



Kementerian  
Perindustrian  
REPUBLIK INDONESIA



Zona  
Integritas

Politeknik  
ATI Makassar

Menuju WBK dan WBBM

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**TRIWULAN II TAHUN 2022**



**LAPORAN SURVEY**

# **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

**POLITEKNIK ATI MAKASSAR  
TRIWULAN II TAHUN 2022**

**Politeknik ATI Makassar  
Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia IndustriKementerian  
Perindustrian  
2022**

# KATA PENGANTAR

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

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

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

Makassar, Juli 2022  
Direktur Politeknik ATI Makassar

Muhammad Basri

# DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>I. PENDAHULUAN</b>	
a. Latar Belakang. ....	1
b. Maksud dan Tujuan.....	1
c. Ruang Lingkup. ....	1
<b>II. METODE SURVEY</b>	
a. Pengumpulan Data.....	3
b. Pengolahan Data.....	3
c. Analisa Data. ....	3
<b>III. HASIL SURVEY</b>	
a. Profil Responden.....	5
b. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Politeknik ATI Makassar TR II 2022. ....	6
c. Hasil Survey Unit Layanan Akademik.....	8
d. Hasil Survey Unit Layanan Kemahasiswaan dan Kerjasama. ....	9
e. Hasil Survey Unit Layanan Perpustakaan. ....	9
f. Hasil Survey Unit Layanan Kepegawaian.....	10
g. Hasil Survey Unit Layanan Rumah Tangga/ Sarana Prasarana.....	11
h. Hasil Survey Unit Layanan Keuangan. ....	11
i. Hasil Survey Unit Layanan Sistem Informasi. ....	12
j. Hasil Survey Unit Layanan Poliklinik.....	13
<b>IV. PENUTUP</b>	
a. Kesimpulan.....	14
b. Rekomendasi.....	14
Lampiran A Kuisisioner.....	17
Lampiran B Kritik dan Saran. ....	18

# I. PENDAHULUAN

## a. LATAR BELAKANG

Kepuasan masyarakat pun menjadi ukuran untuk menilai kualitas pelayanan publik di suatu instansi pemerintah. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka Politeknik ATI Makassar juga dituntut untuk senantiasa memenuhi harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (impact) yang luas dalam berbagai kehidupan terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat juga acuan bagi kementerian/ lembaga untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## b. MAKSUD DAN TUJUAN

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

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

## c. RUANG LINGKUP

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

**Tabel 1** : Ruang lingkup survei Kepuasan Masyarakat

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

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

## II. METODE SURVEY

### a. PENGUMPULAN DATA

Survey dilakukan menggunakan lembar kuisioner online yang memanfaatkan formulir online google yang dapat diakses pada laman [https://bit.ly/SKM\\_atim](https://bit.ly/SKM_atim). Akses terhadap formulir dibuka sepanjang tahun namun di kumpulkan setiap 3 bulan sekali (per triwulan). Untuk Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan II dilakukan pada rentang antara bulan april hingga juni 2022.

Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di seluruh jurusan yang ada di Politeknik ATI Makassar serta dosen dan tenaga kependidikan.

### b. PENGOLAHAN DATA

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

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

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

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

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

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

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

### c. ANALISA DATA

Analisis data untuk menentukan IKM menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 – 4. Dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi

dan mencerminkan kualitas birokrasi dengan pelayanan yang berkualitas.

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

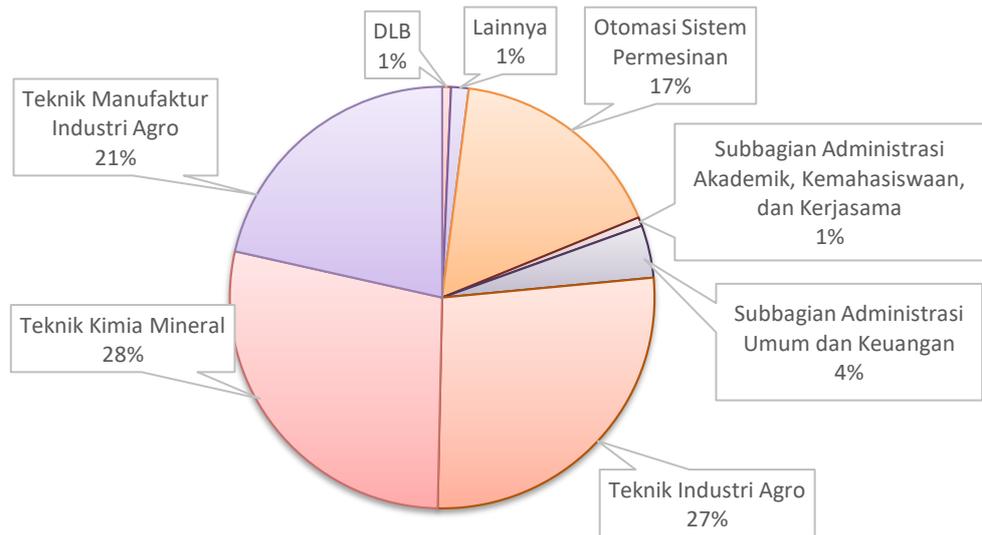
**Tabel 2 : Nilai Persepsi**

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi IPK	Mutu	Kinerja
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61- 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

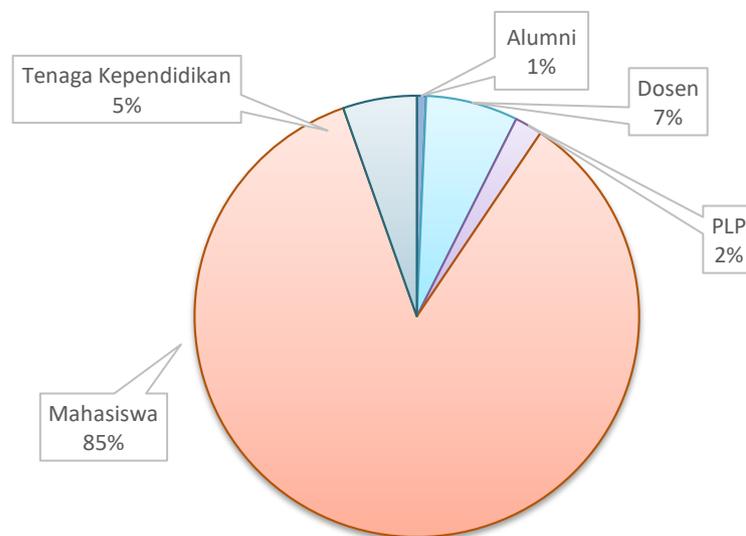
### III. HASIL SURVEY

#### a. PROFIL RESPONDEN

Jumlah responden untuk Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan II tahun 2022 adalah sebanyak 149, dengan pengisian tersebar di unit layanan namun tidak secara merata. Jumlah responden tertinggi ada pada survey unit layanan akademik, yakni sebanyak 55 orang. Adapun jumlah responden terendah pada pada survey unit layanan Sistem Informasi, yakni sebanyak 3 orang saja.



