey di setiap layanan, maka diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat Politeknik ATI Makassar sebesar **3,33** atau **BAIK** (Nilai mutu **B**).

Jika dibandingkan dengan triwulan II, terjadi peningkatan nilai IKM. Artinya, ada peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini disebabkan adanya penambahan unit layanan yang mendapat penilaian oleh responden. Namun, dari sisi jumlah responden mengalami penurunan. Di mana, pada triwulan II ini jumlah responden hanya 94 orang.

Layanan yang mendapat nilai tertinggi, yakni layanan Lembaga Sertifikasi Profesi, *Teaching Factory*, dan *Career Development Center* dengan nilai IKM mencapai 100 dengan kinerja SANGAT BAIK. Kemudian disusul Layanan Sistem Informasi dengan nilai IKM 92,25 dan Layanan Perpustakaan dengan nilai IKM 90,65 dengan kinerja layanan SANGAT BAIK pula.

Meskipun secara umum hasil survey memperlihatkan penilaian baik, namun pada tabel 4 menunjukkan adanya tiga unit layanan yang mendapat penilaian kinerja KURANG BAIK dengan mutu layanan C, yaitu Layanan Kepegawaian, Layanan Rumah Tangga/Sarana Prasarana, serta Layanan Inkubator Bisnis. Rincian dari hasil penilaian survey per unit layanan dapat dilihat pada hasil survey per unit layanan di bawah ini.

c. HASIL SURVEY UNIT LAYANAN AKADEMIK

Survey terhadap Unit layanan Akademik dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 31 orang. Dari 31 responden diperoleh nilai IKM mencapai **80.89** sehingga kinerja unit layanan dapat disimpulkan mendapat penilaian **BAIK** dari responden.

Unsur pelayanan yang mendapat penilaian tertinggi dengan kinerja SANGAT BAIK dapat dilihat pada unsur Kewajaran Tarif /Pembiayaan Layanan dan Kemudahan Prosedur Layanan.

Namun, adapula unsur pelayanan yang masih mendapat penilaian BURUK dari responden, yaitu Ketersediaan dan Kelengkapan Informasi Layanan, kompetensi pemberi layanan, perilaku pemberi layanan, dan Fungsionalitas Sarana serta Penanganan Pengaduan. Sehingga, unit layanan akademik diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanannya dari unsur-unsur pelayanan yang masih mendapat penilaian BURUK dari responden.

Tabel 4 : Nilai Pengguna terhadap layanan di Unit Layanan Akademik

NO	RUANG LINGKUP UNSUR PELAYANAN	PERSENTASE HASIL SURVEY			
		Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
1	Ketersediaan dan Kelengkapan Informasi Layanan	29.0	54.8	12.9	3.2
2	Kesesuaian Persyaratan Layanan	25.8	64.5	9.7	0.0
3	Kemudahan Prosedur Layanan	41.9	51.6	6.5	0.0
4	Ketepatan Waktu Pelayanan	25.8	58.1	16.1	0.0
5	Kewajaran Tarif /Pembiayaan Layanan	48.4	48.4	3.2	0.0
6	Kompetensi Pemberi Layanan	32.3	58.1	6.5	3.2
7	Perilaku Pemberi Layanan	35.5	58.1	3.2	3.2
8	Integritas Pemberi layanan	38.7	58.1	3.2	0.0
9	Kualitas Sarana Prasarana	35.5	48.4	16.1	0.0
10	Fungsionalitas Sarana serta Penanganan Pengaduan	29.0	64.5	3.2	3.2
Nilai Rata-rata tertimbang		3.24			
Nilai IKM setelah dikonversi : (3,24 x 25)		80.89			
Mutu Pelayanan		80.89			
Kinerja Unit Pelayanan		Baik			

d. HASIL SURVEY UNIT KEMAHASISWAAN DAN KERJASAMA

Survey terhadap Unit layanan Kemahasiswaan dan Kerjasama dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 2 orang.

Adapun unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian memuaskan dari responden (akumulasi dari persentase SANGAT BAIK dan BAIK) dapat dilihat hampir di semua unsur pelayanan.

Namun, terdapat satu unsur pelayanan yang mendapat respon KURANG BAIK dari responden, yakni pada unsur ketepatan waktu pelayanan. Sehingga, hal ini harus menjadi perhatian unit yang menangani layanan kemahasiswaan dan kerjasama untuk dilakukan perbaikan kualitas layanan.

