



**Kementerian
Perindustrian**
REPUBLIK INDONESIA



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

LAPORAN SURVEY

INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

TRIWULAN I TAHUN 2023

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pelaksanaan survey triwulan 1 tahun 2023 dapat diselesaikan.

Pelaksanaan survey ini dilakukan sepanjang tahun dan direkap setiap triwulannya untuk memudahkan monitoring dan evaluasi kinerja layanan di Politeknik ATI Makassar. Kami menyadari bahwa berbenah itu senantiasa dilakukan, tidak merasa puas dengan capaian yang diperoleh karena setiap tahun pelanggan kami berbeda, yakni mahasiswa yang setiap tahunnya silih berganti, ada yang lulus dan ada juga yang masuk menjadi mahasiswa baru, tentu perbaikan terhadap layanan harus selalu dilakukan.

Alat yang paling mungkin untuk digunakan adalah survey ini. Mudah-mudahan survey kepuasan masyarakat atau saat ini kami ubah menjadi survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan sebagaimana arahan MenpanRB, telah menggambarkan kualitas layanan di Politeknik ATI Makassar. Sehingga solusi dan tindak lanjut yang bisa kami berikan sudah tepat dan menjadi solusi atas kendala yang dihadapi oleh pengguna layanan.

Makassar, 6 April 2023

Direktur Politeknik ATI Makassar



Muhammad Basri

DAFTAR ISI

| | |
|--|----|
| KATA PENGANTAR..... | i |
| DAFTAR ISI..... | ii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. LATAR BELAKANG..... | 1 |
| B. MAKSUD DAN TUJUAN..... | 1 |
| BAB II METODOLOGI SURVEY | |
| A. KRITERIA RESPONDEN..... | 2 |
| B. METODE PENCACAHAN..... | 2 |
| C. METODE PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS..... | 2 |
| 1. Teknik Analisis Data..... | 2 |
| 2. Ruang Lingkup Survey..... | 3 |
| BAB III PENGOLAHAN SURVEY | |
| A. ANALISIS HASIL SURVEY..... | 5 |
| 1. Analisis berdasarkan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan per indikator..... | 5 |
| a. Persyaratan..... | 5 |
| b. Sistem, mekanisme dan prosedur..... | 6 |
| c. Waktu..... | 6 |
| d. Biaya/ tarif..... | 7 |
| e. Produk Layanan..... | 7 |
| f. Kompetensi pelaksana..... | 8 |
| g. Perilaku Pelaksana..... | 8 |
| h. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan..... | 9 |
| i. Sarana Prasarana..... | 9 |
| 2. Analisis berdasarkan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan per unit layanan..... | 10 |
| a. Bagian administrasi akademik..... | 11 |
| b. Bagian administrasi kemahasiswaan..... | 11 |
| c. Bagian administrasi praktik kerja, tugas akhir, seminar, dan sidang..... | 12 |
| d. Bagian keuangan..... | 12 |
| e. Bagian rumah tangga..... | 13 |
| f. Bagian kegawaian..... | 14 |
| g. UPT Sistem Informasi..... | 14 |
| h. UPT Perpustakaan..... | 15 |
| i. Unit sertifikasi Kompetensi..... | 15 |
| j. Unit CDC..... | 16 |
| k. Unit Kehumasan..... | 17 |
| l. Unit teaching Factory..... | 17 |
| m. Unit Inkubator Bisnis..... | 18 |

*Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan
Triwulan I Tahun 2023*

| | |
|---|-----------|
| n. Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat. | 18 |
| o. Unit Transformasi Digital | 19 |
| p. Poliklinik. | 19 |
| | |
| B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEY. | 20 |
| | |
| BAB IV DATA SURVEY. | 23 |
| A. DATA RESPONDEN. | 23 |
| 1. Profil responden berdasarkan jenis kelamin. | 23 |
| 2. Profil responden berdasarkan usia. | 23 |
| 3. Profil responden berdasarkan status. | 23 |
| 4. Hasil survey per responden. | 24 |
| | |
| B. DATA PENDUKUNG LAINNYA. | 27 |
| 1. Kritik dan Saran dari responden. | 27 |
| 2. Form Survey. | 31 |
| | |
| BAB V PENUTUP. | 35 |

BAB 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. Untuk itu pelaksanaan survey kepuasan tersebut atau disebut dengan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan dilaksanakan dan dapat diakses sepanjang tahun dengan jadwal rekap setiap triwulan.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dari kegiatan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan triwulan I Tahun 2023 adalah mengukur tingkat kepuasan masyarakat, baik internal maupun eksternal Politeknik ATI Makassar terkait layanan yang diberikan di Politeknik ATI Makassar.

Tujuan pelaksanaan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan yang dilaksanakan 4 kali dalam setahun 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.

BAB II

METODOLOGI SURVEY

A. KRITERIA RESPONDEN

Responden yang mengisi survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan ini adalah penerima layanan baik internal maupun eksternal dan pernah mendapatkan pelayanan di salah satu unit layanan Politeknik ATI Makassar.

Responden internal adalah seluruh pegawai, baik ASN maupun tenaga kontrak/honorar. Sedangkan responden eksternal terdiri atas mahasiswa, alumni, orang tua mahasiswa, mitra industri (yang bekerja sama dengan Politeknik ATI Makassar), serta masyarakat umum lainnya yang pernah mendapat pelayanan di Politeknik ATI Makassar.

B. METODE PENCACAHAN

Pengisian survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan ini dibuka sepanjang tahun dengan perhitungan atau evaluasi dilakukan setiap triwulan. Link survey dapat diakses oleh pengguna baik melalui link survey yang tersedia di highlight IG atim, juga disebar melalui whatsapp group internal pegawai serta mahasiswa dan juga di grup mitra industri.

Pelaksanaan survey dilakukan baik secara mandiri oleh pengguna layanan, maupun on the spot. Dalam artian bahwa ada beberapa unit layanan yang menawarkan ke pengguna layanan untuk mengisi survey pasca pemberian layanan. Total responden selama kurun waktu triwulan 1 Tahun 2023 ini adalah 103 orang. Dengan target penilaian tersebar di beberapa unit layanan. Sehingga setiap unit memiliki jumlah responden yang berbeda.

Berikut link survey https://bit.ly/survey_politeknikatimakassar.

C. METODE PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

1. Teknik Analisis Data

Analisis data untuk menentukan IPKP atau IKM sesuai dengan permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pendoman penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Nilai IPKP dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan terdapat 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IPKP unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IPKP} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Jumlah Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{IPKP unit pelayanan} \times 25$$

Hasil akhir akan memunculkan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan atau Indeks Kepuasan Masyarakat dengan mengacu pada tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, sebagai berikut

Tabel 1. Nilai Persepsi

| Nilai Persepsi | Nilai Interval | Nilai Interval Konversi IPK | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|-----------------------|-----------------------|------------------------------------|-----------------------|-------------------------------|
| 1 | 1,00 – 2,5996 | 25 – 64,99 | D | TIDAK BAIK |
| 2 | 2,6 – 3,064 | 65 – 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 |

2. Ruang Lingkup survey

Ruang lingkup survey Indeks kualitas pelayanan terdiri atas beberapa unsur sebagaimana yang tertera pada table 1 dibawah ini.

Tabel 2 : Ruang lingkup survei Indeks Persepsi Kualitas Layanan

| NO | RUANG LINGKUP |
|-----------|---|
| 1 | Persyaratan |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
| 3 | Waktu |
| 4 | Biaya/ Tarif |
| 5 | Produk Layanan |
| 6 | Kompetensi Pelaksana |
| 7 | Perilaku Pelaksana |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan |
| 9 | Sarana Prasarana |

BAB III PENGOLAHAN SURVEY

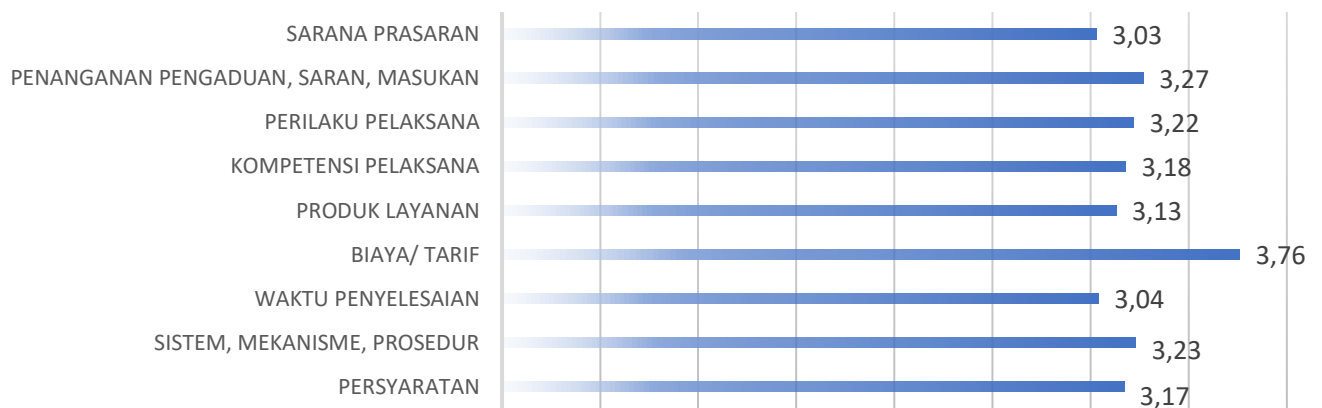
A. ANALISIS HASIL SURVEY

1. Analisis Berdasarkan Indeks Persepsi Kualitas Layanan per Indikator

Secara umum, dari sisi persepsi kualitas layanan per indikator, maka nilai tertinggi kualitas layanan di Politeknik ATI Makassar dari sisi Kewajaran tarif/ biaya.

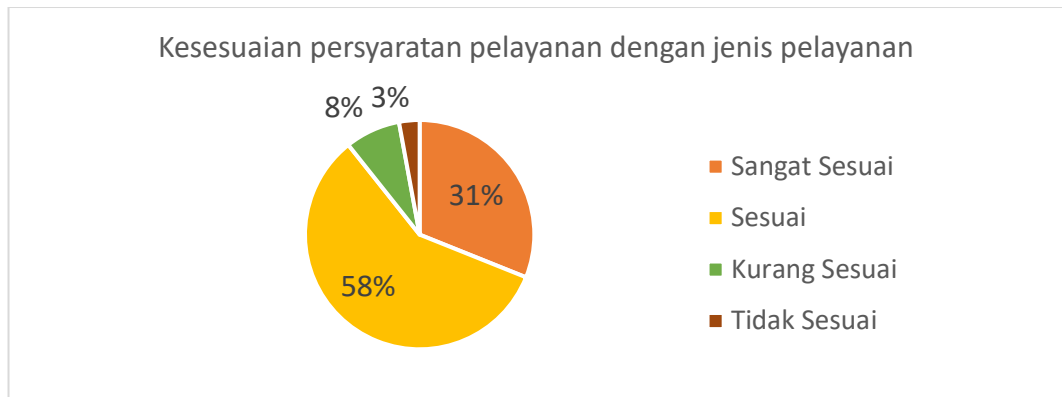
Adapun untuk nilai terendah pada sisi kelengkapan sarana /prasarana serta waktu penyelesaian. Meskipun masih ada beberapa nilai indeks persepsi dibawah 3,5 yang termasuk nilai rendah seperti kesesuaian Produk Layanan, kesesuaian dan kejelasan persyaratan, serta kompetensi pelaksana. Maka kedepannya ke-5 hal ini yang sebaiknya menjadi target perbaikan baik jangka pendek maupun jangka panjang.

INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PER INDIKATOR



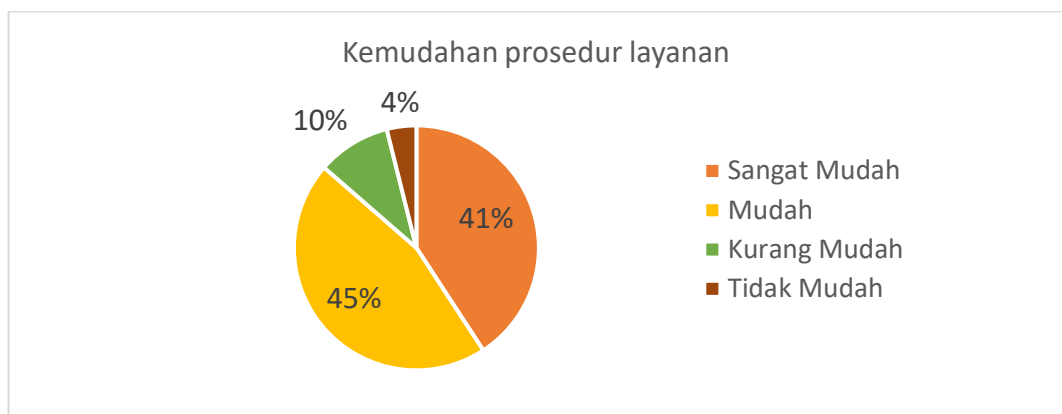
a. Persyaratan

Hasil penilaian survey memperlihatkan bahwa persepsi pengguna layanan terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan adalah **SESUAI**. Meskipun masih terdapat sekitar 3% yang mempersepsikan tidak sesuai. Hasil indeks mencapai 3,17. Masih perlu ditingkatkan sosialisasi mengenai persyaratan layanan di setiap unit layanan, terutama unit layanan dengan intensitas/ frekuensi layanan yang tinggi.