**Gambar 1** : Chart Jumlah responden Berdasarkan Unit atau Jurusan



**Gambar 2** : Chart Jumlah responden Berdasarkan Jabatan/ Status

**b. HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT POLITEKNIK ATI MAKASSAR TR II 2022**

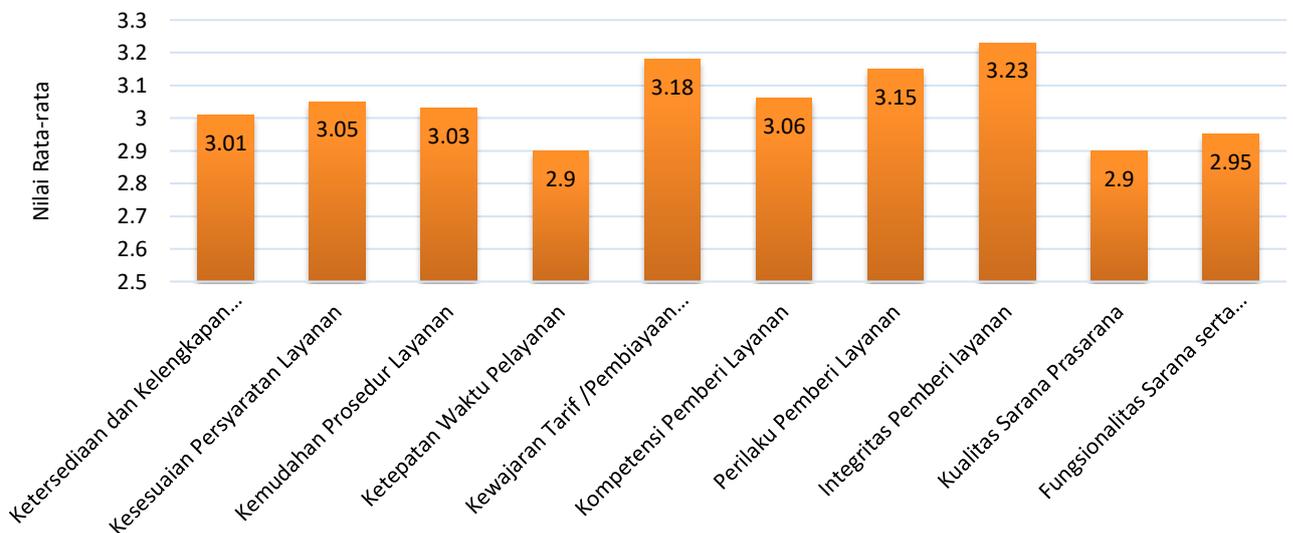
a) Rekap Hasil Survey Untuk Seluruh Unit Layanan Per Unsur Pertanyaan

Secara umum, terhadap hasil survey, untuk kepuasan masyarakat bernilai Baik ada pada lingkup unsur kewajaran tarif /pembiayaan layanan; Perilaku Pemberi Layanan (keramahan dan kesopanan); serta Integritas Pemberi Layanan.

Untuk nilai kepuasan masyarakat bernilai Kurang Baik, terdapat pada 7 unsur pelayanan. Yang terendah, terkait Ketepatan waktu pelayanan; kualitas sarana prasarana; serta penanganan pengaduan.

**Tabel 3** : Nilai Pengguna terhadap layanan di Politeknik ATI Makassar

NO	RUANG LINGKUP UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	MUTU
1	Ketersediaan dan Kelengkapan Informasi Layanan	3,01	C
2	Kesesuaian Persyaratan Layanan	3,05	C
3	Kemudahan Prosedur Layanan	3,03	C
4	Ketepatan Waktu Pelayanan	2,9	C
5	Kewajaran Tarif /Pembiayaan Layanan	3,18	B
6	Kompetensi Pemberi Layanan	3,06	C
7	Perilaku Pemberi Layanan	3,15	B
8	Integritas Pemberi layanan	3,23	B
9	Kualitas Sarana Prasarana	2,9	C
10	Fungsionalitas Sarana serta Penanganan Pengaduan	2,95	C
Nilai Rata-rata tertimbang : 3,05			
Nilai IKM setelah dikonversi : $3,05 \times 25 = 76,16$			
Mutu Pelayanan : <b>76,16</b>			
Kinerja Unit Pelayanan : <b>KURANG BAIK</b>			

