

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I TAHUN 2025



POLITEKNIK ATI MAKASSAR
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA INDUSTRI
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN.....	ii
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	ii
TRIWULAN I TAHUN 2025.....	ii
DAFTAR ISI	2
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Responden	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
1.1 Jumlah Responden SKM	7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
1.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Masing-masing unit layanan.....	8
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM.....	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN.....	15
1. Kuesioner	15
2. Hasil Olah Data SKM.....	31
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	32

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan di Politeknik ATI Makassar sebagai salah satu penyedia layanan publik, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan

sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Politeknik ATI Makassar.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Politeknik ATI Makassar. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Politeknik ATI Makassar dikelola oleh Unit Kehumasan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner dapat diakses melalui website <https://layanan.atim.ac.id/survey> yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Politeknik ATI Makassar yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Politeknik ATI Makassar. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya tersimpan pada website layanan.atim.ac.id yang disediakan Unit Sistem Informasi Politeknik ATI Makassar. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas imbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Rencana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan Politeknik ATI Makassar terhadap pengguna layanan pelanggan selama Tahun 2024 dapat diuraikan dalam tabel berikut:

No	Uraian Kegiatan	Triwulan I		
		1	2	3
1	Rapat tim dan Penyusunan kuesioner survei kepuasan pelanggan			
2	Distribusi kuesioner survei kepuasan kepada pengguna layanan			
3	Pengumpulan kuesioner survei kepuasan pelanggan			
4	Pengolahan data kuesioner survei kepuasan pelanggan			
5	Pembuatan laporan Semester kepuasan pelanggan			
6	Evaluasi dan Penyusunan Laporan			

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan SKM

2.5 Penentuan Responden

Responden dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Politeknik ATI Makassar merupakan seluruh pengguna layanan, baik internal dan eksternal yang terdiri dari mahasiswa, pegawai, alumni, mitra, orangtua mahasiswa, dan masyarakat umum yang menerima layanan dari Politeknik ATI Makassar.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan pada Politeknik ATI Makassar sepanjang Triwulan I tahun 2025, sebanyak 1.856 responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3. Rincian Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	920	49.57%
		Perempuan	936	50.43%
2	Usia	18-25 Tahun	596	32.11%
		26 - 35 Tahun	657	35.40%
		35 - 45 Tahun	378	20.37%
		> 45 Tahun	225	12.12%
3	Profil	Mahasiswa	526	28.34%
		Alumni	56	3.02%
		Pegawai	1262	68.00%
		Mitra Industri	2	0.11%
		Orangtua Mahasiswa	5	0.27%
		Masyarakat Umum	5	0.27%

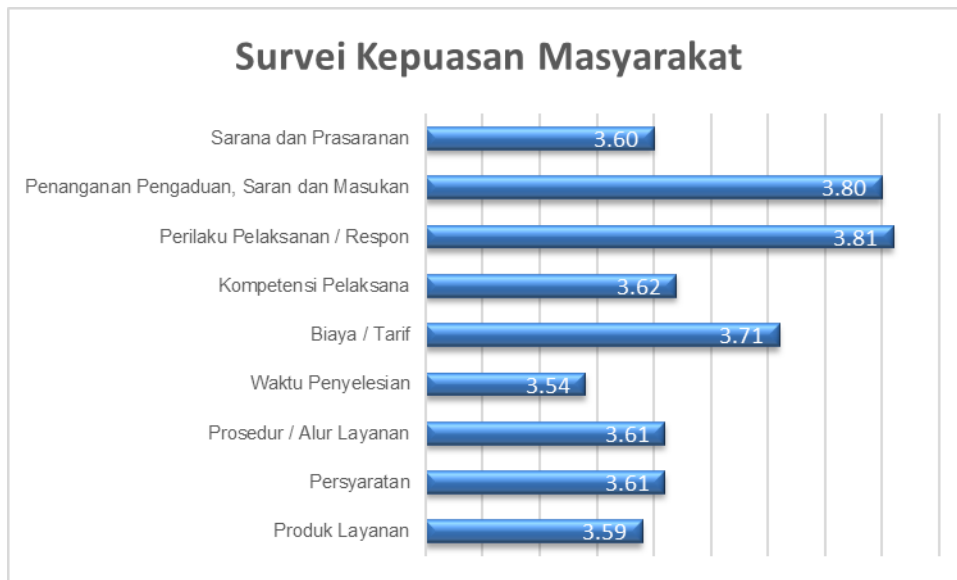
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4. Detail Nilai SKM Triwulan I Tahun 2025 per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Mutu Kinerja
1	Produk Layanan	3.59	Sangat Baik
2	Persyaratan	3.61	Sangat Baik
3	Prosedur / Alur Layanan	3.61	Sangat Baik
	Waktu Penyelesaian	3.54	Sangat Baik
4	Biaya / Tarif	3.71	Sangat Baik
5	Kompetensi Pelaksana	3.62	Sangat Baik
6	Perilaku Pelaksanan / Respon	3.81	Sangat Baik
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.80	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasaranan	3.60	Sangat Baik
Nilai IKM		3.65	Sangat Baik
Nilai Konversi		91.25	Sangat Baik