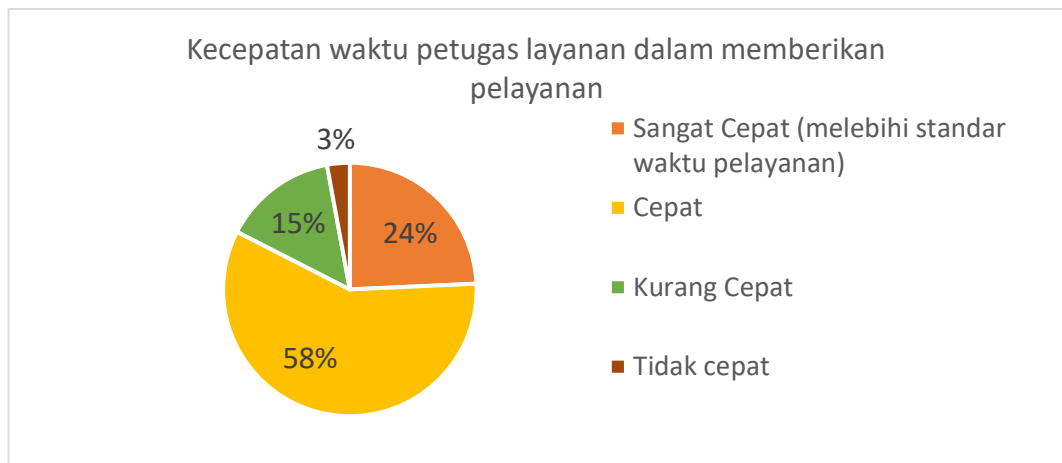
b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Hasil indeks persepsi kualitas pelayanan terhadap indikator ini adalah 3,23. Masih terdapat 10% yang mempersepsikan pelayanan kurang mudah, dan 4% tidak mudah. Perlu dilakukan identifikasi terhadap prosedur yang dianggap berbelit-belit. Namun demikian, hasil survey menunjukkan persepsi pengguna terhadap layanan di Politeknik ATI Makassar **MUDAH**.



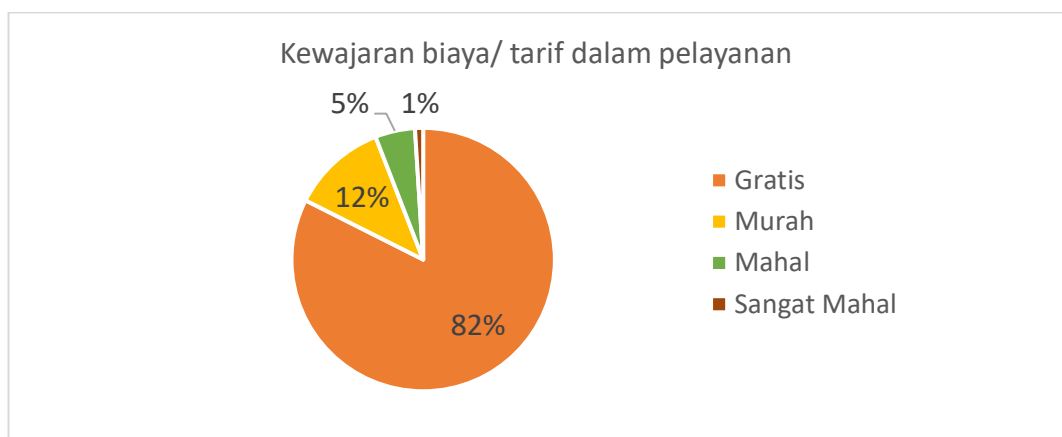
c. Waktu

Dari sisi waktu pelayanan masih terdapat 18 orang yang kurang puas terhadap waktu penyelesaian layanan, terlihat pada hasil penilaian kurang cepat sebanyak 15% dan Tidak cepat sebanyak 3%. Diperlukan perbaikan dan inovasi sehingga hal-hal yang masih bisa dilakukan otomatisasi atau ada alur yang perlu di persingkat sehingga waktu layanan menjadi lebih cepat. Namun demikian, hasil survey menunjukkan persepsi pengguna terhadap layanan yakni **CEPAT** dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan.



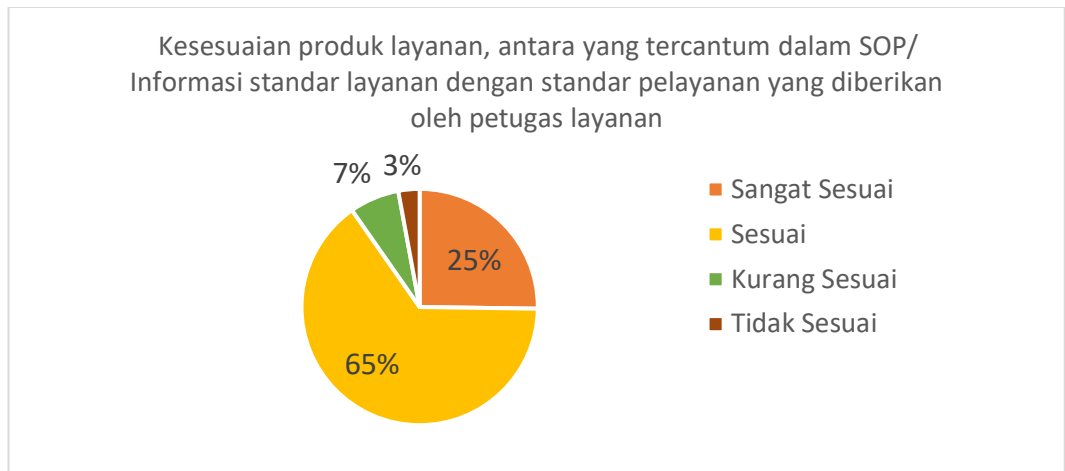
d. **Biaya/ Tarif**

Dari sisi kewajaran tarif, 82% mempersepsikan murah. Dengan demikian, hasil survey menunjukkan persepsi pengguna terhadap kewajaran tarif/ biaya adalah **MURAH**.



e. **Produk Layanan**

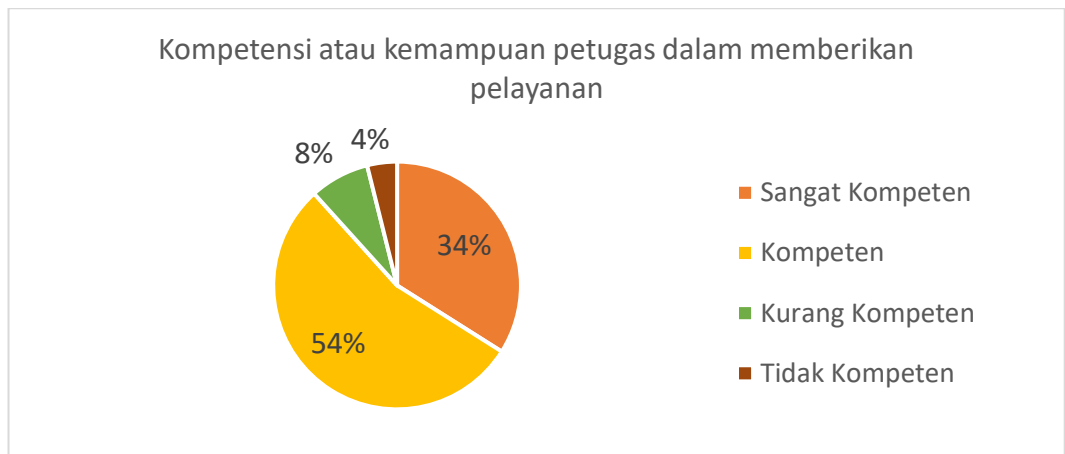
Nilai hasil persepsi kualitas pelayanan pada indikator ini adalah 3,13. Salah satu indikator penilaian yang mendapatkan nilai rendah diantara indikator lainnya. Penyampaian informasi produk layanan yang disediakan di unit layanan penting agar pengguna memahami jenis layanan yang diberikan di unit tersebut. Dan juga perlu di sosialisasikan tugas dan fungsi setiap unit hingga jenis dan produk layanan apa saja yang diberikan. Meski demikian, dari hasil persepsi nilai 65% cukup tinggi, sehingga masih dapat dikatakan bahwa informasi produk yang disampaikan dengan yang diterima oleh pengguna adalah **SESUAI**.



f. Kompetensi Pelaksana

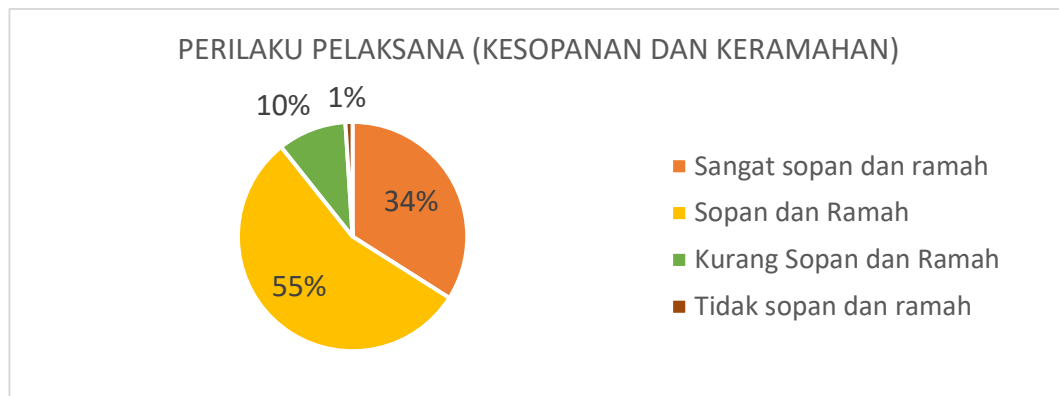
Sebanyak 4% pengguna mempersepsikan bahwa petugas layanan tidak kompeten dan 8% mempersepsikan kurang kompeten. Akan tetapi sebanyak 54% pengguna mempersepsikan bahwa petugas layanan telah **KOMPETEN**.

Perlu dilakukan analisis sesuai hasil survey per layanan unit yang memperoleh nilai kurang atau tidak kompeten terkait petugas layanannya, sehingga dapat diberikan diklat atau pelatihan lainnya yang dibutuhkan dalam pelayanan.



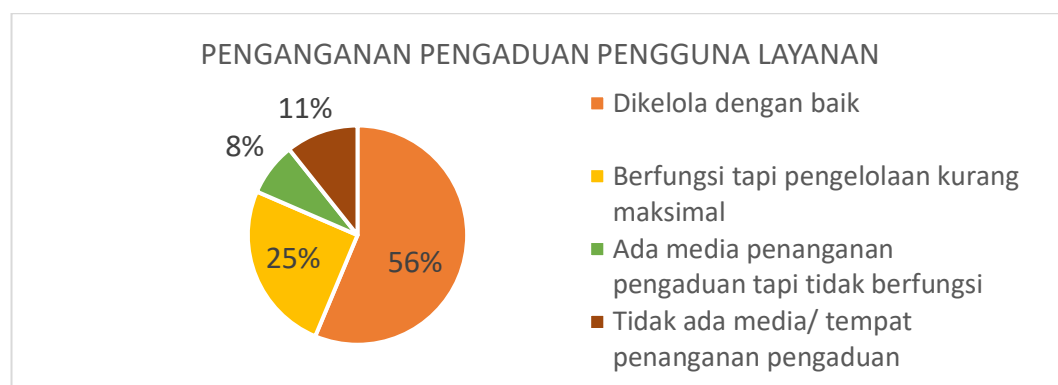
g. Perilaku Pelaksana

Hampir 90% persepsi pengguna menyatakan bahwa perilaku pelaksana telah sopan dan ramah. Sehingga dapat dinyatakan bahwa pengguna puas dengan perilaku pelaksana. Adapun 10% yang menyatakan ketidakpuasan maka perlu untuk tetap ditindaklanjuti dengan menjadikan budaya 3S Senyum Salam Sapa sebagai bagian dari SOP layanan.