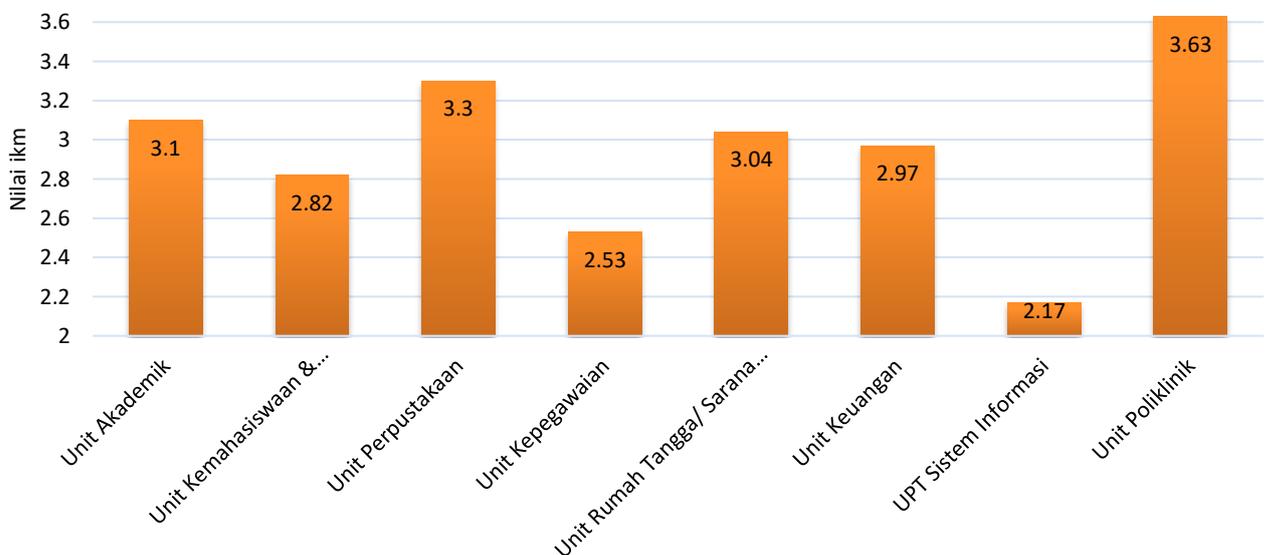


**Gambar 3** : Chart Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

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

**Tabel 3 :** Nilai IKM per Unit layanan di Politeknik ATI Makassar

NO	UNIT LAYANAN	JUMLAH RESPONDEN	NILAI IKM	NILAI IKM KONVERSI	MUTU	KINERJA
1	Unit Akademik	55	3.1	77,59	B	BAIK
2	Unit Kemahasiswaan & Kerjasama	17	2.82	70,59	C	KURANG BAIK
3	Unit Perpustakaan	25	3.3	82,5	B	BAIK
4	Unit Kepegawaian	11	2.53	63,18	D	TIDAK BAIK
5	Unit Rumah Tangga/ Sarana Prasarana	22	3.04	76,02	C	KURANG BAIK
6	Unit Keuangan	10	2.97	74,25	C	KURANG BAIK
7	UPT Sistem Informasi	3	2.17	54,17	D	TIDAK BAIK
8	Unit Poliklinik	6	3.63	90,83	A	SANGAT BAIK



**Gambar 4 :** Chart Nilai IKM per Unit Layanan

Dari 10 unsur pelayanan serta dengan menghitung seluruh hasil survey di setiap layanan, maka diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat Politeknik ATI Makassar sebesar 3,05 atau KURANG BAIK (Nilai mutu C).

Jika dibandingkan dengan tahun lalu, terjadi penurunan nilai IKM, hal ini disebabkan karena survey dilakukan dengan mengerucut ke masing-masing unit layanan. Sehingga ketika ada unit layanan yang memiliki nilai rendah hal tersebut akan mempengaruhi nilai IKM institusi.

Sebagaimana yang terlihat pada Tabel 3 terdapat 2 unit layanan yang bernilai mutu

D bahkan terdapat 3 unit layanan yang bernilai C. Sehingga ketika diakumulasi berdampak pada IKM Politeknik ATI Makassar.

Adapun unit layanan yang mencapai nilai IKM tertinggi yakni bernilai SANGAT BAIK ada di unit layanan Poliklinik. Disusul unit perpustakaan dan akademik yang bernilai BAIK. Unit layanan sistem informasi dan Unit Layanan Kepegawaian mendapat predikat TIDAK BAIK dari responden. Rincian dari hasil penilaian survey per unit layanan dapat dilihat pada hasil survey per unit layanan di bawah ini.

### c. HASIL SURVEY UNIT LAYANAN AKADEMIK

Survey terhadap Unit layanan Akademik dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 55 orang.

Adapun unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian memuaskan dari responden (akumulasi dari persentase SANGAT BAIK dan BAIK) dapat dilihat pada unsur kesesuaian persyaratan layanan, ketersediaan informasi layanan, serta Integritas pemberi layanan.

Jika diakumulasikan dengan persentase responden yang memberi nilai KURANG dan BURUK, maka Ketepatan waktu pelayanan serta perilaku pemberi layanan dan kualitas sarana prasarana yang perlu menjadi perhatian untuk dilakukan perbaikan.

**Tabel 4** : Nilai Pengguna terhadap layanan di Unit Layanan Akademik

NO	RUANG LINGKUP UNSUR PELAYANAN	PERSENTASE HASIL SURVEY			
		Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
1	Ketersediaan dan Kelengkapan Informasi Layanan	20,0	72,70	7,3	0
2	Kesesuaian Persyaratan Layanan	18,2	78,2	3,6	0
3	Kemudahan Prosedur Layanan	14,5	76,4	7,3	1,8
4	Ketepatan Waktu Pelayanan	14,5	67,3	16,4	1,8
5	Kewajaran Tarif /Pembiayaan Layanan	29,1	61,8	7,3	1,8
6	Kompetensi Pemberi Layanan	27,3	63,6	9,1	0
7	Perilaku Pemberi Layanan	27,3	60	10,9	1,8
8	Integritas Pemberi layanan	29,1	63,6	7,3	0
9	Kualitas Sarana Prasarana	16,4	70,9	10,9	1,8
10	Fungsionalitas Sarana serta Penanganan Pengaduan	14,5	76,4	9,1	0
Nilai Rata-rata tertimbang : 3,1					
Nilai IKM setelah dikonversi : $3,1 \times 25 = 77,59$					
Mutu Pelayanan : <b>77,59</b>					
Kinerja Unit Pelayanan : <b>BAIK</b>					

#### d. HASIL SURVEY UNIT KEMAHASISWAAN DAN KERJASAMA

Survey terhadap Unit layanan Kemahasiswaan dan Kerjasama dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 17 orang.

Adapun unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian memuaskan dari responden (akumulasi dari persentase SANGAT BAIK dan BAIK) dapat dilihat pada unsur kesesuaian persyaratan layanan, tarif/ pembiayaan layanan, serta Integritas pemberi layanan.

Jika diakumulasikan dengan persentase responden yang memberi nilai BURUK, maka ketepatan waktu pelayanan; ketersediaan dan kelengkapan informasi layanan; serta kesesuaian persyaratan layanan perlu menjadi perhatian untuk dilakukan perbaikan.

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

NO	RUANG LINGKUP UNSUR PELAYANAN	PERSENTASE HASIL SURVEY			
		Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
1	Ketersediaan dan Kelengkapan Informasi Layanan	11,8	58,8	23,5	5,9
2	Kesesuaian Persyaratan Layanan	17,6	70,6	5,9	5,9
3	Kemudahan Prosedur Layanan	11,8	52,9	35,3	0
4	Ketepatan Waktu Pelayanan	5,9	47,1	35,3	11,8
5	Kewajaran Tarif /Pembiayaan Layanan	23,5	64,7	11,8	0
6	Kompetensi Pemberi Layanan	23,5	41,2	35,3	0
7	Perilaku Pemberi Layanan	23,5	47,1	29,4	0
8	Integritas Pemberi layanan	23,5	58,8	17,6	0
9	Kualitas Sarana Prasarana	11,8	29,4	58,8	0
10	Fungsionalitas Sarana serta Penanganan Pengaduan	5,9	58,8	35,3	0
Nilai Rata-rata tertimbang : 2,82					
Nilai IKM setelah dikonversi : $2,82 \times 25 = 70,59$					
Mutu Pelayanan : <b>70,59</b>					
Kinerja Unit Pelayanan : <b>KURANG BAIK</b>					

#### e. HASIL SURVEY UNIT LAYANAN PERPUSTAKAAN

Survey terhadap Unit layanan Perpustakaan dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 25 orang.