Tabel 5 : Nilai Pengguna terhadap layanan di Unit Layanan Kemahasiswaan dan Kerjasama

NO	RUANG LINGKUP UNSUR PELAYANAN	PERSENTASE HASIL SURVEY			
		Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
1	Ketersediaan dan Kelengkapan Informasi Layanan	50.0	50.0	0.0	0.0
2	Kesesuaian Persyaratan Layanan	50.0	50.0	0.0	0.0
3	Kemudahan Prosedur Layanan	50.0	50.0	0.0	0.0

4	Ketepatan Waktu Pelayanan	50.0	0.0	50.0	0.0
5	Kewajaran Tarif /Pembiayaan Layanan	50.0	50.0	0.0	0.0
6	Kompetensi Pemberi Layanan	50.0	50.0	0.0	0.0
7	Perilaku Pemberi Layanan	50.0	50.0	0.0	0.0
8	Integritas Pemberi layanan	50.0	50.0	0.0	0.0
9	Kualitas Sarana Prasarana	50.0	50.0	0.0	0.0
10	Fungsionalitas Sarana serta Penanganan Pengaduan	50.0	50.0	0.0	0.0
Nilai Rata-rata tertimbang		3.45			
Nilai IKM setelah dikonversi : (3,45 x 25)		86.25			
Mutu Pelayanan		86.25			
Kinerja Unit Pelayanan		Baik			

e. HASIL SURVEY UNIT LAYANAN PERPUSTAKAAN

Survey terhadap Unit layanan Perpustakaan dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 23 orang. Dari 23 responden tersebut rata-rata memberikan penilaian yang memuaskan terhadap hampir seluruh unsur pelayanan. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai IKM pada unit layanan ini mencapai angka **90.65** dengan kinerja layanan SANGAT BAIK. Meskipun demikian, masih ada satu unsur pelayanan yang mendapat penilaian KURANG BAIK, yaitu dari unsur kualitas sarana dan prasarana.

Tabel 6 : Nilai Pengguna terhadap layanan di Unit Layanan Perpustakaan

NO	RUANG LINGKUP UNSUR PELAYANAN	PERSENTASE HASIL SURVEY			
		Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
1	Ketersediaan dan Kelengkapan Informasi Layanan	56.5	43.5	0.0	0.0
2	Kesesuaian Persyaratan Layanan	52.2	47.8	0.0	0.0
3	Kemudahan Prosedur Layanan	65.2	34.8	0.0	0.0
4	Ketepatan Waktu Pelayanan	56.5	43.5	0.0	0.0
5	Kewajaran Tarif /Pembiayaan Layanan	65.2	34.8	0.0	0.0
6	Kompetensi Pemberi Layanan	65.2	34.8	0.0	0.0
7	Perilaku Pemberi Layanan	73.9	26.1	0.0	0.0
8	Integritas Pemberi layanan	69.6	30.4	0.0	0.0
9	Kualitas Sarana Prasarana	60.9	34.8	4.3	0.0
10	Fungsionalitas Sarana serta Penanganan Pengaduan	65.2	34.8	0.0	0.0
Nilai Rata-rata tertimbang		3.63			
Nilai IKM setelah dikonversi : (3,63 x 25)		90.65			
Mutu Pelayanan		90.65			
Kinerja Unit Pelayanan		Sangat Baik			

f. HASIL SURVEY UNIT LAYANAN KEPEGAWAIAN

Survey terhadap Unit layanan Kepegawaian dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 14 orang. Di triwulan III tahun 2022 ini, kinerja unit layanan masih mendapat respon KURANG BAIK dari responden. Hal tersebut sama dengan penilaian di Triwulan II Tahun 2022. Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi terlihat pada Kewajaran Tarif/Pembiayaan Layanan. Sedangkan pada unsur pelayanan lain masih harus diperbaiki lagi kualitasnya.

Tabel 7 : Nilai Pengguna terhadap layanan di Unit Layanan Kepegawaian

NO	RUANG LINGKUP UNSUR PELAYANAN	PERSENTASE HASIL SURVEY			
		Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
1	Ketersediaan dan Kelengkapan Informasi Layanan	57.1	0.0	21.4	21.4
2	Kesesuaian Persyaratan Layanan	50.0	0.0	28.6	21.4
3	Kemudahan Prosedur Layanan	35.7	0.0	35.7	28.6
4	Ketepatan Waktu Pelayanan	50.0	0.0	28.6	21.4
5	Kewajaran Tarif /Pembiayaan Layanan	78.6	0.0	21.4	0.0
6	Kompetensi Pemberi Layanan	35.7	0.0	35.7	28.6
7	Perilaku Pemberi Layanan	53.3	6.7	26.7	13.3
8	Integritas Pemberi layanan	64.3	0.0	28.6	7.1
9	Kualitas Sarana Prasarana	71.4	0.0	14.3	14.3
10	Fungsionalitas Sarana serta Penanganan Pengaduan	42.9	0.0	42.9	14.3
Nilai Rata-rata tertimbang		2.91			
Nilai IKM setelah dikonversi : (2.91 x 25)		72.86			
Mutu Pelayanan		72.86			
Kinerja Unit Pelayanan		Kurang Baik			

g. HASIL SURVEY UNIT LAYANAN RUMAH TANGGA / SARANA PRASARANA

Survey terhadap Unit layanan Rumah Tangga/ Sarana Prasarana dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 2 orang. Kinerja unit layanan ini mendapat respon KURANG BAIK dari responden.

Adapun unsur pelayanan pada unit layanan rumah tangga perlu diperbaiki adalah kemudahan prosedur layanan serta Fungsionalitas Sarana serta Penanganan Pengaduan.