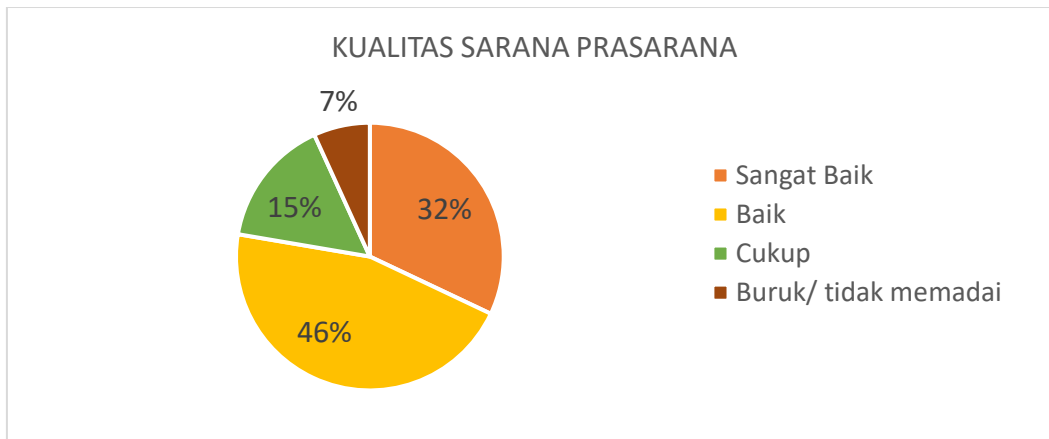
h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Setengah dari pengguna mempersepsikan penanganan pengaduan dikelola dengan baik. 25% lainnya mempersepsikan pengelolaan aduan kurang maksimal. Untuk nilai persepsi kualitas pelayanan indikator ini adalah 3,22. Meskipun masuk dalam kategori **BAIK**, namun tetap perlu untuk memperhatikan inputan dari indikator ini terkait pengelolaan dan penyediaan media pengaduan di ruang unit layanan.



i. Sarana Prasarana

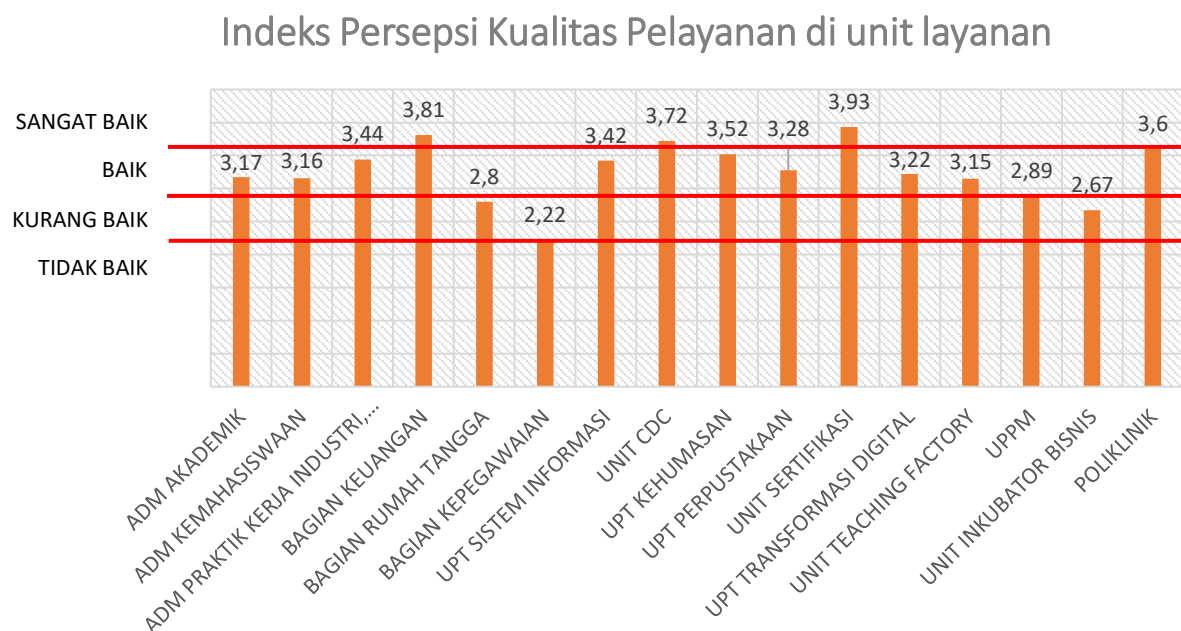
Salah satu indikator penilaian terendah dengan nilai indeks persepsi kualitas layanan 3,03. Berarti secara umum sarana prasarana yang tersedia saat ini belum memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Maka sebaiknya perlu diidentifikasi atau meminta input dari ruang layanan, jenis sarana prasarana yang dibutuhkan untuk disediakan di ruang layanan terkait. Mesk demikian, 46% dari total responden mempersepsikan bahwa kualitas sarana prasarana **BAIK**.



2. Analisis Berdasarkan Indeks Persepsi Kualitas Layanan per Unit Layanan

Jumlah responden disetiap unit layanan berbeda. Terutama untuk layanan dengan pelayanan frekuensi layanan terhadap mahasiswa rendah, seperti UPT Transformasi Digital, Unit Teaching Factory, serta unit Inkubator Bisnis. Adapun unit layanan dengan jumlah responden yang cukup banyak adalah layanan akademik, perpustakaan, UPT Sistem Informasi, serta Poliklinik.

Berdasarkan hasil perhitungan, maka nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan untuk setiap unit didapatkan sebagai berikut :



Unit Layanan terbaik berdasarkan survey IPKP triwulan 1 tahun 2023 ini adalah Unit Sertifikasi Kompetensi dengan perolehan nilai 3,93. Disusul dengan bagian Keuangan nilai 3,81. Serta unit CDC dengan nilai 3,72.

Adapun unit layanan dengan predikat mutu layanan Kurang Baik di unit Inkubator Bisnis dan Bagian Rumah tangga. Sedangkan untuk perolehan predikat Tidak Baik terhadap hasil penilaian kualitas pelayanan ada pada layanan bagian kepegawaian.

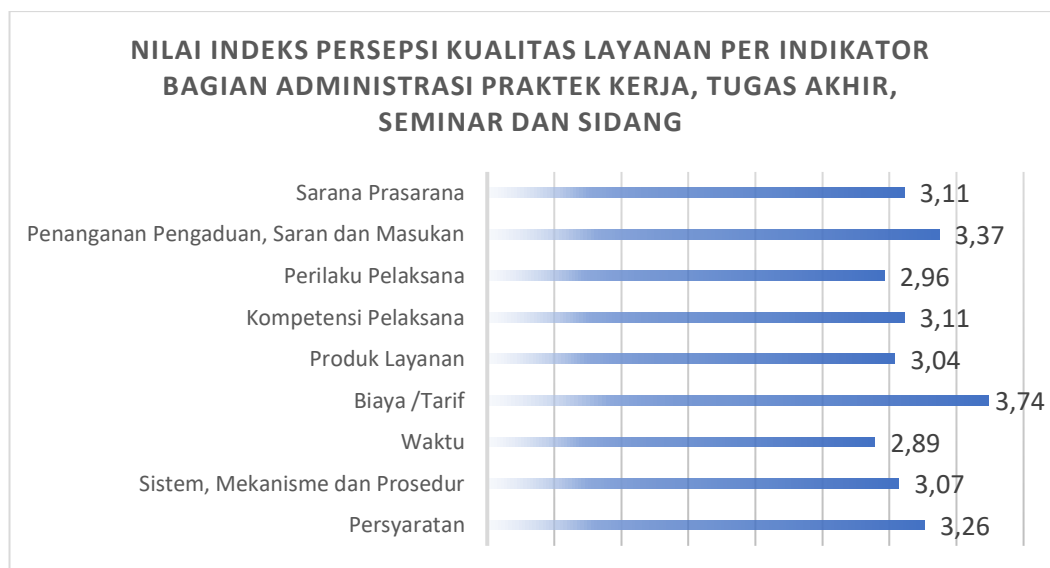
Berikut rincian hasil survey dimasing-masing unit :

a. Bagian Administrasi Akademik

Total responden untuk survey Indeks Persepsi Kualitas Layanan pada layanan yang diberikan bagian administrasi akademik adalah **27 Orang** dan hasil mutu layanan **79,32 atau B** (Kinerja unit pelayanan **Baik**).

Indikator terendah pada indikator Perilaku pelaksana serta kecepatan waktu pelayanan.

Adapun nilai indikator layanan tertinggi dari sisi transparansi biaya.

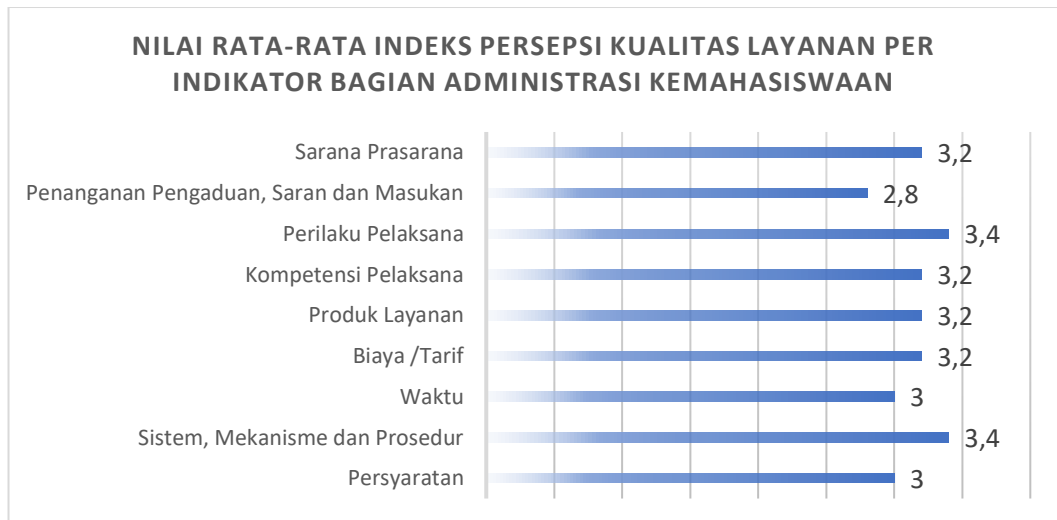


b. Bagian Administrasi Kemahasiswaan

Total responden untuk survey Indeks Persepsi Kualitas Layanan pada layanan yang diberikan bagian administrasi kemahasiswaan adalah **5 Orang** dan hasil mutu layanan **78,89 atau B** (Kinerja unit pelayanan **Baik**).

Untuk indikator layanan kemahasiswaan, rata-rata bernilai 3, dengan indikator terendah pada indikator penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

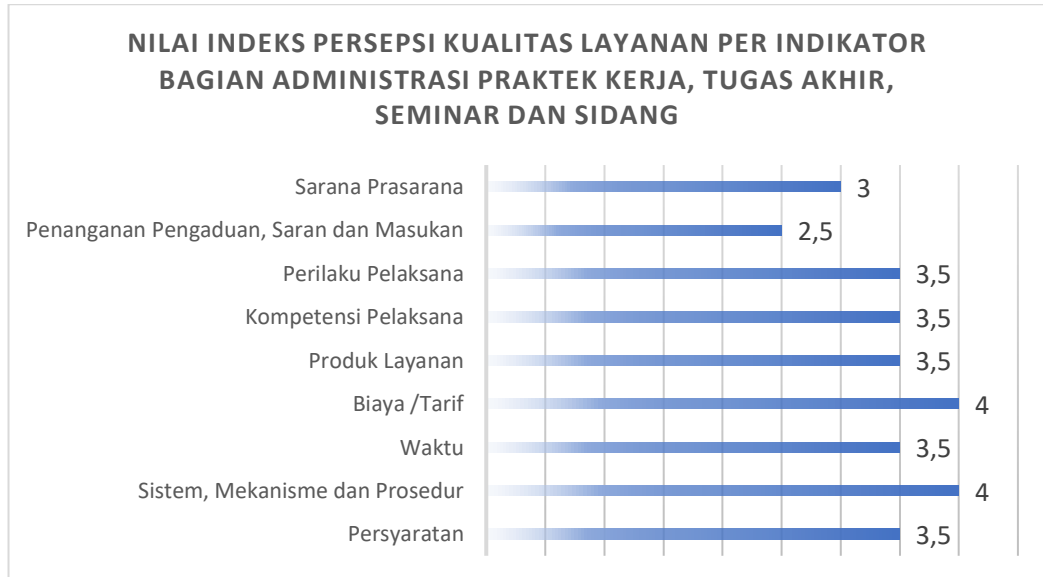
Adapun nilai indikator layanan tertinggi dari sisi perilaku pelaksana dan sistem mekanisme dan prosedur, meskipun nilainya masih dibawah 3,5.



c. Bagian Administrasi Praktik Kerja, Tugas Akhir, Seminar dan Sidang

Total responden untuk survey Indeks Persepsi Kualitas Layanan pada layanan yang diberikan bagian administrasi Praktik Kerja, Tugas Akhir, Seminar dan Sidang adalah **2 Orang** dan hasil mutu layanan **86.11 atau B** (Kinerja unit pelayanan **Baik**).

Indikator terendah pada indikator pada penanganan Pengaduan, saran, dan masukan. Adapun nilai indikator layanan tertinggi dari sisi transparansi dan kewajaran biaya/tarif serta sistem mekanisme dan prosedur.