Untuk unit layanan perpustakaan, rata-rata responden puas dengan layanan. Unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian 100% dari responden (akumulasi dari persentase SANGAT BAIK dan BAIK) dapat dilihat pada unsur kesesuaian persyaratan layanan, serta Perilaku pemberi layanan.

Untuk perbaikan, maka penanganan aduan yang perlu untuk diperhatikan.

**Tabel 6 : Nilai Pengguna terhadap layanan di Unit Layanan Perpustakaan**

NO	RUANG LINGKUP UNSUR PELAYANAN	PERSENTASE HASIL SURVEY			
		Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
1	Ketersediaan dan Kelengkapan Informasi Layanan	48	44	8	0
2	Kesesuaian Persyaratan Layanan	28	72	0	0
3	Kemudahan Prosedur Layanan	44	52	4	0
4	Ketepatan Waktu Pelayanan	24	72	4	0
5	Kewajaran Tarif /Pembiayaan Layanan	40	52	8	0
6	Kompetensi Pemberi Layanan	32	64	4	0
7	Perilaku Pemberi Layanan	60	40	0	0
8	Integritas Pemberi layanan	48	48	4	0
9	Kualitas Sarana Prasarana	28	48	24	0
10	Fungsionalitas Sarana serta Penanganan Pengaduan	20	68	8	4
Nilai Rata-rata tertimbang : 3,3					
Nilai IKM setelah dikonversi : $3,3 \times 25 = 82,5$					
Mutu Pelayanan : <b>82,5</b>					
Kinerja Unit Pelayanan : <b>BAIK</b>					

**f. HASIL SURVEY UNIT LAYANAN KEPEGAWAIAN**

Survey terhadap Unit layanan Kepegawaian dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 11 orang.

Terhadap unit layanan kepegawaian, memperoleh nilai unsur pelayanan tertinggi terkait sarana prasarana, disusul unsur pelayanan kewajaran tarif/ pembiayaan.

Adapun unsur pelayanan perlu diperbaiki adalah Kompetensi Pemberi layanan dan Perilaku pemberi layanan.

**Tabel 7 : Nilai Pengguna terhadap layanan di Unit Layanan Kepegawaian**

NO	RUANG LINGKUP UNSUR PELAYANAN	PERSENTASE HASIL SURVEY			
		Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
1	Ketersediaan dan Kelengkapan Informasi Layanan	9,1	36,4	45,5	9,1
2	Kesesuaian Persyaratan Layanan	18,2	27,3	36,4	18,2
3	Kemudahan Prosedur Layanan	9,1	45,5	27,3	18,2
4	Ketepatan Waktu Pelayanan	9,1	36,4	54,5	0
5	Kewajaran Tarif /Pembiayaan Layanan	18,2	45,5	36,4	0
6	Kompetensi Pemberi Layanan	9,1	45,5	18,2	27,3
7	Perilaku Pemberi Layanan	9,1	45,5	18,2	27,3
8	Integritas Pemberi layanan	18,2	36,4	36,4	9,1

9	Kualitas Sarana Prasarana	18,2	54,5	18,2	9,1
10	Fungsionalitas Sarana serta Penanganan Pengaduan	9,1	36,4	36,4	18,2
Nilai Rata-rata tertimbang : 2,53					
Nilai IKM setelah dikonversi : $2,53 \times 25 = 63,18$					
Mutu Pelayanan : <b>63,18</b>					
Kinerja Unit Pelayanan : <b>TIDAK BAIK</b>					

#### g. HASIL SURVEY UNIT LAYANAN RUMAH TANGGA / SARANA PRASARANA

Survey terhadap Unit layanan Rumah Tangga/ Sarana Prasarana dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 22 orang.

Terhadap unit layanan rumah tangga, memperoleh nilai unsur pelayanan tertinggi untuk akumulasi persentase nilai SANGAT BAIK dan BAIK yaitu kewajaran tarif/ pembiayaan serta unsur integritas pemberi layanan.

Adapun unsur pelayanan perlu diperbaiki adalah perilaku pemberi layanan (keramah dan kesopanan) serta kualitas sarana prasarana.

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

NO	RUANG LINGKUP UNSUR PELAYANAN	PERSENTASE HASIL SURVEY			
		Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
1	Ketersediaan dan Kelengkapan Informasi Layanan	18,2	54,5	27,3	0
2	Kesesuaian Persyaratan Layanan	9,1	77,3	13,6	0
3	Kemudahan Prosedur Layanan	22,7	63,6	13,6	0
4	Ketepatan Waktu Pelayanan	9,1	63,6	27,3	0
5	Kewajaran Tarif /Pembiayaan Layanan	31,8	63,6	4,5	0
6	Kompetensi Pemberi Layanan	13,6	68,2	18,2	0
7	Perilaku Pemberi Layanan	36,4	54,5	4,5	4,5
8	Integritas Pemberi layanan	45,5	50	4,5	0
9	Kualitas Sarana Prasarana	13,6	50	36,4	0
10	Fungsionalitas Sarana serta Penanganan Pengaduan	13,6	72,7	13,6	0
Nilai Rata-rata tertimbang : 3,04					
Nilai IKM setelah dikonversi : $3,04 \times 25 = 76,02$					
Mutu Pelayanan : <b>76,02</b>					
Kinerja Unit Pelayanan : <b>KURANG BAIK</b>					

#### h. HASIL SURVEY UNIT KEUANGAN

Survey terhadap Unit layanan Keuangan dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 10 orang.

Unit layanan keuangan mendapatkan persentase tertinggi SANGAT BAIK pada

unsur integritas pemberi layanan. Dan tidak mendapatkan satupun penilaian BURUK oleh responden.

Adapun untuk persentase tertinggi untuk penilaian KURANG ada pada unsur kualitas sarana prasarana.