Sementara unsur pelayanan yang memperoleh respon yang memuaskan untuk akumulasi persentase nilai SANGAT BAIK dan BAIK yaitu perilaku pemberi layanan dan integritas pemberi layanan.

Tabel 8 : Nilai Pengguna terhadap layanan di Unit Layanan Rumah Tangga/ Sarana Prasarana

NO	RUANG LINGKUP UNSUR PELAYANAN	PERSENTASE HASIL SURVEY			
		Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
1	Ketersediaan dan Kelengkapan Informasi Layanan	0,0	50,0	50,0	0,0
2	Kesesuaian Persyaratan Layanan	0,0	50,0	50,0	0,0
3	Kemudahan Prosedur Layanan	0,0	0,0	100,0	0,0
4	Ketepatan Waktu Pelayanan	0,0	100,0	0,0	0,0
5	Kewajaran Tarif /Pembiayaan Layanan	0,0	100,0	0,0	0,0
6	Kompetensi Pemberi Layanan	0,0	50,0	50,0	0,0
7	Perilaku Pemberi Layanan	50,0	50,0	0,0	0,0
8	Integritas Pemberi layanan	50,0	50,0	0,0	0,0
9	Kualitas Sarana Prasarana	0,0	50,0	50,0	0,0
10	Fungsionalitas Sarana serta Penanganan Pengaduan	0,0	0,0	100,0	0,0
Nilai Rata-rata tertimbang		2,7			
Nilai IKM setelah dikonversi : (2.7 x 25)		67,5			
Mutu Pelayanan		67,5			
Kinerja Unit Pelayanan		Kurang Baik			

h. HASIL SURVEY UNIT KEUANGAN

Kinerja unit layanan keuangan mendapat penilaian dari 2 responden dalam survey Triwulan ke-3 ini. Hasil survey ini memperlihatkan Kinerja Unit Layanan Keuangan SANGAT BAIK dengan nilai IKM mencapai 88,75.

Unsur layanan yang mendapat persentase tertinggi, yakni Kewajaran tarif/pembiayaan layanan dan Integritas Pemberi Layanan yang mencapai 100%. Namun, masih terdapat satu unsur pelayanan yang mendapat penilaian KURANG BAIK, yaitu kemudahan prosedur layanan. Sehingga, hal ini sebaiknya menjadi perhatian pemberi layanan untuk meningkatkan kualitas layanannya.

Tabel 9 : Nilai Pengguna terhadap layanan di Unit Layanan Keuangan

NO	RUANG LINGKUP UNSUR PELAYANAN	PERSENTASE HASIL SURVEY			
		Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
1	Ketersediaan dan Kelengkapan Informasi Layanan	50,0	50,0	0,0	0,0
2	Kesesuaian Persyaratan Layanan	50,0	50,0	0,0	0,0
3	Kemudahan Prosedur Layanan	50,0	0,0	50,0	0,0
4	Ketepatan Waktu Pelayanan	50,0	50,0	0,0	0,0

5	Kewajaran Tarif /Pembiayaan Layanan	100,0	0,0	0,0	0,0
6	Kompetensi Pemberi Layanan	50,0	50,0	0,0	0,0
7	Perilaku Pemberi Layanan	50,0	50,0	0,0	0,0
8	Integritas Pemberi layanan	100,0	0,0	0,0	0,0
9	Kualitas Sarana Prasarana	50,0	50,0	0,0	0,0
10	Fungsionalitas Sarana serta Penanganan Pengaduan	50,0	50,0	0,0	0,0
Nilai Rata-rata tertimbang		3,55			
Nilai IKM setelah dikonversi : (3,55 x 25)		88,75			
Mutu Pelayanan		88,75			
Kinerja Unit Pelayanan		Sangat Baik			

i. HASIL SURVEY UNIT LAYANAN SISTEM INFORMASI

Sebanyak 10 responden memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan Unit Layanan Sistem Informasi. Hasilnya menunjukkan kinerja Unit Layanan Sistem Informasi SANGAT BAIK dengan nilai IKM mencapai 92,25. Melihat angka tersebut, terlihat adanya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan pemberi layanan dibandingkan dengan hasil survey pada Triwulan II sebelumnya.

Secara umum seluruh unsur pelayanan mendapat penilaian SANGAT BAIK dengan persentase mencapai angka 70%. Namun, terdapat satu unsur pelayanan yang masih mendapat penilaian KURANG BAIK, yakni pada unsur Ketepatan Waktu Pelayanan.

