



Kementerian
Perindustrian
REPUBLIK INDONESIA



POLITEKNIK ATI MAKASSAR
CORPORATE UNIVERSITY
Kementerian Perindustrian



Zona
Integritas
Politeknik
ATI Makassar
Menuju WBK dan WBBM

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

POLITEKNIK ATI MAKASSAR
TRIWULAN IV TAHUN 2022

Politeknik ATI Makassar
Badan Pengembangan Sumber
Daya Manusia Industri

Kementerian Perindustrian

2022

INDEKS KEPUASAN

MASYARAKAT

POLITEKNIK ATI MAKASSAR

TRIWULAN IV TAHUN 2022

Politeknik ATI Makassar

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Industri

Kementerian Perindustrian

2022

KATA PENGANTAR

Kualitas pelayanan publik merupakan indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Memaksimalkan pelayanan masyarakat sesuai asas yang tercantum dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan salah satu komitmen unit penyelenggara pelayanan publik.

Komitmen tersebut tercermin dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan public secara berkelanjutan melalui evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan penilaian dan pengukuran kinerja dari unit penyelenggara pelayanan publik. Penilaian dan pengukuran kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan dalam bentuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

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

Makassar, Januari 2023

Direktur Politeknik ATI Makassar

The image shows a circular official stamp of Politeknik ATI Makassar. The stamp contains the text "KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN" at the top, "REPUBLIK INDONESIA" on the left, and "POLITEKNIK ATI MAKASSAR" at the bottom. In the center of the stamp is a stylized gear icon. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

Muhammad Basri

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. MAKSUD DAN TUJUAN.....	2
C. RUANG LINGKUP	2
II. METODE SURVEY	3
A. PENGUMPULAN DATA	3
B. PENGOLAHAN DATA.....	3
C. ANALISA DATA.....	4
III. HASIL SURVEI.....	5
A. PROFIL RESPONDEN.....	5
B. HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN IV TAHUN 2022	6
IV. PENUTUP	20
A. KESIMPULAN	20
B. REKOMENDASI.....	20

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pemerintah berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemberian barang atau jasa kepada pelanggan oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung atau secara kemitraan dengan swasta dan masyarakat.

Kaidah pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, antara lain pertama mengatur tanggung jawab pemerintah dan korporasi pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum unit pelayanan publik yang baik, serta kedua mempertegas hak, kewajiban dan perlindungan setiap warga negara dalam mendapatkan pelayanan publik. Demikian pentingnya pelayanan publik, menjadikan program reformasi birokrasi nasional tidak

memberikan dampak terhadap tatanan birokrasi secara luas apabila kualitas pelayanan public masih buruk. Oleh karena itu, pemerintah yakni unit penyelenggara pelayanan public diharapkan mampu membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang diselenggarakan di unit kerjanya.

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan.

Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan evaluasi untuk perbaikan pelayanan publik secara berkelanjutan. Evaluasi kinerja unit penyelenggara pelayanan publik ini dilaksanakan dalam bentuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan kepada pengguna layanan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV 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 sebanyak empat kali dalam setahun atau setiap triwulan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja unit-unit layanan yang ada di Politeknik ATI Makassar sebagai 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 tabel1 di bawah ini.

No	Unsur Pelayanan
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

Tabel 1. Unsur Pelayanan

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. Akses terhadap formulir dibuka sepanjang tahun namun dikumpulkan setiap tiga bulan sekali (per triwulan). Untuk Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan IV dilakukan pada rentang antara bulan Oktober hingga Desember 2022.

Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan kepada seluruh stakeholder Politeknik ATI Makassar, mulai dari mahasiswa, pegawai, alumni, mitra industri, dan masyarakat umum yang menjadi pengguna layanan di Politeknik ATI Makassar.

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

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

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

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

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.