**Tabel 9** : Nilai Pengguna terhadap layanan di Unit Layanan Keuangan

NO	RUANG LINGKUP UNSUR PELAYANAN	PERSENTASE HASIL SURVEY			
		Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
1	Ketersediaan dan Kelengkapan Informasi Layanan	20	50	30	0
2	Kesesuaian Persyaratan Layanan	20	60	20	0
3	Kemudahan Prosedur Layanan	20	50	30	0
4	Ketepatan Waktu Pelayanan	20	50	30	0
5	Kewajaran Tarif /Pembiayaan Layanan	20	50	30	0
6	Kompetensi Pemberi Layanan	20	60	20	0
7	Perilaku Pemberi Layanan	30	50	20	0
8	Integritas Pemberi layanan	40	50	10	0
9	Kualitas Sarana Prasarana	20	40	40	0
10	Fungsionalitas Sarana serta Penanganan Pengaduan	20	50	30	0
Nilai Rata-rata tertimbang : 2,97					
Nilai IKM setelah dikonversi : $2,97 \times 25 = 74,25$					
Mutu Pelayanan : <b>74,25</b>					
Kinerja Unit Pelayanan : <b>KURANG BAIK</b>					

#### i. HASIL SURVEY UNIT LAYANAN SISTEM INFORMASI

Survey terhadap Unit layanan Sistem Informasi dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 3 orang.

Nilai SANGAT BAIK hanya ada pada unsur layanan Integritas Pemberi Layanan. Hampir semua unsur layanan bernilai BURUK kecuali kewajaran tarif/ pembiayaan layanan. Yang paling perlu untuk mendapatkan perhatian dari Unit layanan Sistem Informasi adalah Ketersediaan dan Kelengkapan Informasi layanan serta Kualitas Sarana Prasarana.

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

NO	RUANG LINGKUP UNSUR PELAYANAN	PERSENTASE HASIL SURVEY			
		Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
1	Ketersediaan dan Kelengkapan Informasi Layanan	0	0	66,7	33,3
2	Kesesuaian Persyaratan Layanan	0	33,3	33,3	33,3
3	Kemudahan Prosedur Layanan	0	33,3	33,3	33,3

4	Ketepatan Waktu Pelayanan	0	66,7	0	33,3
5	Kewajaran Tarif /Pembiayaan Layanan	0	100	0	0
6	Kompetensi Pemberi Layanan	0	66,7	0	33,3
7	Perilaku Pemberi Layanan	0	66,7	0	33,3
8	Integritas Pemberi layanan	33,3	0	33,3	33,3
9	Kualitas Sarana Prasarana	0	0	66,7	33,3
10	Fungsionalitas Sarana serta Penanganan Pengaduan	0	33,3	33,3	33,3
Nilai Rata-rata tertimbang : 2,17					
Nilai IKM setelah dikonversi : $2,17 \times 25 = 54,17$					
Mutu Pelayanan : <b>54,17</b>					
Kinerja Unit Pelayanan : <b>TIDAK BAIK</b>					

#### j. HASIL SURVEY UNIT LAYANAN POLIKLINIK

Survey terhadap Unit layanan Poliklinik dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 6 orang.

Nilai SANGAT BAIK tertinggi berada pada unsur Perilaku (Kesopanan dan keramahan) pemberi layanan. Adapun untuk unsur yang perlu diperbaiki adalah ketersediaan dan kelengkapan informasi layanan.

**Tabel 11** : Nilai Pengguna terhadap layanan di Unit Layanan Poliklinik

NO	RUANG LINGKUP UNSUR PELAYANAN	PERSENTASE HASIL SURVEY			
		Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
1	Ketersediaan dan Kelengkapan Informasi Layanan	50	33,3	16,7	0
2	Kesesuaian Persyaratan Layanan	50	50	0	0
3	Kemudahan Prosedur Layanan	66,7	33,3	0	0
4	Ketepatan Waktu Pelayanan	66,7	33,3	0	0
5	Kewajaran Tarif /Pembiayaan Layanan	66,7	33,3	0	0
6	Kompetensi Pemberi Layanan	66,7	33,3	0	0
7	Perilaku Pemberi Layanan	83,3	16,7	0	0
8	Integritas Pemberi layanan	66,7	33,3	0	0
9	Kualitas Sarana Prasarana	66,7	33,3	0	0
10	Fungsionalitas Sarana serta Penanganan Pengaduan	66,7	33,3	0	0
Nilai Rata-rata tertimbang : 3,63					
Nilai IKM setelah dikonversi : $3,63 \times 25 = 90,83$					
Mutu Pelayanan : <b>90,83</b>					
Kinerja Unit Pelayanan : <b>SANGAT BAIK</b>					

## IV. PENUTUP

### a. KESIMPULAN

Nilai SKM untuk triwulan II tahun 2022 ini adalah 3,05 atau KURANG BAIK (Mutu C). Hal ini terjadi karena untuk pertama kali survey dilakukan dengan mengkerucutkan hasil penilaian per unit layanan. Sehingga dengan demikian perbaikan yang nantinya dapat dilakukan lebih tepat sasaran untuk setiap unit layanan.

Dari 9 unit layanan yang tersedia pada lembar kuisisioner, terdapat satu unit layanan yang tidak memiliki responden (unit Layanan LSP) sehingga untuk unit tersebut tidak dapat diambil kesimpulan.

Adapun untuk unit layanan terbaik berdasarkan hasil survey per unit layanan di peroleh bahwa Unit Layanan Poliklinik menjadi terbaik dengan kinerja layanan SANGAT BAIK (Mutu Layanan A). Untuk unit layanan terburuk ada pada unit layanan Sistem Informasi dan Unit layanan Kepegawaian dengan kinerja layanan TIDAK BAIK (mutu layanan D).

### b. REKOMENDASI

- a) Keterlibatan aktif setiap unit layanan untuk mengarahkan pengisian survey agar jumlah responden memenuhi keperluan survey sehingga hasil survey bisa lebih akurat
- b) Publikasi layanan setiap perlu digencarkan agar penilaian terhadap unit sudah tepat sesuai jenis layanan di masing-masing unit
- c) Publikasi pengisian survey agar dilakukan secara berkala agar pengisian survey lebih maksimal
- d) Untuk unit Layanan Akademik
  - mengikuti waktu pemberian layanan sesuai standar layanan yang telah dibuat
  - melengkapi sarana prasarana yang diperlukan untuk di ruang unit layanan akademik
  - berkoordinasi dengan pihak terkait untuk melengkapi sarana prasarana yang dibutuhkan di ruang layanan akademik
- e) Untuk unit Layanan Kemahasiswaan dan Kerjasama
  - Mengikuti waktu pemberian layanan sesuai standar layanan yang telah dibuat
  - Secara berkala mempublikasikan informasi layanan melalui medsos dan tersedia di website
  - Standar layanan minimal perlu dilengkapi dan dipublikasikan agar informasi

persyaratan pelayanan diketahui oleh publik

- f) Untuk unit layanan Perpustakaan
  - melengkapi sarana prasarana yang diperlukan untuk di ruang unit layanan perpustakaan
  - memperbaiki media pengaduan dan menindaklanjuti ketika ada saran yang masuk dari pengguna
  - berkoordinasi dengan pihak terkait untuk melengkapi sarana prasarana yang dibutuhkan di ruang layanan perpustakaan
  