Tabel 10 : Nilai Pengguna terhadap layanan di Unit Layanan Sistem Informasi

NO	RUANG LINGKUP UNSUR PELAYANAN	PERSENTASE HASIL SURVEY			
		Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
1	Ketersediaan dan Kelengkapan Informasi Layanan	70,0	30,0	0,0	0,0
2	Kesesuaian Persyaratan Layanan	70,0	30,0	0,0	0,0
3	Kemudahan Prosedur Layanan	70,0	30,0	0,0	0,0
4	Ketepatan Waktu Pelayanan	70,0	20,0	10,0	0,0
5	Kewajaran Tarif /Pembiayaan Layanan	70,0	30,0	0,0	0,0
6	Kompetensi Pemberi Layanan	70,0	30,0	0,0	0,0
7	Perilaku Pemberi Layanan	70,0	30,0	0,0	0,0
8	Integritas Pemberi layanan	70,0	30,0	0,0	0,0
9	Kualitas Sarana Prasarana	70,0	30,0	0,0	0,0
10	Fungsionalitas Sarana serta Penanganan Pengaduan	70,0	30,0	0,0	0,0
Nilai Rata-rata tertimbang		3,69			

Nilai IKM setelah dikonversi : (3,69 x 25)	92,25
Mutu Pelayanan	92,25
Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik

j. HASIL SURVEY UNIT LAYANAN POLIKLINIK

Survey terhadap Unit layanan Poliklinik dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 3 orang yang menunjukkan kinerja SANGAT BAIK dengan nilai IKM mencapai 95.

Hampir seluruh unsur pelayanan mendapat penilaian SANGAT BAIK, meskipun unsur pelayanan yang berkaitan dengan kualitas sarana dan prasarana masih mendapat respon KURANG BAIK dari responden. Sehingga, hal ini diharapkan dapat menjadi perhatian untuk dilakukan perbaikan.

Tabel 11 : Nilai Pengguna terhadap layanan di Unit Layanan Poliklinik

NO	RUANG LINGKUP UNSUR PELAYANAN	PERSENTASE HASIL SURVEY			
		Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
1	Ketersediaan dan Kelengkapan Informasi Layanan	66,7	33,3	0,0	0,0
2	Kesesuaian Persyaratan Layanan	100,0	0,0	0,0	0,0
3	Kemudahan Prosedur Layanan	100,0	0,0	0,0	0,0
4	Ketepatan Waktu Pelayanan	100,0	0,0	0,0	0,0
5	Kewajaran Tarif /Pembiayaan Layanan	100,0	0,0	0,0	0,0
6	Kompetensi Pemberi Layanan	100,0	0,0	0,0	0,0
7	Perilaku Pemberi Layanan	100,0	0,0	0,0	0,0
8	Integritas Pemberi layanan	100,0	0,0	0,0	0,0
9	Kualitas Sarana Prasarana	33,3	33,3	33,3	0,0
10	Fungsionalitas Sarana serta Penanganan Pengaduan	33,3	66,7	0,0	0,0
Nilai Rata-rata tertimbang		3,8			
Nilai IKM setelah dikonversi : (3,8 x 25)		95,0			
Mutu Pelayanan		95,0			
Kinerja Unit Pelayanan		Sangat Baik			

k. HASIL SURVEY LAYANAN UNIT PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT (UPPM)

Di Triwulan III Tahun 2022, responden yang memberikan penilaian terhadap unit layanan UPPM hanya 1 Orang. Responden tersebut memberikan penilaian kinerja BAIK untuk layanan yang diberikan UPPM.

Secara umum, responden memberikan nilai yang memuaskan (akumulasi SANGAT BAIK dan BAIK) hampir pada seluruh unsur pelayanan dan tidak ada unsur pelayanan yang mendapat respon KURANG BAIK.

Tabel 12 : Nilai Pengguna terhadap layanan di Unit Layanan UPPM

NO	RUANG LINGKUP UNSUR PELAYANAN	PERSENTASE HASIL SURVEY			
		Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
1	Ketersediaan dan Kelengkapan Informasi Layanan	0,0	100,0	0,0	0,0
2	Kesesuaian Persyaratan Layanan	0,0	100,0	0,0	0,0
3	Kemudahan Prosedur Layanan	0,0	100,0	0,0	0,0
4	Ketepatan Waktu Pelayanan	0,0	100,0	0,0	0,0
5	Kewajaran Tarif /Pembiayaan Layanan	0,0	100,0	0,0	0,0
6	Kompetensi Pemberi Layanan	100,0	0,0	0,0	0,0
7	Perilaku Pemberi Layanan	100,0	0,0	0,0	0,0
8	Integritas Pemberi layanan	100,0	0,0	0,0	0,0
9	Kualitas Sarana Prasarana	100,0	0,0	0,0	0,0
10	Fungsionalitas Sarana serta Penanganan Pengaduan	0,0	100,0	0,0	0,0
Nilai Rata-rata tertimbang		3,4			
Nilai IKM setelah dikonversi : (3,4 x 25)		85,0			
Mutu Pelayanan		85,0			
Kinerja Unit Pelayanan		Baik			

I. HASIL SURVEY LAYANAN TEACHING FACTORY

Di Triwulan III Tahun 2022, responden yang memberikan penilaian terhadap unit layanan Teaching Factory hanya 1 Orang. Responden tersebut memberikan penilaian kinerja SANGAT BAIK untuk layanan yang diberikan Teaching Factory. Secara umum, responden memberikan nilai SANGAT BAIK pada seluruh unsur pelayanan dan tidak ada unsur pelayanan yang mendapat respon KURANG BAIK.