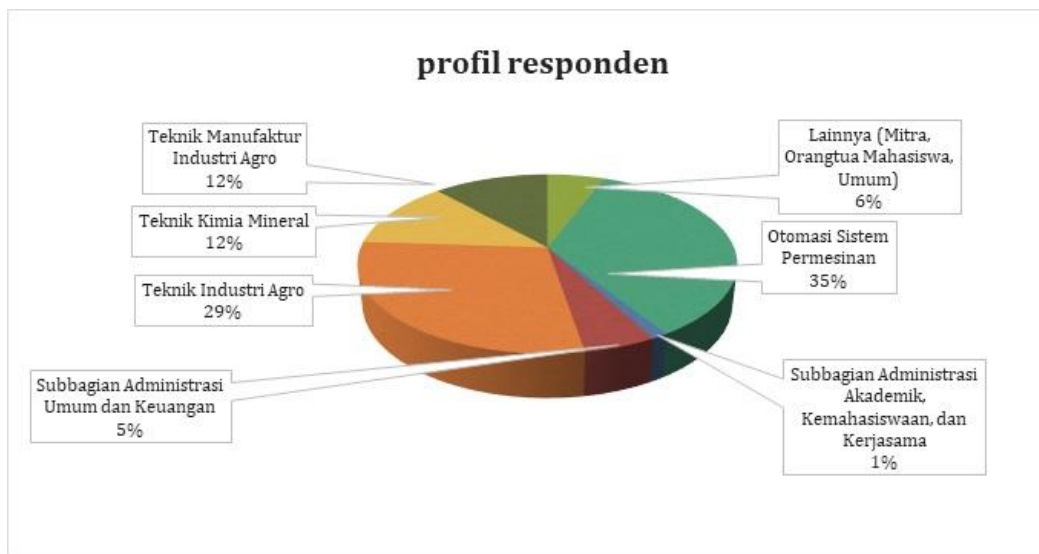
Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi IPK	Mutu	Kinerja
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61- 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 2. Nilai Persepsi

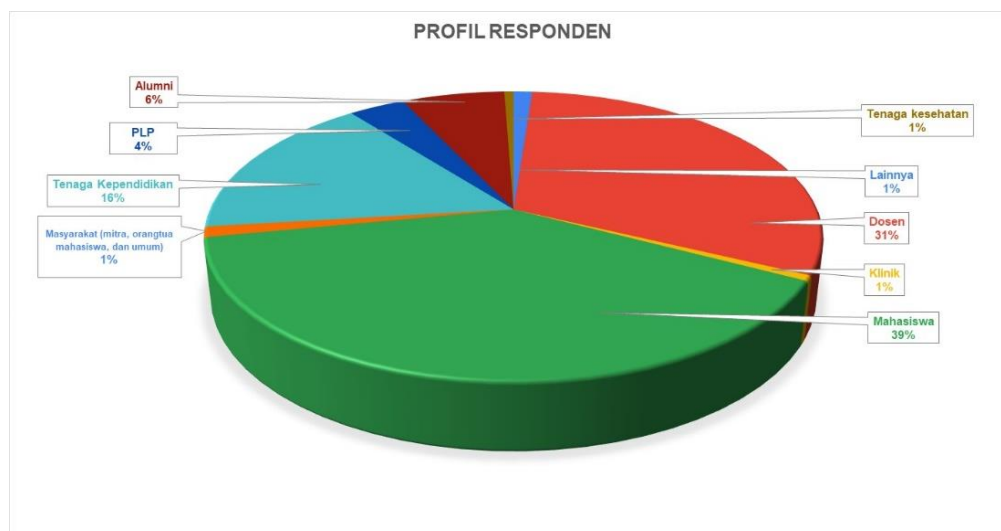
III. HASIL SURVEI

A. PROFIL RESPONDEN

Jumlah responden untuk Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan IV tahun 2022 adalah sebanyak 171 orang, dengan pengisian kuesioner tersebar pada unit-unit layanan namun tidak secara merata. Jumlah responden tertinggi ada pada survey unit layanan akademik, yakni sebanyak 54 orang. Sementara unit dengan jumlah responden terendah ada pada unit layanan Sistem Pengawasan Internal (SPI) dan Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, masing-masing tiga orang.