- g) Untuk unit layanan kepegawaian
  - Petugas pemberi layanan kepegawaian menambah wawaasan/ penguasan materi terkait layanan ada di unit tersebut
  - Melakukan pembinaan terhadap petugas pemberi layanan terkait perilaku pemberi layanan
  - Standar layanan minimal perlu dilengkapi dan dipublikasikan agar informasi persyaratan pelayanan diketahui oleh publik
  
- h) Untuk unit layanan Rumah tangga/ sarana prasarana
  - Melakukan pembinaan terhadap petugas pemberi layanan terkait perilaku pemberi layanan
  - berkoordinasi dengan pihak terkait untuk melengkapi sarana prasarana yang dibutuhkan
  
- i) Untuk Unit Layanan Keuangan
  - melengkapi sarana prasarana yang diperlukan untuk di ruang unit layanan keuangan
  - berkoordinasi dengan pihak terkait untuk melengkapi sarana prasarana yang dibutuhkan di ruang layanan keuangan
  
- j) Untuk unit Layanan Sistem Informasi
  - Secara berkala mempublikasikan informasi layanan melalui medsos dan tersedia di website
  - melengkapi sarana prasarana yang diperlukan untuk di ruang unit layanan Sistem Informasi
  - berkoordinasi dengan pihak terkait untuk melengkapi sarana prasarana yang dibutuhkan di ruang layanan sistem informasi

- memperbaiki media pengaduan dan menindaklanjuti ketika ada saran yang masuk dari pengguna
- Standar layanan minimal perlu dilengkapi dan dipublikasikan agar informasi persyaratan pelayanan diketahui oleh publik

k) Untuk unit Layanan Poliklinik

- Secara berkala mempublikasikan informasi layanan melalui medsos dan tersedia di website

Makassar, Juli 2022

Direktur Politeknik ATI Makassar

Muhammad Basri

# Lampiran A Kuisisioner

## Formulir Survei Kepuasan Layanan dan Persepsi Korupsi di Politeknik ATI Makassar

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

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

\* Required

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

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

Profil Responden \*

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

Next Clear form

### KEPUASAN LAYANAN

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

Jenis Layanan yang ingin dinilai \*

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

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan informasi pelayanan , baik \* melalui media elektronik maupun non elektronik (di ruang unit layanan)

- SANGAT BAIK
- BAIK
- KURANG
- BURUK

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang \* diinformasikan dengan persyaratan pelayanan yang diberikan ?

- SANGAT BAIK
- BAIK
- KURANG
- BURUK

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

- SANGAT BAIK
- BAIK
- KURANG
- BURUK

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

- SANGAT BAIK
- BAIK
- KURANG
- BURUK

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

- SANGAT BAIK
- BAIK
- KURANG
- BURUK

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

- SANGAT BAIK
- BAIK
- KURANG
- BURUK

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

- SANGAT BAIK
- BAIK
- KURANG
- BURUK

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

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

- SANGAT BAIK
- BAIK
- KURANG
- BURUK

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

- SANGAT BAIK
- BAIK
- KURANG
- BURUK

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

- SANGAT BAIK
- BAIK
- KURANG
- BURUK

### Berikan Kritik dan Saran terhadap unit layanan yang dipilih

Kritik dan Saran \*

Your answer

Back

Next

Clear form

## Lampiran B Kritik dan Saran

### a. Unit Akademik

No	Kritik dan Saran
1	Baik
2	Harapanya kedepan lebih dipermudah dan fleksibel
3	Lumayan
4	Baik
5	layanannya sudah cukup Baik namun perlu ditingkatkan lagi
6	Saran untuk ruang akademik, tolong lebih ramah terhadap mahasiswa yang mengurus sesuatu hal
7	ditingkatkan lagi
8	saran alat alat di workshop di perbaharui..atau di ganti
9	kelengkapan dan kenyamanan ditingkatkan lagi
10	Penyediaan perlengkapan di kelas seperti gorden dan penyediaan alat alat praktikum masih Baik
11	Mata kuliah berbeda dengan dosen yang sama membuat kita kebingungan dalam belajar
12	lebih di tingkatkan.
13	Ruang yang biasa dipakai untuk kelas teori lebih Baik kursinya diganti dengan kursi yang lebih nyaman
14	Sangat baik dan memuaskan, semoga kedepannya dapat berjalan lebih Baik lagi dan memuaskan masyarakat poltek atim
15	Saran saya pelayanannya bisa ditingkatkan agar lebih cepat dan ramah
16	Lebih di tingkatkan lagi sarana dan prasarananya

17	untuk kedepannya politeknik ati makassar semakin unggul dan menghasilkan mahasiswa/mahasiswi siap bersaing di dunia industri
18	"Semoga lebih Baik kedepannya
19	Pelayanan sudah Baik
20	semoga jadi lebih Baik
21	Mungkin lebih ditingkatkan dalam berbagai pelayanan akademik agar lebih mudah
22	tidak adanya transparansi beasiswa untuk para mahasiswa,
23	Semoga kedepanya lebih Baik
24	Pelayanan yang Baik
25	Terima kasih kepada seluruh pegawai Politeknik ATI Makassar
26	Sangat baik
27	Menurut saya pelayanana di Akademik sudah lumayan bagus, cuman Ada beberapa yang Harus dibenahi yaitu ontime dosen yang terkait dalam proses pembelajaran
28	sejauh ini sudah cukup Baik menurut saya, tapi tetap ditingkatkan lagi
29	Mohon untuk sampaikan kepada dosen untuk mengikuti jam pembelajaran yang berlaku
30	poltek atim jaya jaya jaya
31	baik
32	Layanannya sudah bagus tpi lebih tingkatkan lagi
33	"semoga lebih baik
34	Diharapkan agar pelayanan akademik poltek atim lebih bagus lagi
35	perbaiki pelayanan diakademik dan juga tentang kelas benahi di c2 ada ac yang kurang berfungsi jika boleh kasih gorden san proyektor ganti nda jelas