Tabel 13 : Nilai Pengguna terhadap layanan di Unit Layanan Teaching Factory

NO	RUANG LINGKUP UNSUR PELAYANAN	PERSENTASE HASIL SURVEY			
		Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
1	Ketersediaan dan Kelengkapan Informasi Layanan	100,0	0,0	0,0	0,0
2	Kesesuaian Persyaratan Layanan	100,0	0,0	0,0	0,0
3	Kemudahan Prosedur Layanan	100,0	0,0	0,0	0,0
4	Ketepatan Waktu Pelayanan	100,0	0,0	0,0	0,0
5	Kewajaran Tarif /Pembiayaan Layanan	100,0	0,0	0,0	0,0

6	Kompetensi Pemberi Layanan	100,0	0,0	0,0	0,0
7	Perilaku Pemberi Layanan	100,0	0,0	0,0	0,0
8	Integritas Pemberi layanan	100,0	0,0	0,0	0,0
9	Kualitas Sarana Prasarana	100,0	0,0	0,0	0,0
10	Fungsionalitas Sarana serta Penanganan Pengaduan	100,0	0,0	0,0	0,0
Nilai Rata-rata tertimbang		4			
Nilai IKM setelah dikonversi : (4 x 25)		100			
Mutu Pelayanan		100			
Kinerja Unit Pelayanan		Sangat Baik			

m. HASIL SURVEY LAYANAN LSP

Di Triwulan III Tahun 2022, responden yang memberikan penilaian terhadap unit layanan Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) sebanyak 2 orang. Responden tersebut memberikan penilaian kinerja SANGAT BAIK untuk layanan yang diberikan unit LSP. Secara umum, responden memberikan nilai SANGAT BAIK pada seluruh unsur pelayanan dan tidak ada unsur pelayanan yang mendapat respon KURANG BAIK.

Tabel 14 : Nilai Pengguna terhadap layanan di Unit Layanan LSP

NO	RUANG LINGKUP UNSUR PELAYANAN	PERSENTASE HASIL SURVEY			
		Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
1	Ketersediaan dan Kelengkapan Informasi Layanan	100,0	0,0	0,0	0,0
2	Kesesuaian Persyaratan Layanan	100,0	0,0	0,0	0,0
3	Kemudahan Prosedur Layanan	100,0	0,0	0,0	0,0
4	Ketepatan Waktu Pelayanan	100,0	0,0	0,0	0,0
5	Kewajaran Tarif /Pembiayaan Layanan	100,0	0,0	0,0	0,0
6	Kompetensi Pemberi Layanan	100,0	0,0	0,0	0,0
7	Perilaku Pemberi Layanan	100,0	0,0	0,0	0,0
8	Integritas Pemberi layanan	100,0	0,0	0,0	0,0
9	Kualitas Sarana Prasarana	100,0	0,0	0,0	0,0
10	Fungsionalitas Sarana serta Penanganan Pengaduan	100,0	0,0	0,0	0,0
Nilai Rata-rata tertimbang		4			
Nilai IKM setelah dikonversi : (4 x 25)		100			
Mutu Pelayanan		100			
Kinerja Unit Pelayanan		Sangat Baik			

n. HASIL SURVEY LAYANAN CDC

Di Triwulan III Tahun 2022, responden yang memberikan penilaian terhadap unit layanan Career Development Center hanya 1 orang. Responden tersebut memberi penilaian kinerja SANGAT BAIK untuk layanan unit CDC. Secara umum, responden memberikan nilai SANGAT BAIK pada seluruh unsur pelayanan dan tidak ada unsur pelayanan yang mendapat respon KURANG BAIK

Tabel 15 : Nilai Pengguna terhadap layanan di Unit Layanan CDC

NO	RUANG LINGKUP UNSUR PELAYANAN	PERSENTASE HASIL SURVEY			
		Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
1	Ketersediaan dan Kelengkapan Informasi Layanan	100,0	0,0	0,0	0,0
2	Kesesuaian Persyaratan Layanan	100,0	0,0	0,0	0,0
3	Kemudahan Prosedur Layanan	100,0	0,0	0,0	0,0
4	Ketepatan Waktu Pelayanan	100,0	0,0	0,0	0,0
5	Kewajaran Tarif /Pembiayaan Layanan	100,0	0,0	0,0	0,0
6	Kompetensi Pemberi Layanan	100,0	0,0	0,0	0,0
7	Perilaku Pemberi Layanan	100,0	0,0	0,0	0,0
8	Integritas Pemberi layanan	100,0	0,0	0,0	0,0
9	Kualitas Sarana Prasarana	100,0	0,0	0,0	0,0
10	Fungsionalitas Sarana serta Penanganan Pengaduan	100,0	0,0	0,0	0,0
Nilai Rata-rata tertimbang		4			
Nilai IKM setelah dikonversi : (4 x 25)		100			
Mutu Pelayanan		100			
Kinerja Unit Pelayanan		Sangat Baik			

o. HASIL SURVEY LAYANAN INKUBIS

Di Triwulan III Tahun 2022, responden yang memberikan penilaian terhadap unit layanan Career Development Center hanya 1 orang. Responden tersebut memberi penilaian kinerja BAIK untuk layanan unit Inkubis dengan Nilai IKM 75. Meskipun mendapat penilaian BAIK untuk seluruh unsur pelayanan, setelah dilakukan konversi nilai IKM, kinerja layanan unit INKUBIS mendapat penilaian KURANG BAIK dari responden. Sehingga, diharapkan unit INKUBIS dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