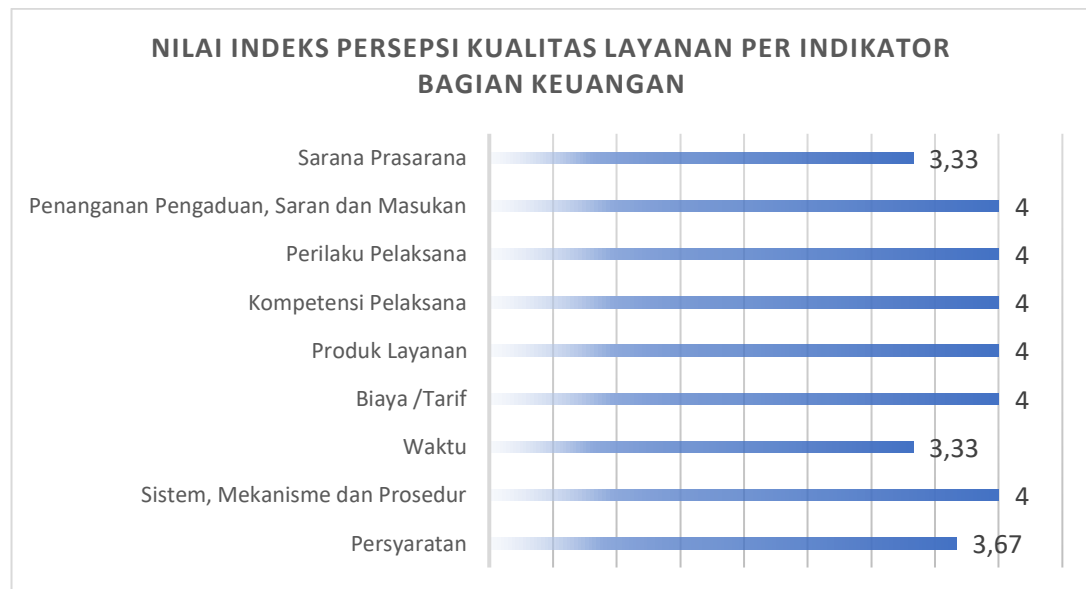


d. Bagian Keuangan

Total responden untuk survey Indeks Persepsi Kualitas Layanan pada layanan yang diberikan bagian keuangan dan anggaran adalah **3 Orang** dan hasil mutu layanan **95,37 atau A** (Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**).

Indikator terendah pada indikator Sarana prasarana, kecepatan waktu layanan, serta kesesuaian persyaratan yang diberikan terhadap informasi layanan.

Namun secara umum, hampir setiap indikator penilaian mendapatkan poin tertinggi yakni 4.

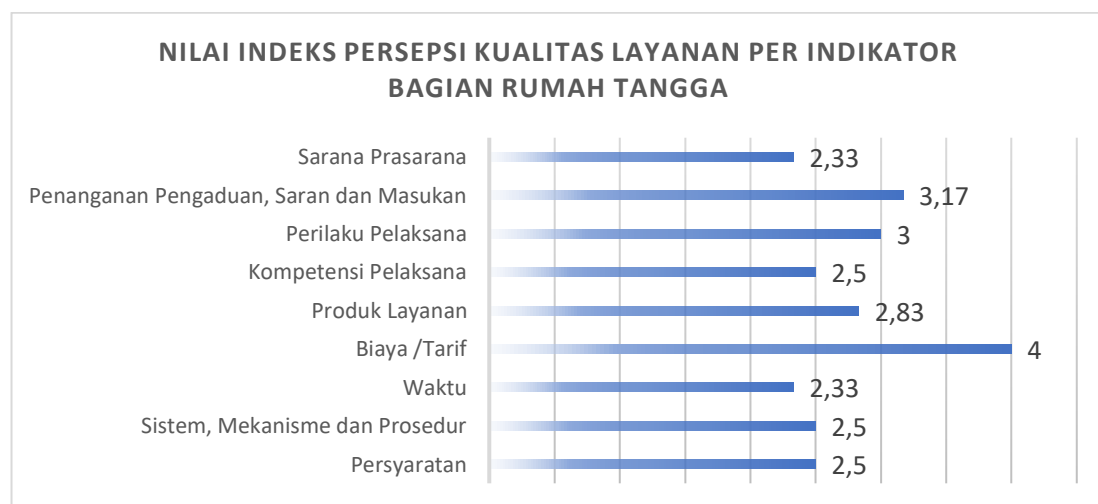


e. Bagian Rumah Tangga

Total responden untuk survey Indeks Persepsi Kualitas Layanan pada layanan yang diberikan bagian rumah tangga (sarana prasarana, persediaan, keamanan serta kebersihan) adalah **6 Orang** dan hasil mutu layanan **69,91 atau C** (Kinerja unit pelayanan **Kurang Baik**).

Indikator terendah pada indikator Sarana Prasarana, serta kecepatan waktu pelayanan. Meskipun beberapa indikator lain memperoleh nilai di bawah 3 yang mengindikasikan kurangnya kepuasan terhadap kualitas layanan pada indikator tersebut.

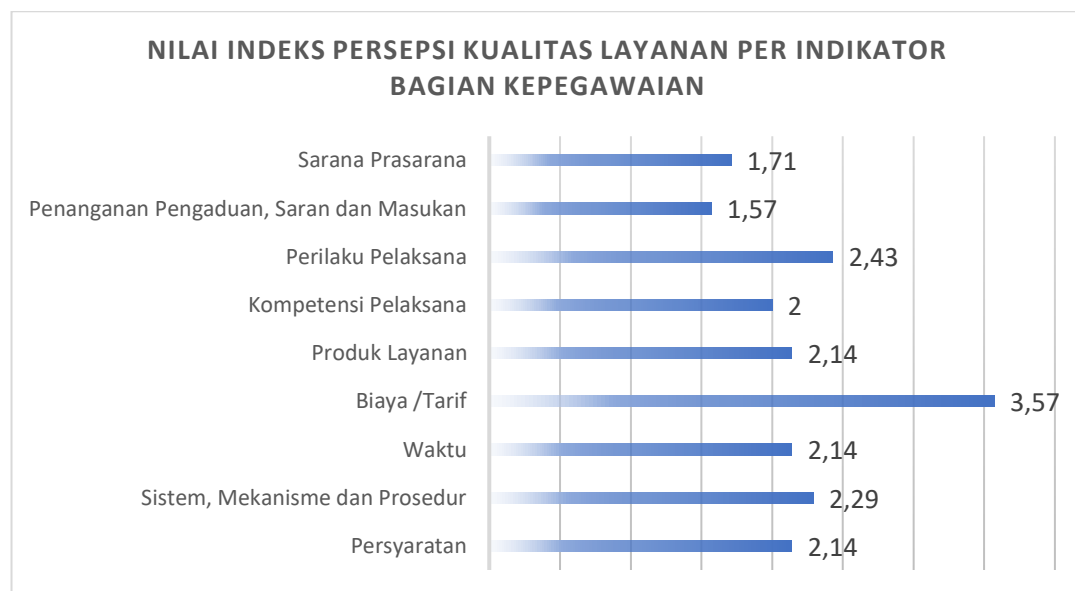
Adapun nilai indikator layanan tertinggi dari sisi transparansi dan kewajaran biaya/tarif.



f. Bagian Kepegawaian

Total responden untuk survey Indeks Persepsi Kualitas Layanan pada layanan yang diberikan bagian kepegawaian (pengelolaan manajemen SDM) adalah **7 Orang** dan hasil mutu layanan **55,56 atau D** (Kinerja unit pelayanan **Tidak Baik**).

Unit layanan ini mendapat hasil survey IPKP terendah di antara hasil penilaian unit lain. Seluruh indikator penilaian memperoleh nilai di bawah 3 kecuali dari sisi transparansi dan kewajaran biaya/ tarif. Adapun yang terendah dengan perolehan nilai dibawah 2 yaitu dari sisi sarana prasarana serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

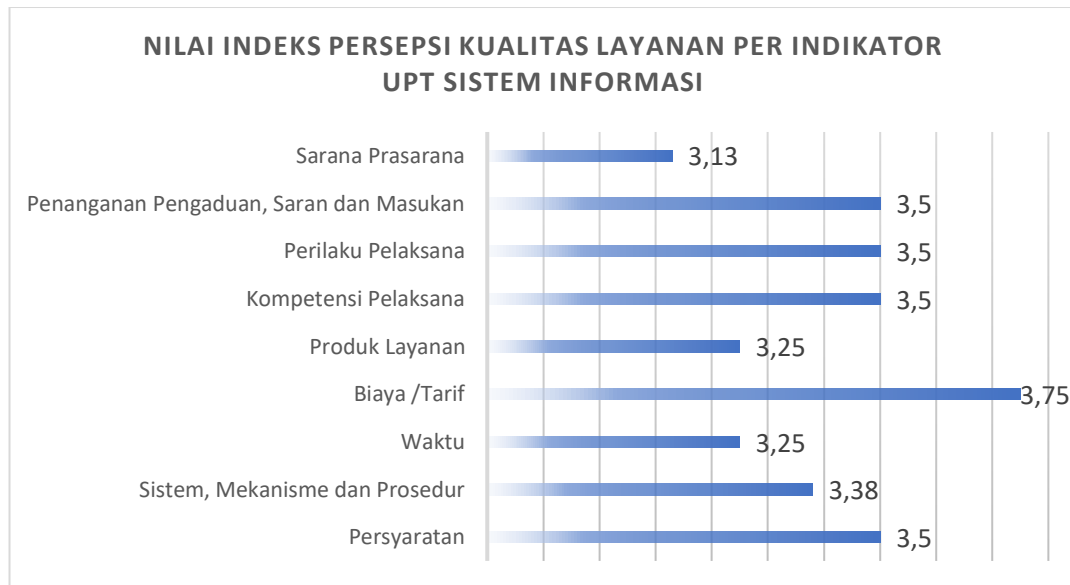


g. UPT Sistem Informasi

Total responden untuk survey Indeks Persepsi Kualitas Layanan pada layanan yang diberikan UPT Sistem Informasi adalah **8 Orang** dan hasil mutu layanan **85,42 atau B** (Kinerja unit pelayanan **Baik**).

Untuk seluruh nilai indikator memperoleh nilai di atas 3. Namun yang terendah ada pada indikator pelayanan sarana prasarana.

Adapun nilai indikator layanan tertinggi dari sisi transparansi dan kewajaran biaya/ tarif.

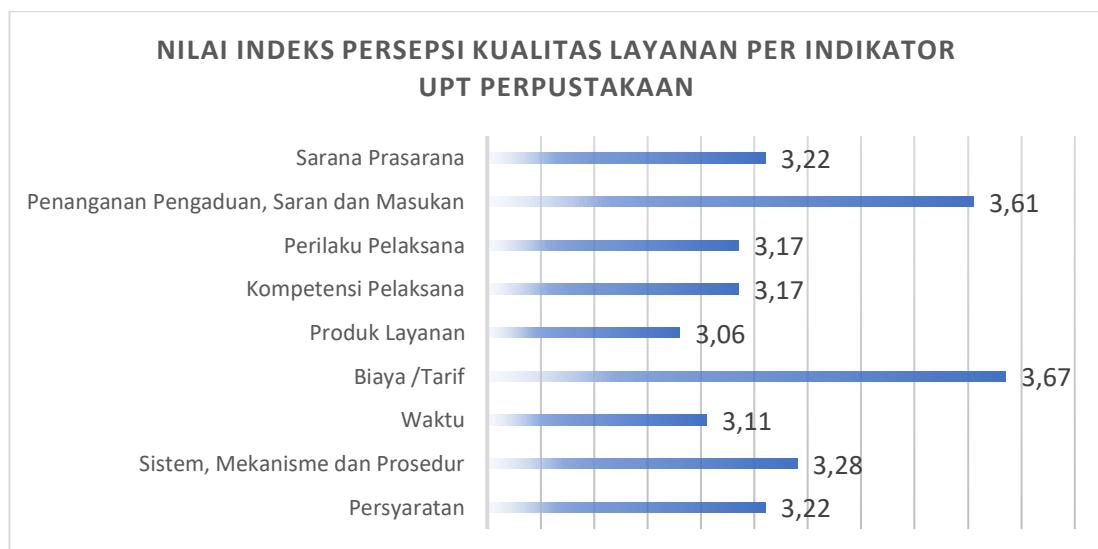


h. UPT Perpustakaan

Total responden untuk survey Indeks Persepsi Kualitas Layanan pada layanan yang diberikan UPT Perpustakaan adalah **18 Orang** dan hasil mutu layanan **81,94 atau B** (Kinerja unit pelayanan **Baik**).

Seluruh indikator penilaian memperoleh nilai diatas 3. Untuk indikator terendah terkait kesesuaian produk layanan yang diberikan dengan yang diinformasikan.

