

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



POLITEKNIK ATI MAKASSAR
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA INDUSTRI
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN.....	ii
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	ii
TRIWULAN II 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.....	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	8
1.1 Jumlah Responden SKM	8
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM.....	10
4.2 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	11
4.3 Rencana Tindak Lanjut	12
4.4 Tren Nilai SKM	15
KESIMPULAN	17
LAMPIRAN.....	19
1. Kuesioner	19
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	19

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 pemangku kepentingan, meliputi mahasiswa, pegawai (dosen dan tenaga kependidikan), alumni, mitra industri, orangtua mahasiswa, dan masyarakat umum 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 terhadap pengguna layanan, meliputi mahasiswa, pegawai (dosen dan tenaga kependidikan), alumni, mitra industri, orangtua mahasiswa, dan masyarakat umum. 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 disebarakan kepada pengguna layanan, meliputi mahasiswa, pegawai (dosen dan tenaga kependidikan), alumni, mitra industri, orangtua mahasiswa, dan masyarakat umum. 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 Poliyeknik 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 lokasi Unit Kehumasan 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 meliputi mahasiswa, pegawai (dosen dan tenaga kependidikan), alumni, mitra industri, orangtua mahasiswa, dan masyarakat umum, sepanjang Tahun 2024 dapat diuraikan dalam tabel berikut:

No	Uraian Kegiatan	Triwulan II		
		4	5	6
1	Rapat tim dan Penyusunan kuesioner survei kepuasan pelanggan			
2	Distribusi kuesioner survei kepuasan kepada pengguna layanan			
3	Pengumpulan kuesioner survei kepuasan pelanggan			

No	Uraian Kegiatan	Triwulan II		
		4	5	6
4	Pengolahan data kuesioner survei kepuasan pelanggan			
5	Pembuatan laporan Semester kepuasan pelanggan			
6	Evaluasi dan Penyusunan Laporan			

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan SKM Triwulan II Tahun 2025

2.5 Penentuan Responden

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

2.6 Teknik Analisa Data

Analisis data untuk menentukan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan disesuaikan dengan PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pendoman penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Nilai IPAK dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei Indeks Persepsi Anti Korupsi 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 IPAK 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 Anti Korupsi dengan mengacu pada tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, sebagai berikut

Tabel 1. Nilai Persepsi

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi IPK	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Kurang Baik
2	2,6 – 3,064	65 – 76,60	C	Cukup 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

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan pada Politeknik ATI Makassar sepanjang tahun 2024, sebanyak 4.115 responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3. Rincian Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	915	51%
		Perempuan	891	49%
2	Usia	18-25 Tahun	520	28.8%
		26 - 35 Tahun	573	31.7%
		35 - 45 Tahun	462	25.6%
		> 45 Tahun	251	13.9%
3	Profil	Pegawai	1.283	71,0 %
		Mahasiswa	482	26,7 %
		Alumni	34	1,9 %
		Masyarakat Umum	5	0,3 %
		Orangtua Mahasiswa	2	0,1 %
		Mitra Industri	0	0.0%