Tabel 16 : Nilai Pengguna terhadap layanan di Unit Layanan Inkubis

NO	RUANG LINGKUP UNSUR PELAYANAN	PERSENTASE HASIL SURVEY			
		Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
1	Ketersediaan dan Kelengkapan Informasi Layanan	0,0	100,0	0,0	0,0
2	Kesesuaian Persyaratan Layanan	0,0	100,0	0,0	0,0
3	Kemudahan Prosedur Layanan	0,0	100,0	0,0	0,0
4	Ketepatan Waktu Pelayanan	0,0	100,0	0,0	0,0
5	Kewajaran Tarif /Pembiayaan Layanan	0,0	100,0	0,0	0,0
6	Kompetensi Pemberi Layanan	0,0	100,0	0,0	0,0
7	Perilaku Pemberi Layanan	0,0	100,0	0,0	0,0
8	Integritas Pemberi layanan	0,0	100,0	0,0	0,0
9	Kualitas Sarana Prasarana	0,0	100,0	0,0	0,0
10	Fungsionalitas Sarana serta Penanganan Pengaduan	0,0	100,0	0,0	0,0
Nilai Rata-rata tertimbang		3			
Nilai IKM setelah dikonversi : (3 x 25)		75			
Mutu Pelayanan		75			
Kinerja Unit Pelayanan		Kurang Baik			

IV. PENUTUP

a. KESIMPULAN

Nilai SKM untuk Triwulan III tahun 2022 ini adalah 3,33 atau BAIK (Mutu B). Hal ini terjadi karena semakin banyak unit layanan yang mendapat penilaian dari responden dibandingkan pada Triwulan II. Pada Triwulan III ini, terdapat 15 unit layanan yang mendapat penilaian dari responden. Sementara pada Triwulan II lalu, hanya ada 10 unit layanan yang mendapat penilaian.

Adapun untuk unit layanan terbaik berdasarkan hasil survey per unit layanan di peroleh bahwa Unit Layanan Sistem Informasi, Poliklinik, Perpustakaan, LSP, Teaching Factory, dan CDC menjadi terbaik dengan kinerja layanan SANGAT BAIK (Mutu Layanan A). Untuk unit layanan dengan kinerja KURANG BAIK (Mutu Layanan C), yaitu Unit Layanan Kepegawaian, Rumah Tangga/Sarana dan Prasana, serta Inkubator Bisnis.

b. REKOMENDASI

- a) Keterlibatan aktif setiap unit layanan untuk mengarahkan pengisian survey kepada penerima layanan agar jumlah responden memenuhi keperluan survey sehingga hasil survey bisa lebih akurat dan reliabel.
- b) Informasi layanan setiap perlu digencarkan agar penilaian terhadap unit sudah tepat sesuai jenis layanan di masing-masing unit.
- c) Untuk unit Layanan Akademik
 - ❖ Menyediakan kelengkapan informasi layanan yang diberikan.
 - ❖ Meningkatkan kompetensi pemberi layanan
 - ❖ Memperbaiki perilaku pemberi layanan
 - ❖ Berkoordinasi dengan unit terkait menyediakan sarana penanganan pengaduan
- d) Untuk unit Layanan Kepegawaian
 - ❖ Memberikan informasi lengkap mengenai prosedur layanan agar memudahkan penerima layanan
 - ❖ Menjalankan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan
 - ❖ Meningkatkan komunikasi dengan Biro OSDM terkait segala informasi layanan kepegawaian
- e) Untuk unit Rumah Tangga/Sarana dan Prasarana
 - ❖ Meningkatkan kemudahan prosedur layanan sesuai dengan standar

pelayanan yang ditetapkan

- ❖ berkoordinasi dengan pihak terkait untuk melengkapi sarana prasarana yang dibutuhkan
- f) Untuk Unit Inkubator Bisnis
- ❖ Meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang diberikan
- g) Untuk unit Layanan Poliklinik
- ❖ Berkoordinasi dengan unit terkait untuk menambah sarana dan prasarana check up Kesehatan bagi sivitas akademik Politeknik ATI Makassar
 - ❖ Melaksanakan kegiatan donor darah secara rutin
- h) Untuk unit Layanan CDC
- ❖ Meningkatkan Kerjasama dengan mitra industri dalam melaksanakan kegiatan rekrutmen pegawai.
- i) Untuk unit layanan Perpustakaan
- ❖ Berkoordinasi dengan unit terkait untuk menambah koleksi buku di perpustakaan
 - ❖ Memperbaiki kualitas sarana prasana serta akses informasi perpustakaan