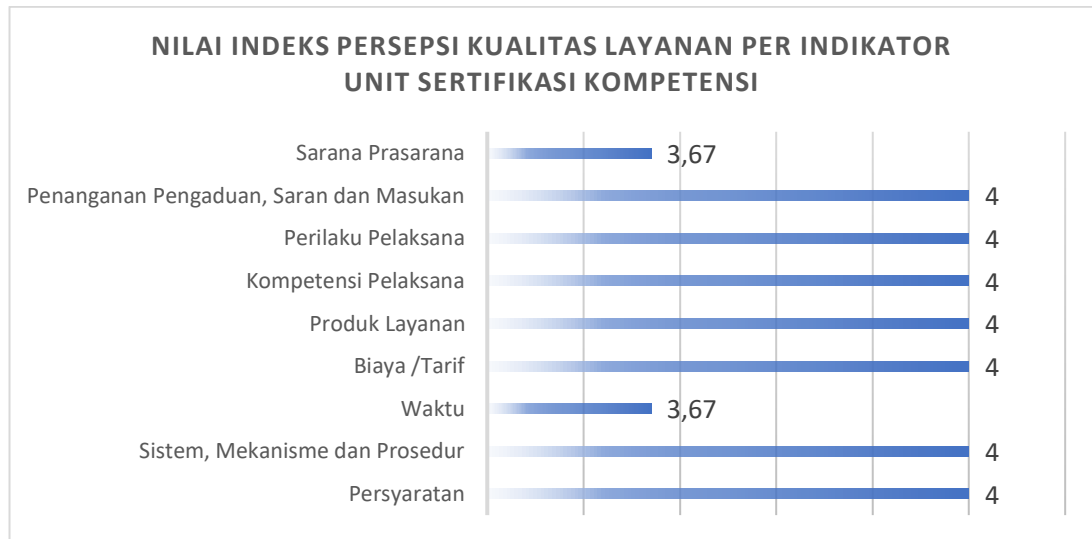
Adapun nilai indikator layanan tertinggi dari sisi transparansi dan kewajaran biaya/tarif serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan.



i. Unit Sertifikasi Kompetensi

Total responden untuk survey Indeks Persepsi Kualitas Layanan pada layanan yang diberikan Unit Sertifikasi Kompetensi adalah **3 Orang** dan hasil mutu layanan **98,15 atau A** (Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**).

Indikator terendah pada indikator pada sarana prasarana serta kecepatan waktu pelayanan. Adapun nilai indikator layanan lainnya mendapatkan nilai 4

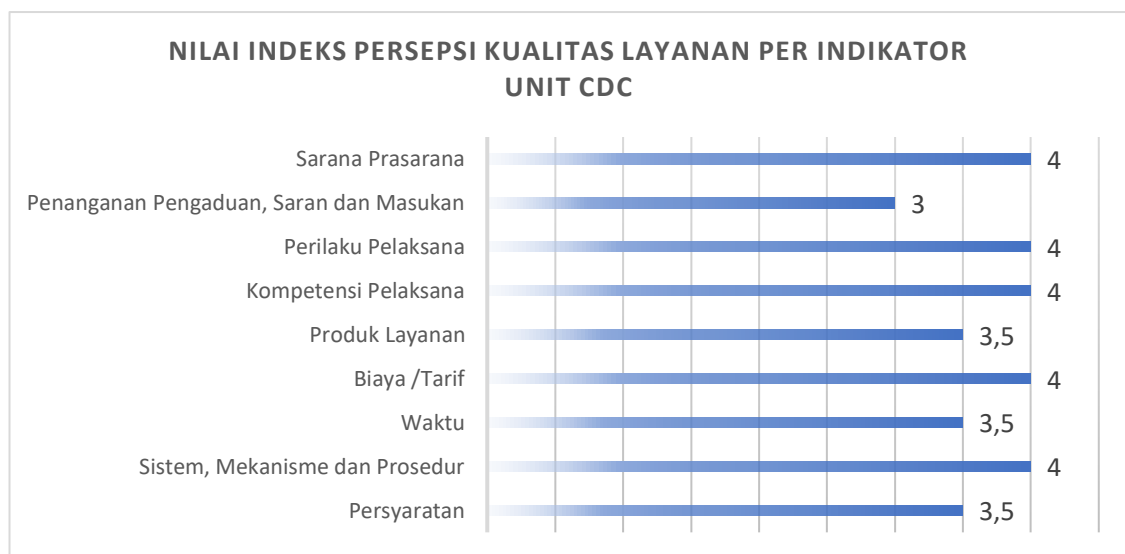


j. **Unit CDC**

Total responden untuk survey Indeks Persepsi Kualitas Layanan pada layanan yang diberikan Unit Career Development Center adalah **2 Orang** dan hasil mutu layanan **93.06 atau A** (Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**).

Tidak ada nilai Indikator yang mendapatkan nilai dibawah 3. Indikator terendah ada pada penanganan pengaduan, saaran, dan masukan.

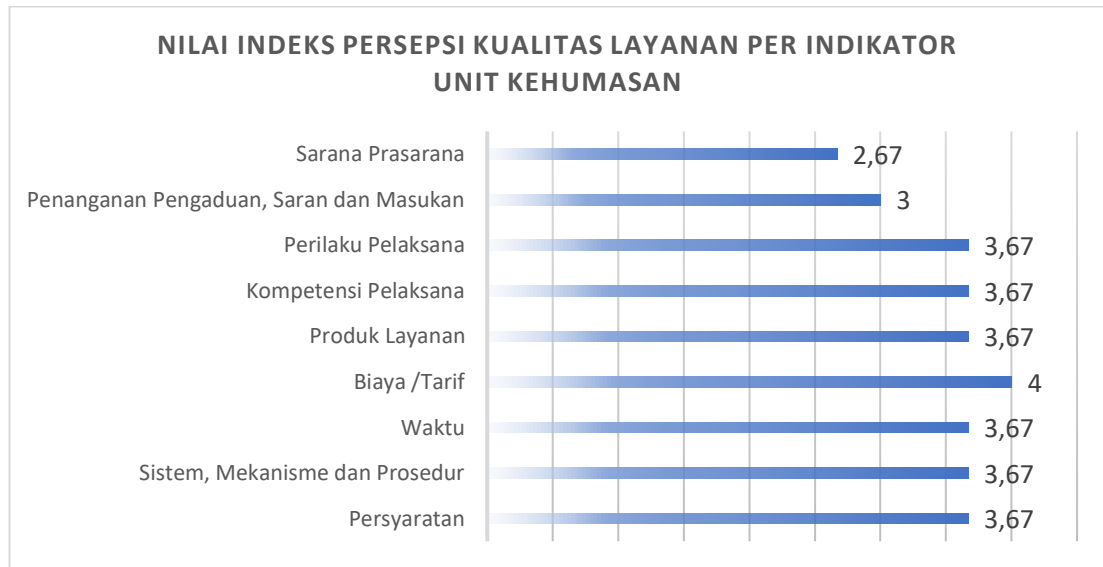
Untuk nilai indikator tertinggi rata-rata mendapat nilai 4.



k. Unit Kehumasan

Total responden untuk survey Indeks Persepsi Kualitas Layanan pada layanan yang diberikan Unit Kehumasan adalah **3 Orang** dan hasil mutu layanan **87.96 atau B** (Kinerja unit pelayanan **Baik**).

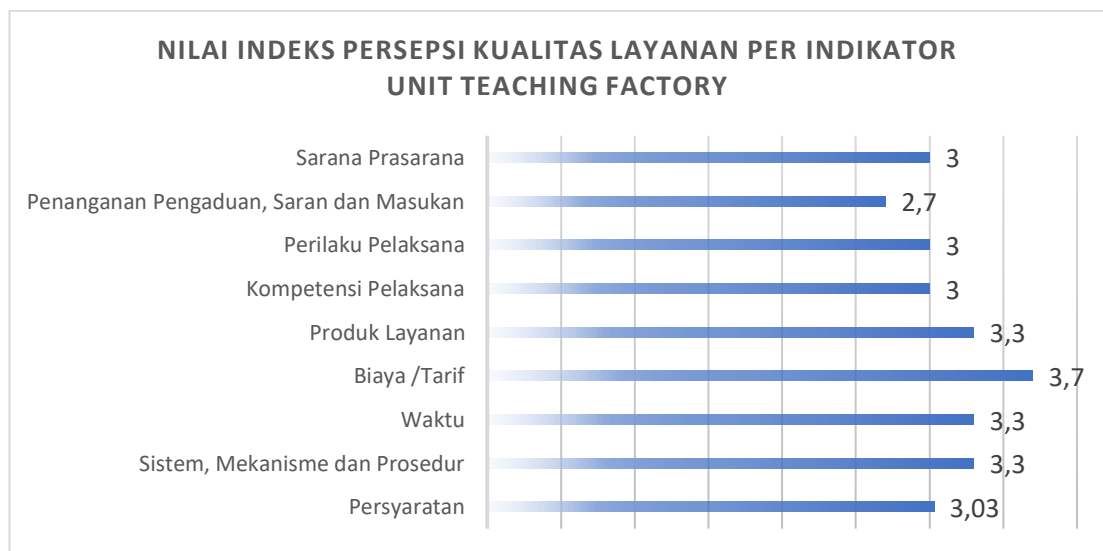
Indikator terdendah ada pada kelengkapan sarana prasarana. Namun dari sisi transparansi dan kewajaran biaya memperoleh nilai 4.



l. Unit Teaching factory

Total responden untuk survey Indeks Persepsi Kualitas Layanan pada layanan yang diberikan Unit Teaching Factory adalah **3 Orang** dan hasil mutu layanan **78.7 atau B** (Kinerja unit pelayanan **Baik**).

Untuk indikator yang memperoleh nilai di bawah 3 ada pada pengelolaan pengaduan, saran, dan masukan. Untuk nilai indikator tertinggi dari sisi transparansi dan kewajaran biaya.

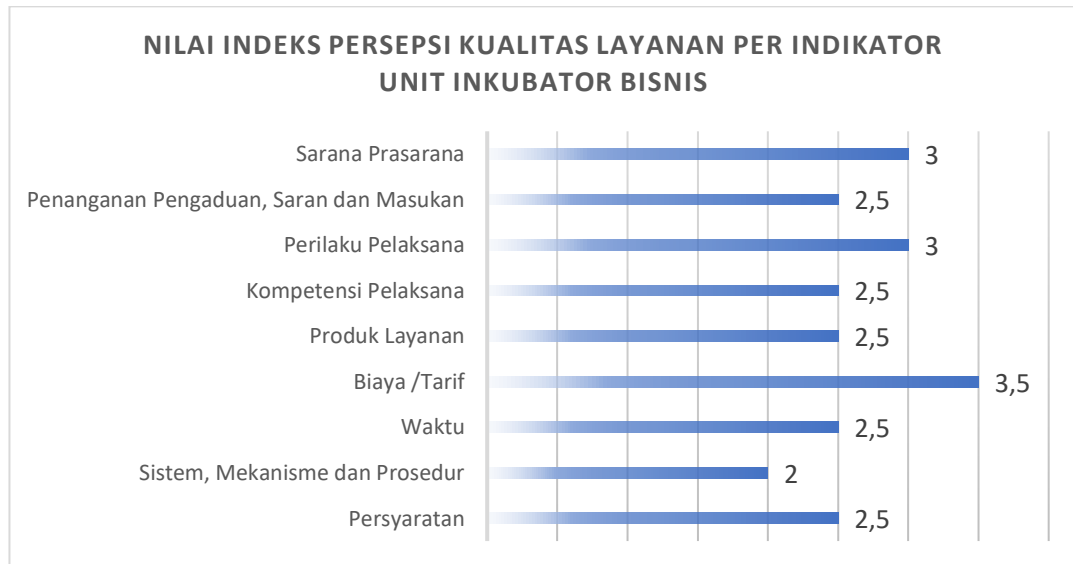


m. Unit Inkubator Bisnis

Total responden untuk survey Indeks Persepsi Kualitas Layanan pada layanan yang diberikan Unit Inkubator Bisnis adalah **2 Orang** dan hasil mutu layanan **66,67 atau C** (Kinerja unit pelayanan **Kurang Baik**).

Nilai indikator yang paling kurang adalah Sistem, Mekanisme, dan Prosedur yang kurang jelas atau tidak sesuai dengan informasi yang disampaikan.