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



1.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Masing-masing unit layanan

Pengukuran kepuasan masyarakat terhadap layanan di Politeknik ATI Makassar juga dilakukan sesuai dengan layanan yang diberikan masing-masing unit layanan, sehingga diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. Rincian IKM masing-masing unit layanan

No	Unit Layanan	Triwulan I				KUALITAS KINERJA
		Responden (Orang)	IKM	Nilai	Mutu Kinerja	
1	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan, dan Kerjasama	89	3.45	86.25	B	BAIK
2	Sub Bagian Kepegawaian	112	3.6	90	A	SANGAT BAIK
3	Rumah Tangga	75	3.55	88.75	A	SANGAT BAIK
4	Sub Bagian Keuangan	73	3.79	94.75	A	SANGAT BAIK
5	Poliklinik	83	3.73	93.25	A	SANGAT BAIK
6	UPT Perpustakaan	65	3.71	92.75	A	SANGAT BAIK
7	Unit Sertifikasi/ LSP	141	3.68	92	A	SANGAT BAIK
8	UPT Sistem Informasi	46	3.72	93	A	SANGAT BAIK
9	UPT Bahasa	42	3.66	91.5	A	SANGAT BAIK
10	Unit Kehumasan	65	3.76	94	A	SANGAT BAIK
11	Unit CDC	43	3.68	92	A	SANGAT BAIK
12	Unit TEFA	20	3.76	94	A	SANGAT BAIK
13	Unit Inkubator Bisnis	155	3.68	92	A	SANGAT BAIK
14	UPT Transformasi Digital	30	3.67	91.75	A	SANGAT BAIK
15	Unit SPI (Satuan Pengawasan Internal)	79	3.71	92.75	A	SANGAT BAIK
16	Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	44	3.67	91.75	A	SANGAT BAIK
17	Unit SPMI (Satuan Penjaminan Mutu Internal)	48	3.68	92	A	SANGAT BAIK
18	Program Studi TIA	61	3.72	93	A	SANGAT BAIK
19	Program Studi OSP	45	3.6	90	A	SANGAT BAIK
20	Program Studi TKM	39	3.6	90	A	SANGAT BAIK
21	Program Studi TMIA	31	3.6	90	A	SANGAT BAIK
22	Laboratorium Jurusan OSP	57	3.63	90.75	A	SANGAT BAIK
23	Laboratorium Jurusan TIA	91	3.72	93	A	SANGAT BAIK
24	Laboratorium Jurusan TKM	75	3.6	90	A	SANGAT BAIK
25	Laboratorium Jurusan TMIA	57	3.6	90	A	SANGAT BAIK
26	Layanan Kerasipan	15	3.86	96.5	A	SANGAT BAIK
27	Layanan Pengadaan Barang dan Jasa	32	3.65	91.25	A	SANGAT BAIK
28	Teknisi Sarana Prasarana dan Teknisi AC	32	3.41	85.25	B	BAIK
29	Pengelola BMN	26	3.68	92	A	SANGAT BAIK
30	Security	41	3.64	91	A	SANGAT BAIK
31	Petugas Kebersihan	44	3.57	89.25	A	SANGAT BAIK
Nilai SKM Triwulan II		1856	3.65	91.25	A	SANGAT BAIK

