



Kementerian
Perindustrian
REPUBLIK INDONESIA



Zona
Integritas
Politeknik
ATI Makassar
Menuju WBK dan WBBM

LAPORAN SURVEI INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN TRIWULAN IV TAHUN 2023

Politeknik ATI Makassar

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Industri

Kementerian Perindustrian

2023

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pelaksanaan survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Bulan Oktober hingga Desember tahun 2023 dapat diselesaikan.

Pada kegiatan pelaksanaan survey di tahun sebelumnya, data responden seperti email, nama dan nomor telepon tidak diwajibkan. Hal ini untuk menarik responden agar mau mengisi survey dan pengisiannya dilakukan secara objektif tanpa perlu khawatir terjadinya benturan kepentingan, utamanya responden yang berasal dari mahasiswa.

Namun mau tidak mau, sejak adanya sosialisasi survey model baru berdasarkan PermenpanRB Nomor 4 tahun 2023, maka data responden menjadi wajib untuk diisi. Oleh karena itu, mudah-mudahan hasil survey ini sudah sangat mampu menggambarkan kualitas layanan yang ada di Politeknik ATI Makassar dan jawaban responden tersebut dapat dipertanggungjawabkan dengan adanya data responden yang termuat.

Mudah-mudahan laporan ini dapat digunakan dalam perencanaan pembangunan Zona Integritas di lingkungan Politeknik ATI Makassar dan secara khusus di unit masing-masing layanan sesuai karakteristik dan fungsi unit layanan.

Makassar, Januari 2024

Direktur Politeknik ATI Makassar



Muhammad Basri

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I KUISIONER SURVEI	
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. MAKSUD DAN TUJUAN.....	1
C. KUISIONER SURVEI	2
BAB II METODOLOGI SURVEY	
A. KRITERIA RESPONDEN.....	3
B. METODE PENCACAHAN.....	3
C. METODE PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS.....	3
BAB III PENGOLAHAN SURVEY	
A. ANALISIS HASIL SURVEY.....	5
1. Analisis berdasarkan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan per indikator.....	5
a. Produk Layanan.....	5
b. Persyaratan.....	6
c. Prosedur/ Alur Layanan.....	7
d. Waktu Penyelesaian	7
e. Biaya/ tarif.....	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.....	12
b. Bagian kepegawaian.....	12
c. Bagian rumah tangga.....	13
d. Bagian Keuangan.....	13
e. Poliklinik.....	14
f. UPT Perpustakaan.....	15
g. Unit Sertifikasi Profesi/LSP.....	15
h. UPT Sistem Informasi.....	16
i. UPT Kehumasan.....	17
j. Unit Career Development Center.....	17
k. Unit Teaching Factory.....	18
l. Unit Transformasi Digital 4.0.....	18
m. UPT SPI.....	19

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

n. Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat.....	19
o. Unit SPMI.....	20
p. Laboratorium OSP.....	20
q. Laboratorium TIA.....	21
r. Laboratorium TKM.....	22
s. Laboratorium TMIA.....	22
B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEY.....	23
BAB IV DATA SURVEY.....	25
A. DATA RESPONDEN.....	25
1. Profil responden berdasarkan jenis kelamin.....	25
2. Profil responden berdasarkan usia.....	25
3. Profil responden berdasarkan status.....	25
4. Hasil survey per responden.....	26
B. DATA PENDUKUNG LAINNYA.....	31
1. Kritik dan Saran dari responden.....	31
2. Form Survey.....	37
BAB V PENUTUP.....	46

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. Untuk itu pelaksanaan survey kepuasan tersebut atau disebut dengan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan dilaksanakan dan dapat diakses sepanjang tahun dan dapat direkap setiap bulan atau per triwulan.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dari kegiatan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Triwulan III Tahun 2023 adalah mengukur tingkat kepuasan masyarakat, baik internal maupun eksternal Politeknik ATI Makassar terkait layanan yang diberikan di Politeknik ATI Makassar.

Tujuan pelaksanaan Survey 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. Meski demikian, perolehan hasil survey dapat dilihat setiap saat karena media pengisian survey dibuka sepanjang tahun yang dapat diakses melalui website www.atim.ac.id ataupun media sosial resmi Politeknik ATI Makassar.

C. KUISIONER SURVEI

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

Tabel 1: Ruang lingkup survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

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

Penilaian kuisisioner untuk setiap ruang lingkup pertanyaan adalah 1 – 4, dimana semakin tinggi nilai menunjukkan bahwa responden semakin setuju dan puas dengan kualitas pelayanan yang mereka dapatkan.

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 bulan Oktober hingga Desember Tahun 2023 ini adalah **208 orang**. Dengan target penilaian tersebar di beberapa unit layanan. Sehingga setiap unit memiliki jumlah responden yang berbeda. Berikut link survey <https://bit.ly/SKMATIM2023>.

C. METODE PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

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 :

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

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

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

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 2. 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

BAB III PENGOLAHAN SURVEY

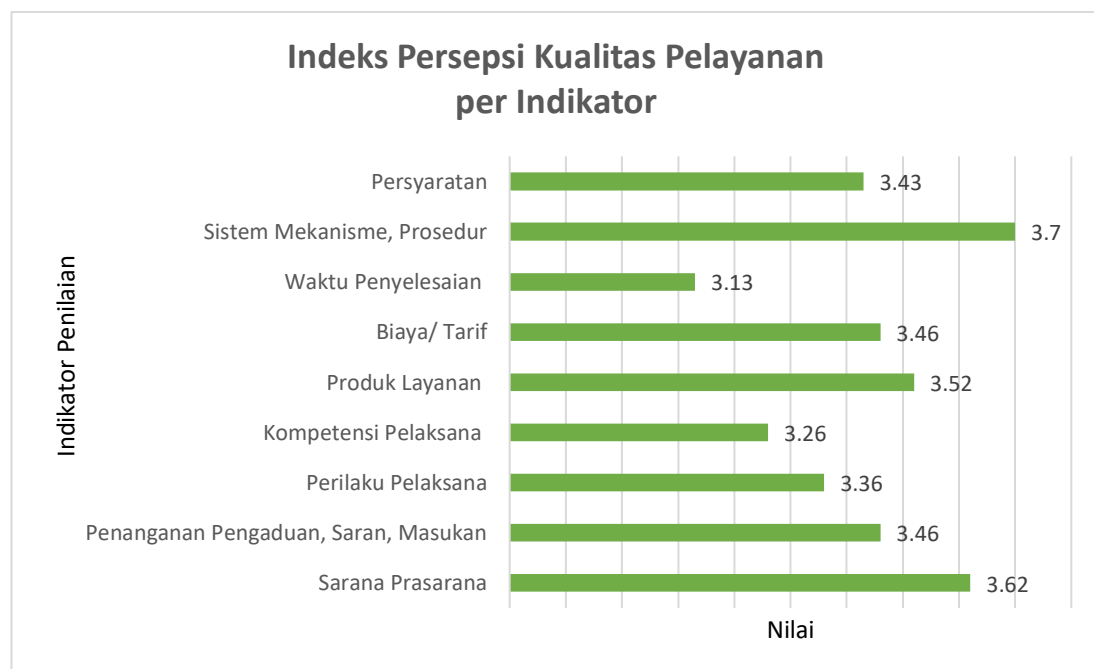
A. ANALISIS HASIL SURVEY

1. Analisis Berdasarkan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan per Indikator

Hasil survey IPKP untuk Politeknik ATI Makassar dalam kurun waktu **Triwulan IV Tahun 2023** adalah **3,44** atau dengan nilai **85,94** dan mutu layanan **B (BAIK)**. Hasil survey ini menghimpun hasil survey terhadap penilaian sejumlah unit layanan sebagaimana yang akan dijabarkan di poin 2.

Penilaian kualitas layanan yang mendapat poin tertinggi terlihat pada 5enga nap sistem mekanisme atau prosedur layanan dengan poin **3,72**. Dimana sebanyak 194 dari 208 responden menyatakan Prosedur atau alur layanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/ dilakukan.

Adapun 5enga nap kepuasan layanan dengan poin terendah adalah pada waktu penyelesaian dengan poin **3,13**. Dimana terdapat 17 responden yang menilai waktu penyelesaian layanan lama. Hal ini bisa jadi disebabkan ketidaktahuan pengguna layanan terkait standar pelayanan yang mencakup waktu layanan. Sehingga, unit-unit layanan diharapkan dapat memberikan informasi kepada pengguna mengenai standar waktu pelayanan dari masing-masing layanan yang diberikan. Namun secara umum, seluruh poin 5enga nap pertanyaan bernilai di atas **3,00**.

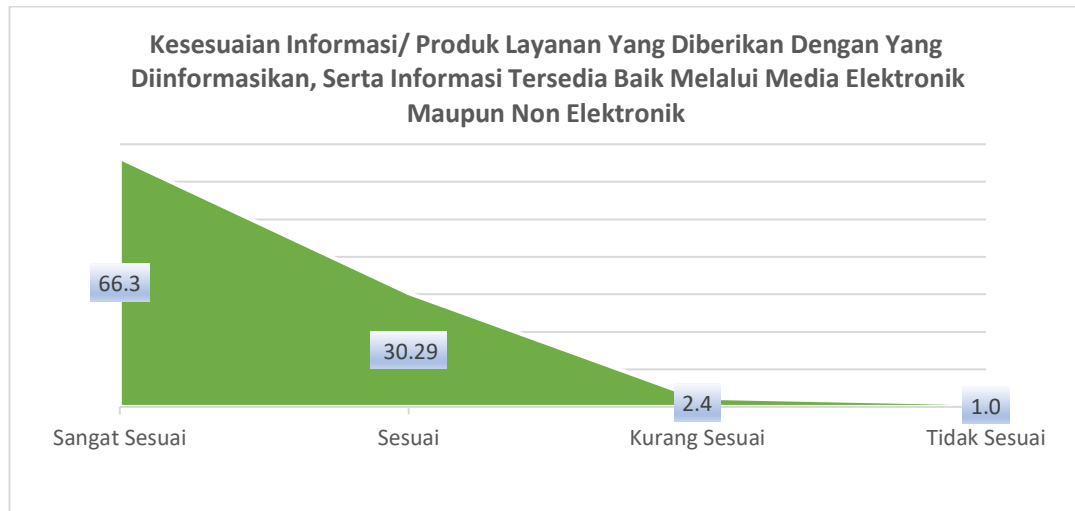


Gambar 1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan per Indikator

a. PRODUK LAYANAN

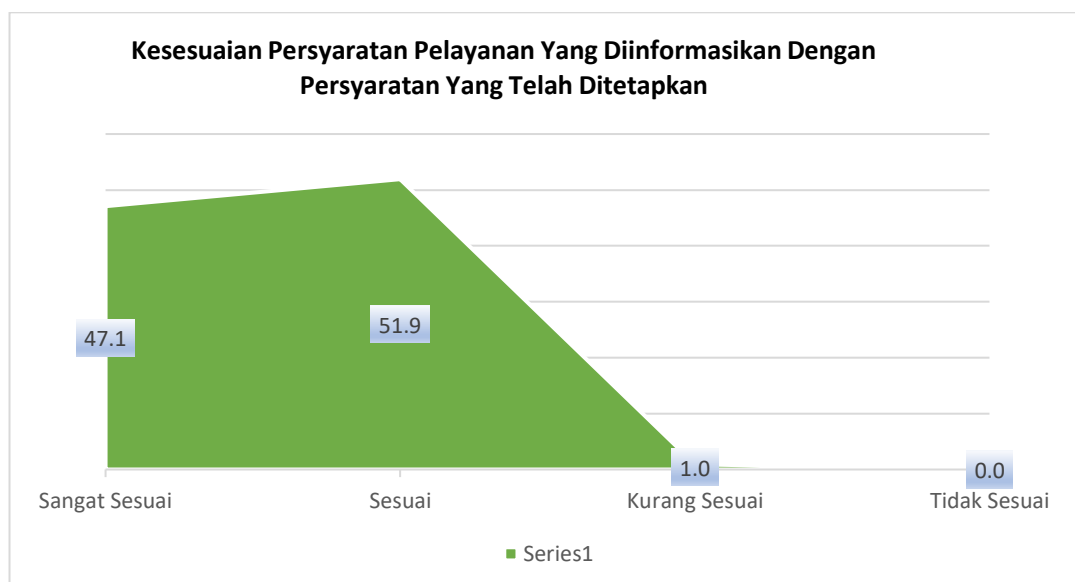
Dari 208 responden, sebanyak 138 responden atau 66,3% menyatakan produk layanan yang diinformasikan sangat sesuai dengan apa yang mereka terima.

Bahkan yang menyatakan tidak sesuai hanya 2 responden. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kualitas pelayanan terhadap Kesesuaian informasi produk layanan sudah sesuai dan disimpulkan IPKP bernilai Baik.



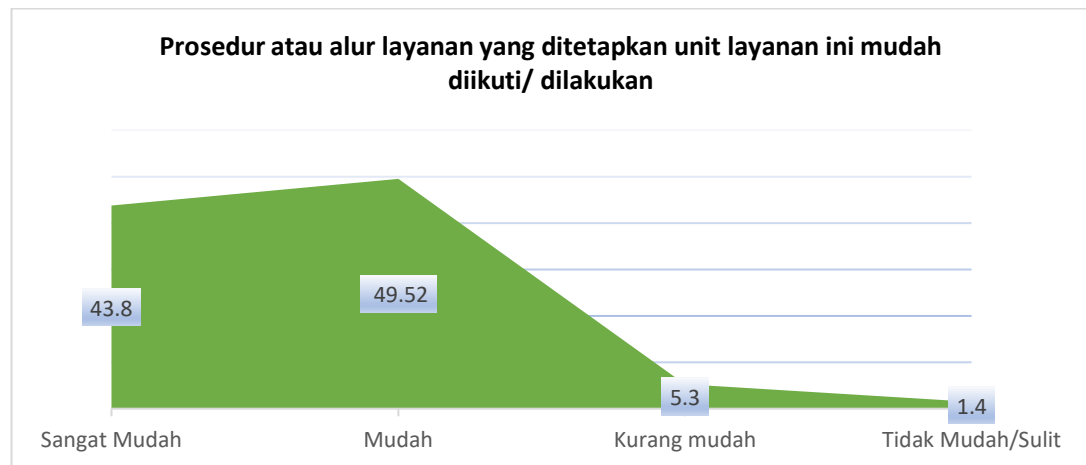
b. PERSYARATAN

Dari 292 responden, sebanyak 108 responden atau 51,9 % menyatakan layanan yang mereka terima sudah sesuai dengan yang dipersyaratkan. Bahkan tidak ada satupun responden yang menyatakan tidak sesuai dengan persyaratan Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kualitas pelayanan terhadap Kesesuaian Persyaratan Pelayanan sudah sesuai dan disimpulkan IPKP bernilai Baik.