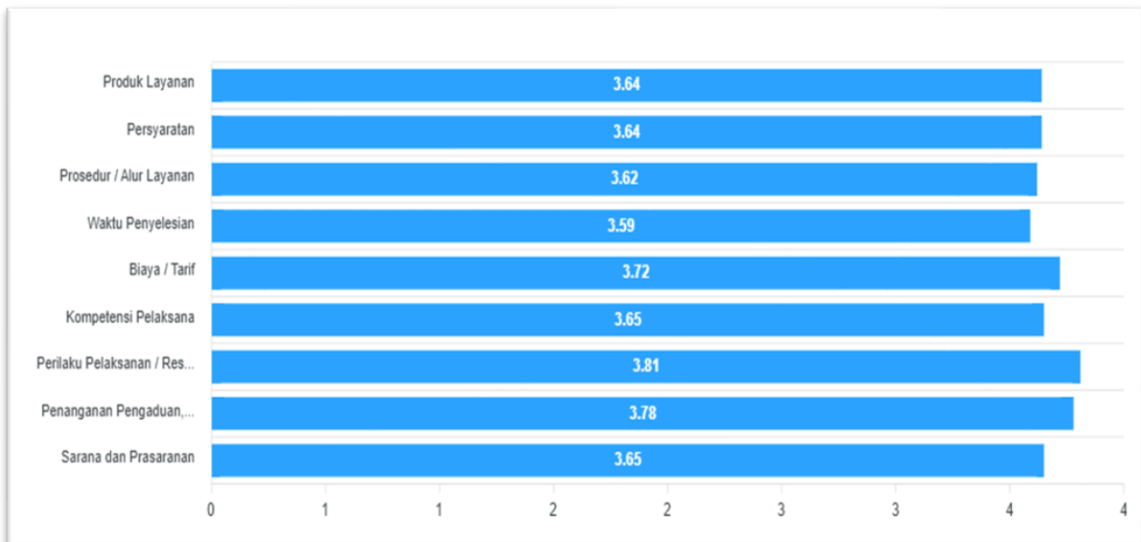
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 4. Detail Nilai SKM Tahun 2025 Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks Triwulan II	Mutu Pelayanan
1	U1. Produk Layanan	3.64	Sangat Baik
2	U2. Persyaratan	3.64	Sangat Baik
3	U3. Prosedur/Alur Layanan	3.62	Sangat Baik
4	U4. Waktu Penyelesaian	3.59	Sangat Baik
5	U5. Biaya/Tarif	3.72	Sangat Baik
6	U6. Kompetensi Pelaksana	3.65	Sangat Baik
7	U7. Perilaku Pelaksana/Respon	3.81	Sangat Baik
8	U8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.78	Sangat Baik
9	U9. Sarana dan Prasarana	3.65	Sangat Baik
Nilai IKM		3.68	Sangat Baik
Nilai Konversi		92	Sangat Baik

Gambar 1. Grafik Nilai IKM masing-masing unsur layanan



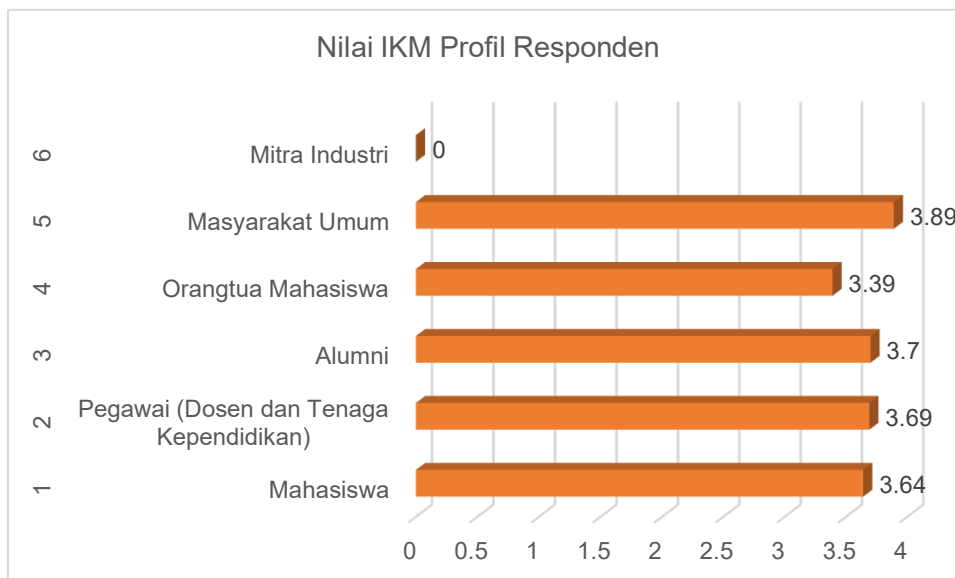
BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisa Hasil Survei

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024 menunjukkan nilai **3,68** termasuk kategori **Sangat Baik**. Jika dikonversi mencapai angka **92**, sesuai dengan standar klasifikasi **mutu tertinggi** dalam pelayanan publik. Berikut grafik nilai IKM masing-masing profil responden:

Gambar 2. Grafik Nilai IKM masing-masing profil responden



Grafik di atas menggambarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dibedakan berdasarkan kategori profil responden terhadap layanan Politeknik ATI Makassar.