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu Waktu Penyelesaian (3,54), Sarana dan Prasarana (3,60), dan Produk Layanan (3,61).
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana/Respon petugas (3,81), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,80), dan Biaya/Tarif (3,71)

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh pengguna layanan.
- Kualitas sarana dan prasarana dinilai memerlukan perbaikan. Adanya keluhan dari mahasiswa terkait banyaknya alat-alat praktikum yang rusak.
- Belum ada informasi yang lengkap terkait produk layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian layanan ditingkatkan lagi, jika memungkinkan melebihi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan
- Melakukan perbaikan sarana dan prasarana, seperti alat-alat praktikum di laboratorium, komputer, AC, jaringan internet dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.
- Memberikan informasi yang jelas terkait produk-produk layanan oleh masing-masing unit layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil

analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Tinjauan Manajemen.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

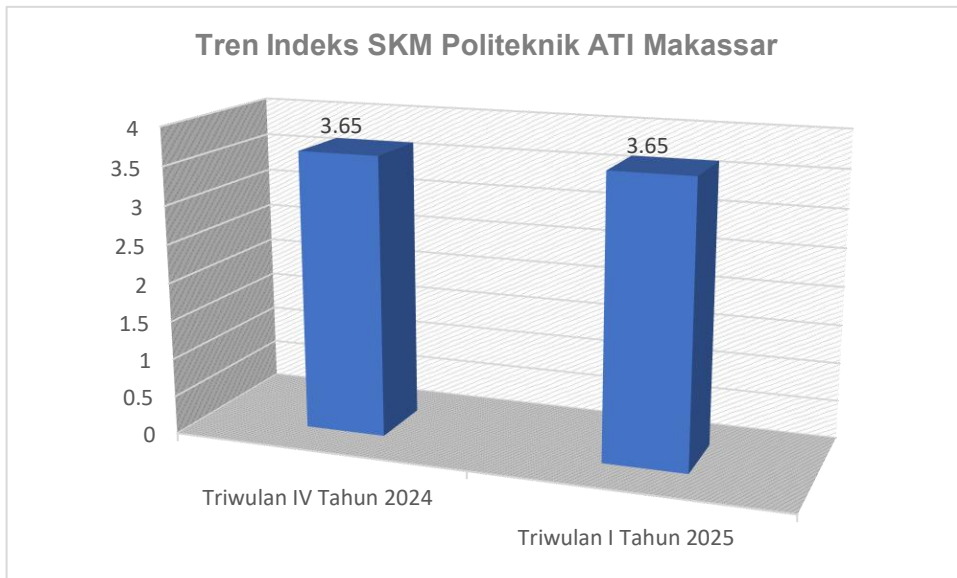
Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur Pelayanan	Periode	Rencana Tindak Lanjut
1	Waktu Penyelesaian	Triwulan II-III-IV	Melakukan review standar pelayanan, khususnya terkait waktu penyelesaian layanan. Hal ini mengacu pada Sebagian besar hasil survey unit layanan pada indikator waktu penyelesaian mendapat poin terendah.
2	Sarana dan Prasarana	Triwulan II-III-IV	Melakukan maintenance sarana dan prasarana secara berkala dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.
3	Produk Layanan	Triwulan II-III-IV	Memberikan informasi yang jelas terkait produk-produk layanan oleh masing-masing unit layanan.

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan di Politeknik ATI Makassar dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 2. Grafik Tren Nilai SKM



Berdasarkan grafik di atas, disimpulkan secara umum belum ada peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan IV tahun 2024 ke Triwulan I Tahun 2025. Sehingga, diperlukan upaya secara berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Politeknik ATI Makassar.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Triwulan I Tahun 2025 mulai Januari 2025 hingga Maret 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Politeknik ATI Makassar secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,25 dengan rata-rata IKM 3,65.
2. Tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu Waktu Penyelesaian, Sarana dan Prasarana, serta Produk Layanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana/Respon, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, serta Biaya/Tarif.