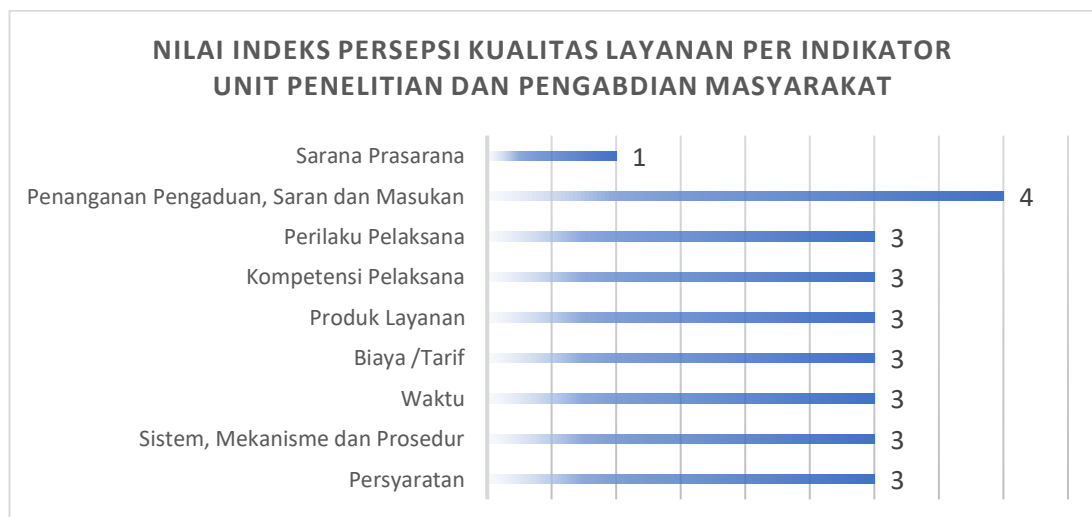
Untuk nilai indikator tertinggi pada nilai indikator transparansi atau kewajaran biaya.



n. Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat

Total responden untuk survey Indeks Persepsi Kualitas Layanan pada layanan yang diberikan Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat adalah **1 Orang** dan hasil mutu layanan **72,22 atau C** (Kinerja unit pelayanan **Kurang Baik**).

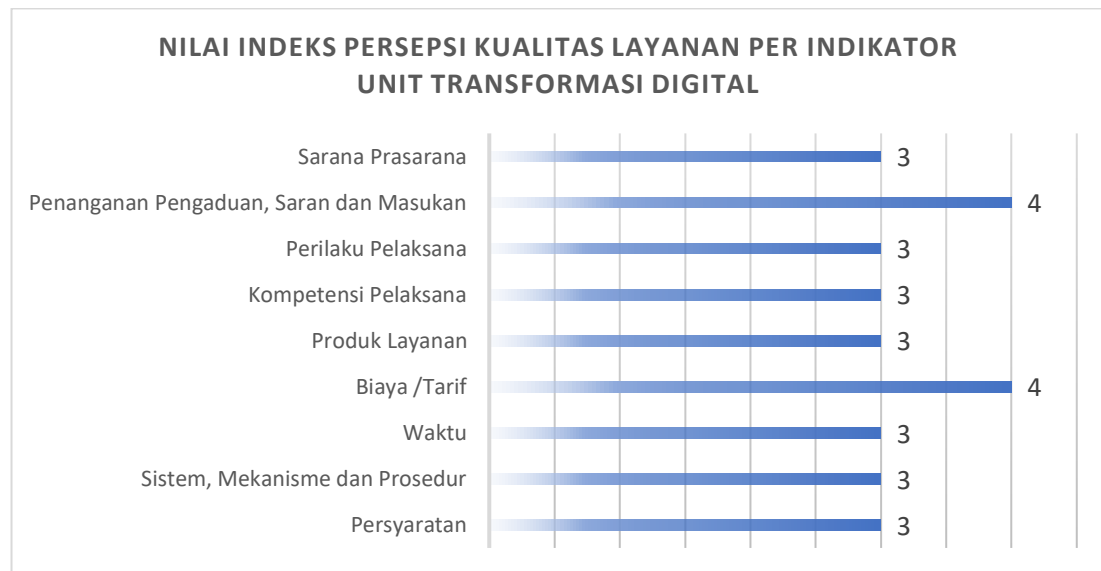
Nilai terendah terkait ketersediaan atau kenyamanan sarana prasarana. Adapun penanganan pengaduan, masukan dan saran mendapat nilai 4.



o. Unit Transformasi Digital

Total responden untuk survey Indeks Persepsi Kualitas Layanan pada layanan yang diberikan Unit Transformasi Digital adalah **1 Orang** dan hasil mutu layanan **80,56 atau B** (Kinerja unit pelayanan **Baik**).

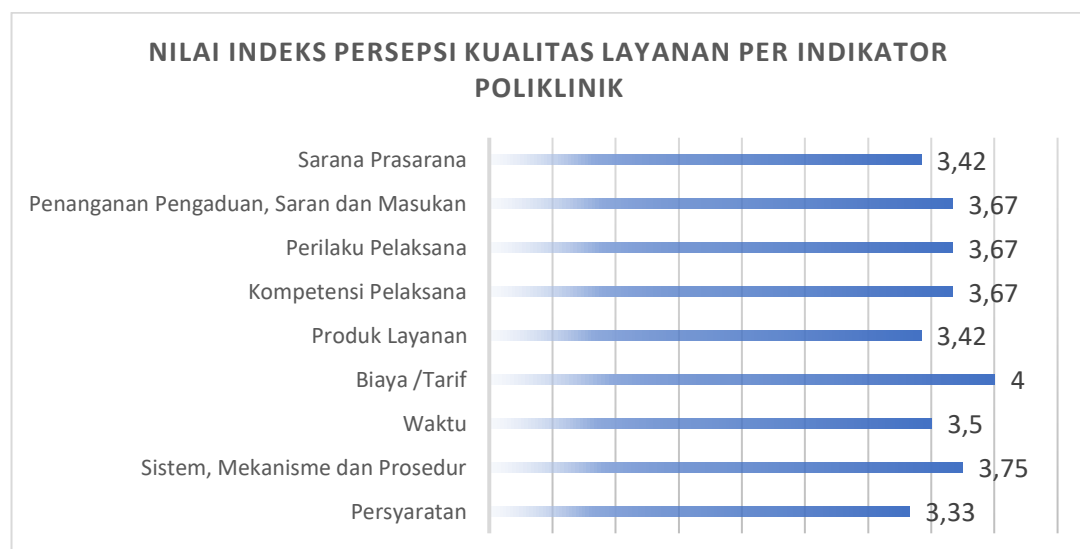
Rata-rata indikator memperoleh nilai 3, dan yang tertinggi ada pada pengaduan, saran, dan masukan serta indikator transparansi atau kewajaran biaya.



p. Poliklinik

Total responden untuk survey Indeks Persepsi Kualitas Layanan pada layanan yang diberikan Poliklinik adalah **12 Orang** dan hasil mutu layanan **90,05 atau A** (Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**). Rata-rata nilai indikator memperoleh nilai diatas 3. Nilai indikator yang rendah adalah persyaratan layanan.

Untuk nilai indikator tertinggi pada nilai indikator transparansi atau kewajaran biaya.



B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEY

Berdasarkan hasil analisis tersebut, maka beberapa yang menjadi rekomendasi perbaikan dan peningkatan kualitas layanan di uraikan pada tabel 1 rekomendasi hasil survey IPKP Triwulan 1 tahun 2023 dibawah ini

Tabel 3. Rekomendasi hasil survey IPKP triwulan 1 tahun 2023

| No | Unit layanan | Rekomendasi/ Rencana Tindak Lanjut |
|----|--|---|
| 1 | Bagian Adm. Akademik | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memperbaiki perilaku pelaksana dengan menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa) 2. Kesigapan dalam menanggapi pertanyaan baik di ruang pelayanan maupun di grup wa. Untuk layanan diluar jam pelayanan, berikan edukasi terkait jam pelayanan 3. Memonitoring kembali jam kerja petugas layanan, jika ada yang berhalangan segera lakukan pengambil alihan tugas sementara agar tidak ada pelanggan yang tidak dilayani karena ketidakhadiran petugas layanan maupun kekosongan ruangan di jam pelayanan |
| 2 | Bagian Adm. Kemahasiswaan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan media pengaduan, saran atau masukan di ruang unit layanan serta menindaklanjuti aduan/ kritikan yang diberikan 2. Informasi persyaratan layanan masih perlu disosialisasikan ke penerima layanan (mahasiswa/ alumni) |
| 3 | Bagian Adm. Praktik Kerja, Tugas Akhir, Seminar Sidang | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan media pengaduan, saran atau masukan di ruang unit layanan serta menindaklanjuti aduan/ kritikan yang diberikan |
| 4 | Bagian Rumah tangga | <ol style="list-style-type: none"> 1. Penyediaan sarana prasarana, yang mendukung pelayanan, terutama untuk hasil survey unit layanan yang kurang dari sisi sarana prasarana 2. Memperbaiki jangka waktu pelayanan, kesigapan dan kecepatan dalam menyelesaikan layanan 3. Informasi layanan ,seperti SOP dan standar layanan dievaluasi dan di perbaharui jika diperlukan 4. Pengadaan sarana /prasarana yang melibatkan banyak pengguna, harus ikut melibatkan pengguna dalam perencanaan tersebut sebagai bentuk solusi dari masalah yang dihadapi pengguna, misalnya pengadaan aplikasi 5. Hampir seluruh hasil penilaian bernilai dibawah 3 maka perlu dilakukan evaluasi terhadap 7 dari 9 indikator layanan |
| 5 | Bagian Kepegawaian | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memonitoring kembali jam kerja petugas layanan, jika ada yang berhalangan segera lakukan pengambil alihan tugas sementara agar tidak ada pelanggan yang tidak dilayani karena |

| | | |
|---|-----------------------------|---|
| | | <p>ketidakhadiran petugas layanan maupun kekosongan ruangan di jam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Kelengkapan sarana prasarana atau memperhatikan kemudahan penerima layanan dalam menggunakan aplikasi yang berkaitan dengan pengelolaan manajemen SDM 3. Melakukan reviu cakupan kinerja operator aplikasi BKD Dosen, SISTER , dan Kepegawaian PDDIKTI apakah masuk dalam cakupan tusi pengelola kepegawaian 4. Menyediakan media pengaduan, saran atau masukan di ruang unit layanan serta menindaklanjuti aduan/ kritikan yang diberikan 5. Melakukan reviu terhadap kompetensi petugas layanan, berikan diklat jika dibutuhkan terhadap materi layanan yang masih kurang kompeten 6. Hampir seluruh hasil penilaian bernilai dibawah 3 maka perlu dilakukan evaluasi dan berikan tindak lanjut terhadap 8 dari 9 indikator layanan |
| 6 | UPT Sistem Informasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kelengkapan sarana prasarana seperti tempat duduk bagi penerima layanan 2. Memberikan solusi agar memberikan kemudahan dalam penggunaan aplikasi yang dikelola oleh unit 3. Menyediakan media pengaduan, saran atau masukan di ruang unit layanan serta menindaklanjuti aduan/ kritikan yang diberikan 4. Meningkatkan sosialisasi/ publikasi jenis layanan yang tersedia di unit layanan, termasuk jika ada yang beririsan dengan bagian akademik (perjelas produk layanan) |
| 7 | UPT Perpustakaan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kelengkapan sarana prasarana, penambahan koleksi buku baik dari sisi jenis bacaan maupun jumlah buku terbitan baru; jumlah colokan listrik ; jumlah lemari penyimpanan pengujung (loker) 2. Jangka waktu pelayanan perlu ditingkatkan /lebih dipercepat sesuai standar layanan minimal 3. Meningkatkan sosialisasi / publikasi jenis layanan yang tersedia di unit layanan (perjelas produk layanan) |
| 8 | Unit Sertifikasi Kompetensi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Jangka waktu pelayanan perlu ditingkatkan /lebih dipercepat sesuai standar layanan minimal 2. Kelengkapan sarana prasarana atau memperhatikan kemudahan penerima layanan dalam menggunakan aplikasi yang berkaitan dengan layanan sertifikasi |
| 9 | Unit CDC | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan informasi terkait lowongan kerja agar di perbaiki, tidak terlambat , lebih update dan cepat dalam menyampaikan informasi tersebut 2. Perngelolaan media sosial khusus ig CDC diaktifkan kembali dan update agar memudahkan alumni |

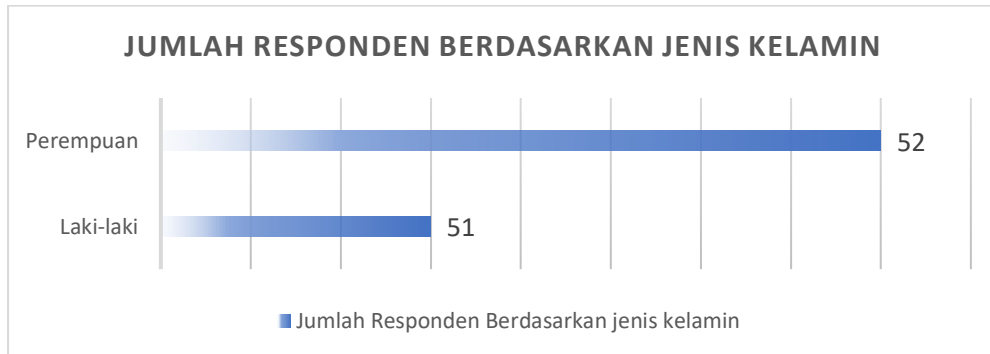
*Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan
Triwulan I Tahun 2023*

| | | |
|----|---|---|
| 10 | Unit Kehumasan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Penambahan sarana prasarana yang mendukung tugas kehumasan, agar hasil publikasi lebih baik dan berkualitas 2. Memperhatikan kemudahan penerima layanan dalam menggunakan aplikasi yang berkaitan dengan kehumasan 3. Menyediakan media pengaduan, saran atau masukan di ruang unit layanan serta menindaklanjuti aduan/ kritikan yang diberikan 4. Tindaklanjut aduan didokumentasikan dan disampaikan ke publik upaya yang dilakukan 5. Evaluasi publikasi medsos, tingkatkan jumlah postingan secara berkala dan perbaiki kualitas konten |
| 11 | Unit Teaching Factory | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan media pengaduan, saran atau masukan di ruang unit layanan serta menindaklanjuti aduan/ kritikan yang diberikan |
| 12 | Unit Inkubator Bisnis | <ol style="list-style-type: none"> 1. Melengkapi dan mempublikasikan sistem/ mekanime/ prosedur layanan yang ada di unit (SOP atau standar layanan) 2. Hampir seluruh hasil penilaian bernilai dibawah 3 maka perlu dilakukan evaluasi dan berikan tindak lanjut terhadap 6 dari 9 indikator layanan |
| 13 | Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peningkatan dan kelengkapan saarana prasarana, termasuk terhadap anggaran penelitian |
| 14 | Unit Transformasi Digital | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peningkatan dan kelengkapan saarana prasarana, termasuk peralatan yang mendukung layanan dan produk dari unit |
| 15 | Poliklinik | <ol style="list-style-type: none"> 1. Penyampaian Informasi persyaratan ke penerima layanan di perbaiki, jika diperlukan, susun standar layanan memuat syarat pelayanan dan diletakkan di ruang unit 2. Kegiatan yang mendukung gerakan sehat, seperti penyelenggaraan kegiatan donor darah |