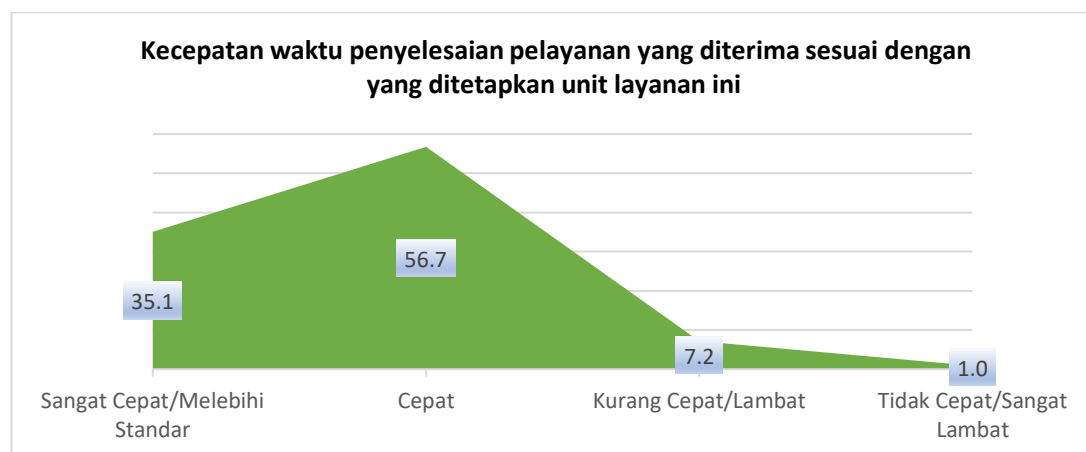
c. PROSEDUR/ ALUR LAYANAN

Dari 208 responden, sebanyak 103 responden atau 49,52% responden menyatakan prosedur layanan yang diterima mudah. Bahkan yang menyatakan sulit hanya 3 responden atau sekitar 1,4%. Sehingga dapat disimpulkan secara umum bahwa persepsi kualitas pelayanan terhadap Pelayanan mudah dan dapat disimpulkan IPKP bernilai Baik.



d. WAKTU PENYELESAIAN

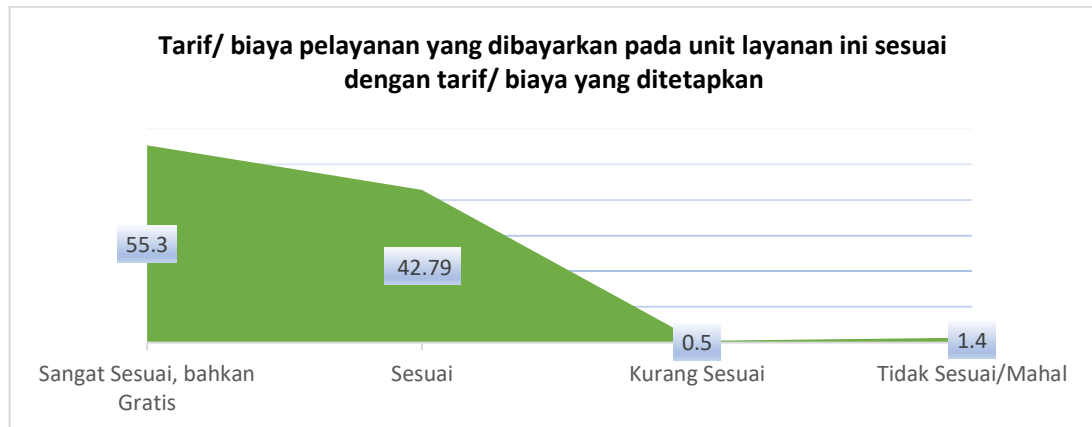
Dari 208 responden, sebanyak 118 responden atau 56,7% responden menyatakan waktu pelayanan yang diterima sudah cepat. Bahkan, 73 responden atau 35,1% menyatakan waktu pelayanan sangat cepat atau melebihi standar pelayanan yang ditetapkan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kualitas pelayanan terhadap waktu penyelesaian layanan adalah cepat dan dapat disimpulkan IPKP bernilai Baik.



e. BIAYA /TARIF

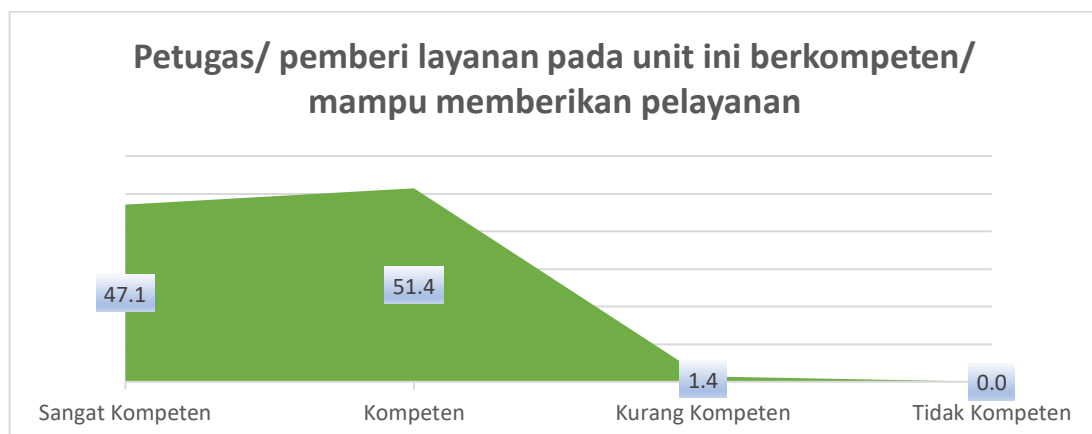
Dari 208 responden, sebanyak 115 responden atau 55,3,4% responden menyatakan biaya layanan yang mereka berikan sangat sesuai dengan apa yang ditetapkan, bahkan gratis sesuai dengan standar pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi

kualitas pelayanan terhadap biaya layanan adalah sesuai dan dapat disimpulkan IPKP bernilai Baik.



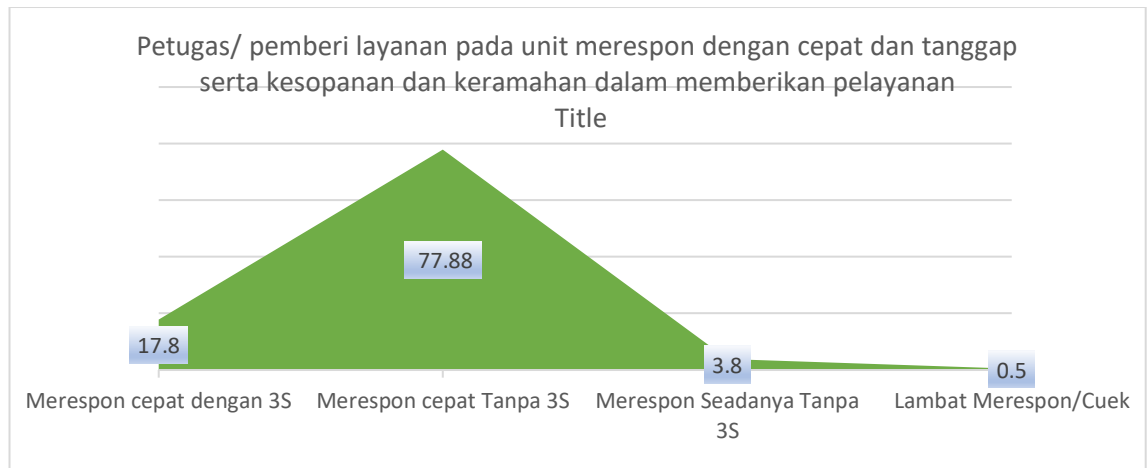
f. KOMPETENSI PELAKSANA

Dari 208 responden, sebanyak 107 orang atau 51,4 % menyatakan kompetensi pemberi layanan sudah kompeten. Bahkan tidak ada responden yang menyatakan ada pemberi layanan yang tidak berkompeten. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kualitas pelayanan terhadap kompetensi pemberi layanan adalah kompeten dan dapat disimpulkan bernilai Baik.



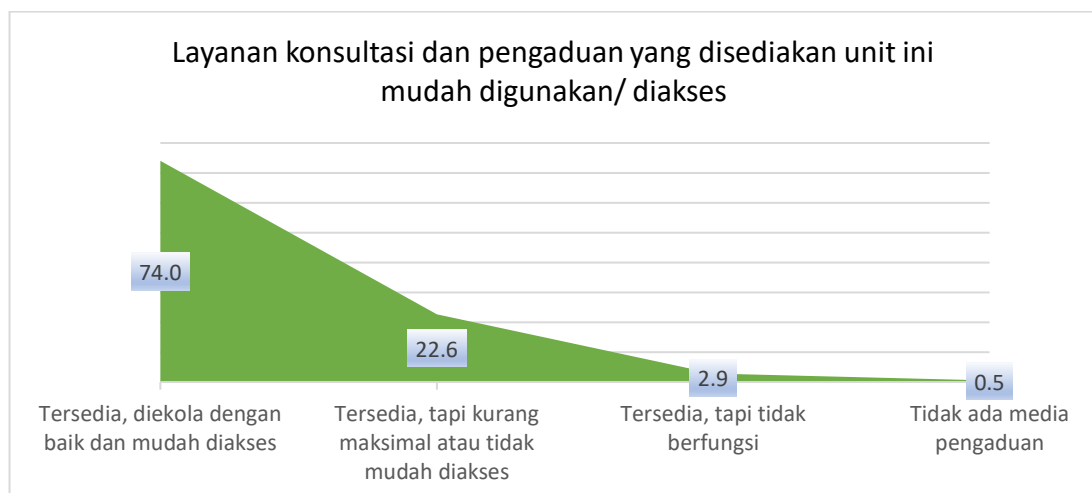
g. PERILAKU PELAKSANA

Dari 208 responden, sebanyak 162 responden atau 77,88% menyatakan perilaku pelaksana sudah merespon dengan cepat. Akan tetapi belum menerapkan 3S (Senyum, salam, sapa). Namun, terdapat 37 responden atau 17,8 % menyatakan petugas pemberi layanan telah merespon cepat dengan menerapkan 3S. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kualitas pelayanan terhadap perilaku pelaksana pemberi layanan adalah merespon dengan baik dan dapat disimpulkan IPKP bernilai Baik. Meskipun demikian, pemberi layanan diharapkan dapat memperbaiki perilakunya dalam memberikan layanan dengan menerapkan 3S.



h. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN

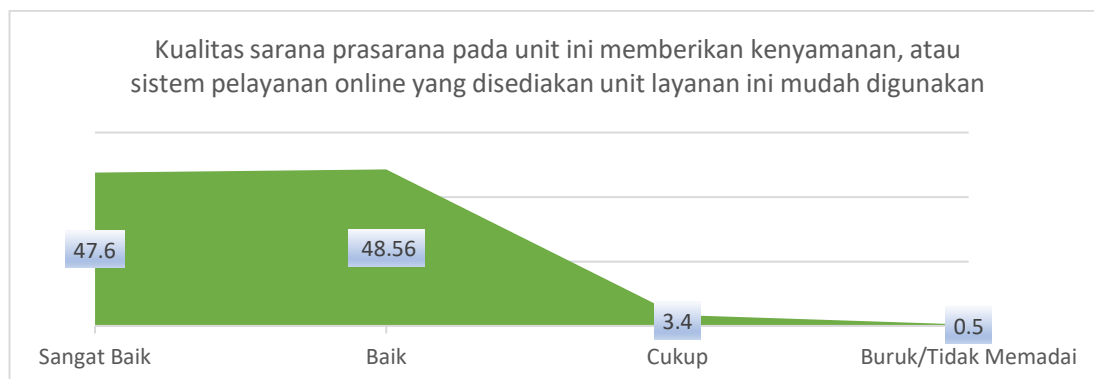
Dari 208 responden, sebanyak 154 orang atau 74 % responden menyatakan layanan pengaduan dan konsultasi layanan pada Politeknik ATI Makassar telah tersedia, berfungsi dan mudah diakses. Meskipun masih terdapat 6 responden yang mengatakan sarana pengaduan tidak berfungsi atau tidak ada media pengaduan, maka perlu dilihat lagi unit yang dinilai agar bisa mencocokkan apakah media konsultasi dan pengaduan yang tidak ada atau mungkin sarana media belum disosialisasikan dengan baik. Namun demikian, tetap dapat disimpulkan bahwa persepsi kualitas pelayanan terhadap penanganan pengaduan tersedia dan mudah diakses serta disimpulkan IPKP bernilai Baik.



i. SARANA DAN PRASARANA

Dari 208 responden, sebanyak 99 responden atau 47,6% responden menyatakan sarana prasarana yang ada telah memberikan kenyamanan dan sistem pelayanan online mudah digunakan. Adapun sebanyak 101 responden atau 48,56% menyatakan sarana prasarana sudah baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kualitas pelayanan

terhadap kualitas sarpras yang tersedia adalah sangat baik dan dapat disimpulkan IPKP bernilai Baik.



2. Analisis Berdasarkan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan per Unit Layanan

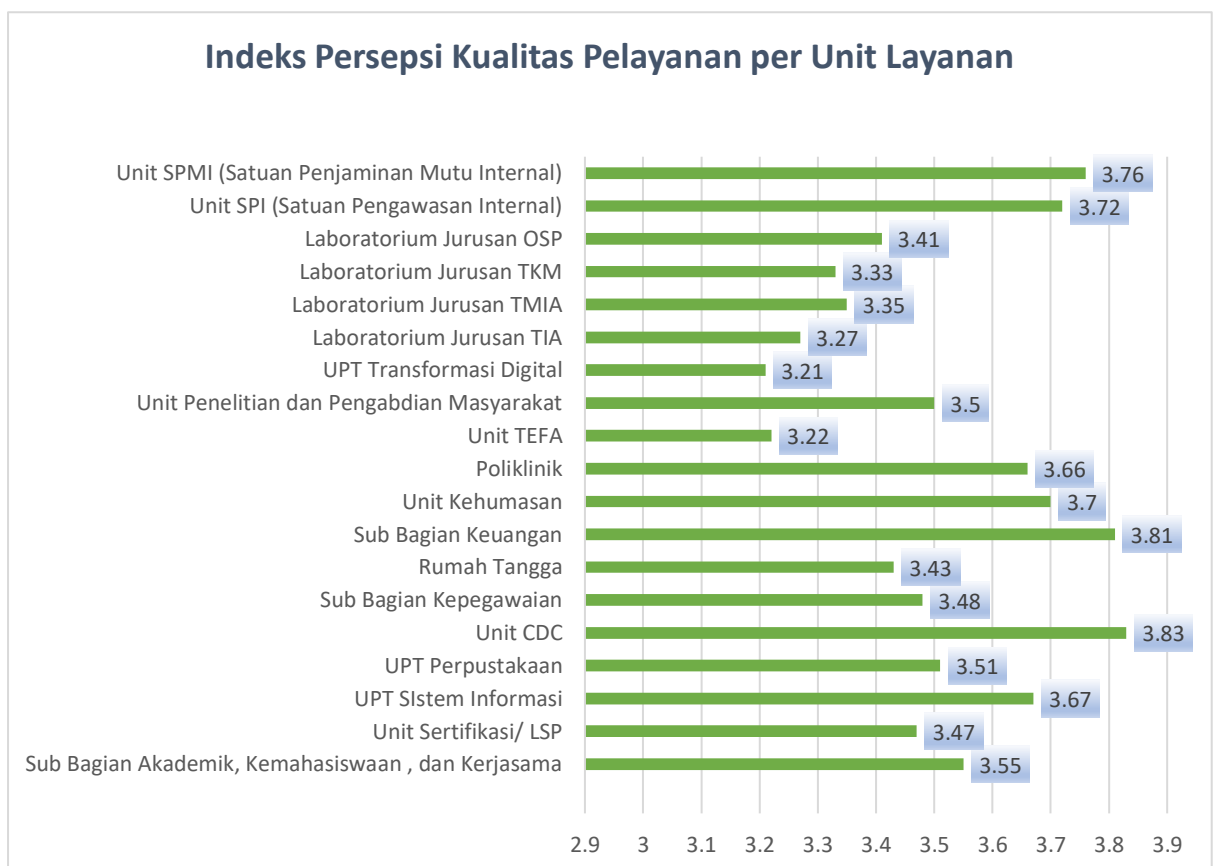
Berdasarkan hasil perhitungan, maka nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan untuk setiap unit didapatkan sebagai berikut :

No	Unit Layanan	Triwulan IV			
		Responden (Orang)	IKM	Nilai	Mutu Kinerja
1	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	12	3.55	88.66	A
2	Sub Bagian Kepegawaian	14	3.48	86.9	B
3	Rumah Tangga	7	3.43	85.71	B
4	Sub Bagian Keuangan	4	3.81	95.14	A
5	Poliklinik	16	3.66	91.47	A
6	UPT Perpustakaan	22	3.51	87.63	B
7	Unit Sertifikasi/ LSP	12	3.47	86.81	B
8	UPT Sistem Informasi	12	3.47	86.81	B
9	Unit Kehumasan	3	3.7	92.59	A
10	Unit CDC	2	3.83	95.83	A
11	Unit TEFA	2	3.22	80.56	B
12	UPT Transformasi Digital	20	3.21	80.28	B
13	Unit SPI (Satuan Pengawasan Internal)	2	3.72	93.06	A
14	Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	6	3.5	87.5	B

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan
Triwulan IV Tahun 2023

No	Unit Layanan	Triwulan IV			
		Responden (Orang)	IKM	Nilai	Mutu Kinerja
15	Unit SPMI (Satuan Penjaminan Mutu Internal)	5	3.76	93.89	A
16	Laboratorium Jurusan OSP	27	3.41	85.19	B
17	Laboratorium Jurusan TIA	20	3.27	81.81	B
18	Laboratorium Jurusan TKM	20	3.33	83.33	B
19	Laboratorium Jurusan TMIA	6	3.35	83.8	B

Tabel 3. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Unit Layanan

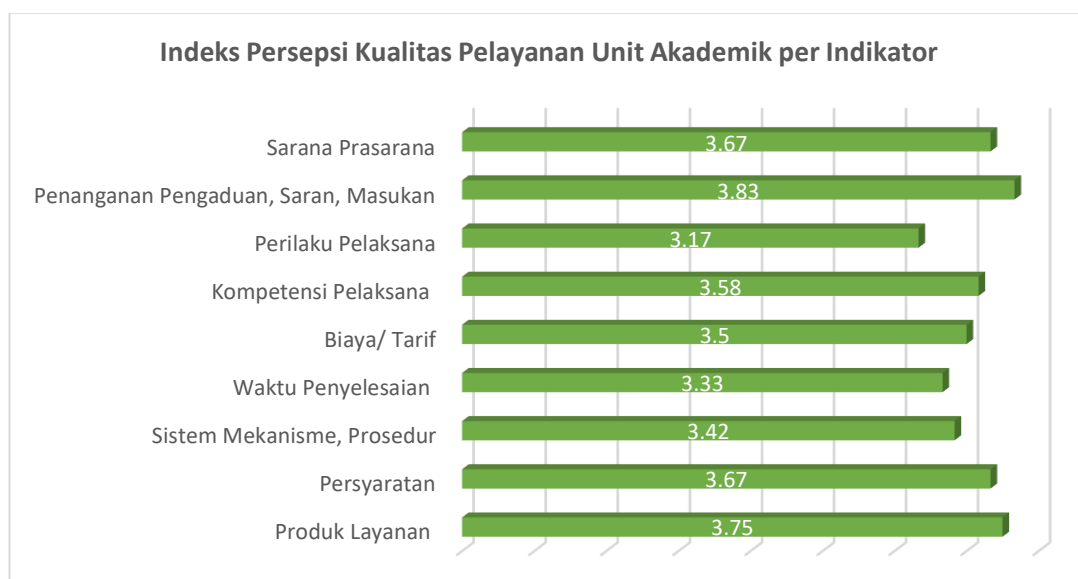


Gambar 2. Grafik Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Unit Layanan