Makassar, April 2025


Direktur Politeknik ATI Makassar

Muhammad Basri

LAMPIRAN

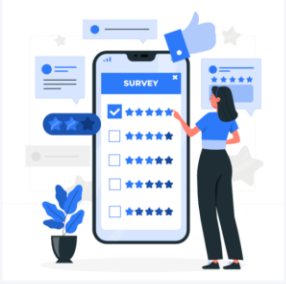
1. Kuesioner

Kuesioner google form yang dapat diakses melalui link: layanan.atim.ac.id/survey



Survey Kepuasan Masyarakat

Selamat datang di survey Kepuasan Masyarakat Politeknik ATI Makassar
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.



Biodata Responden

2. Hasil Olah Data SKM

No.	Nama Responden	Layanan Yang dinilai	Produk Layanan	Persyaratan	Prosedur / Alur Layanan	Waktu Penyelesaian	Biaya / Tarif	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksanaan / Respon	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	Sarana dan Prasarana	Saran/Kritik
1	masyarakat_umum	UPT Bahasa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Sangat baik
2	pegawai	UPT Bahasa	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3 Perbanyak kursus TOEFL baik untuk mahasiswa maupun pegawai
3	mahasiswa	UPT Bahasa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 -
4	mahasiswa	UPT Bahasa	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3 -
5	pegawai	UPT Bahasa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 terbaik
6	alumni	UPT Bahasa	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4 -
7	mahasiswa	UPT Bahasa	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3 -
8	pegawai	UPT Bahasa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 tidak ada
9	pegawai	UPT Bahasa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 -
10	alumni	UPT Bahasa	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4 -
11	mahasiswa	UPT Bahasa	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4 Peningkatan pelayanan pendaftaran sangat baik dan ramah serta muda di pahami bagi
12	pegawai	UPT Bahasa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Upt bahasa the best
13	mahasiswa	UPT Bahasa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Diharapkan layanan UPT Bahasa dapat terus berkembang tanpa mengurangi standar yang sudah ada.
14	pegawai	UPT Bahasa	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3 -
15	mahasiswa	UPT Bahasa	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4 Pelayanan dan sarana prasarana yang baik
16	mahasiswa	Laboratorium Jurusan TKM	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2 Lab tkm kurang lengkap
17	pegawai	UPT Bahasa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4 Tidak ada
18	mahasiswa	UPT Bahasa	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3 pengecekan terhadap fasilitas apakah masih layak digunakan atau tidak.
19	alumni	UPT Bahasa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 -
20	alumni	Unit Sertifikasi / LSP	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3 Good
21	mahasiswa	Sub Bagian Rumah Tangga (Sarana Prasarana, Persediaan,	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 bagus
22	mahasiswa	Sub Bagian Rumah Tangga (Sarana Prasarana, Persediaan,	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 pelayanan sudah bagus, absensi wisuda sudah berbasis online
23	mahasiswa	Sub Bagian Rumah Tangga (Sarana Prasarana, Persediaan,	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 *****
24	pegawai	Sub Bagian Rumah Tangga (Sarana Prasarana, Persediaan,	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3 -
25	pegawai	Sub Bagian Rumah Tangga (Sarana Prasarana, Persediaan,	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 lebih ditingkatkan lagi
26	mahasiswa	Sub Bagian Rumah Tangga (Sarana Prasarana, Persediaan,	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 bagus
27	pegawai	Sub Bagian Rumah Tangga (Sarana Prasarana, Persediaan,	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 respon cepat
28	pegawai	Sub Bagian Rumah Tangga (Sarana Prasarana, Persediaan,	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 respon tidak lanjut bagus
29	mahasiswa	Program Studi Otomasi Sistem Permesinan	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3 Tidak ada
30	mahasiswa	Teknis Sarana Prasarana & Teknis AC	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3 Sara untuk perbaikan wifi setiap kelas dan radiatorynya
31	mahasiswa	Unit Sertifikasi / LSP	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4 -
32	alumni	Unit Sertifikasi / LSP	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4 -
33	mahasiswa	Unit Sertifikasi / LSP	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4 Baik
34	alumni	Unit Sertifikasi / LSP	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4 Dipertahankan
35	alumni	Unit Sertifikasi / LSP	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3 mempertahankan kinerja yg baik
36	alumni	Unit Sertifikasi / LSP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Semoga lebih baik
37	mahasiswa	Laboratorium Jurusan TKM	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4 -
38	mahasiswa	Laboratorium Jurusan TKM	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4 Sangat baik
39	mahasiswa	Laboratorium Jurusan TKM	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3 -
40	mahasiswa	Laboratorium Jurusan TKM	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4 -
41	mahasiswa	Laboratorium Jurusan TKM	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 -
42	mahasiswa	Laboratorium Jurusan TKM	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 sangat baik
43	mahasiswa	Laboratorium Jurusan TKM	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Baik.
44	mahasiswa	Laboratorium Jurusan TKM	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4 -
45	mahasiswa	Laboratorium Jurusan TKM	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3 Alat memadai
46	mahasiswa	Laboratorium Jurusan OSP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 No comen
47	mahasiswa	Laboratorium Jurusan OSP	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3 Keyboardnya sangat keras
48	mahasiswa	Laboratorium Jurusan OSP	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3 terima kasih