Makassar, Oktober 2022

Direktur Politeknik ATI Makassar

Muhammad Basri

Lampiran A Kuisisioner

Formulir Survei Kepuasan Layanan dan Persepsi Korupsi di Politeknik ATI Makassar

Bapak/Ibu/Saudara/i yang baik hati, dengan rasa hormat kami mohon kesediaan Bapak/Ibu memberikan penilaian pada lembaga yang kita cintai. Penilaian Bapak/Ibu/Saudara/i akan menjadi evaluasi kinerja bagi upaya pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas layanan publik di lingkungan Politeknik ATI Makassar. Untuk itu kami mohon kejujuran atas penilaian Bapak/Ibu/Saudara/i. Atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih

andisyarwani@atim.ac.id (not shared) [Switch account](#)

* Required

Program Studi/ Unit Kerja asal responden *
Silahkan ketik di bagian "Lainnya" jika pilihan jawaban tidak tersedia

- Teknik Industri Agro
- Teknik Manufaktur Industri Agro
- Otomasi Sistem Permesinan
- Teknik Kimia Mineral
- Subbagian Administrasi Umum dan Keuangan
- Subbagian Administrasi Akademik, Kemahasiswaan, dan Kerjasama
- Other: _____

Profil Responden *

- Mahasiswa
- Dosen
- PLP
- Tenaga Kependidikan
- Alumni
- Masyarakat (mitra, orangtua mahasiswa, dan umum)
- Other: _____

Next Clear form

KEPUASAN LAYANAN

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

Jenis Layanan yang ingin dinilai *

- Layanan Akademik
- Layanan Kepegawaian
- Layanan Rumah Tangga/ Sarana Prasarana
- Layanan Keuangan
- Layanan Kemahasiswaan dan Kerjasama
- Layanan Sistem Informasi (UPT Komputer)
- Layanan Sertifikasi LSP (Lembaga Sertifikasi Profesi)
- Layanan Poliklinik
- Layanan Perpustakaan

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

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

- SANGAT BAIK
- BAIK
- KURANG
- BURUK

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

- SANGAT BAIK
- BAIK
- KURANG
- BURUK

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

- SANGAT BAIK
- BAIK
- KURANG
- BURUK

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan (kompetensi) petugas * dalam memberikan layanan sesuai jenis/produk layanan?

- SANGAT BAIK
- BAIK
- KURANG
- BURUK

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

- SANGAT BAIK
- BAIK
- KURANG
- BURUK

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas layanan dalam memberikan pelayanan? *

Perilaku Pemberi layanan yang Sangat baik, tidak boleh melakukan : Diskriminasi; pungutan liar; pelayanan diluar prosedur (curang); meminta imbalan (uang, barang, fasilitas diluar ketentuan yang berlaku); serta percaloan

- SANGAT BAIK
- BAIK
- KURANG
- BURUK

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

- SANGAT BAIK
- BAIK
- KURANG
- BURUK

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

- SANGAT BAIK
- BAIK
- KURANG
- BURUK

Berikan Kritik dan Saran terhadap unit layanan yang dipilih

Kritik dan Saran *

Your answer

Back

Next

Clear form

Lampiran B Kritik dan Saran

a. Unit Akademik

No	Kritik dan Saran
1	pelayanan sudah sangat baik tetapi mohon untuk pemberian informasi jangan terlambat dan mepet 🙏
2	semoga pelayanan terus ditingkatkan
3	Ketika mengurus sesuatu usahakan jadi sehari jangan berhari hari
4	Kedepannya lebih baik dan kompeten
5	Lingkungan Kurang Asri
6	Dosen Harus Serius/Teliti Dalam Menjelaskan/Mengajar Kepada Mahasiswa Supaya Mahasiswa Lebih Fokus !!!
7	Sebaiknya lebih baik lagi kedepannya. Dan lebih ramah lagi
8	sebaiknya pelayanannya lebih ramah lagi dan lebih baik lagi
9	Saran saya untuk pelayanan di ATIM diperbaiki lagi terkhusus di AKADEMIK
10	Layanan yang saya terima dilakukan secara online, sehingga memudahkan dalam memperoleh layanan
11	ruang layanan bagian akademik sempit semoga bisa di benahi lagi
12	Untuk lebih tidak menyulitkan mahasiswa lagi dalam hal surat menyurat
13	Perlu ditingkatkan lagi
14	Pelayanan dipercepat
15	Semoga tetap selalu memberikan pelayanan yang terbaik
16	Tingkatkan keramahan