Berdasarkan grafik di atas, tiga unit yang mendapat penilaian tertinggi adalah Unit Career Development Center disusul Bagian Keuangan, dan Unit Satuan Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Adapun unit dengan tingkat kepuasan terendah adalah Unit Transformasi Digital 4.0 dan Unit Teaching Factory. Berikut rincian hasil survey di masing-masing unit :

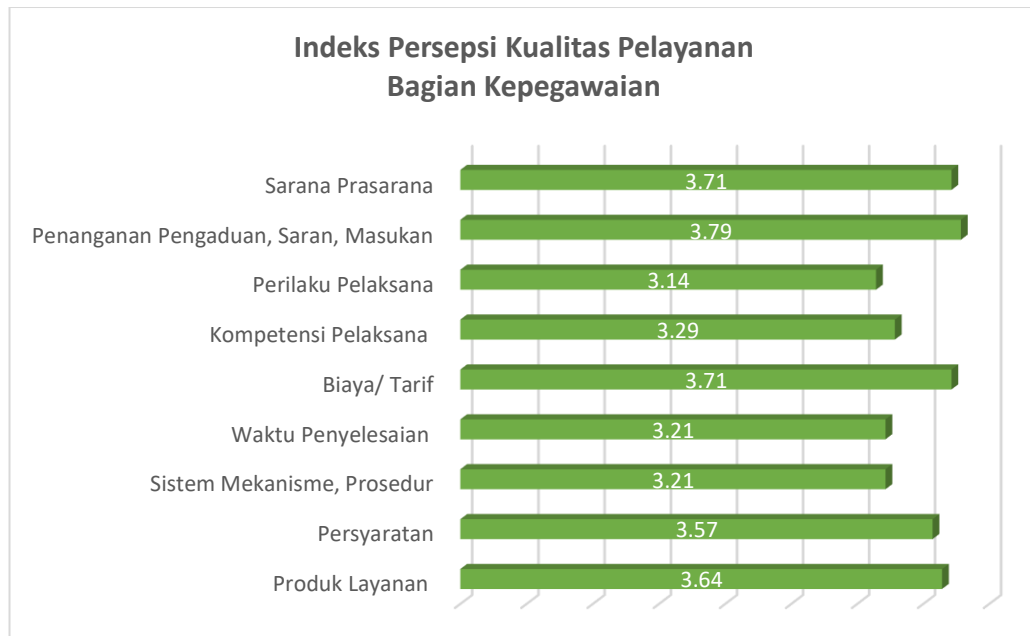
a. Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama

Total responden yang memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan pada unit layanan administrasi akademik pada Triwulan IV Tahun 2023 sebanyak 12 orang dengan hasil survey IPKP **3,55** atau naik dibandingkan periode lalu. Setelah dikonversi nilai persepsi kualitas pelayanan administrasi akademik mendapat nilai **88,66** dan mutu layanan **SANGAT BAIK (A)**. Meskipun mendapat penilaian SANGAT BAIK, unit layanan Administrasi Akademik perlu meningkatkan pelayanannya, khususnya perilaku pelaksana dengan memberikan respon cepat dan menerapkan 3S.



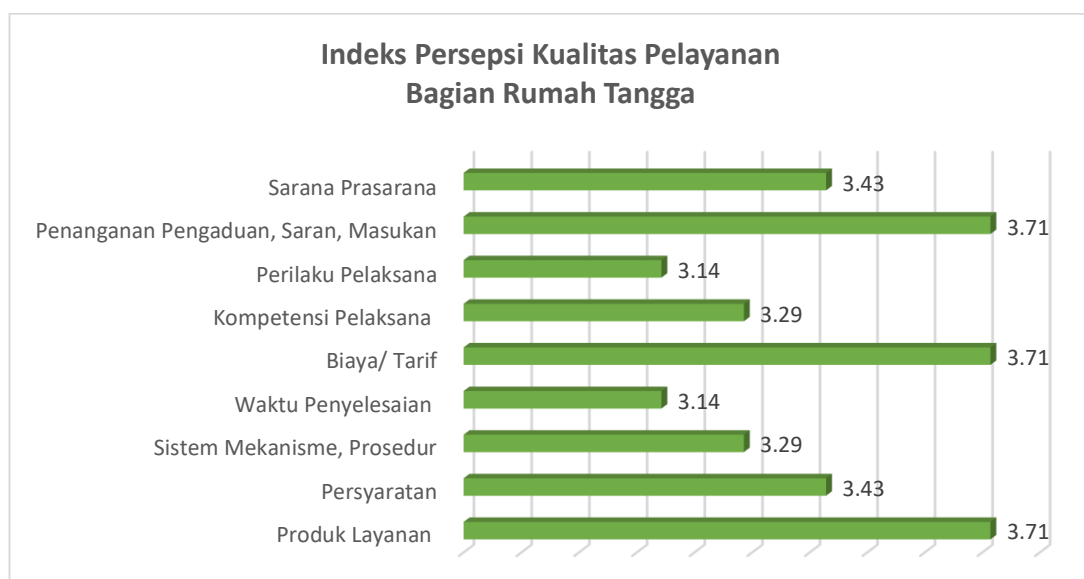
b. Bagian Kepegawaian

Total responden yang memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan pada unit layanan Kepegawaian pada Triwulan IV Tahun 2023 sebanyak 14 orang dengan hasil survey IPKP **3,48** dan naik dibandingkan periode lalu. Setelah dikonversi, indeks persepsi kepuasan layanan unit layanan Kepegawaian mendapat nilai **86,9** dengan mutu kepuasan **B (BAIK)**. Meskipun telah mendapat penilaian BAIK, unit layanan Kepegawaian perlu meningkatkan pelayanannya, khususnya perilaku pelaksana dengan memberikan respon cepat dan menerapkan 3S. Selain itu memberikan informasi kepada pengguna layanan terkait prosedur layanan.



c. Bagian Rumah Tangga

Total responden yang memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan pada unit layanan Rumah Tangga pada Triwulan IV Tahun 2023 sebanyak 7 orang dengan hasil survey IPKP **3,43** dan setelah dikonversi nilai indeks persepsi kualitas pelayanan rumah tangga mendapat nilai **85,71** dengan Mutu Kinerja **BAIK**. Dari grafik terlihat, indikator penilaian yang mendapat poin terendah yaitu terkait waktu penyelesaian dan perilaku petugas pemberi layanan. Sehingga, unit layanan bagian rumah tangga diharapkan dapat memperbaiki kualitas layanannya.

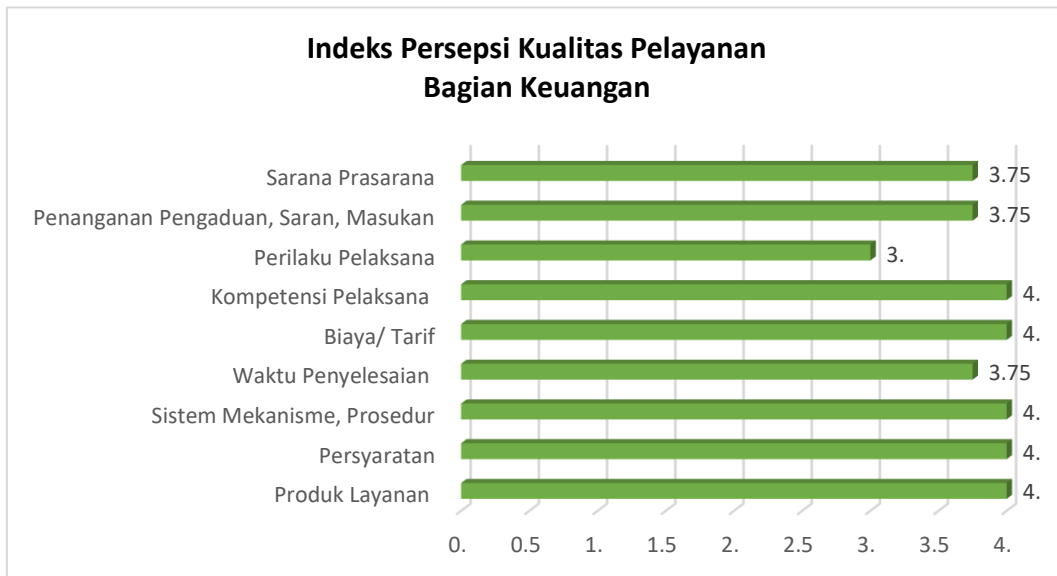


d. Bagian Keuangan

Total responden yang memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan pada unit layanan Keuangan pada Triwulan IV Tahun 2023 sebanyak 4 orang dengan hasil survey

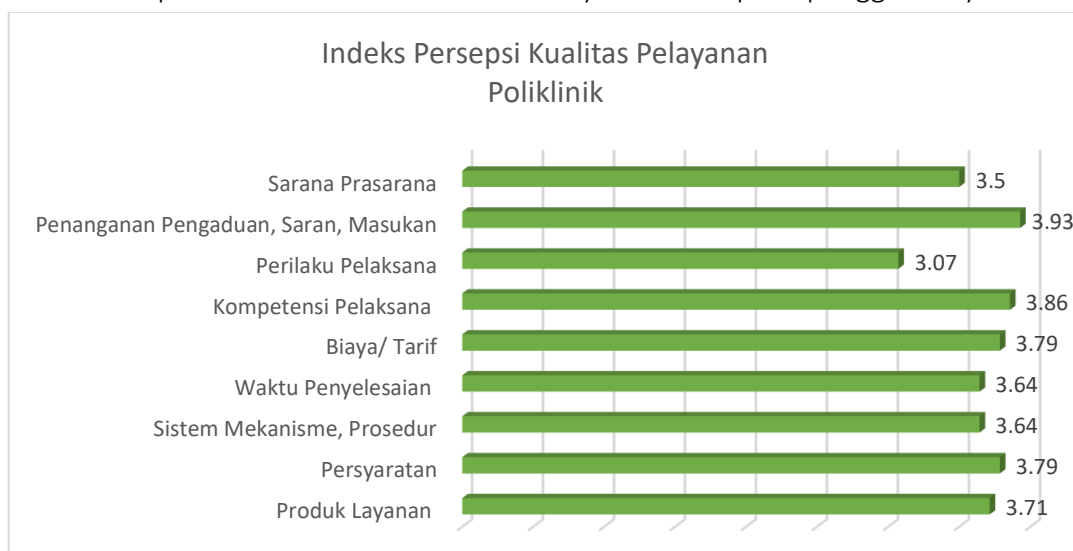
*Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan
Triwulan IV Tahun 2023*

IPKP **3,81** dan setelah dikonversi nilai indeks persepsi kualitas pelayanan keuangan mendapat nilai **95,14** dengan Mutu Kinerja **SANGAT BAIK (A)**. Meskipun mendapat penilaian SANGAT BAIK, unit layanan keuangan diharapkan tetap berupaya meningkatkan kualitas layanannya, khususnya pada indikator penilaian perilaku pelaksana yang mendapat poin terendah. Dalam memberikan pelayanan, unit layanan keuangan diharapkan dapat memberikan respon yang cepat dengan menerapkan 3S.



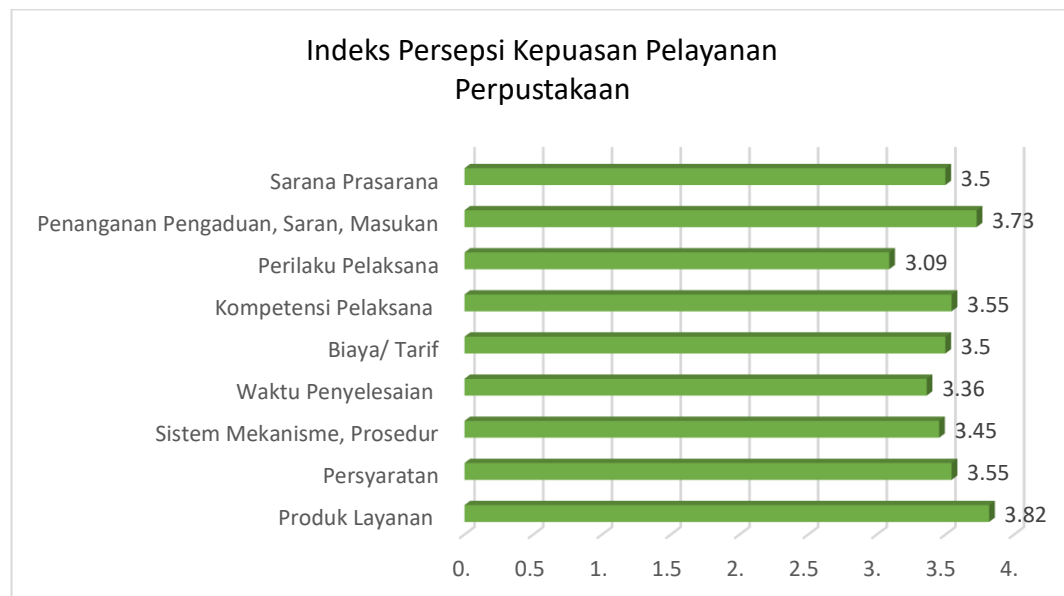
e. Poliklinik

Total responden yang memberikan penilaian terhadap unit layanan Poliklinik pada Triwulan IV Tahun 2023 sebanyak 16 orang dengan hasil survey IPKP **3,66** atau setelah dikonversi mendapat nilai **91,47** dengan mutu kepuasan layanan, yaitu **SANGAT BAIK (A)**. Meskipun mendapat penilaian SANGAT BAIK, unit layanan Poliklinik perlu meningkatkan pelayanannya, khususnya perilaku pelaksana dengan memberikan respon cepat dan menerapkan 3S. Selain itu, diharapkan dapat meningkatkan kualitas sarana dan prasarana demi memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan.



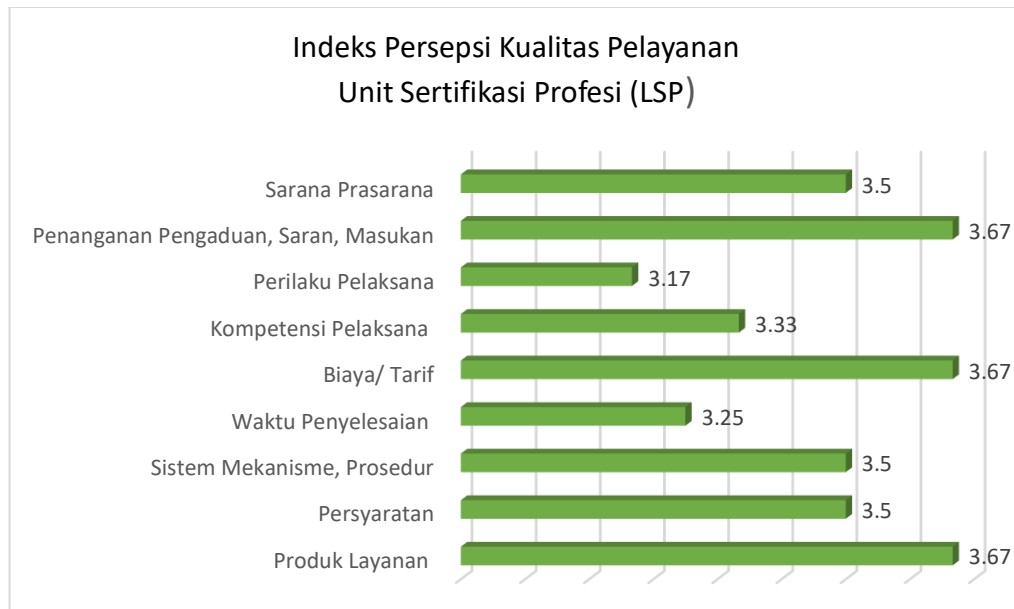
f. **Perpustakaan**

Total responden yang memberikan penilaian terhadap unit layanan Perpustakaan pada Triwulan IV Tahun 2023 sebanyak 22 orang dengan hasil survey IPKP **3,51** atau setelah dikonversi mendapat nilai **87,63** dengan mutu kepuasan layanan, yaitu **BAIK (B)**. Meskipun mendapat penilaian BAIK, unit Perpustakaan perlu meningkatkan pelayanannya, khususnya perilaku pelaksana dengan memberikan respon cepat dan menerapkan 3S. Selain itu, diharapkan dapat meningkatkan kualitas sarana dan prasarana demi memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan.