49	mahasiswa	Laboratorium Jurusan OSP	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4 mejanya kurang enak di pake menulis tempat atim mau ganti meja silahkan cek di ig @mejabesimkar
50	mahasiswa	Laboratorium Jurusan OSP	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4 komputer dalam lab komputer dan jaringan ada yang rusak mungkin bisa di perbaikan
51	mahasiswa	Laboratorium Jurusan OSP	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4 agar mahasiswa dapat ke bagian komputer
52	mahasiswa	Program Studi Teknik Kimia Mineral	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3 Komputernya kurang memadai udah lawas harus ganti!!!!
53	mahasiswa	Laboratorium Jurusan TKM	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4 Tidak ada
54	mahasiswa	Laboratorium Jurusan TKM	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 sangat bagus
55	alumni	Unit Sertifikasi / LSP	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4 -
56	pegawai	UPT Perpustakaan	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3 Sangat baik
57	mahasiswa	Laboratorium Jurusan TKM	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3 laboratorium tkm sangat bagus
58	mahasiswa	Laboratorium Jurusan TKM	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4 Kembangkan alat keselamatan kerja
59	mahasiswa	Laboratorium Jurusan TKM	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Sudah baik
60	mahasiswa	Laboratorium Jurusan TKM	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Sudh baik
61	mahasiswa	Laboratorium Jurusan TKM	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4 -
62	mahasiswa	Laboratorium Jurusan TKM	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Sudah baik
63	mahasiswa	Program Studi Teknik Manufaktur Industri Agro	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 Tidak ada
64	mahasiswa	Unit Sertifikasi / LSP	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3 Baik
65	alumni	Unit Sertifikasi / LSP	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4 Sebaiknya Kecepatan Pelayanan di tingkatkan
66	alumni	Unit Sertifikasi / LSP	1	2	3	3	3	3	3	3	4	4 Terimakasih
67	alumni	Sub Bagian Akademik,Kemahasiswaan dan Kerjasama	2	2	1	1	3	2	2	4	4	4 kritik cukup dipersulit, prosesnya lama dan ribet saran: untuk alumni yang ingin meminta ijazah/SKL sesegera mungkin untuk dipermudah, karena dengan semakin cepat alumni mendapat pekerjaan akan berdampak baik juga untuk kredibilitas
68	mahasiswa	Unit Sertifikasi / LSP	4	3	4	3	3	3	4	4	4	2 kampus, semoga kedepannya bisa jauh lebih baik
1826	pegawai	Unit Career Development Center (CDC)	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4 Good
1827	pegawai	Poliklinik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Mantap
1828	pegawai	Sub Bagian Keuangan	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4 Good Job
1829	pegawai	Sub Bagian Akademik,Kemahasiswaan dan Kerjasama	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3 -
1830	pegawai	Sub Bagian Rumah Tangga (Sarana Prasarana, Persediaan,	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3 -
1831	pegawai	Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (UPPM)	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3 -
1832	pegawai	Sub Bagian Keuangan	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3 -
1833	pegawai	Sub Bagian Kepegawaian	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4 tingkatkan pelayanannya
1834	pegawai	Poliklinik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 pertahankan pelayanan
1835	pegawai	Sub Bagian Kepegawaian	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3 -
1836	pegawai	Program Studi Otomasi Sistem Permesinan	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3 -
1837	pegawai	Sub Bagian Kepegawaian	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3 -
1838	pegawai	Sub Bagian Rumah Tangga (Sarana Prasarana, Persediaan,	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 -
1839	pegawai	Sub Bagian Keuangan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 -
1840	pegawai	Unit Hubungan Masyarakat (HUMAS)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 -
1841	pegawai	Pengelola BMN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 -
1842	pegawai	Petugas Kebersihan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 -
1843	pegawai	Sub Bagian Akademik,Kemahasiswaan dan Kerjasama	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 -
1844	pegawai	Layanan Pengadaan Barang dan Jasa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 -
1845	pegawai	Layanan Kearsipan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4 -
1846	pegawai	Unit Satuan Penjamin Mutu Internal (SPMI)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 -
1847	pegawai	Pengelola BMN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 -
1848	pegawai	Teknis Sarana Prasarana & Teknis AC	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4 -
1849	pegawai	Layanan Pengadaan Barang dan Jasa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 -
1850	pegawai	Layanan Kearsipan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 -
1851	pegawai	Unit Sertifikasi / LSP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 -
1852	pegawai	Program Studi Teknik Manufaktur Industri Agro	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 -
1853	pegawai	Laboratorium Jurusan TKM	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 -
1854	pegawai	Sub Bagian Akademik,Kemahasiswaan dan Kerjasama	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 -
1855	pegawai	Sub Bagian Kepegawaian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 -
1856	pegawai	Sub Bagian Kepegawaian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 -
Total Nilai			6663	6697	6691	6568	6882	6714	7063	7052	6687	
Total Responden			1856	1856	1856	1856	1856	1856	1856	1856	1856	
Rata-Rata			3.59	3.61	3.61	3.54	3.71	3.62	3.81	3.8	3.6	
Rata-Rata X Bobot			0.4	0.4	0.4	0.39	0.41	0.4	0.42	0.42	0.4	
Nilai Rata-Rata Tertimbang			3.65									
IKM			91.25									
Kinerja Unit Pelayanan			SANGAT BAIK									