Responden dari **masyarakat umum** memberikan skor **IKM tertinggi** sebesar **3,89**, mencerminkan penilaian yang sangat baik terhadap pelayanan yang diberikan secara eksternal. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan publik dan interaksi dengan masyarakat luas dinilai positif dan efektif.

Kelompok **alumni** dan **pegawai (dosen dan tenaga kependidikan)** memberikan skor yang hampir seimbang, yakni masing-masing **3,70** dan **3,69**, menunjukkan kepuasan yang relatif tinggi dari internal institusi terhadap layanan akademik maupun administratif yang tersedia.

Mahasiswa, sebagai pengguna utama layanan pendidikan, memberikan nilai

3,64, sedikit lebih rendah dibanding pegawai dan alumni. Ini menunjukkan bahwa meskipun layanan yang diberikan dinilai baik, terdapat ruang untuk perbaikan dari sisi pengalaman belajar atau pelayanan langsung terhadap mahasiswa.

Sementara itu, **orang tua mahasiswa** memberikan skor yang paling rendah, yaitu **3,39**. Rendahnya nilai ini bisa menjadi sinyal penting terkait keterbukaan informasi, komunikasi, dan keterlibatan orang tua dalam proses pendidikan anak mereka.

Hal ini menunjukkan bahwa secara umum persepsi layanan dinilai cukup baik oleh sebagian besar kelompok responden, namun terdapat ruang peningkatan khususnya dalam keterlibatan mitra industri dan peningkatan persepsi dari orangtua mahasiswa.

4.2 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Hasil survei menunjukkan bahwa seluruh unsur pelayanan yang dinilai oleh responden memperoleh nilai **di atas 3.50**, yang berarti **seluruh unsur berada dalam kategori mutu pelayanan “Sangat Baik.”** Rincian penilaian sebagai berikut:

1. **Produk Layanan (U1)** memperoleh nilai **3.64**, menunjukkan bahwa hasil layanan yang diterima pengguna telah sesuai dengan harapan dan standar yang ditetapkan.
2. **Persyaratan (U2)** juga mendapatkan nilai **3.64**, menandakan bahwa dokumen atau syarat yang dibutuhkan untuk mengakses layanan tergolong jelas dan mudah dipenuhi.
3. **Prosedur/Alur Layanan (U3)** meraih nilai **3.62**, menunjukkan bahwa alur pelayanan dinilai efisien dan mudah dipahami oleh penerima layanan.
4. **Waktu Penyelesaian (U4)** mencatat nilai **3.59**, meskipun terendah di antara unsur lain, tetap berada dalam kategori sangat baik, namun menunjukkan adanya potensi percepatan proses layanan.
5. **Biaya/Tarif (U5)** memperoleh skor tertinggi yaitu **3.72**, yang mengindikasikan bahwa mayoritas responden merasa biaya layanan terjangkau atau sesuai dengan nilai manfaat yang diterima.
6. **Kompetensi Pelaksana (U6)** mendapatkan nilai **3.65**, mencerminkan bahwa petugas dinilai memiliki kapasitas pengetahuan dan keterampilan yang baik

dalam menjalankan tugasnya.

7. **Perilaku Pelaksana/Respon (U7)** adalah unsur dengan nilai tertinggi kedua yakni **3.81**, menandakan sikap dan etika petugas sangat diapresiasi oleh responden.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8)** mendapatkan nilai **3.78**, menegaskan bahwa sistem pengaduan dan respons terhadap keluhan telah berjalan efektif.
9. **Sarana dan Prasarana (U9)** juga meraih skor **3.65**, menunjukkan bahwa fasilitas pendukung pelayanan dirasakan cukup memadai oleh responden.
10. Seluruh unsur memperoleh mutu "**Sangat Baik**", mencerminkan kinerja pelayanan Politeknik ATI Makassar pada triwulan ini telah memenuhi ekspektasi masyarakat dan pengguna layanan. Namun, unsur waktu penyelesaian dapat menjadi prioritas dalam perbaikan untuk triwulan berikutnya.