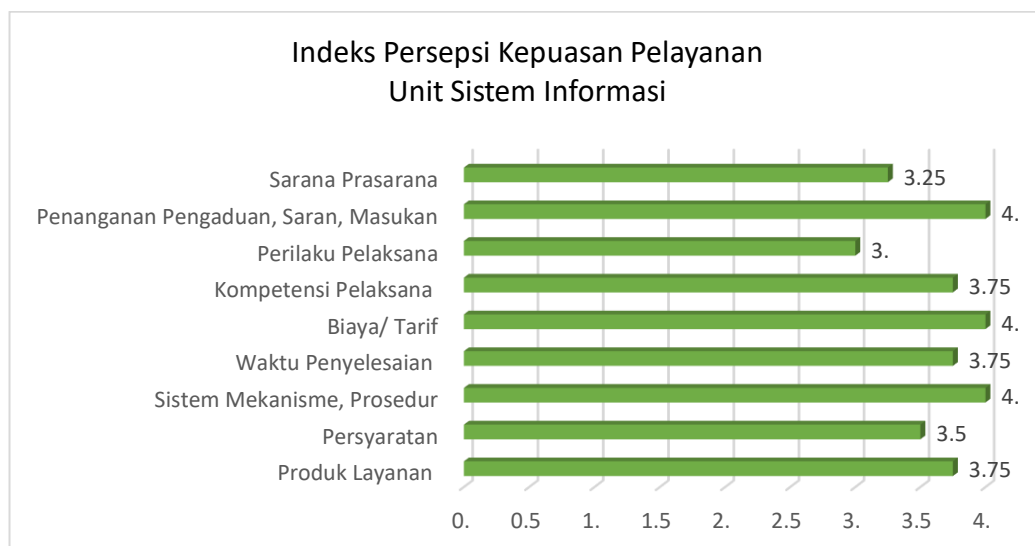
g. **UPT Sertifikasi Profesi (LSP)**

Total responden yang memberikan penilaian terhadap unit layanan Sertifikasi Profesi pada Triwulan IV Tahun 2023 sebanyak 12 orang dengan hasil survey IPKP **3,47** atau setelah dikonversi mendapat nilai **86,81** dengan mutu kinerja kepuasan layanan **BAIK (B)**. Meskipun mendapat penilaian BAIK, unit layanan Sertifikasi Profesi perlu meningkatkan pelayanannya, khususnya terkait waktu penyelesaian layanan dan perilaku pelaksana dengan memberikan respon cepat dan menerapkan 3S.



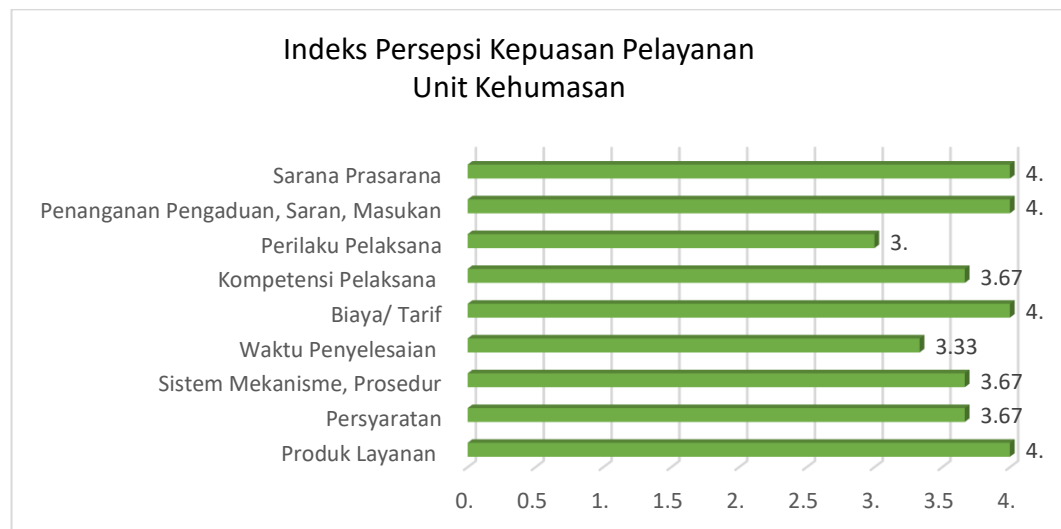
h. Unit Sistem Informasi

Total responden yang memberikan penilaian terhadap unit layanan Sistem Informasi pada Triwulan IV Tahun 2023 sebanyak 4 orang dengan hasil survey IPKP **3,67** atau setelah dikonversi mendapat nilai **91,67** dengan mutu kinerja kepuasan layanan **SANGAT BAIK (A)**. Meskipun mendapat penilaian SANGAT BAIK, unit layanan Sertifikasi Profesi perlu meningkatkan pelayanannya, khususnya terkait perilaku pelaksana dengan memberikan respon cepat dan menerapkan 3S, serta perbaikan sarana dan prasarana.



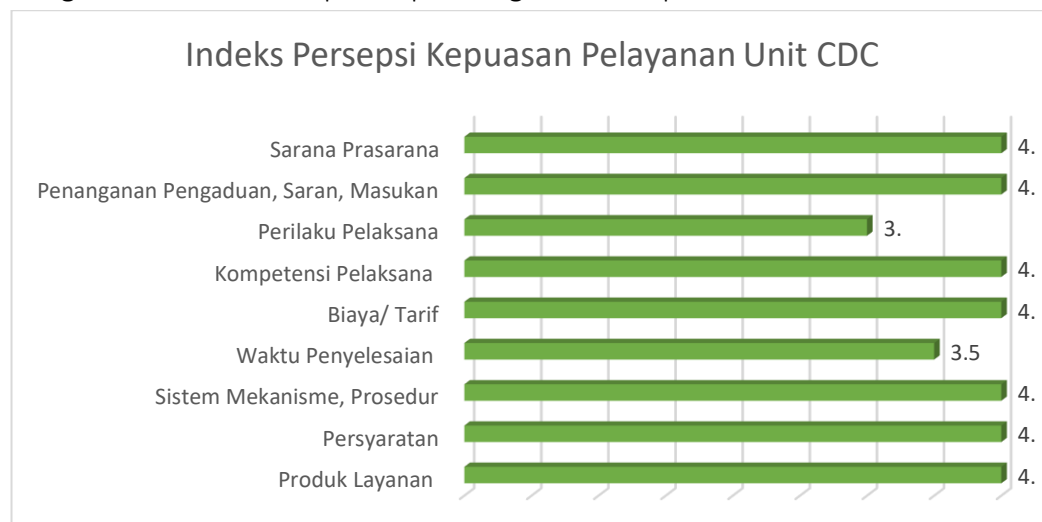
i. **Unit Kehumasan**

Responden yang memberikan penilaian terhadap pelayanan unit Kehumasan pada Triwulan IV sebanyak 3 orang dengan hasil survey indeks persepsi kualitas pelayanan **3,7** atau setelah dikonversi mendapat nilai **92,59** dan mutu kinerja pelayanan **SANGAT BAIK (A)**. Meskipun mendapat penilaian **SANGAT BAIK**, unit ini harus meningkatkan lagi kualitas pelayanan, khususnya pada indikator perilaku pelaksana dengan memberikan respon cepat dengan menerapkan 3S dan waktu penyelesaian layanan agar dilakukan sesuai dengan cepat.



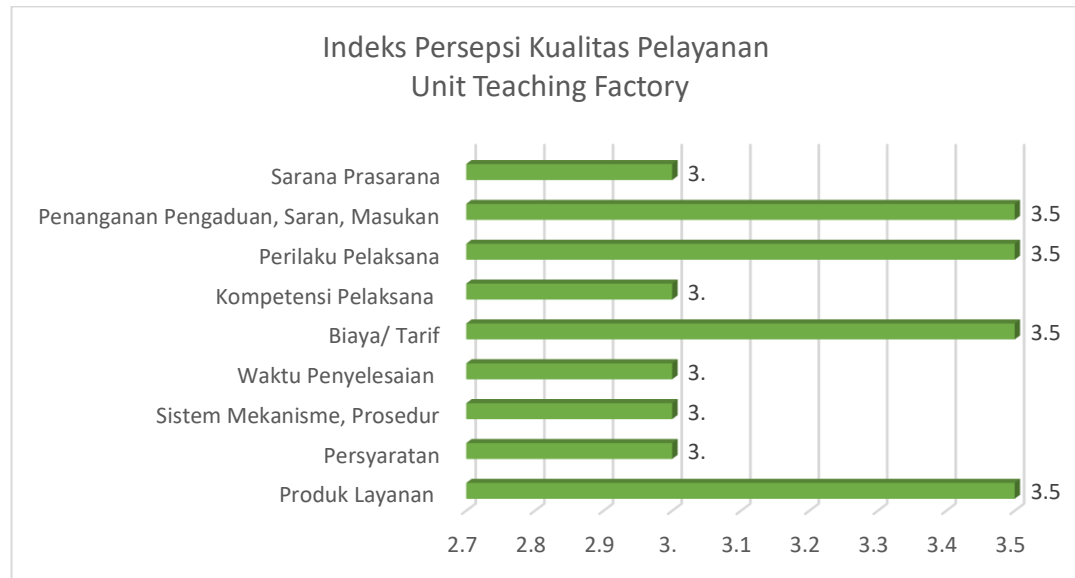
j. **Unit Career Development Center (CDC)**

Responden yang memberikan penilaian terhadap pelayanan unit Career Development Center pada Triwulan IV sebanyak 2 orang dengan hasil survey indeks persepsi kualitas pelayanan **3,83** atau setelah dikonversi mendapat nilai **95,83** dan mutu kinerja pelayanan **SANGAT BAIK (A)**. Meskipun mendapat penilaian **SANGAT BAIK**, unit ini harus meningkatkan lagi kualitas pelayanan, khususnya pada indikator perilaku pelaksana dengan memberikan respon cepat dengan menerapkan 3S.



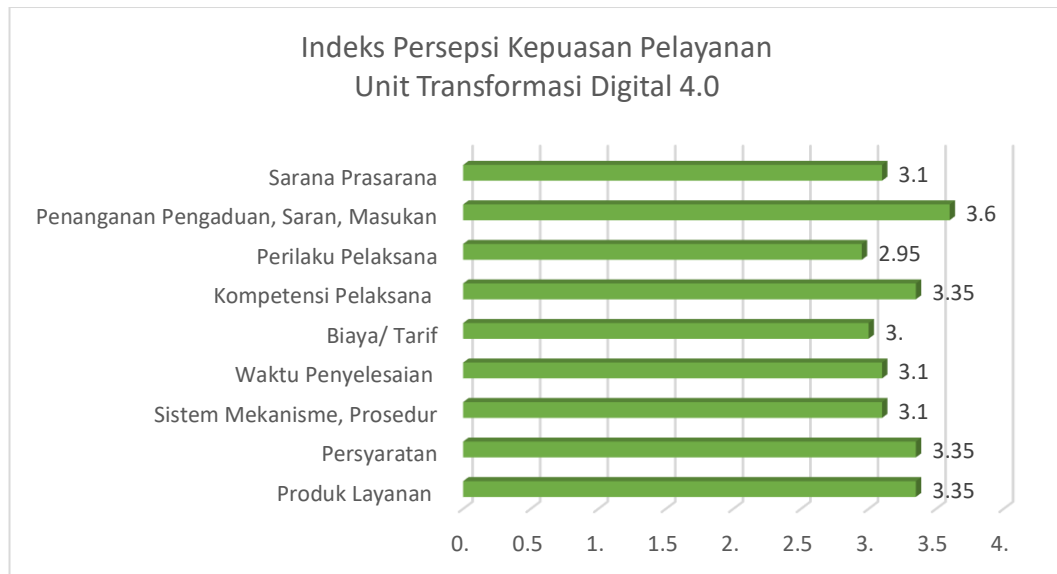
k. **Unit Teaching Factory**

Responden yang memberikan penilaian terhadap pelayanan unit Teaching Factory pada Triwulan IV sebanyak 2 orang dengan hasil survey indeks persepsi kualitas pelayanan **3,22** atau setelah dikonversi mendapat nilai **80,56** dan mutu kinerja pelayanan **BAIK (B)**. Meskipun mendapat penilaian BAIK, unit Teaching Factory diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya agar lebih baik lagi, melihat dari indikator penilaian sebagian besar mendapat poin **3,00**.



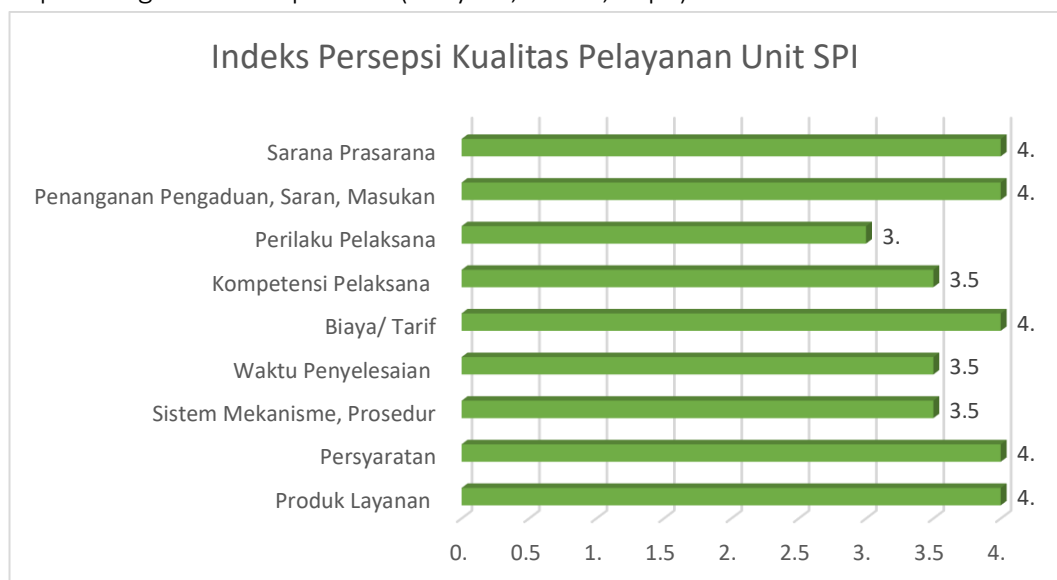
l. **UPT Transformasi Digital 4.0**

Responden yang memberikan penilaian terhadap pelayanan unit Transformasi Digital 4.0 pada Triwulan IV sebanyak 20 orang dengan hasil survey indeks persepsi kualitas pelayanan **3,21** atau setelah dikonversi mendapat nilai **80,28** dan mutu kinerja pelayanan **BAIK (B)**. Meskipun mendapat penilaian BAIK, unit layanan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya, khususnya terkait perilaku petugas pemberi layanan yang mendapat poin terendah.



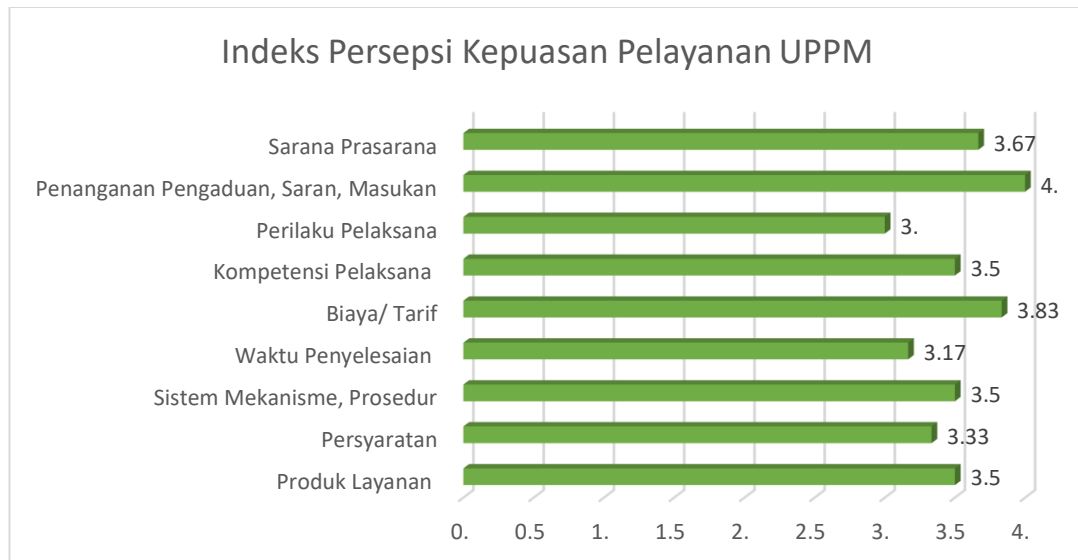
m. Unit SPI

Total responden hanya 2 orang dengan hasil survey kepuasan layanan **3,72** atau setelah dikonversi mendapat nilai **93,06** dan mutu layanan **SANGAT BAIK (A)**. Namun, karena kurangnya responden tidak dapat tarik kesimpulan. Meskipun mendapat penilaian **SANGAT BAIK**, unit ini harus meningkatkan lagi kualitas pelayanan, khususnya pada indikator perilaku pelaksana yang mendapat poin terendah dengan memberikan respon cepat dengan menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa).