17	Ssss
18	Kiranya kedepan lebih maju dan lebih baik lagi
19	Tingkatkan lagi
20	-
21	Mohon ditingkatkan
22	-
23	-
24	-
25	Pertahankan keramahan, kecepatan dan ketepatan pelayanannya
26	-
27	Ditingkatkan lagi
28	Kami harap administrasi bagi dosen di perhatikan dengan baik (penulisan nama, gelar, judul TA dll) khususnya dara untuk BKD di sister
29	Politeknik ati makassar jaya jaya jaya 🙏🙏
30	-
31	Semoga tetap konsisten dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa, baik info akademik maupun non akademik

b. Unit Kemahasiswaan & Kerjasama

No	Kritik dan Saran
1	Sangat baik
2	-

3	Sebaiknya kegiatan kemahasiswaan yang ada dalam lingkup KM-Politel ATIM lebih di dukung dan di apresiasi. kiranya kedepan ada kerja sama yang baik lagi dengan mahasiswa khususnya organisasi mahasiswa.
---	--

c. Unit Perpustakaan

No	Kritik dan Saran
1	Perbanyak buku tentang jurusan di poloteknik ati makassar
2	Sebaiknya wifinya lebih cepat lagi yahh
3	tidak ada
4	sebaiknya pelayanannya lebih baik lagi
5	Layanan printer lebih dimaksimalkan lagi
6	Saya berharap mahasiswa tingkat akhir dapat diizinkan untuk meminjam Laporan Tugas akhir senior sebelumnya, sebagai bahan pembelajaran
7	Perlu peningkatan 4.0
8	Lebih ditingkatkan kedisiplinan waktu
9	Dapat dilakukan perpanjangan peminjaman buku secara online
10	Semoga ke depannya jauh lebih baik
11	Perpustakaan lebih dapat memperhatikan kesesuaian list buku yang di web
12	Semoga kedepannya pelayanan perpustakaan bisa bertambah lebih baik lagi
13	Sebaiknya mohon difungsikan cctv diperpustakaan.
14	Semangat selalu
15	baik

16	Semoga kedepannya lebih baik lagi
17	Terimakasih atas pelayanan yang diberikan, semoga di pertahankan
18	suntut sarana dan prasarana di perpustakaan menurut saya sudah lumayan bagus.tetapi perlu lagi meningkatkan kualitas dalam pelayanannya serta bisa menambahkan colokan untuk 1 dan 2 sehingga mahasiswa/i dalam mengejar tugas itu nyaman
19	Semoga layanan perpustakaan kedepannya lebih baik lagi
20	Sarana prasana serta akses informasi perpustakaan semakin ditingkatkan
21	Dipertahankan
22	mantapp, ibu sangat ramah dan baik ke semua orang♡ pendengar yang baik juga disaat lagi banyak ² nya resah dan gelisah di lingkungan kampus♡

d. Unit Kepegawaian

No	Kritik dan Saran
1	Semoga pelayanan semakin baik
2	Baiknya ditingkatkan
3	Perlu peningkatan pelayanan yang lebih baik lagi, karena beberapa kali terjadi keterlambatan pada layanan kepegawaian
4	-
5	Tidak profesional dan baper
6	Bidang kepegawaian meningkatkan pelayanan
7	Ditingkatkan lebih baik
8	Bisa lebih dipertahankan

9	-
10	Tidak profesional dan berintegritas, baperan
11	Mohon diperbaiki kedepannya
12	Analisis data kepegawaian harusnya lebih aktif komunikasi dengan biro OSDM tentang semua yang berhubungan dengan kepegawaian

e. Unit Rumah Tangga/ Sarana Prasarana

No	Kritik dan Saran
1	Pengambilan peralatan rumah tangga dan ATK dipersulit dan kuantitas semakin sedikit, perlu pengembangan yang lebih demi memaksimalkan pelayanan kepada pelanggan.

f. UPT Sistem Informasi

No	Kritik dan Saran
1	Tidak ada
2	Tidak ada
3	Tidak ada
4	Layanan yang diberikan sangat baik
5	Agar pelayanan lebih dimaksimalkan lagi
6	Baik sangat membantu

g. Unit Poliklinik

No	Kritik dan Saran
1	Perlu dibuatkan ruangan tersendiri agar steril dan lebih nyaman dalam pemeriksaan kesehatan. Penambahan peralatan check up kesehatan pegawai dan perlunya diadakan kontrol rutin bulanan pegawai dengan kartu kontrol kesehatan.
2	Kegiatan donor darah perlu diadakan. Terima kasih kami selalu mendapat pelayanan yang baik saat berkunjung. Sehat dan sukses selalu Bu dokter dan suster Tika.
3	Poliklinik sudah sangat baik, mungkin bisa diadakan donor darah yang diselenggarakan untuk semua civitas Politeknik ATI Makassar

h. Unit CDC

No	Kritik dan Saran
1	Semoga informasi rekrutmen semakin banyak

i. Unit LSP

No	Kritik dan Saran
1	Saya rasa tidak ada kritikan karena pelayanan atim sangat baik terimah kasih
2	good

j. Unit Teaching Factory

No	Kritik dan Saran
1	Semoga pelayanan semakin baik dan terus dijaga