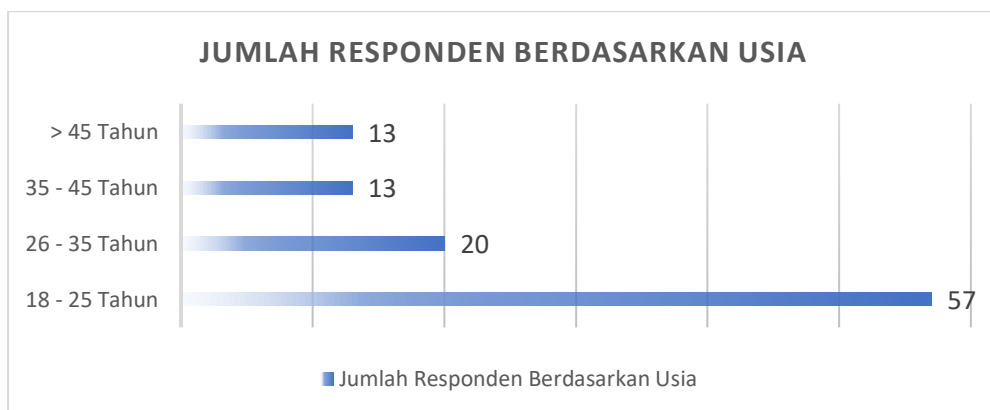
BAB IV DATA SURVEY

A. DATA RESPONDEN

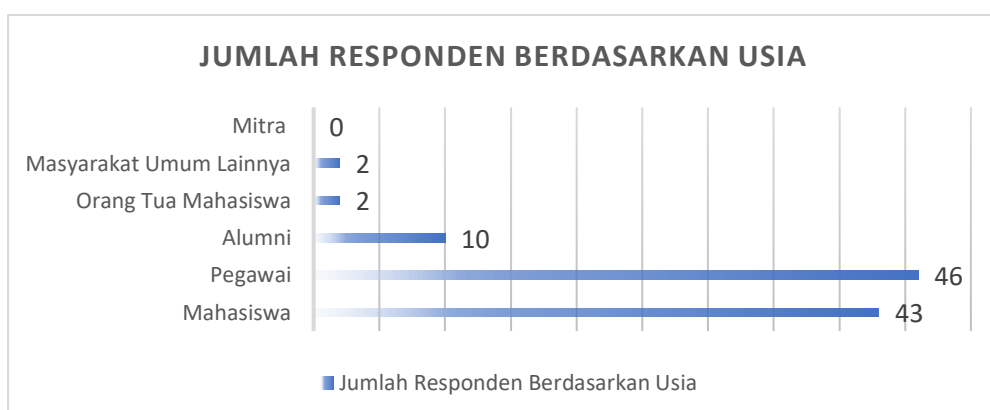
1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



2. Profil Responden Berdasarkan Usia



3. Profil Responden Berdasarkan Jabatan / Status



4. Hasil survey per responden

Tabel 4. Daftar hasil survey per responden

| No. Responden | Unit /UPT/ Sub bagian yang dinilai | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
|---------------|------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1 | Administrasi Akademik | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 2 | Administrasi Akademik | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | Administrasi Akademik | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | Administrasi Akademik | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | Administrasi Akademik | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 6 | Administrasi Akademik | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 |
| 7 | Administrasi Akademik | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 8 | Administrasi Akademik | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 9 | Administrasi Akademik | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 10 | Administrasi Akademik | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 11 | Administrasi Akademik | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 12 | Administrasi Akademik | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 13 | Administrasi Akademik | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 14 | Administrasi Akademik | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 15 | Administrasi Akademik | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 16 | Administrasi Akademik | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 17 | Administrasi Akademik | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 |
| 18 | Administrasi Akademik | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 19 | Administrasi Akademik | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 20 | Administrasi Akademik | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 21 | Administrasi Akademik | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 22 | Administrasi Akademik | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 23 | Administrasi Akademik | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | Administrasi Akademik | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 25 | Administrasi Akademik | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 26 | Administrasi Akademik | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 |
| 27 | Administrasi Akademik | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 |
| 28 | Administrasi Kemahasiswaan | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 29 | Administrasi Kemahasiswaan | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 30 | Administrasi Kemahasiswaan | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 31 | Administrasi Kemahasiswaan | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 32 | Administrasi Kemahasiswaan | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 |

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan
Triwulan I Tahun 2023

| No. Responden | Unit /UPT/ Sub bagian yang dinilai | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
|---------------|--|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 33 | Administrasi Praktik Kerja Industri, Tugas Akhir, Seminar , dan Sidang | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 |
| 34 | Administrasi Praktik Kerja Industri, Tugas Akhir, Seminar , dan Sidang | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 35 | Keuangan dan Anggaran | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 36 | Keuangan dan Anggaran | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 37 | Keuangan dan Anggaran | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 38 | Perpustakaan | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 39 | Perpustakaan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40 | Perpustakaan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 41 | Perpustakaan | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 42 | Perpustakaan | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 43 | Perpustakaan | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 44 | Perpustakaan | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 45 | Perpustakaan | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 46 | Perpustakaan | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 47 | Perpustakaan | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 48 | Perpustakaan | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 49 | Perpustakaan | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 50 | Perpustakaan | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 51 | Perpustakaan | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 52 | Perpustakaan | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 53 | Perpustakaan | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 54 | Perpustakaan | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 55 | Perpustakaan | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 |
| 56 | Poliklinik | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 57 | Poliklinik | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 58 | Poliklinik | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 |
| 59 | Poliklinik | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 60 | Poliklinik | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 61 | Poliklinik | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 62 | Poliklinik | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | Poliklinik | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 64 | Poliklinik | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | Poliklinik | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 66 | Poliklinik | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan
Triwulan I Tahun 2023

| No. Responden | Unit /UPT/ Sub bagian yang dinilai | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
|---------------|--|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 67 | Poliklinik | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 68 | Rumah Tangga (Sarana Prasarana, Persediaan, Keamanan serta Kebersihan) | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 69 | Rumah Tangga (Sarana Prasarana, Persediaan, Keamanan serta Kebersihan) | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 70 | Rumah Tangga (Sarana Prasarana, Persediaan, Keamanan serta Kebersihan) | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 |
| 71 | Rumah Tangga (Sarana Prasarana, Persediaan, Keamanan serta Kebersihan) | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 72 | Rumah Tangga (Sarana Prasarana, Persediaan, Keamanan serta Kebersihan) | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 73 | Rumah Tangga (Sarana Prasarana, Persediaan, Keamanan serta Kebersihan) | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 74 | Kepegawaian | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 75 | Kepegawaian | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 76 | Kepegawaian | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 77 | Kepegawaian | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 78 | Kepegawaian | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 79 | Kepegawaian | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 80 | Kepegawaian | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 81 | Unit Career Development Center | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 82 | Unit Career Development Center | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 83 | Unit Inkubator Bisnis | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 |
| 84 | Unit Inkubator Bisnis | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 85 | Unit Penelitian dan Pengabdian masyarakat | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| 86 | Unit Sertifikasi Profesi | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 87 | Unit Sertifikasi Profesi | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 88 | Unit Sertifikasi Profesi | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 89 | Unit Teaching Factory | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 90 | Unit Teaching Factory | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 91 | Unit Teaching Factory | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan
Triwulan I Tahun 2023

| No. Responden | Unit /UPT/ Sub bagian yang dinilai | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
|-------------------------------------|------------------------------------|-----------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 92 | Unit Transformasi Digital | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 93 | UPT Kehumasan | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 94 | UPT Kehumasan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 |
| 95 | UPT Kehumasan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 96 | UPT Sistem Informasi | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 97 | UPT Sistem Informasi | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 98 | UPT Sistem Informasi | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 99 | UPT Sistem Informasi | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 100 | UPT Sistem Informasi | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 101 | UPT Sistem Informasi | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 102 | UPT Sistem Informasi | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 103 | UPT Sistem Informasi | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| Jumlah Nilai | | 327 | 333 | 313 | 387 | 322 | 328 | 332 | 337 | 312 |
| Jumlah Kuisiner | | 103 | 103 | 103 | 103 | 103 | 103 | 103 | 103 | 103 |
| NRR per unsur | | 3,17 | 3,23 | 3,04 | 3,76 | 3,13 | 3,18 | 3,22 | 3,27 | 3,03 |
| IKM | | 80.66 | | | | | | | | |
| INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN | | 3,23 | | | | | | | | |
| MUTU LAYANAN (KINERJA UNIT LAYANAN) | | B (BAIK) | | | | | | | | |

B. DATA DUKUNG LAINNYA

1. Kritik dan Saran dari responden

Tabel 5. Saran responden terhadap unit layanan

| Unit /UPT/ Sub bagian yang memberikan pelayanan | Berikan masukan / kritikan untuk perbaikan terhadap unit layanan yang dinilai |
|---|--|
| Administrasi Akademik | Harus Lebih Jelas memberikan alasan Terkait kapan diberikannya KTM |
| Administrasi Akademik | Di pertahankan pelayanannya sangat baik dan cepat krn sangat membantu pengurusan berkas2 yang di perlukan mahasiswa dan alumni |
| Administrasi Akademik | - |
| Administrasi Akademik | layanan ditingkatkan |
| Administrasi Akademik | |
| Administrasi Akademik | Ketepatan waktu petugas terkait |
| Administrasi Akademik | Diharapkan semua petugas di akademik mengetahui betul tugas yg di emban |
| Administrasi Akademik | - |
| Administrasi Akademik | ditingkatkan pelayanannya |
| Administrasi Akademik | Semoga kedepannya lebih baik lagi |
| Administrasi Akademik | Semoga kedepannya bisa lebih baik dalam mengelolah dan menangani serta memberikan pelayanan |
| Administrasi Akademik | Baik |
| Administrasi Akademik | - |
| Administrasi Akademik | Tidak ada |
| Administrasi Akademik | Semoga konsisten |