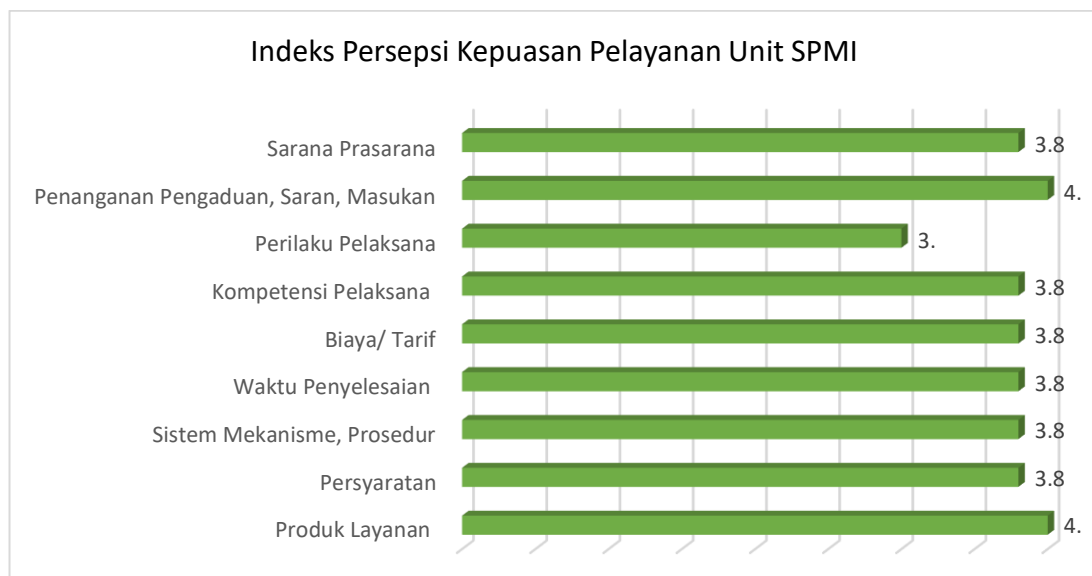
n. Unit Penelitian dan Pengabdian (UPPM)

Responden yang memberikan penilaian terhadap pelayanan unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (UPPM) pada Triwulan IV sebanyak 6 orang dengan hasil survey indeks persepsi kualitas pelayanan **3,5** atau setelah dikonversi mendapat nilai **87,5** dan mutu kinerja pelayanan **BAIK (B)**. Meskipun telah mendapat penilaian BAIK, unit UPPM diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya, khususnya terkait perilaku pemberi layanan dan waktu penyelesaian layanan.



o. Unit SPMI

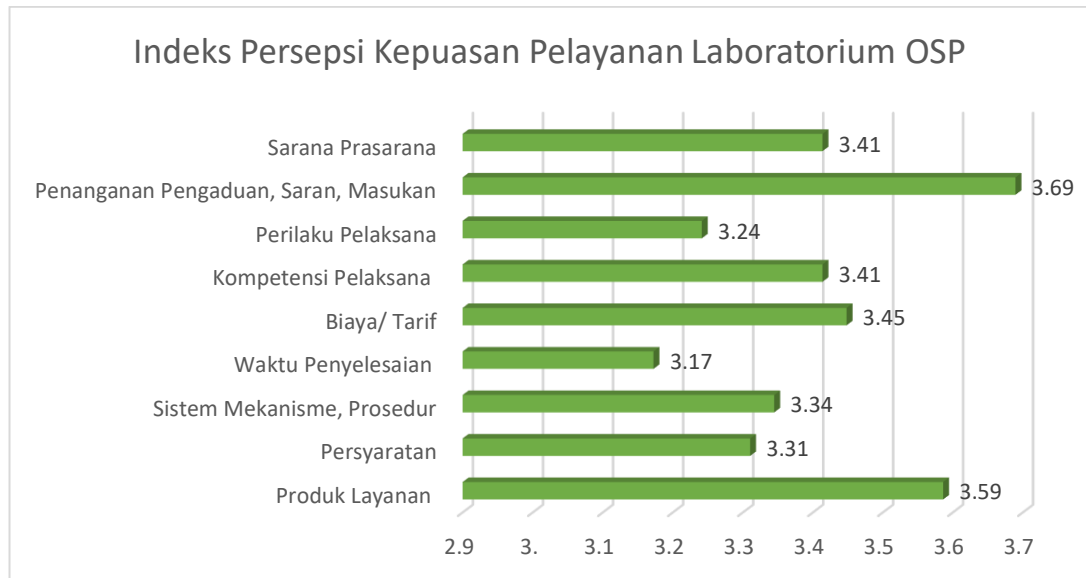
Responden yang memberikan penilaian terhadap pelayanan unit Satuan Penjaminan Mutu Internal (SPMI) pada Triwulan IV sebanyak 5 orang dengan hasil survey indeks persepsi kualitas pelayanan **3,76** atau setelah dikonversi mendapat nilai **93,89** dan mutu kinerja pelayanan **SANGAT BAIK (A)**. Meskipun mendapat penilaian SANGAT BAIK, unit layanan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya, khususnya terkait perilaku petugas pemberi layanan yang mendapat poin terendah dengan memberikan respon cepat dan menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa).



p. Laboratorium OSP

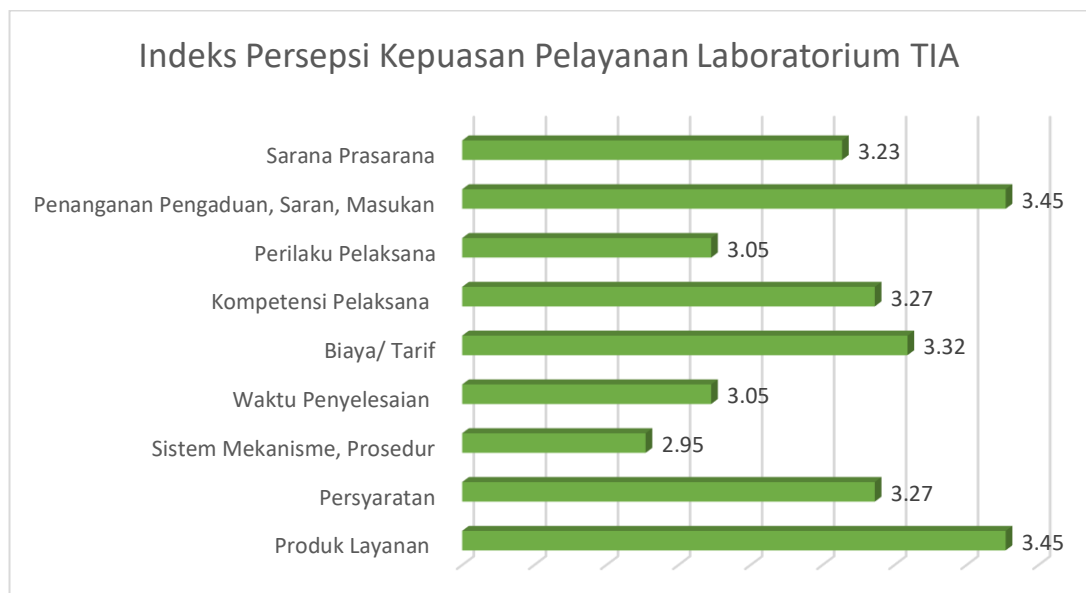
Responden yang memberikan penilaian terhadap pelayanan Laboratorium program studi OSP pada Triwulan IV sebanyak 29 orang dengan hasil survey indeks persepsi kualitas pelayanan **3,4** atau setelah dikonversi mendapat nilai **85,06** dan mutu kinerja pelayanan **BAIK (B)**. Meskipun telah mendapat penilaian BAIK, unit layanan ini

diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya, khususnya terkait waktu penyelesaian dan perilaku pemberi layanan yang mendapat poin terendah.



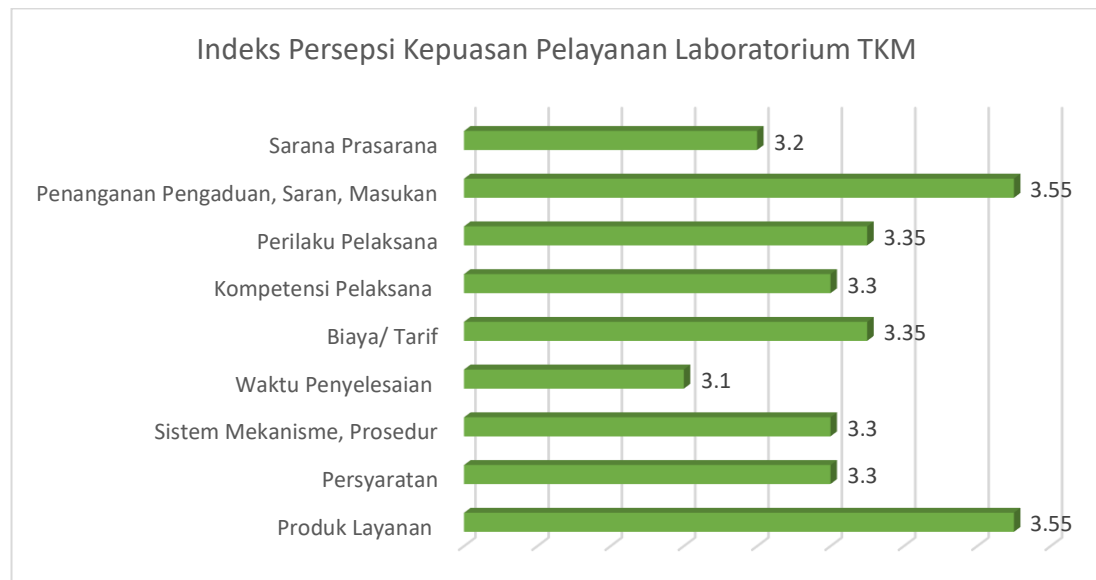
q. **Laboratorium TIA**

Responden yang memberikan penilaian terhadap pelayanan Laboratorium program studi TIA pada Triwulan IV sebanyak 22 orang dengan hasil survey indeks persepsi kualitas pelayanan **3,23** atau setelah dikonversi mendapat nilai **80,68** dan mutu kinerja pelayanan **BAIK (B)**. Meskipun telah mendapat penilaian BAIK, unit layanan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya, khususnya menginformasikan sistem mekanisme dan prosedur layanan, waktu penyelesaian, serta memperbaiki perilaku pemberi layanan dengan merespon cepat dengan menerapkan 3S.



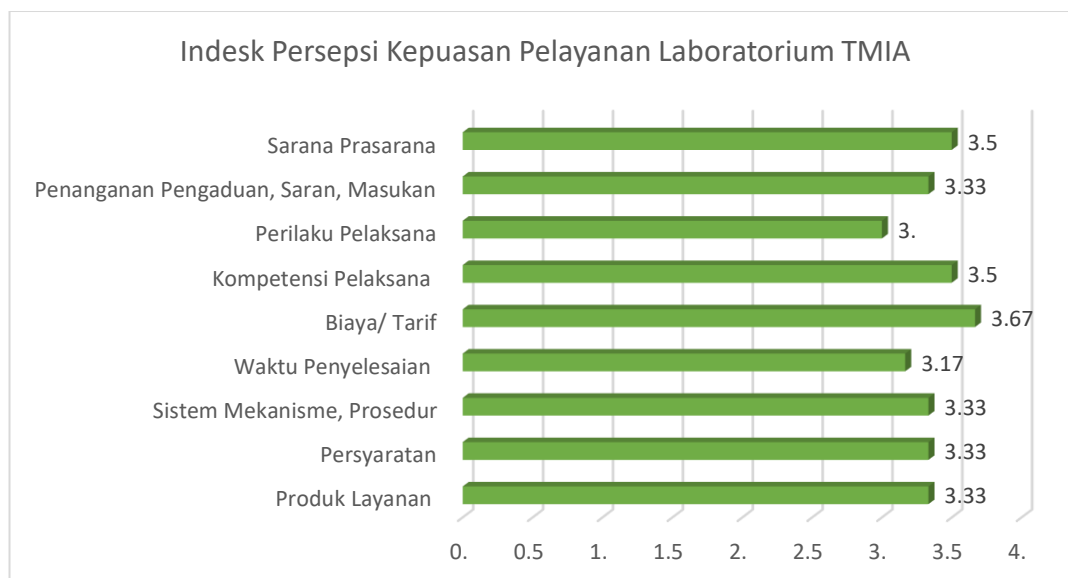
r. **Laboratorium TKM**

Responden yang memberikan penilaian terhadap pelayanan Laboratorium program studi TKM pada Triwulan IV sebanyak 20 orang dengan hasil survey indeks persepsi kualitas pelayanan **3,33** atau setelah dikonversi mendapat nilai **83,33** dan mutu kinerja pelayanan **BAIK (B)**. Meskipun telah mendapat penilaian BAIK, unit layanan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya, khususnya terkait waktu penyelesaian layanan serta sarana dan prasarana laboratorium.



s. **Laboratorium TMIA**

Responden yang memberikan penilaian terhadap pelayanan Laboratorium program studi TKM pada Triwulan IV sebanyak 6 orang dengan hasil survey indeks persepsi kualitas pelayanan **3,35** atau setelah dikonversi mendapat nilai **83,8** dan mutu kinerja pelayanan **BAIK (B)**. Meskipun telah mendapat penilaian BAIK, unit layanan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya, khususnya perilaku pelayanan dan waktu penyelesaian layanan yang mendapat poin terendah.



B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEY

Berdasarkan hasil analisis tersebut, maka perlu ditindaklanjuti oleh seluruh unit layanan, berupa perbaikan terhadap :

Tabel 4. Rekomendasi hasil Survey IPKP Triwulan IV tahun 2023

No	Unit layanan	Rekomendasi/ Rencana Tindak Lanjut
1	Bagian Adm. Akademik	Kualitas pelayanan agar dipertahankan bahkan ditingkatkan lagi dengan menerapkan 3S dalam memberikan pelayanan
2	Bagian Kepegawaian	<ul style="list-style-type: none"> • Membangun sistem informasi khusus bagian kepegawaian • Memberikan kemudahan dalam pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada • Meningkatkan kompetensi petugas pemberi layanan
3	Bagian Rumah tangga	Pengajuan perbaikan sarana dan prasarana perkuliahan agar menjadi prioritas
4.	Bagian Keuangan	Perbaikan sarana dan prasarana
5	Poliklinik	Perbaikan sarana dan prasarana agar dilakukan untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan
6	Unit Perpustakaan	<ul style="list-style-type: none"> • Menambah koleksi buku dan referensi bagi pengunjung • Mengoptimalkan kinerja petugas perpustakaan
7	Unit Sertifikasi Kompetensi	Meningkatkan kualitas pelayanan lebih baik lagi
8	Unit Sistem Informasi	Menyusun rencana strategis pengembangan Sistem Informasi Politeknik ATI Makassar sampai dengan 2030
9	UPT SPI	Digitalisasi monev kinerja agar dapat dimaksimalkan penggunaannya
10	Unit CDC	Meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih baik lagi
11	UPPM	<ul style="list-style-type: none"> • Melaksanakan pengelolaan arsip dan dokumen yang lebih baik • Peningkatan sarana dan prasarana

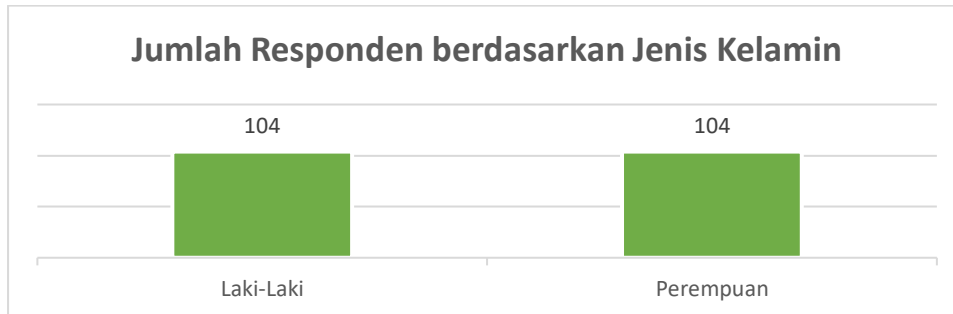
*Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan
Triwulan IV Tahun 2023*