4.3 Rencana Tindak Lanjut

1. Berdasarkan analisis hasil survei pada pengguna layanan, meliputi mahasiswa, pegawai, alumni, orangtua mahasiswa, mitra industri, dan masyarakat umum, maka ditetapkan beberapa rencana tindakan korektif sebagai berikut:

No	Profil Responden	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Analisis	Akar Masalah	Rencana Tindakan Korektif
1	Mahasiswa	3.64	Sangat Baik	Hasil survey kepuasan menunjukkan nilai ini cukup baik, namun sebagai pengguna utama layanan, sedikit lebih rendah dari pegawai dan alumni.	1. Terdapat penilaian yang belum optimal terhadap kecepatan layanan, fasilitas, atau ketidakpastian prosedur. 2. Kurangnya saluran pengaduan yang responsif.	1. Tingkatkan keterjangkauan dan informasi terkait layanan melalui banner digital, aplikasi, atau integrasi dengan akun mahasiswa. 2. Sediakan helpdesk khusus untuk konsultasi layanan akademik dan non-akademik. 3. Evaluasi periodik sarana prasarana, terutama peralatan di laboratorium dan fasilitas umum.
2	Pegawai (Dosen dan Tenaga Kependidikan)	3.69	Sangat Baik	Layanan terhadap internal dinilai baik oleh pegawai, menunjukkan sistem yang efisien.	kecepatan layanan administratif belum berjalan optimal. Sehingga, diperlukan perbaikan kecepatan layanan.	1. evaluasi standar pelayanan minimal secara berkala. 2. Melaksanakan pelatihan pelayanan prima dan penggunaan sistem informasi internal.
3	Alumni	3.7	Sangat Baik	Alumni telah merasa puas dengan layanan yang diterima selama studi dan akses pascastudi.	Masih terdapat penilaian terhadap kualitas sarana dan prasarana	Melakukan perbaikan sarana yang rusak secara bertahap sesuai anggaran
4	Orangtua Mahasiswa	3.39	Baik	Menjadi Nilai terendah di antara pemanfaat layanan, menunjukkan kurangnya informasi atau keterlibatan orangtua.	kurangnya keterbukaan informasi dan komunikasi untuk orangtua.	Menyediakan platform komunikasi orangtua mahasiswa dan partisipasi orangtua mahasiswa
5	Masyarakat Umum	3.89	Sangat Baik	- Penilaian tertinggi - pelayanan eksternal dinilai sangat positif.	- Tidak ada masalah signifikan	- Pertahankan kualitas - perluas jangkauan informasi publik.

No	Profil Responden	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Analisis	Akar Masalah	Rencana Tindakan Korektif
					- layanan sudah sesuai ekspektasi.	
6	Mitra Industri	0	Tidak Ada Responden	- Tidak ada data yang masuk - menunjukkan kurangnya partisipasi dari mitra industri.	- Tidak ada partisipasi - kurangnya inisiatif pengumpulan data dari mitra.	- Susun survei khusus mitra dan tingkatkan MoU dengan mekanisme evaluasi.