Gambar 1. Chart profil responden berdasarkan unit atau jurusan



Gambar 2 : Chart Jumlah responden Berdasarkan Jabatan/ Status

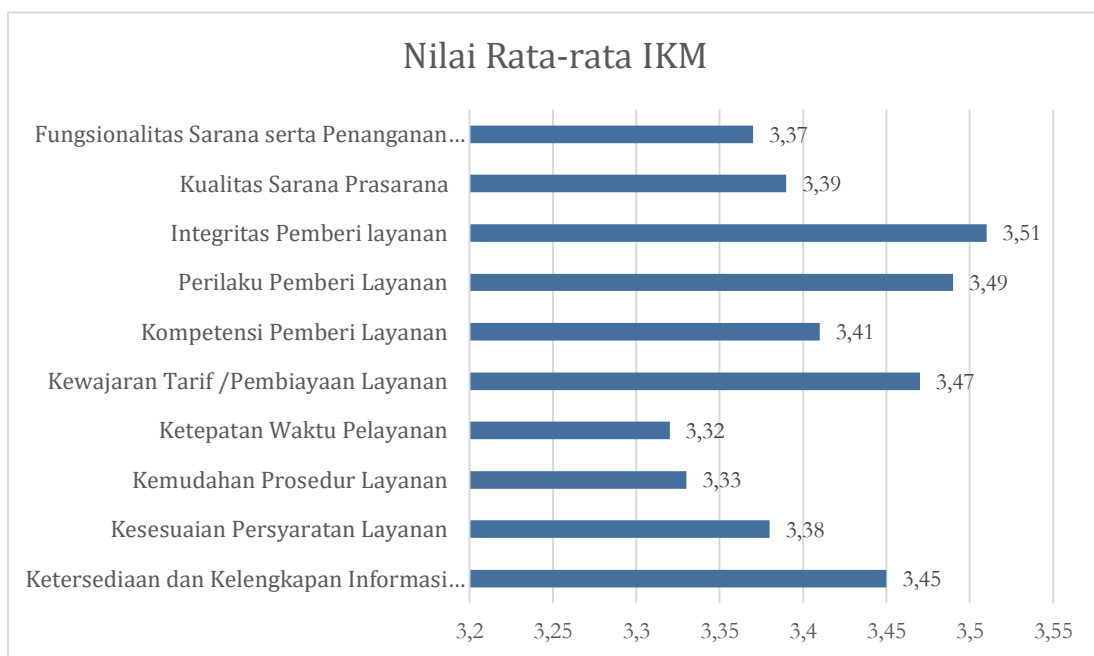
B. HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN IV TAHUN 2022

a. Rekapitulasi hasil survei untuk seluruh unit layanan per unsur pelayanan

Berdasarkan rekapitulasi hasil survey kepuasan masyarakat pada triwulan IV tahun 2022 menunjukkan penilaian Baik untuk seluruh pelayanan. Unsur pelayanan yang mendapat nilai rata-rata tertimbang tertinggi, yaitu Integritas Pemberi Layanan dengan nilai rata-rata 3,51 dari skala 4. Sedangkan unsur pelayanan yang mendapat nilai rata-rata tertimbang terendah adalah ketepatan waktu pelayanan dengan nilai 3,32 dari skala 4.

NO	RUANG LINGKUP UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	MUTU
1	Ketersediaan dan Kelengkapan Informasi Layanan	3.45	B
2	Kesesuaian Persyaratan Layanan	3.38	B
3	Kemudahan Prosedur Layanan	3.33	B
4	Ketepatan Waktu Pelayanan	3.32	B
5	Kewajaran Tarif /Pembiayaan Layanan	3.47	B
6	Kompetensi Pemberi Layanan	3.41	B
7	Perilaku Pemberi Layanan	3.49	B
8	Integritas Pemberi layanan	3.51	B
9	Kualitas Sarana Prasarana	3.39	B
10	Fungsionalitas Sarana serta Penanganan Pengaduan	3.37	B
Nilai Rata-rata tertimbang : 3,41			
Nilai IKM setelah dikonversi : $3,41 \times 25 =$ 85,34			
Mutu Pelayanan : 85,34			
Kinerja Unit Pelayanan : BAIK			

Tabel 3. Nilai IKM terhadap layanan di Politeknik ATI Makassar



Gambar 3. Chart nilai rata-rata IKM per unsur pelayanan

Dari 10 unsur pelayanan serta dengan menghitung seluruh hasil survei di setiap layanan, maka diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Politeknik ATI Makassar sebesar **3,41** atau **BAIK** (Nilai Mutu **B**).