No	Unit layanan	Rekomendasi/ Rencana Tindak Lanjut
12	Unit Teaching Factory	Meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih baik lagi
13	Unit Kehumasan	Meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih baik lagi
14	Unit Transformasi Digital 4.0	Perbaiki sarana dan prasarana agar dilakukan untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan
15	Unit SPMI	Meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih baik lagi
16	Laboratorium OSP	<ul style="list-style-type: none"> • Perbaiki sarana dan prasarana laboratorium • Membangun digitalisasi sistem informasi laboratorium mulai dari pengajuan bahan, peminjaman alat, permintaan bahan praktikum, akses peraturan dan SOP hingga jadwal penggunaan laboratorium
17	Laboratorium TIA	<ul style="list-style-type: none"> • Perbaiki sarana dan prasarana laboratorium • Pelaksana dapat meningkatkan keramahan dalam memberikan pelayanan (Senyum, Salam, dan Sapa)
18	Laboratorium TKM	<ul style="list-style-type: none"> • Perbaiki sarana dan prasarana, khususnya peralatan laboratorium yang sudah rusak • Membangun digitalisasi sistem informasi laboratorium mulai dari pengajuan bahan, peminjaman alat, permintaan bahan praktikum, akses peraturan dan SOP hingga jadwal penggunaan laboratorium
19	Laboratorium TMIA	<ul style="list-style-type: none"> • Perbaiki sarana dan prasarana laboratorium • Membangun digitalisasi sistem informasi laboratorium mulai dari pengajuan bahan, peminjaman alat, permintaan bahan praktikum, akses peraturan dan SOP hingga jadwal penggunaan laboratorium

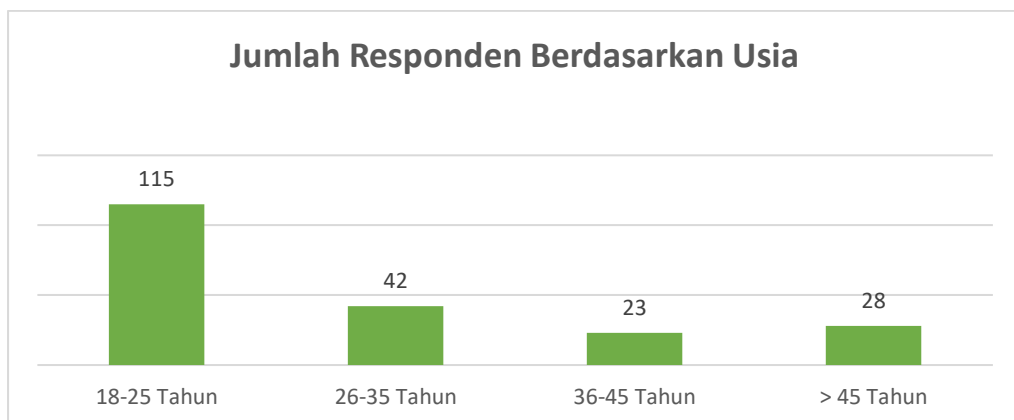
BAB IV DATA SURVEY

A. DATA RESPONDEN

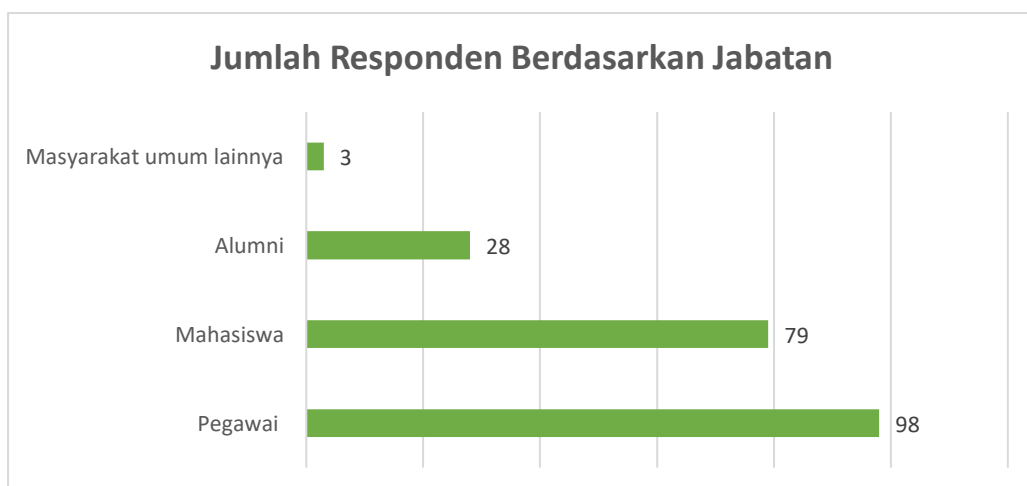
1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



2. Profil Responden Berdasarkan Usia



3. Profil Responden Berdasarkan Jabatan / Status



4. Hasil survey per responden

NO	Unit yang Dinilai	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Administrasi Akademik	4	4	4	4	4	4	3	4	4
2	Administrasi Akademik	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	Administrasi Akademik	3	3	3	3	3	3	4	4	3
4	Administrasi Akademik	4	4	4	4	4	4	3	4	4
5	Administrasi Akademik	3	3	1	2	1	3	3	2	2
6	Administrasi Akademik	3	3	3	1	3	3	4	4	3
7	Administrasi Akademik	4	3	4	3	4	3	3	4	4
8	Administrasi Akademik	4	4	4	4	4	4	3	4	4
9	Administrasi Akademik	4	4	4	4	4	4	3	4	4
10	Administrasi Akademik	4	4	3	4	3	3	3	4	4
11	Administrasi Akademik	4	4	4	4	4	4	3	4	4
12	Administrasi Akademik	4	4	3	3	4	4	3	4	4
13	Sub Bagian Kepegawaian	3	3	3	3	4	3	4	3	3
14	Sub Bagian Kepegawaian	3	3	3	3	4	3	3	4	4
15	Sub Bagian Kepegawaian	4	4	4	3	3	3	3	4	4
16	Sub Bagian Kepegawaian	3	4	3	4	4	4	3	4	4
17	Sub Bagian Kepegawaian	3	3	3	3	3	3	4	4	3
18	Sub Bagian Kepegawaian	4	3	3	3	3	3	3	3	3
19	Sub Bagian Kepegawaian	4	4	4	3	4	3	3	4	4
20	Sub Bagian Kepegawaian	4	4	4	4	4	4	3	4	4
21	Sub Bagian Kepegawaian	4	4	4	4	4	4	3	4	4
22	Sub Bagian Kepegawaian	4	3	4	4	4	4	3	4	4
23	Sub Bagian Kepegawaian	4	4	4	4	4	4	3	4	4
24	Sub Bagian Kepegawaian	4	4	1	1	4	2	2	4	4
25	Sub Bagian Kepegawaian	3	3	2	3	3	3	4	3	3
26	Sub Bagian Kepegawaian	4	4	3	3	4	3	3	4	4
27	Sub Bagian Keuangan	4	4	4	4	4	4	3	4	4
28	Sub Bagian Keuangan	4	4	4	4	4	4	3	4	4
29	Sub Bagian Keuangan	4	4	4	3	4	4	3	4	4
30	Sub Bagian Keuangan	4	4	4	4	4	4	3	3	3
31	Rumah Tangga	4	4	4	3	4	3	3	4	3
32	Rumah Tangga	2	3	3	3	3	3	3	3	3
33	Rumah Tangga	4	3	4	4	4	4	3	4	4
34	Rumah Tangga	4	4	3	4	4	4	3	4	3
35	Rumah Tangga	4	4	3	2	4	3	3	4	4
36	Rumah Tangga	4	3	3	3	4	3	3	4	4
37	Rumah Tangga	4	3	3	3	3	3	4	3	3
38	UPT Perpustakaan	4	3	3	3	3	3	3	4	3
39	UPT Perpustakaan	4	3	3	2	4	4	3	4	3
40	UPT Perpustakaan	4	4	4	4	3	4	3	4	4
41	UPT Perpustakaan	4	4	4	4	4	4	3	4	4
42	UPT Perpustakaan	4	4	4	4	4	4	3	4	4
43	UPT Perpustakaan	3	4	3	3	4	4	4	3	3

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan
Triwulan IV Tahun 2023

NO	Unit yang Dinilai	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
44	UPT Perpustakaan	4	4	3	3	3	3	3	4	4
45	UPT Perpustakaan	4	3	3	3	3	3	3	4	4
46	UPT Perpustakaan	4	4	3	4	4	3	3	4	4
47	UPT Perpustakaan	4	3	3	3	4	3	3	4	3
48	UPT Perpustakaan	3	3	3	3	3	2	2	2	2
49	UPT Perpustakaan	4	3	4	3	3	4	3	4	4
50	UPT Perpustakaan	4	3	3	3	3	4	3	3	3
51	UPT Perpustakaan	3	3	3	3	3	3	4	3	3
52	UPT Perpustakaan	4	4	4	4	4	4	3	4	4
53	UPT Perpustakaan	4	4	4	4	3	4	3	4	4
54	UPT Perpustakaan	4	3	3	3	3	3	4	3	3
55	UPT Perpustakaan	3	3	3	3	3	3	3	4	3
56	UPT Perpustakaan	4	4	4	4	4	4	3	4	3
57	UPT Perpustakaan	4	4	4	4	4	4	3	4	4
58	UPT Perpustakaan	4	4	4	3	4	4	3	4	4
59	UPT Perpustakaan	4	4	4	4	4	4	3	4	4
60	Poliklinik	4	4	4	4	4	4	3	4	4
61	Poliklinik	4	4	3	4	4	4	3	4	4
62	Poliklinik	4	4	4	4	4	4	3	4	4
63	Poliklinik	4	4	4	4	4	4	3	4	3
64	Poliklinik	4	4	4	4	4	4	3	4	4
65	Poliklinik	4	4	4	3	4	4	3	4	4
66	Poliklinik	4	4	4	4	4	3	4	4	3
67	Poliklinik	3	3	3	4	4	4	3	3	3
68	Poliklinik	3	4	4	4	4	4	3	4	3
69	Poliklinik	3	3	3	3	3	4	3	4	3
70	Poliklinik	3	3	3	3	3	3	3	4	3
71	Poliklinik	4	4	4	4	4	4	3	4	4
72	Poliklinik	4	4	4	3	4	4	3	4	4
73	Poliklinik	4	4	3	3	3	4	3	4	3
74	Poliklinik	3	3	3	4	4	4	4	4	3
75	Poliklinik	3	3	3	3	3	3	4	4	3
76	Unit Sertifikasi/ LSP	3	3	4	3	4	3	3	4	3
77	Unit Sertifikasi/ LSP	4	4	4	3	4	3	3	4	4
78	Unit Sertifikasi/ LSP	4	3	3	3	3	3	3	4	3
79	Unit Sertifikasi/ LSP	3	3	3	3	3	3	3	4	3
80	Unit Sertifikasi/ LSP	4	4	4	4	4	4	3	4	4
81	Unit Sertifikasi/ LSP	4	3	3	2	4	3	4	3	4
82	Unit Sertifikasi/ LSP	4	4	4	4	4	4	3	4	4
83	Unit Sertifikasi/ LSP	4	4	4	4	4	4	3	4	4
84	Unit Sertifikasi/ LSP	3	3	3	3	3	3	3	4	3
85	Unit Sertifikasi/ LSP	3	3	3	3	3	3	3	4	3
86	Unit Sertifikasi/ LSP	4	4	4	4	4	3	4	1	3
87	Unit Sertifikasi/ LSP	4	4	3	3	4	4	3	4	4
88	UPT Sistem Informasi	4	4	4	4	4	4	3	4	3
89	UPT Sistem Informasi	4	3	4	4	4	4	3	4	3

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan
Triwulan IV Tahun 2023

NO	Unit yang Dinilai	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
90	UPT Sistem Informasi	4	4	4	4	4	4	3	4	4
91	UPT Sistem Informasi	3	3	4	3	4	3	3	4	3
92	Unit CDC	4	4	4	4	4	4	3	4	4
93	Unit CDC	4	4	4	3	4	4	3	4	4
94	Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	3	3	4	3	4	4	3	4	4
95	Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	4	4	4	4	4	4	3	4	4
96	Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	4	3	3	3	4	3	3	4	4
97	Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	4	4	4	3	4	4	3	4	4
98	Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	2	3	3	3	4	3	3	4	3
99	Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	4	3	3	3	3	3	3	4	3
100	Unit TEFA	4	3	3	3	4	3	3	4	3
101	Unit TEFA	3	3	3	3	3	3	4	3	3
102	UPT Transformasi Digital	4	4	3	3	3	3	3	4	3
103	UPT Transformasi Digital	4	4	3	3	2	4	4	4	3
104	UPT Transformasi Digital	3	3	3	3	3	3	3	4	3
105	UPT Transformasi Digital	3	3	3	2	3	3	3	4	3
106	UPT Transformasi Digital	4	4	4	4	4	4	3	4	4
107	UPT Transformasi Digital	3	3	3	3	3	3	2	3	3
108	UPT Transformasi Digital	2	2	2	2	1	2	1	2	1
109	UPT Transformasi Digital	4	4	4	4	3	4	3	4	4
110	UPT Transformasi Digital	4	4	4	4	4	4	3	4	4
111	UPT Transformasi Digital	4	4	4	4	4	4	3	4	4
112	UPT Transformasi Digital	4	3	3	3	3	3	3	4	3
113	UPT Transformasi Digital	4	3	3	3	3	3	3	4	3
114	UPT Transformasi Digital	4	4	4	4	4	4	3	4	4
115	UPT Transformasi Digital	4	4	3	3	3	4	4	4	4
116	UPT Transformasi Digital	2	3	2	3	1	3	4	3	3
117	UPT Transformasi Digital	3	3	2	3	3	3	2	2	2
118	UPT Transformasi Digital	4	3	3	3	3	3	3	4	3
119	UPT Transformasi Digital	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	UPT Transformasi Digital	1	3	2	2	4	4	3	3	2
121	UPT Transformasi Digital	3	3	4	3	3	3	3	4	3
122	Unit SPI (Satuan Pengawasan Internal)	4	4	4	4	4	3	3	4	4
123	Unit SPI (Satuan Pengawasan Internal)	4	4	3	3	4	4	3	4	4
124	Unit SPMI (Satuan Penjaminan Mutu Internal)	4	4	4	4	4	4	3	4	4
125	Unit SPMI (Satuan Penjaminan Mutu Internal)	4	4	4	4	4	4	3	4	4
126	Unit SPMI (Satuan Penjaminan Mutu Internal)	4	4	4	4	4	4	3	4	4

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan
Triwulan IV Tahun 2023

NO	Unit yang Dinilai	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
127	Unit SPMI (Satuan Penjaminan Mutu Internal)	4	3	3	3	3	3	3	4	3
128	Unit SPMI (Satuan Penjaminan Mutu Internal)	4	4	4	4	4	4	3	4	4
129	Laboratorium Jurusan OSP	3	3	3	3	3	3	3	4	3
130	Laboratorium Jurusan OSP	4	4	4	4	4	4	3	4	4
131	Laboratorium Jurusan OSP	4	4	4	4	4	4	3	4	3
132	Laboratorium Jurusan OSP	4	4	4	3	3	4	3	4	4
133	Laboratorium Jurusan OSP	4	3	3	3	3	3	3	4	3
134	Laboratorium Jurusan OSP	4	3	3	3	4	3	4	3	4
135	Laboratorium Jurusan OSP	4	4	4	4	4	4	3	4	4
136	Laboratorium Jurusan OSP	4	4	3	3	3	4	3	4	3
137	Laboratorium Jurusan OSP	4	4	4	4	4	4	3	4	4
138	Laboratorium Jurusan OSP	4	3	4	4	4	4	3	4	4
139	Laboratorium Jurusan OSP	4	3	3	4	4	3	3	3	4
140	Laboratorium Jurusan OSP	4	4	3	3	3	3	4	3	3
141	Laboratorium Jurusan OSP	3	3	3	3	3	3	4	3	2
142	Laboratorium Jurusan OSP	4	3	3	3	4	3	3	3	3
143	Laboratorium Jurusan OSP	3	3	2	3	3	3	3	4	3
144	Laboratorium Jurusan OSP	3	3	4	3	3	3	3	3	4
145	Laboratorium Jurusan OSP	3	3	4	3	3	3	3	4	3
146	Laboratorium Jurusan OSP	4	3	2	2	3	3	3	3	3
147	Laboratorium Jurusan OSP	3	3	3	2	3	3	3	4	3
148	Laboratorium Jurusan OSP	4	4	4	3	4	4	3	4	4
149	Laboratorium Jurusan OSP	3	3	3	3	3	3	4	4	3
150	Laboratorium Jurusan OSP	3	3	3	3	3	4	3	4	3
151	Laboratorium Jurusan OSP	4	4	4	4	4	4	3	4	4
152	Laboratorium Jurusan OSP	4	3	4	3	3	3	3	4	4
153	Laboratorium Jurusan OSP	3	3	3	3	4	3	3	3	3
154	Laboratorium Jurusan OSP	4	3	4	3	4	4	4	4	4
155	Laboratorium Jurusan OSP	3	3	3	3	3	3	4	3	3
156	Laboratorium Jurusan OSP	3	3	3	3	4	4	3	4	4
157	Laboratorium Jurusan OSP	3	3	3	3	3	3	4	4	3
158	Laboratorium Jurusan TIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	Laboratorium Jurusan TIA	4	3	3	4	3	3	3	3	3
160	Laboratorium Jurusan TIA	3	3	3	3	3	3	4	3	3
161	Laboratorium Jurusan TIA	4	3	3	2	3	3	4	4	3
162	Laboratorium Jurusan TIA	4	3	3	3	3	3	3	4	4
163	Laboratorium Jurusan TIA	4	4	4	4	4	4	3	4	4
164	Laboratorium Jurusan TIA	4	4	4	4	4	4	3	4	4
165	Laboratorium Jurusan TIA	4	3	3	3	3	3	2	3	3
166	Laboratorium Jurusan TIA	4	4	4	4	4	4	3	4	4
167	Laboratorium Jurusan TIA	4	3	2	2	3	3	3	3	2
168	Laboratorium Jurusan TIA	4	3	1	2	4	3	3	3	3
169	Laboratorium Jurusan TIA	3	3	3	3	4	3	3	3	3
170	Laboratorium Jurusan TIA	4	4	4	4	4	4	3	4	4