36	Tentang pelayanan nya sudah Baik dan semoga kedepannya semakin Baik lagi
37	Saran agar libur semester di sesuaikan dengan universitas lain supaya jika libur bisa sama sama teman yang kuliah di mkassar
38	Pelayanannya sudah lumayan Baik tapi kalau bisa untuk pelayanan kedepannya supaya lebih Baik lagi
39	Biasiswa kenapa Ndak ada, harga SPP knpa naik.
40	Saran saya,di ruangan C2 Membutuhkan gorden,dan per3an Ac,dan adanya Libur Sesudah lebaran
41	"#kelas ruangan C2 : AC KURANG DINGIN, kenapa KIPAS ANGIN di lepas, Gorden wajib pasang krna silau klo mau pakai proyektor, terutama pasang WIFI dikelas/ruangan!! #beasiswa"
42	pertahankan kinerjanya
43	Sebaiknya Dosen lebih efisien dalam waktu
44	menurut saya pelayanan akademik di politeknik ATI Makassar sudah sangar baik
45	Perlu di tingkatkan lagi

## b. Unit Kemahasiswaan & Kerjasama

No	Kritik dan Saran
1	Harus memperbaiki sarana dan prasarana contoh toilet di mesin karena gagang pintunya rusak dan tersumbat
2	Semoga kedepannya bisa lebih baik lagi
3	Untuk layanan sih sdh oke dan juga fast respon
4	Tolong berikan hak mahasiswa sesuai dengan perjanjian jangan suka bicara dua kali dan tolong di mudahkan jika ada suatu hal yang ingin dikerjakan oleh mahasiswa

5	Diharapkan untuk lebih memperhatikan mengenai kegiatan kemahasiswaan terutama untuk lembaga kemahasiswaan yang ada di kampus agar lebih dimudahkan dalam melakukan kegiatan berlembaga dan lebih mendukung kegiatan-kegiatan kemahasiswaan yang mendukung kreatifitas dari mahasiswa yang tidak saja hanya terkhusus dalam bidang akademik.
6	Diharap kan lebih memperhatikan dan memfasilitasi lebih baik terutama kepada lembaga lembaga yang ada di kampus politeknik ati makassar agar lbaga atau himpunan bisa menggunakan fasilitas yang ada di kampus
7	Jaringan Wi-Fi kampus diperkuat
8	Pelayanan yang di berikan sudah Baik
9	Sedikit saran dari saya supaya pelayanan dalam melayani mahasiswa dapat di tingkatkan lagi supaya kami sebagai mahasiswa juga bisah mendapatkan pelayanan yang Sanagt Baik.
10	Tidak Ada
11	Aspirasi mahasiswa mohon untuk di dengarkan dan di indahkan
12	Semoga bisa lebih maju
13	usahakan komunikasi tetap lancar
14	Saran saya untuk pelayanan ke mahasiswa lebih di optimalkan,jangan menduakan mahasiswa itu saja terimakasih
15	Maaf untuk pembantu direktur 3 agar kiranya memudahkan untuk bisa dihubungi untuk urusan" kemahasiswaan.
16	mohon lebih diperhatikan untuk mahasiswa yang naik ke unit layanan tersebut

### c. Unit Perpustakaan

No	Kritik dan Saran
1	semoga fasilitas pelayanan untuk mahasiswa bisa lebih baik lagi

2	Semoga pelayanan kedepannya semakin membaik
3	Menurut saya pelayanannya sudah baik, untuk saran mungkin kelancaran wifinya bisa ditingkatkan.
4	"Printer di perpustakaan tolong segera diper3i agar memudahkan mahasiswa untuk melakukan print tugas
5	Tolong alat laboratorium diperlengkap dan alat"" laboratorium yang rusak segera diganti"
6	Mungkin perlu pergantian komputer karena sudah terlalu tua
7	Pelayanan sangat baik
8	semoga lebih baik
9	Saran yang dapat saya berikan, alangkah 3nya printer di perpustakaan 1 digunakan se3 mungkin, saya pernah mau print, tapi pihak perpustakaan tidak memberikan izin dengan alasan SUDAH MAU PULANG & KOMPUTER SUDAH DIMATIKAN (padahal baru pukul 15.30), terima kasih.
10	Sebaiknya komputer yang rusak di perbaikii, apabila tidak bisa di perbaiki di pindahkan ke gudang.
11	Sudah sangat bagus
12	Pelayanan perpustakaan sudah cukup 3 dalam melayani mahasiswa
13	Saran kalau bisa perpustakaan di lengkap lagi buku-buku yang baru agar dapat menambah wawasan bagi mahasiswa, dan juga kebersihan di perpustakaan juga sudah cukup bersih.
14	Saran saya untuk menambhlan koleksi buku di perpustakaan
15	Kritik sarana (wifi) cukup ditingkatkan
16	Perpustakaan se3nya menambahkan buku dan mengklasifikasi jenis-jenisnya secara lebih rinci, serta menambahkan jam beroperasi untuk perpustakaan
17	Buku di perpustakaan tolong di tambah
18	Saya harap meja dan kursi di perpustakaan di tambah

19	menambah buku pilihan dan meja dan kursi di perpustakaan
20	Kiranya untuk tempat cas di tambah, AC di perpustakaan terlalu dingin, dan buku di tambah
21	Terimakasih kepada ibu perpustakaan yang sangat ramah saat saya ingin memakai sarana yang ada di perpustakaan seperti komputer dan printer, itu sangat membantu saya untuk mengerjakan tugas saya.
22	Kinerjanya dipertahankan
23	pelayanan perpustakaan sudah dangat bagus, namun bukunya masih kurang
24	Menurut saya buku-buku sebaiknya ditambahkan di perpustakaan agar memudahkan mahasiswa dalam mencari materi mata kuliah yang di cari
25	Mohon prin di perpustakaan di tambah unitnya

#### d. Unit Kepegawaian

No	Kritik dan Saran
1	mohon ditingkatkan
2	perlu ditingkatkan
3	Kepegawaian kurang paham informasi dan pengetahuan ttg layann kepegawaian. Kadang bertanya, tapi analisisnya tidak tau.. kurang ramah dan kalau di chat tidak pernah dibalas
4	"Agar pelayanan lebih ditingkatkan.
5	Jika tidak ingin dihubungi via WA agar kiranya 1 ada ditempat. Meningkatkan pengetahuan mengenai tupoksi. Memberikan alur yang jelas terhadap proses pelayanan."
6	Agar sistem pelayanan lebih sistematis