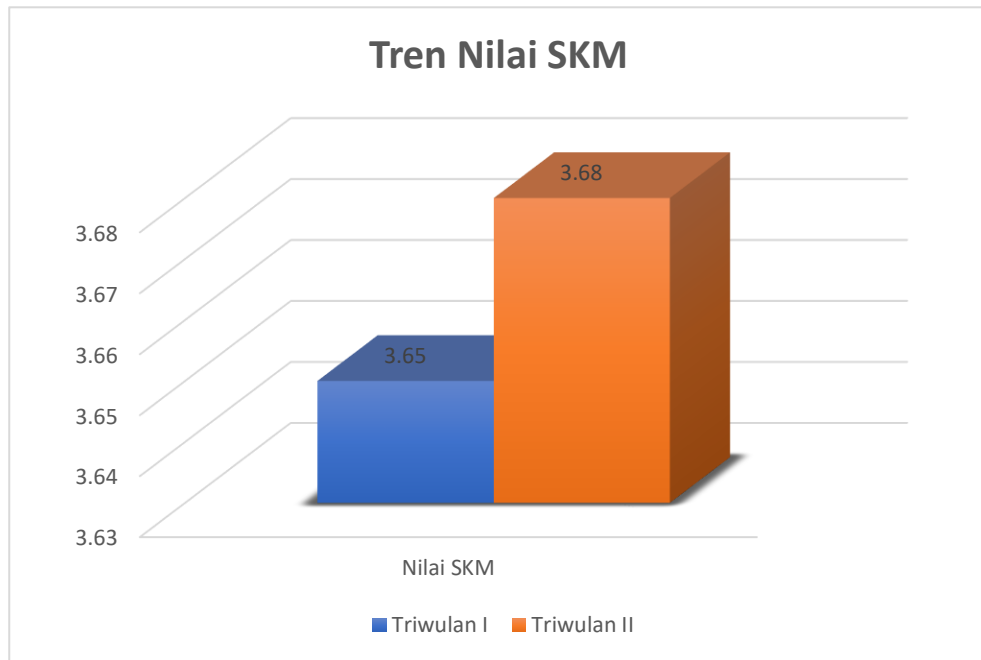
2. Berdasarkan analisis per unsur dan masukan dari berbagai profil responden, maka ditetapkan beberapa rencana tindak lanjut sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Rencana Tindak Lanjut	Target
1	Waktu Penyelesaian	Evaluasi standar waktu layanan di semua unit pelayanan	Jangka Pendek
2	Prosedur / Alur Layanan	Sosialisasi prosedur melalui media digital, banner, dan laman resmi unit	Jangka Pendek
3	Sarana dan Prasarana	Pengadaan dan perbaikan alat praktikum dan infrastruktur perkuliahan	Jangka Menengah
4	Perilaku Petugas	Pembinaan berkala dan pelatihan "Total Service Quality"	Jangka Pendek
5	Sistem Pengaduan	Optimalisasi sistem digital untuk saran dan pengaduan layanan	Jangka Pendek

4.4 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 hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), terdapat tren peningkatan nilai SKM dari Triwulan I ke Triwulan II Tahun 2024 di Politeknik ATI Makassar. Pada Triwulan I, nilai SKM tercatat sebesar 3,65, sementara pada Triwulan II mengalami peningkatan menjadi 3,68. Kenaikan ini menunjukkan adanya perbaikan kualitas layanan yang dirasakan oleh responden, meskipun masih bersifat moderat. Hasil ini menjadi indikator positif bahwa upaya peningkatan pelayanan mulai menunjukkan dampak, dan perlu terus ditingkatkan untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih optimal pada triwulan-triwulan berikutnya.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari 2024 – Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2025 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Politeknik ATI Makassar secara umum berada pada kategori “Sangat Baik” dengan nilai IKM sebesar 3,68 dan nilai konversi 92
2. Responden didominasi oleh pegawai (71%) dan mahasiswa (26,7%), yang menjadi kelompok utama penerima layanan.
3. Perilaku pelaksana, pengelolaan pengaduan, dan biaya layanan menjadi aspek yang paling diapresiasi oleh responden.
4. Waktu penyelesaian layanan, alur layanan, dan sarana prasarana menjadi aspek yang masih perlu ditingkatkan kualitasnya.
5. Hasil survei ini akan menjadi acuan strategis dalam peningkatan mutu layanan publik melalui pelatihan, pengadaan sarana, penyederhanaan prosedur, dan pembinaan SDM pelayanan.

Makassar, Juli 2025

Direktur Politeknik ATI Makassar



Muhammad Basri

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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

Kementerian Perindustrian REPUBLIK INDONESIA **Zona Integritas**

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

Nama Lengkap

Nomor HP

Pilih Jenis Kelamin

Pilih Rentang Usia

Pilih Jenis Profil Responden

-Pilih Unit Layanan yang akan dinilai -

[Lanjut Isi Survey](#)

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

Bantu Kami Dalam Menilai Kualitas Pelayanan

SURVEY KEPuasan PELANGGAN TRIWULAN II TAHUN 2025

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

politeknikatim_makassar Halo #sobatATIM

Bantu kami menilai kualitas pelayanan di Politeknik ATI Makassar dengan mengisi Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan II 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

4w · See translation

[View insights](#) [Boost post](#)

Liked by basri6468 and 15 others
June 18

[Add a comment...](#) [Post](#)



Gambar 3. Rapat pembahasan hasil survei kepuasan layanan