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan
Triwulan IV Tahun 2023

NO	Unit yang Dinilai	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
171	Laboratorium Jurusan TIA	3	3	3	3	3	3	3	4	3
172	Laboratorium Jurusan TIA	4	4	3	3	3	4	3	3	3
173	Laboratorium Jurusan TIA	3	4	4	3	4	4	3	4	4
174	Laboratorium Jurusan TIA	4	3	3	3	3	3	3	4	3
175	Laboratorium Jurusan TIA	3	3	2	3	3	3	2	3	3
176	Laboratorium Jurusan TIA	3	3	2	3	3	3	4	3	3
177	Laboratorium Jurusan TIA	3	3	3	3	3	3	3	4	3
178	Laboratorium Jurusan TIA	3	3	3	3	3	3	4	3	3
179	Laboratorium Jurusan TIA	1	3	2	2	3	3	2	3	3
180	Laboratorium Jurusan TKM	3	3	3	3	3	3	4	3	3
181	Laboratorium Jurusan TKM	4	3	4	3	3	3	3	4	3
182	Laboratorium Jurusan TKM	3	3	3	3	3	3	4	4	3
183	Laboratorium Jurusan TKM	3	4	3	4	4	4	4	3	4
184	Laboratorium Jurusan TKM	3	3	3	3	3	3	4	3	3
185	Laboratorium Jurusan TKM	3	3	3	3	4	3	3	4	3
186	Laboratorium Jurusan TKM	4	3	4	3	3	3	3	4	3
187	Laboratorium Jurusan TKM	4	4	3	3	3	3	3	4	4
188	Laboratorium Jurusan TKM	4	4	4	4	4	4	3	4	4
189	Laboratorium Jurusan TKM	4	4	4	3	4	4	3	4	3
190	Laboratorium Jurusan TKM	4	3	4	3	4	4	3	4	4
191	Laboratorium Jurusan TKM	4	4	3	3	3	4	3	4	3
192	Laboratorium Jurusan TKM	3	3	3	3	4	3	3	3	3
193	Laboratorium Jurusan TKM	3	3	3	3	3	3	4	3	2
194	Laboratorium Jurusan TKM	4	3	3	2	3	3	4	2	3
195	Laboratorium Jurusan TKM	4	4	4	4	4	4	3	4	4
196	Laboratorium Jurusan TKM	4	3	3	3	3	3	3	4	3
197	Laboratorium Jurusan TKM	3	3	3	3	3	3	3	3	3
198	Laboratorium Jurusan TKM	3	3	3	3	3	3	4	3	3
199	Laboratorium Jurusan TKM	4	3	3	3	3	3	3	4	3
200	Laboratorium Jurusan TMIA	4	4	3	4	4	4	3	4	4
201	Laboratorium Jurusan TMIA	2	2	3	2	3	3	2	2	3
202	Laboratorium Jurusan TMIA	4	4	4	4	4	4	3	4	4
203	Laboratorium Jurusan TMIA	4	4	4	3	4	4	3	4	4
204	Laboratorium Jurusan TMIA	3	3	3	3	4	3	3	3	3
205	Laboratorium Jurusan TMIA	3	3	3	3	3	3	4	3	3
206	Unit Kehumasan	4	4	4	4	4	4	3	4	4
207	Unit Kehumasan	4	3	3	3	4	3	3	4	4
208	Unit Kehumasan	4	4	4	3	4	4	3	4	4

B. DATA DUKUNG LAINNYA

1. Kritik dan Saran dari Responden

NO	Unit yang Dinilai	Saran dan Kritik
1	Administrasi Akademik	Sangat baik.
2	Administrasi Akademik	-
3	Administrasi Akademik	Bgus
4	Administrasi Akademik	-
5	Administrasi Akademik	6
6	Administrasi Akademik	Semoga makin baik kedepannya
7	Administrasi Akademik	Memuaskan
8	Administrasi Akademik	Mulai dari produk pelayanan hingga sarana dan prasarana cukup baik.. kedepannya semoga fasilitas terkait alat di laboratorium bisa di tingkatkan lagi..
9	Administrasi Akademik	tidak ada kritikan semuanya bagus
10	Administrasi Akademik	Tepat di pertahankan
11	Administrasi Akademik	Semuanya bagus, saya tidak punya keritikan. Pelayanannya sangat baik, karena saya sering ke sana.
12	Administrasi Akademik	
13	Sub Bagian Kepegawaian	Bagian kepegawaian sudah membantu dalam hal pengusulan, akan lebih baik lagi jika ditingkatkan.
14	Sub Bagian Kepegawaian	Pelayanan prima
15	Sub Bagian Kepegawaian	Pertahankan
16	Sub Bagian Kepegawaian	lebih bagus jika terdapat sebuah sistem informasi khusus bagian kepegawaian yang selalu terupdate dan dapat dilihat secara real time oleh pegawai yang berkepentingan
17	Sub Bagian Kepegawaian	mohon ditingkatkan lagi
18	Sub Bagian Kepegawaian	Pelayanan lebih ditingkatkan
19	Sub Bagian Kepegawaian	Pertahankan...
20	Sub Bagian Kepegawaian	Lebih meningkatkan pelayanan yang sudah sangat baik
21	Sub Bagian Kepegawaian	Lebih meningkatkan pelayanan yang sudah sangat baik
22	Sub Bagian Kepegawaian	hanya perlu lebih dalam evaluasi kinerja unit
23	Sub Bagian Kepegawaian	Sudah sangat baik dan memuaskan
24	Sub Bagian Kepegawaian	Bagian Analis agar mengupdate pengetahuan terutama terkait peraturan-peraturan kepegawaian sehingga dapat menjadi sumber informasi valid bagi pegawai di ATIM
25	Sub Bagian Kepegawaian	Semoga lebih dipermudah untuk pengajuan berbagai jenis layanan di kepegawaian
26	Sub Bagian Kepegawaian	
27	Sub Bagian Keuangan	Semoga lebih baik lagi layanannya terutama mengenai pembayaran gaji pegawai
28	Sub Bagian Keuangan	-
29	Sub Bagian Keuangan	
30	Sub Bagian Keuangan	Perlu diupgrade terkait sarana prasarananya
31	Rumah Tangga	Semoga ditingkatkan lagi pelayanannya
32	Rumah Tangga	baik
33	Rumah Tangga	Belum ada
34	Rumah Tangga	hanya perlu ditingkatkan dalam hal evaluasi kinerja unit

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan
Triwulan IV Tahun 2023

NO	Unit yang Dinilai	Saran dan Kritik
35	Rumah Tangga	Pengajuan perbaikan sarana dan prasarana perkuliahan agar lebih diutamakan
36	Rumah Tangga	
37	Rumah Tangga	Cukup
38	UPT Perpustakaan	Semoga kedepannya lebih baik lagi
39	UPT Perpustakaan	Bagus jika sdm ditambah karena perpustakaan di tempat lain dengan luas perpustakaan yang sama isi petugasnya 4 orang.
40	UPT Perpustakaan	Pelayanannya sangat baik
41	UPT Perpustakaan	Saya sudah sangat puas dengan pelayanan yang ada di perpustakaan
42	UPT Perpustakaan	Tidak ada kritikan karena semua pelayanan memuaskan
43	UPT Perpustakaan	semua sudah baik tempat ternyaman untuk mahasiswa mengerjakan tugas ruangnya juga sangat nyaman
44	UPT Perpustakaan	Semua layanan baik malah ada yang sangat baik
45	UPT Perpustakaan	.
46	UPT Perpustakaan	tidak ada kritik semua layanan sangat baik
47	UPT Perpustakaan	.
48	UPT Perpustakaan	Petugas harus lebih tegas lagi dalam memberikan layanan
49	UPT Perpustakaan	semoga bisa tetap konsisten dan sesuai dengan apa yang telah ditentukan dan semoga bisa lebih baik lagi.
50	UPT Perpustakaan	Semakin ditingkatkan
51	UPT Perpustakaan	Semangat menuju sukses
52	UPT Perpustakaan	-
53	UPT Perpustakaan	tingkat pelayanan untuk menunjang kegiatan civitas akademik
54	UPT Perpustakaan	-
55	UPT Perpustakaan	tingkatkan lagi pelayanan
56	UPT Perpustakaan	Diharapkan nantinya menyediakan print gratis
57	UPT Perpustakaan	agar supaya kecepatan internet di perpustakaan ditingkatkan
58	UPT Perpustakaan	
59	UPT Perpustakaan	Penambahan batas jumlah untuk print
60	Poliklinik	Pertahankan layanan yg sdh sangat baik dan tingkatkan aplikasi sehingga terintegrasi secara menyeluruh
61	Poliklinik	Saya salut pertanyaan dan jawaban yg jelas dan respon cepat, terima kasih atas layanannya
62	Poliklinik	Ruangan kurang dingin, ruangan sempit
63	Poliklinik	Semoga fasilitas dan alat pemeriksaan kesehatan ditambah
64	Poliklinik	Pertahankan dan tetap tingkatkan layanan yg sdh diberikan
65	Poliklinik	Semakin ditingkatkan
66	Poliklinik	.
67	Poliklinik	Semoga stok obatnya diperbanyak
68	Poliklinik	Sebaiknya standar pelayanan serta alurnya ditampilkan secara jelas
69	Poliklinik	ketersediaan obat dan vitamin sangat perlu diperhatikan dan kegiatan donor darah rutin diadakan per semester
70	Poliklinik	tingkatkan lagi

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan
Triwulan IV Tahun 2023

NO	Unit yang Dinilai	Saran dan Kritik
71	Poliklinik	Ruangannya kurang besar
72	Poliklinik	
73	Poliklinik	tingkat kualitas dengan mengatur evaluasi tiap tahunnya
74	Poliklinik	Saran poliklinik : ruangannya kecil,fasilitasnya klo bisa lebih lengkap
75	Poliklinik	kalau bisa ruangannya diperluas, karena agak sempit
76	Unit Sertifikasi/ LSP	Semoga semakin berkembang
77	Unit Sertifikasi/ LSP	.
78	Unit Sertifikasi/ LSP	Pelayanan yang sangat baik
79	Unit Sertifikasi/ LSP	Tingkat apa yang perlu ditingkatkan
80	Unit Sertifikasi/ LSP	Sudah bagus mohon ditingkatkan lagi
81	Unit Sertifikasi/ LSP	Aman
82	Unit Sertifikasi/ LSP	-
83	Unit Sertifikasi/ LSP	Layanan yang sangat memuaskan, semoga bisa tetap mempertahankan kualitas nya
84	Unit Sertifikasi/ LSP	Melayani dengan cepat
85	Unit Sertifikasi/ LSP	-
86	Unit Sertifikasi/ LSP	Semuanya bagus, cukup di tingkatkan lagi kalau bisaa
87	Unit Sertifikasi/ LSP	
88	UPT Sistem Informasi	terus ditingkatkan inovasi pelayanan
89	UPT Sistem Informasi	-
90	UPT Sistem Informasi	dipertahankan kinerjanya
91	UPT Sistem Informasi	Perlu Menyusun Rencana Strategik Pengembangan Sistem Informasi Politeknik ATI Makassar sampai dengan 2030 sesuai Visi dan Misi Politeknik ATI Makassar
92	Unit CDC	mohon untuk bisa menjadikan karyawan magang(alumni) yg bekerja di cdc menjadi karyawan karna kinerja yg bagus, atau memberikan apresiasi lebih
93	Unit CDC	
94	Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	pengelolaan arsip dan dokumen lebih ditata lagi
95	Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	-
96	Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	Ruangan unit perlu diperluas
97	Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	
98	Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	Pelayanan khusus UPPM perlu ditingkatkan
99	Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	-
100	Unit TEFA	Sudah baik, perlu ditingkatkan
101	Unit TEFA	Ok
102	UPT Transformasi Digital	Ditingkatkan lagi
103	UPT Transformasi Digital	dapa memberikan informasi terhadap sarpras yang masih rusak / dalam perawatan
104	UPT Transformasi Digital	Ditingkatkan lagi
105	UPT Transformasi Digital	Lebih Ditingkatkan

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan
Triwulan IV Tahun 2023

NO	Unit yang Dinilai	Saran dan Kritik
106	UPT Transformasi Digital	Komputernya mungkin bisa di ganti pak karna sering mati dan ter restart sendiri
107	UPT Transformasi Digital	Saran saya agar lebih bagusnya lengan robot dan komputernya ditambah lagi
108	UPT Transformasi Digital	Silahkan perbaiki peraturan di dalam kampus dan ubah sistem untuk membuat mahasiswa lebih nyaman berada di lingkungan kampus
109	UPT Transformasi Digital	Sangat baik
110	UPT Transformasi Digital	Sangat bagus banget
111	UPT Transformasi Digital	Semoga lebih baik kedepannya
112	UPT Transformasi Digital	Tanpa tanggapan
113	UPT Transformasi Digital	menurut saya sdh bagus tdk ada masukan dan kritik.
114	UPT Transformasi Digital	Kasih kenyamanan mahasiswa
115	UPT Transformasi Digital	Tidak ad karna semua baik
116	UPT Transformasi Digital	Sangat baik
117	UPT Transformasi Digital	Sangat baik
118	UPT Transformasi Digital	Layanan sangat baik
119	UPT Transformasi Digital	ganti komputernya
120	UPT Transformasi Digital	Semoga kedepannya lebih baik
121	UPT Transformasi Digital	Semoga kedepannya lebih baik
122	Unit SPI (Satuan Pengawasan Internal)	Digitalisasi monev kinerja agar dapat dimaksimalkan penggunaannya
123	Unit SPI (Satuan Pengawasan Internal)	
124	Unit SPMI (Satuan Penjaminan Mutu Internal)	Terima kasih atas pelayanannya,
125	Unit SPMI (Satuan Penjaminan Mutu Internal)	-
126	Unit SPMI (Satuan Penjaminan Mutu Internal)	-
127	Unit SPMI (Satuan Penjaminan Mutu Internal)	Tingkatkan yg sdh ada
128	Unit SPMI (Satuan Penjaminan Mutu Internal)	-
129	Laboratorium Jurusan OSP	tingkatkan lagi, jangan cepat puas supaya pelayanan lebih baik lagi
130	Laboratorium Jurusan OSP	Semakin ditingkatkan
131	Laboratorium Jurusan OSP	Dilakukan digitalisasi sistem informasi di laboratorium, mulai dari pengajuan bahan, peminjaman alat, permintaan bahan praktikum, akses peraturan dan SOP hingga jadwal penggunaan laboratorium
132	Laboratorium Jurusan OSP	semoga menjadi lebih baik lagi untuk kedepannya
133	Laboratorium Jurusan OSP	Saran syaa semoga dipertahankan kinerja sekarang
134	Laboratorium Jurusan OSP	Sangat bagus
135	Laboratorium Jurusan OSP	Mantap banget
136	Laboratorium Jurusan OSP	menurut saya sejauh ini tidak ada yg perlu perbaikan
137	Laboratorium Jurusan OSP	Semoga lebih baik kedepannya
138	Laboratorium Jurusan OSP	Semua yg ada didalm lab sesuai dan pelayanan sangat baik