7	Baiknya SOP terkait alur layanan kepegawaian dapat di pajang di unit kepegawaian agar lebih memudahkan dalam memperoleh informasi layanan
8	Perlu perbaikan
9	Layanan diperbaiki. Analis kepegawaian jarang ada di ruangan. Jam pagi pun yang seharusnya sudah ada di ruangan, tapi tidak ada. Kadang kita ada keperluan tapi sulit dihubungi.
10	Kepegawaian lebih fokus sama urusan kepegawaian seperti pengurusan berkas pengusulan pangkat dan lain lain
11	Perlu peningkatan administrasi

#### e. Unit Rumah Tangga/ Sarana Prasarana

No	Kritik dan Saran
1	Diharapkan untuk praktikum” berikutnya pada laboratorium kimia sudah disediakan pendingin ruangan guna kenyamanan pengajar dan mahasiswa
2	Semoga kampus atim konstisten dalam membenahi dalam berbagai aspek
3	Semua baik tapi harus di tingkatkan lagi
4	yg fasilitas rusak segera diperbaiki
5	Sarana prasarana terutama di laboratorium lebih diperhatikan
6	Dimohon alat alat praktikum di laboratorium yang telah rusak/tidak layak pakai agar segera di ganti demi keselamatan mahasiswa ataupun dosen serta asdos ketika melakukan praktikum.
7	kelayakan fasilitas perkuliahan masih baik seperti baiknya jangkauan wifi, tidak adanya gorden pada jendela pada ruang teori sehingga saat dosen menjelaskan di papan tulis itu silau karena sinar matahari masuk langsung pada ruangan. Kemudian tidak adanya per3an fasilitas LCD yang rusak pada ruang teori sehingga mengharuskan mahasiswa untuk meminjam LCD setiap pagi di

	ruang UMUM, hal tersebut harusnya sudah menjadi tanggung jawab kampus demi kelancaran proses belajar dan mengajar. Semoga apa yang menjadi keluhan mahasiswa cepat diatasi. Terimakasih...
8	Mohon diperbaiki lagi dalam sarana & prasarananya
9	Mohon Parkirannya di per luas dan satpam diarahkan untuk stanbay terus pada saat jam pulang untuk membantu mengeluarkan motornya apabila parkirannya di dalam
10	Selama ini sarana dan prasarana di atim sudah bagus cuman bagi saya sendiri semoga tetap ada upgrade lagi untuk sarana dan prasarana di atim contohnya AC ataupun proyektor
11	Ruangan kurang bersih AC tidak dingin.
12	Baik
13	Saran saya fasilitas di kampus harus di upgrade sesuai dengan kebutuhan mahasiswa contoh di kelas saya ac nya kurang dingin meskipun sudah kurang serta proyektor yang sudah mulai eror. Untuk memaksimalkan tugas" mahasiswa terutama untuk bagian online saya harap wifi nya di tambahkan pemancar untuk bisa dpt di jangkau oleh mahasiswa dan parkirannya di tambahi kanopi biar dingin
14	evaluasi sarana dan prasanara secara rutin
15	Kurang baiknya nya Layanan jaringan komunikasi di dalam kampus. Saran saya Wi-Fi kampus ditambahkan dan Koneksi nya lebih lancar lagi agar para User Tdk mengeluhkan hal tersebut.
16	Saran kedepannya diperbaiki dari wifi dan ac di beberapa ruangan
17	Dari sarana wifi tidak di sertakan di bagian wifi sehingga kami mahasiswa tidak bisa menggunakannya serta untuk lab praktek manufaktur minim alat pendingin ruangan seperti pada pengelasan dan ruangan proses produksi
18	Perlu di tambah sarannya
19	Ketepatan penyelesaian pelayanan perlu diperhatikan, terutama permintaan bahan ATK, seperti Kertas dll, sebaiknya tersedia stok, karena pasti akan sangat baik digunakan oleh semua unit.

f. Unit Keuangan

No	Kritik dan Saran
1	Semangat
2	Transparansi data keuangan dan tidak mendiskriminasi mahasiswa. Contohnya lebih mengutamakan mahasiswa yang keluarganya dosen dan sebagainya
3	Perbaikilah
4	Sebaiknya pelayanan di ruang keuangan lebih di tingkatkan lagi.
5	Semoga poltek atim sangat baik jaya
6	Sebaiknya kampus harus melancarkan wifinya dan juga ac di laboratorium tersedia agar mahasiswa/i tidak panas saat sedang praktek
7	Untuk bagian keungan mohon di perhatikan karena teman saya tidak mendapatkan bagian uang kuota karena nama nya sudah terisi padahal belum ttd
8	Kurang nya libur saat ada acara lebaran dan lain lain
9	saran saya fasilitas di kampus harus di tanggulangi secara signifikan, contohnya di kelas AC kurang dingin dikarenakan jendela yang kurang bagus / kurang tertutup rapat , proyektor yang kurang baik sehingga dosen kesusahan untuk memberikan materi

	kepada mahasiswa, baik lagi mungkin jendela bisa di beri lapisan warna yang gelap karena sebagian mahasiswa kurang bisa melihat di papan tulis karena cahaya matahari yg terpantul di papan tulis juga terhadap proyektor kurang jelas karena cahaya matahari yang terang
10	saran saya mungkin uang kuota bisa di tambah tambahi melihat kondisi semua harga kuota naik.

### g. UPT Sistem Informasi

No	Kritik dan Saran
1	Pendaftaran nya kurang bagus saya suda mengirimkan email dan kritik pada sosmed tapi hanya diberikan petunjuk pada halaman yang tidak jelas saya telah membayar formulir pendaftaran maba tetapi ada kesalahan pada pendaftar n saya dan tidak ada tindak lanjut yang dilakukan oleh panitia silakan hub no Wa saya 081311953201
2	Sebanyaknya sarana dan prasarana yang ada di politeknik ati makassar lebih ditingkatkan lagi dari sebelumnya
3	Tidak adanya fasilitas komputer untuk umum agar bisa mengerjakan tugas atau laporan karena biasanya ada mahasiswa yang tidak mempunyai laptop atau laptop nya yang kurang baik, sehingga lebih baik jika adanya fasilitas komputer (atau saya yang belum tau bahwa ada fasilitas nya mohon diberi tau)

### h. Unit Poliklinik

No	Kritik dan Saran
1	tingkatkan terus pelayanannya
2	Semoga test darah nya diperbanyak

3	mudah2an bisa memprogramkan medical checkup lengkap ke pegawai
4	Penyediaan fasilitas klinik masih perlu ditingkatkan.
5	Sangat bagus pelayanannya
6	Semoga layanan terus ditingkatkan