Olah data hasil SKM tahun 2024 pada Politeknik ATI Makassar dapat dilihat secara lengkap melalui link berikut:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/15ARhFMVGss4VxUH4jR_8PYpsXNSgRx2lz5iQRgPdSm8/edit?usp=sharing

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

Bantu Kami Dalam Menilai Kualitas Pelayanan

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN TRIWULAN I TAHUN 2025

Scan QR Code untuk memberikan Survey Kepuasan Pelanggan
Atau Kunjungi :
<https://layanatim.ac.id/survey>

www.atim.ac.id Politeknik ATI Makassar

politeknikati_makassar

politeknikati_makassar Halo #sobatATIM

Bantu kami menilai kualitas pelayanan di Politeknik ATI Makassar dengan mengisi Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan I tahun 2025 dengan cara scan QR Code ini atau mengunjungi laman layanatim.ac.id/survey.

Partisipasi Anda akan menjadi acuan kami untuk memperbaiki kualitas layanan publik di Politeknik ATI Makassar.

Salam Zona Integritas!

#surveykepuasanmasyarakat
#surveykepuasanlayanan
#pelayananpublik
#pelayananprima
#ZonaIntegritas
#politekninatimakassar
#PoltekATIMWBK
#PoltekATIMmenujuWBBM

View insights Boost post

Liked by basri6468 and 28 others
March 10

Add a comment...