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan
Triwulan I Tahun 2023

| Unit /UPT/ Sub bagian yang memberikan pelayanan | Berikan masukan / kritikan untuk perbaikan terhadap unit layanan yang dinilai |
|--|--|
| Administrasi Akademik | Semoga kedepannya merespon cepa yg dan buat Pembuatan KTM nya lebih cepat terprogres dan semoga Di atim Ada program Perpindahan Pelajar seperti universitas dan politeknik lainnya atau mahasiswa merdeka |
| Administrasi Akademik | terus berbenah untuk lebih baik |
| Administrasi Akademik | Kedepannya lebih di perbaiki sistem pelayanannya untuk lebih cepat dalam menangani sesuatu |
| Administrasi Akademik | - |
| Administrasi Akademik | Ktm bisa di percepat, untuk pegawai mohon ramah saat ada mahasiswa yang ingin bertanya ataupun kesulitan, untuk pegawai agar cepat merespon pertanyaan mahasiswa/i saat bertanya di grub wa |
| Administrasi Akademik | pengurusan ktm lebih cepat lagi dan merespon dengan cepat |
| Administrasi Akademik | Berharap pengurusan ktm lebih cepat lagi dan pelayanan unit Akademik lebih baik lagi |
| Administrasi Akademik | Pelayanan sudah sangat baik |
| Administrasi Akademik | Tingkatkan pelayanan |
| Administrasi Akademik | Sebaiknya pelayanan yang diberikan lebih dimaksimalkan dan lebih memperhatikan karakteristik dari mahasiswa dan memberikan pelayanan yang selayaknya bagi mahasiswa |
| Administrasi Akademik | sebaiknya petugas lebih ikhlas lagi dalam melayani |
| Administrasi Akademik | Sebaiknya petugas selalu stay pada saat jam operasi, karena kerap kali mahasiswa ingin mengurus sesuatu dengan salah satu petugas tetapi petugas yang berkaitan tidak ada di tempat, dan untuk para petugas lebih ramah dalam melayani. Terimakasih |
| Administrasi Kemahasiswaan | Sudah baik dan dipertahankan |
| Administrasi Kemahasiswaan | Kurang memperhatikan fasilitas dalam ruangan |
| Administrasi Kemahasiswaan | Kurang memperhatikan fasilitas yang rusak di ruangan kelas |
| Administrasi Kemahasiswaan | - |
| Administrasi Kemahasiswaan | Berusaha untuk lebih baik dari sebelumnya |
| Administrasi Praktik Kerja Industri, Tugas Akhir, Seminar , dan Sidang | - |
| Administrasi Praktik Kerja Industri, Tugas Akhir, Seminar , dan Sidang | - |
| Keuangan dan Anggaran | - |
| Keuangan dan Anggaran | - |
| Keuangan dan Anggaran | Pelayanannya super baikk, |
| Perpustakaan | Semoga koleksi buku selalu diupdate |
| Perpustakaan | Diperlukan buku referensi yg terbaru |
| Perpustakaan | Diperlukan penambahan colokan listrik,penambahan loker, dan buku terbaru |
| Perpustakaan | Semoga bisa lebih baik kedepannya |
| Perpustakaan | semoga menjadi lebih baik lagi kedepannya |
| Perpustakaan | Lebih baik lagi, ap yang masih kurang di perbaiki untuk menjadi lebih baik |
| Perpustakaan | Penambahan jumlah petugas agar pelayanan lebih maksimal |
| Perpustakaan | - |
| Perpustakaan | . |
| Perpustakaan | Perpustakaan harus lebih lama di buka! Dari jam 08:00- 17:00 Karena Mahasiswa mau kerjakan tugas di perpustakaan |
| Perpustakaan | Aman |
| Perpustakaan | - |
| Perpustakaan | Lebih memperketat pengawasan |
| Perpustakaan | Untuk saat ini memuaskan dan jika perlu ditingkatkan dan di pertahankan |

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan
Triwulan I Tahun 2023

| Unit /UPT/ Sub bagian yang memberikan pelayanan | Berikan masukan / kritikan untuk perbaikan terhadap unit layanan yang dinilai |
|--|--|
| Perpustakaan | mohon tingkatkan pelayanan lebih baik lagi |
| Perpustakaan | Pelayanan sangat baik |
| Perpustakaan | - |
| Perpustakaan | Untuk buku nya mesti ditambah lagi, katena referensi yang digunakan sudah lebih dari 10 tahun, tidak adanya pembaharuan buku terupdate |
| Poliklinik | Baik |
| Poliklinik | Perlu diadakan kembali kegiatan donor darah bagi civitas akademika |
| Poliklinik | Untuk obat"an flu batuk dan demam di musim hujan bisa di tambah karena sering kehabisan |
| Poliklinik | Terus tingkatkan pelayanan |
| Poliklinik | Penyediaan obat dan vitamin |
| Poliklinik | ruangannya diperluas |
| Poliklinik | Perlu dilakukan pemisahan antara ruang pemeriksaan dan ruang perawatan agar pasien lebih nyaman |
| Poliklinik | mantap... |
| Poliklinik | Dipertahankan yang telah dicapai, dan terus berusaha meningkatkan |
| Poliklinik | Saran saya,sebaiknya menambahkan perawat atau dokter dalam sehari menjaga klinik agar memudahkan dalam menangani pasien atau mahasiswa yang sedang sakit |
| Poliklinik | mantap |
| Poliklinik | Usul diadakan kegiatan donor darah |
| Rumah Tangga (Sarana Prasarana, Persediaan, Keamanan serta Kebersihan) | Mushollanya atim kak bagian perempuan bisa diksih kan lemari untuk tmpat mukenah?kosong melompong sekali. Klau mauki laundry itu mukenah sebagian dulu, terus sebagian lainnya jgn dulu, Supaya ada ² di pakai sholat. Terus untuk tempat wudhunya perempuan kenapa hilang. Kotor sekali juga wc yang dekat musholla, masalahnya bau kasian. Terimakasih kasih sebelumnya kak 🙏 |
| Rumah Tangga (Sarana Prasarana, Persediaan, Keamanan serta Kebersihan) | Dipertahankan dan kalau bisa ditingkatkan |
| Rumah Tangga (Sarana Prasarana, Persediaan, Keamanan serta Kebersihan) | PENGADAAAAN SEVIMA TANPA MELIBATKAN DOSEN, DENGAN DALIL INOVASI TAPI MENYUSAHKAN DAN MENAMBAH PEKERJAAAN DOSEN |
| Rumah Tangga (Sarana Prasarana, Persediaan, Keamanan serta Kebersihan) | Semoga kedepan makin baik |
| Rumah Tangga (Sarana Prasarana, Persediaan, Keamanan serta Kebersihan) | Perlu peningkatan lebih selanjutnya |
| Rumah Tangga (Sarana Prasarana, Persediaan, Keamanan serta Kebersihan) | Sudah bagus namun perlu tetap ditingkatkan dari segi kompetensi dan pelayanan sesuai standar waktu pelayanan |
| Kepegawaian | Pelayanan lebih baik lagi |
| Kepegawaian | Lebih cepat mengurus bagian kepegawaian |
| Kepegawaian | Pelayanan perlu ditingkatkan dan pentingnya memenuhi kebutuhan operasional pegawai |
| Kepegawaian | Lebih disiplin sesuai jam kerja dan sop...tiap pagi, ruangan selalu ksong |
| Kepegawaian | - |
| Kepegawaian | lebih memaksimalkann lagi |
| Kepegawaian | Operator Kepegawaian SISTER, Kepegawaian PDDIKTI, dan admin BKD dosen harusnya dihandle oleh kepegawaian. |
| Unit Career Development Center | Pemberian informasi mengenai Loker sudah cukup baik, namun sebaiknya pemberian informasinya minimal 3 hari sebelum perekrutannya. Terima kasih |

*Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan
Triwulan I Tahun 2023*



| Unit /UPT/ Sub bagian yang memberikan pelayanan | Berikan masukan / kritikan untuk perbaikan terhadap unit layanan yang dinilai |
|---|---|
| Unit Career Development Center | Kalau untuk unit CDC tetap semangat pak, tidak mudah orang2 CDC membangun Mitra dengan industri apalagi ATIM Duall System. Dan Juga Ketua CDC beserta sekretaris CDC sangat welcome kepada mahasiswa untuk diskusi baik segi tempat KKP Dan juga yang lainnnya. Cuman Dari segi Sosial Media CDC ATIM(INSTAGRAM CDC) mungkin bolehlah di aktifkan kembali Untuk memudahkan mahawiswa/Alumni dapat lowongan kerja Dan juga Peningkatan Mitra kerja industri diperluas lagi pak |
| Unit Inkubator Bisnis | Perlu ditingkatkan |
| Unit Inkubator Bisnis | tidak ada |
| Unit Penelitian dan Pengabdian masyarakat | Anggaran dinaikkan, minimum setara dengan kampus dibawah Kemendikbud |
| Unit Sertifikasi Profesi | |
| Unit Sertifikasi Profesi | Semoga bisa dipertahankan, ditingkatkan, dan unit lain demikian juga |
| Unit Sertifikasi Profesi | - |
| Unit Teaching Factory | - |
| Unit Teaching Factory | - |
| Unit Teaching Factory | Baik |
| Unit Transformasi Digital | Lebih dilengkapi peralatannya |
| UPT Kehumasan | Publikasi di Medos di tingkatkan |
| UPT Kehumasan | Semoga sarana dan prasarananya semakin lengkap |
| UPT Kehumasan | - |
| UPT Sistem Informasi | Semoga sarana dan prasarana lebih baik |
| UPT Sistem Informasi | Pertahankan dan tingkatkan pelayanan |
| UPT Sistem Informasi | sudah mantap |
| UPT Sistem Informasi | Semoga bisa lebih bijak menerima masukan dan saran terkait layanan yang ada |
| UPT Sistem Informasi | ndd ji bagusji |
| UPT Sistem Informasi | Di tingkatkan lagi proses pelayanan |
| UPT Sistem Informasi | . |
| UPT Sistem Informasi | - |

2. Form Survey

Survey Politeknik ATI Makassar

Pelaksanaan Survey dilakukan sepanjang tahun dan terbuka bagi seluruh civitas akademik, stakeholder, maupun masyarakat umum yang pernah mendapatkan pelayanan Politeknik ATI Makassar.

Pastikan anda mengetahui nama Unit Layanan/ UPT/ Sub Bagian yang akan disurvei.

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

*** Required**

Email Responden
Boleh tidak diisi

Your answer _____

Nomor telepon responden
Boleh tidak diisi

Your answer _____

Profil Responden *

Mahasiswa

Alumni

Mitra Industri

Orang Tua Mahasiswa/ Alumni

Masyarakat umum lainnya

Pegawai (Dosen, JFT, Teknisi, Staf Administrasi, Tenaga Satpam, Tenaga Kebersihan)

Jenis Kelamin *

Laki-laki

Perempuan

Usia Responden *

18 - 25 tahun

25 - 35 tahun

35 - 45 tahun

> 45 tahun

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan
Triwulan I Tahun 2023

Unit /UPT/ Sub bagian yang memberikan pelayanan *

- Administrasi Akademik
- Administrasi Kemahasiswaan
- Administrasi Praktik Kerja Industri, Tugas Akhir, Seminar, dan Sidang
- Keuangan dan Anggaran
- Rumah Tangga (Sarana Prasarana, Persediaan, Keamanan serta Kebersihan)
- Sumber daya Manusia/ Kepegawaian
- Perpustakaan
- Poliklinik
- Unit Career Development Center
- Unit Penelitian dan Pengabdian masyarakat
- Unit Inkubator Bisnis
- UPT Sistem Informasi (ex UPT Komputer)
- Unit Sertifikasi Profesi
- Unit Transformasi Digital
- UPT Kehumasan
- Unit Teaching Factory

INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (IPKP)

Berikan penilaian objektif Anda terkait kualitas layanan publik **terhadap layanan yang telah diterima**

1. PERSYARATAN *

Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan

- Sangat Sesuai
- Sesuai
- Kurang Sesuai
- Tidak Sesuai

2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR *

Kemudahan prosedur layanan

- Sangat Mudah
- Mudah
- Kurang mudah
- Cukup Mudah

3. WAKTU PENYELESAIAN *

Kecepatan waktu petugas layanan dalam memberikan pelayanan

- Sangat Cepat (melebihi standar waktu pelayanan)
- Cepat
- Kurang Cepat
- Tidak cepat

4. BIAYA/ TARIF *

Kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan

- Gratis
- Murah
- Cukup Mahal
- Sangat Mahal

5. PRODUK LAYANAN *

Kesesuaian produk layanan, antara yang tercantum dalam SOP/ Informasi standar layanan dengan standar pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan

- Sangat Sesuai
- Sesuai
- Kurang Sesuai
- Tidak sesuai

6. KOMPETENSI PELAKSANA *

Kompetensi /kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan

- Sangat Kompeten
- Kompeten
- Kurang Kompeten
- Tidak Kompeten

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan
Triwulan I Tahun 2023

7. PERILAKU PELAKSANA *

Perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan

- Sangat Sopan dan Ramah
- Sopan dan Ramah
- Kurang Sopan dan Ramah
- Tidak Sopan dan ramah

8. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN *

Penanganan pengaduan pengguna layanan

- Dikelola dengan baik
- Berfungsi tapi pengelolaan kurang maksimal
- Ada media atau tempat penanganan pengaduan, tapi tidak berfungsi
- Tidak ada media atau tempat penanganan pengaduan

9. SARANA DAN PRASARANA *

Kualitas sarana prasarana

- Sangat Baik
- Baik
- Cukup
- Buruk/ tidak memadai

Berikan masukan / kritikan untuk perbaikan terhadap unit layanan ini dan juga terhadap petugas yang melayani anda *

Your answer _____

BAB V PENUTUP

Dari 9 indikator tersebut yang telah dipaparkan, maka diperoleh Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan di Politeknik ATI Makassar sebesar 3,23 atau Mutu Layanan terhadap persepsi kualitas layanan adalah B (Baik) dari total responden sebanyak 103 orang.

Tindak lanjut yang dibutuhkan telah dipaparkan di bab sebelumnya. Rekomendasi yang diberikan sebagai tindak lanjut tidak hanya menggunakan hasil survey sebagai acuan, namun juga kritik dan saran yang diberikan oleh pengguna. Semoga laporan hasil survey ini dapat mencerminkan kualitas pelayanan di Politeknik ATI Makassar dan menjadi salah satu rujukan dalam perbaikan dan peningkatan kualitas kinerja petugas layanan.

Makassar, 6 April 2023

Direktur Politeknik ATI Makassar



Muhammad Basri