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan
Triwulan IV Tahun 2023

NO	Unit yang Dinilai	Saran dan Kritik
139	Laboratorium Jurusan OSP	bagus
140	Laboratorium Jurusan OSP	Sangat bagus
141	Laboratorium Jurusan OSP	Tidak ada masukan dari saya.
142	Laboratorium Jurusan OSP	Sejauh ini sy blm melihat kekurangan
143	Laboratorium Jurusan OSP	Baik
144	Laboratorium Jurusan OSP	Sudah bagus dan harap di tingkatkan
145	Laboratorium Jurusan OSP	Menurut saya semuanya baik
146	Laboratorium Jurusan OSP	Semoga Bisa Lebih baik lagi Memberikan Layanan
147	Laboratorium Jurusan OSP	.
148	Laboratorium Jurusan OSP	Petugas/pemberi layanan pada unit mampu memberikan pelayanan yang cukup baik dalam melayani
149	Laboratorium Jurusan OSP	sudah sangat bagus
150	Laboratorium Jurusan OSP	Sangat baik
151	Laboratorium Jurusan OSP	Petugas sangat baik dalam memberikan layanan
152	Laboratorium Jurusan OSP	semuanya semangat 🤝🤝😊
153	Laboratorium Jurusan OSP	Penambahan peralatan praktikum
154	Laboratorium Jurusan OSP	Layanan laboratorium OSP bisa ditingkatkan lagi dengan lebih baik
155	Laboratorium Jurusan OSP	ok
156	Laboratorium Jurusan OSP	Informasi, akses, dan layanan di media resmi (web Atim) di lengkapi
157	Laboratorium Jurusan OSP	Semua layanan diharapkan evaluasi kontinyu, agar menjaga dan meningkatkan kualitas layanan
158	Laboratorium Jurusan TIA	Baik
159	Laboratorium Jurusan TIA	Op fri
160	Laboratorium Jurusan TIA	Cukup baik dan memuaskan
161	Laboratorium Jurusan TIA	Pelayanan lebih d tingkatkan, proses lebih di percepat&penerapan 3S lebih di tingkatkatkan lagi
162	Laboratorium Jurusan TIA	Pelayanan dgn 3s masih perlu ditingkatkan.
163	Laboratorium Jurusan TIA	Semakin ditingkatkan
164	Laboratorium Jurusan TIA	-
165	Laboratorium Jurusan TIA	Semu layanan yang di berikan baik
166	Laboratorium Jurusan TIA	tidak ada
167	Laboratorium Jurusan TIA	Tingkatkan lagi
168	Laboratorium Jurusan TIA	Unit Layanan cukup bagus
169	Laboratorium Jurusan TIA	Penambahan peralatan praktikum
170	Laboratorium Jurusan TIA	Semoga dapat ditingkatkan untuk inovasinya
171	Laboratorium Jurusan TIA	Masukan saya terhadap perbaikan unit layan ini dan jg terhadap petugas yg melayani cukup baik
172	Laboratorium Jurusan TIA	Tingkatkan pelayanan dan semangat
173	Laboratorium Jurusan TIA	Penambahan AC pada ruangan laboratorium perancangan juga laboratorium Ergonomi dan TPSK. Juga meja komputer yang lebih baik pada laboratorium Ergonomi dan TPSK
174	Laboratorium Jurusan TIA	Supaya ditingkatkan lagi menjadi lebih baik dan supaya melayani dengan sukarela tanpa adanya paksaan saat melayani

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan
Triwulan IV Tahun 2023

NO	Unit yang Dinilai	Saran dan Kritik
175	Laboratorium Jurusan TIA	.
176	Laboratorium Jurusan TIA	Tidak ada kritikan karena para petugas sudah bekerja sesuai dengan aturan.
177	Laboratorium Jurusan TIA	.
178	Laboratorium Jurusan TIA	Baik
179	Laboratorium Jurusan TIA	Layanannya sangat baik
180	Laboratorium Jurusan TKM	-
181	Laboratorium Jurusan TKM	Semoga perpustakaan lebih lengkap buku dan fasilitas lainnya
182	Laboratorium Jurusan TKM	lebih fleksibel waktu pelayanannya
183	Laboratorium Jurusan TKM	Mungkin bidang akademik gk merangkap sebagai asisten dosen karena lumayan sulit menyesuaikan ketemu orang akademik karena hanya 1 orang perjurusan
184	Laboratorium Jurusan TKM	Semoga ditingkatkan lagi kedepannya
185	Laboratorium Jurusan TKM	-
186	Laboratorium Jurusan TKM	-
187	Laboratorium Jurusan TKM	Pelayanan sudah sangat bagus
188	Laboratorium Jurusan TKM	Semakin ditingkatkan
189	Laboratorium Jurusan TKM	Semoga pelayanan dapat ditingkatkan
190	Laboratorium Jurusan TKM	Dilakukan digitalisasi sistem informasi di laboratorium, mulai dari pengajuan bahan, peminjaman alat, permintaan bahan praktikum, akses peraturan dan SOP hingga jadwal penggunaan laboratorium
191	Laboratorium Jurusan TKM	Pertahankan performa pelayanan publik yang sudah ada dan semoga unit layanan ini semakin berkembang dan baik
192	Laboratorium Jurusan TKM	Penambahan peralatan praktikum
193	Laboratorium Jurusan TKM	semoga alat alatnya lebih baik kedepannya karena kebanyakan yang sudah rusak
194	Laboratorium Jurusan TKM	proses pelayanan lebih ditingkatkan lagi kecepatan dan keramahan
195	Laboratorium Jurusan TKM	Semoga sukses kedepannya
196	Laboratorium Jurusan TKM	Baik
197	Laboratorium Jurusan TKM	Sudah cukup baik
198	Laboratorium Jurusan TKM	Ok
199	Laboratorium Jurusan TKM	Semoga pelayanan lebih ditingkatkan
200	Laboratorium Jurusan TMIA	Tetap di pertahankan dan di tingkatkan
201	Laboratorium Jurusan TMIA	Perlu peningkatan lebih lanjut
202	Laboratorium Jurusan TMIA	Semakin ditingkatkan
203	Laboratorium Jurusan TMIA	Dilakukan digitalisasi sistem informasi di laboratorium, mulai dari pengajuan bahan, peminjaman alat, permintaan bahan praktikum, akses peraturan dan SOP hingga jadwal penggunaan laboratorium
204	Laboratorium Jurusan TMIA	Penambahan peralatan praktikum
205	Laboratorium Jurusan TMIA	Ok
206	Unit Kehumasan	Baik
207	Unit Kehumasan	Sudah baik
208	Unit Kehumasan	

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.

DATA RESPONDEN

Adapun nama dan nomor telepon responden, bersifat wajib, sesuai SE Permenpan RB Nomor 4 tahun 2023 terkait Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023 yang menyinggung mengenai kewajiban data pelapor.

Kerahasiaan dan Identitas responden terjaga serta hak-hak responden dilindungi dalam mengisi survey secara objektif dan jujur.

Nama responden *

Kerahasiaan Responden di jaga

Short answer text

Nomor telepon responden *

Kerahasiaan Responden di jaga

Short answer text

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan
Triwulan IV Tahun 2023

☰

Jenis Kelamin *

Laki-laki

Perempuan

Usia Responden *

18 - 25 tahun

26 - 35 tahun

35 - 45 tahun

lebih dari 45

Profil Responden *

Mahasiswa

Alumni

Orang tua Mahasiswa

Mitra Industri / Pengguna Lulusan

Masyarakat umum lainnya

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

After section 1 Continue to next section ▼

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan
Triwulan IV Tahun 2023

INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (IPKP)

Berikan penilaian objektif Anda terkait kualitas layanan publik di unit/ UPT sesuai yang anda pilih.

Informasi Jenis Layanan di masing-masing unit dapat diakses pada <https://atim.ac.id/> atau di link berikut <https://forms.gle/5XiCAmjqTBNgek8T7>

Unit/ UPT / Sub Bagian *

- Unit Sertifikasi/ LSP
- Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama
- UPT Sistem Informasi
- UPT Perpustakaan
- Unit CDC
- Sub Bagian Kepegawaian
- Sub Bagian Rumah Tangga (Sarana Prasarana, Persediaan, dan Kebersihan Keamanan)
- Sub Bagian Keuangan
- Unit Bahasa
- Unit Kehumasan
- Poliklinik
- Unit TEFA
- Unit Inkubator Bisnis
- Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
- UPT Transformasi Digital
- Laboratorium Jurusan TIA
- Laboratorium Jurusan TMIA
- Laboratorium Jurusan TKM
- Laboratorium Jurusan OSP
- Unit SPI (Satuan Pengawasan Internal)
- Unit SPMI (Satuan Penjaminan Mutu Internal)

Silahkan berikan penilaian terhadap layanan tersebut

Description (optional)

1. PRODUK LAYANAN

Kesesuaian informasi/ produk layanan yang diberikan dengan yang diinformasikan, serta informasi tersedia baik melalui media elektronik maupun non elektronik

1. Informasi Standar Layanan



- Tidak Sesuai dan atau informasi tidak tersedia di ruang unit layanan
- Kurang Sesuai dan hanya tersedia di ruang unit layanan
- Sesuai, dan hanya tersedia di ruang unit layanan
- Sangat Sesuai, dan tersedia baik di ruang unit layanan maupun media elektronik

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan
Triwulan IV Tahun 2023

2. PERSYARATAN

Keesuaian persyaratan pelayanan yang diinformasikan dengan persyaratan yang telah ditetapkan

Pernyataan ini untuk melihat apakah persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/ jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan

1. [Link QR Code di standing banner untuk akses ke info SOP, standar layanan, Survey, Medsos](#)



- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

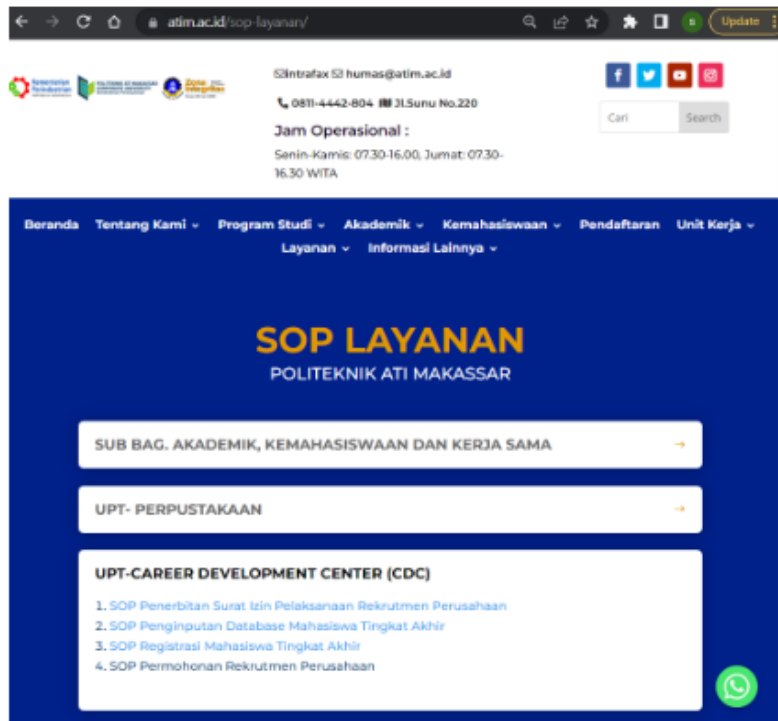
Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan
Triwulan IV Tahun 2023

3. PROSEDUR/ ALUR LAYANAN

Prosedur atau alur layanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/ dilakukan.

Pernyataan ini untuk melihat apakah informasi prosedur/ alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/ jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/ alur layanan sesuai dengan yang diinformasikan.

1. SOP Layanan di website



- Tidak mudah/ sulit/ berbelit-belit
- Kurang mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan
Triwulan IV Tahun 2023

5. BIAYA/ TARIF

Tarif/ biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/ biaya yang ditetapkan

Pernyataan ini untuk melihat apakah informasi biaya layanan dipahami dengan jelas dan biaya layanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya layanan yang diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran

1. Informasi tarif layanan

PENGUMUMAN
Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2021

Tentang
Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Perindustrian

Program Diploma Tiga
Politeknik ATI Makassar

Jenis	Satuan	Tarif
1. Uang Pendaftaran Calon Mahasiswa	per calon mahasiswa per sekolah	Rp 100.000
2. Sumbangan Pembinaan Pendidikan:		
a. Mahasiswa mulai Tahun Akademik 2021/2022	per mahasiswa per semester	Rp 1.700.000
b. Pasca Semester VI	per SKS	Rp 975.000
3. Sumbangan Pendidikan Lainnya:		
a. Semester antara (Semester Pindah)*		
i. Mahasiswa mulai Tahun Akademik 2021/2022	per SKS	Rp 100.000
b. Cuti Akademik*		
i. Mahasiswa mulai Tahun Akademik 2021/2022	per mahasiswa per semester	Rp 437.000
c. Sidang Tugas Akhir		
i. Mahasiswa mulai Tahun Akademik 2021/2022	per mahasiswa per sidang	Rp 250.000
d. Wisuda		
i. Mahasiswa mulai Tahun Akademik 2021/2022	per mahasiswa	Rp 450.000
e. Uji Kompetensi (asessmen ulang)*		
i. Mahasiswa mulai Tahun Akademik 2021/2022	per orang per sistem	Rp 200.000

* bagi yang mengikuti

www.atimac.id | Politeknik ATI Makassar

- Sangat Tidak sesuai, mahal
- Tidak sesuai, masih terdapat sedikit bayaran diluar yang ditetapkan
- Sesuai
- Sangat sesuai, bahkan jika gratis maka tidak dilakukan pembayaran

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan
Triwulan IV Tahun 2023

6. KOMPETENSI PELAKSANA *

Petugas/ pemberi layanan pada unit ini berkompeten/ mampu memberikan pelayanan

Pernyataan ini untuk melihat apakah pemberi layanan menguasai materi maupun mengetahui informasi yang dibutuhkan dalam proses pelayanan

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

7. PERILAKU PELAKSANA/ RESPON *

Petugas/ pemberi layanan pada unit merespon dengan cepat dan tanggap serta kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan

Pernyataan ini untuk melihat apakah petugas memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan, baik melalui tatap muka langsung maupun aplikasi layanan daring, petugas melayani dengan ramah (senyum salam sapa)

- Lambat dalam merespon/ cuek, tanpa 3S (Senyum, salam, sapa)
- Memberi respon seadanya, tanpa 3S (Senyum, salam, sapa)
- Merespon dengan cepat, tanpa 3S (Senyum, salam, sapa)
- Merespon dengan cepat serta memenuhi 3S (Senyum, salam, sapa)

8. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN *

Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit ini mudah digunakan/ diakses

Pernyataan ini untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/ call center/ media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon cepat dan tindak lanjut penanganan konsultasi dan pengaduan jelas

1. Media Online Konsultasi Layanan

- a. Layanan Umum (Kehumasan) : nomor wa Pranata Humas <https://wa.me/628114442804>
- b. Layanan Akademik : nomor wa admin <https://wa.me/6281245476640>
- c. Layanan Kepegawaian : nomor wa Analis Kepegawaian <https://wa.me/6282155556877>

2. Media Online Pengaduan

- a. Website aduan keluhan <https://atim.ac.id/pengajuankeluhan/>
- b. Website aduan gratifikasi <https://atim.ac.id/gratifikasi/>
- c. Web aduan Whistle blowing system <https://atim.ac.id/whistle-blowing-system/>
- d. Web aduan benturan kepentingan <https://atim.ac.id/laporan-benturan-kepentingan/>
- e. email aduan aduan@atim.ac.id
- f. Nomor wa aduan <https://wa.me/628114442804>
- g. QR Code pengaduan <https://biolinky.co/pengaduanatim>

3. Media offline Konsultasi dan Pengaduan

- a. Ruang pelayanan Publik (Gedung Kantor Lt.1)

- Tidak ada media atau ruang konsultasi layanan /penanganan pengaduan
- Tersedia media atau raungn konsultasi layanan/ penanganan pengaduan tapi tidak berfungsi
- Tersedia media konsultasi dan pengaduan, tapi kurang maksimal atau tidak mudah diakses
- Layanan konsultasi dan penanganan pengaduan tersedia, dikelola dengan baik dan mudah diakses

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Triwulan IV Tahun 2023

9. SARANA DAN PRASARANA

Kualitas sarana prasarana pada unit ini memberikan kenyamanan, atau sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan

Pernyataan ini untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung, termasuk sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya

1. Satu link untuk portal layanan



- Buruk / Tidak memadai
- Cukup
- Baik
- Sangat baik

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

Long answer text

BAB V PENUTUP

Dari 9 indikator tersebut yang telah dipaparkan, maka diperoleh Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan di Politeknik ATI Makassar **3,44** atau setelah dikonversi mendapat nilai **85,94**. Mutu Layanan terhadap persepsi kualitas layanan adalah **B (BAIK)** dari total responden sebanyak **208 orang**. Mengingat sejak bulan April responden diwajibkan mengisi data pribadi berupa nama dan nomor telepon, maka Politeknik ATI Makassar mengapresiasi responden yang telah berpartisipasi pada pengisian survei hingga pada pemberian nilai yang objektif.

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 dan budaya anti korupsi di Politeknik ATI Makassar dan menjadi salah satu rujukan dalam pembangunan Zona Integritas.

Makassar, Januari 2024

Direktur Politeknik ATI Makassar

The image shows a circular official stamp of Politeknik ATI Makassar. The stamp contains the text 'KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, DAN KEMASYARAKATAN REPUBLIK INDONESIA' around the top edge and 'POLITEKNIK ATI MAKASSAR' around the bottom edge. In the center of the stamp, there is a handwritten signature in blue ink that reads 'Muhammad Basri'.

Muhammad Basri