Jika dibandingkan dengan triwulan II, terjadi peningkatan nilai IKM. Artinya, ada peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini disebabkan adanya penambahan unit layanan yang mendapat penilaian oleh responden.

b. Rekapitulasi Hasil Survei per Unit Layanan

NO	UNIT LAYANAN	JUMLAH RESPONDEN	NILAI IKM	NILAI IKM KONVERSI	MUTU	KINERJA
1	Unit Akademik	54	3.33	83.33	B	BAIK
2	Unit Kemahasiswaan & Kerjasama	14	3.50	87.50	B	BAIK
3	Unit Perpustakaan	14	3.70	92.50	A	SANGAT BAIK
4	Unit Kepegawaian	17	2.89	72.21	C	KURANG BAIK
5	Unit Rumah Tangga/ Sarana Prasarana	12	2.90	72.50	C	KURANG BAIK
6	Unit Keuangan	10	3.53	88.25	B	BAIK

NO	UNIT LAYANAN	JUMLAH RESPONDEN	NILAI IKM	NILAI IKM KONVERSI	MUTU	KINERJA
7	UPT Sistem Informasi	6	3.43	85.83	B	BAIK
8	Unit Poliklinik	6	3.85	96.25	A	SANGAT BAIK
9	UPPM	3	3.63	90.83	A	SANGAT BAIK
10	Unit Teaching Factory	4	3.80	95.00	A	SANGAT BAIK
11	Unit LSP	7	3.73	93.21	A	SANGAT BAIK
12	Unit CDC	7	3.31	82.86	B	BAIK
13	Unit Inkubis	5	3.56	89.00	A	SANGAT BAIK
14	Unit SPI	3	4.00	100.00	A	SANGAT BAIK
15	Unit SPMI	4	3.80	95.00	A	SANGAT BAIK
16	Unit Kehumasan dan PPID	5	3.92	98.00	A	SANGAT BAIK

Tabel 4. Hasil Survei Kepuasan Layanan berdasarkan Unit Layanan

Meskipun secara umum hasil survei memperlihatkan penilaian BAIK, namun pada tabel 4 menunjukkan adanya dua unit layanan yang mendapat penilaian kinerja KURANG BAIK dengan mutu layanan C, yaitu Layanan Kepegawaian dan Layanan Rumah Tangga/Sarana Prasarana. Nilai ini belum berubah dibandingkan dengan hasil survei pada triwulan sebelumnya. Rincian dari hasil penilaian survei per unit layanan dapat dilihat pada hasil survey per unit layanan di bawah ini:

1. Unit Layanan Akademik

Survei terhadap Unit layanan Akademik dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 54 orang. Dari 54 responden diperoleh nilai IKM mencapai 80.89 sehingga kinerja unit layanan dapat disimpulkan mendapat penilaian BAIK dari responden.

Unsur pelayanan yang mendapat penilaian tertinggi dengan kinerja SANGAT BAIK dapat dilihat pada unsur Kompetensi Pemberi Layanan dengan persentase penilaian mencapai 53,70 %. Namun, adapula unsur pelayanan yang masih mendapat penilaian BURUK dari responden, yaitu unsur Kemudahan Prosedur Layanan dengan nilai persentase mencapai 3,7%. Sehingga, unit layanan akademik diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanannya dari unsur-unsur pelayanan yang masih mendapat penilaian BURUK dari responden.

NO	RUANG LINGKUP	PERSENTASE HASIL SURVEY			
	UNSUR PELAYANAN	Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
1	Ketersediaan dan Kelengkapan Informasi Layanan	48.15%	44.44%	7.41%	0.00%
2	Kesesuaian Persyaratan Layanan	46.30%	38.89%	14.81%	0.00%
3	Kemudahan Prosedur Layanan	40.74%	42.59%	12.96%	3.70%
4	Ketepatan Waktu Pelayanan	46.30%	38.89%	12.96%	1.85%
5	Kewajaran Tarif /Pembiayaan Layanan	44.44%	44.44%	11.11%	0.00%
6	Kompetensi Pemberi Layanan	53.70%	37.04%	7.41%	1.85%
7	Perilaku Pemberi Layanan	48.15%	38.89%	11.11%	1.85%
8	Integritas Pemberi layanan	51.85%	38.89%	9.26%	0.00%
9	Kualitas Sarana Prasarana	44.44%	40.74%	12.96%	1.85%
10	Fungsionalitas Sarana serta Penanganan Pengaduan	44.44%	44.44%	9.26%	1.85%
Nilai Rata-rata tertimbang		3.33			
Nilai IKM setelah dikonversi : (3,24 x 25)		83.33			
Mutu Pelayanan		B			
Kinerja Unit Pelayanan		Baik			

Tabel 5 : Nilai Pengguna terhadap layanan di Unit Layanan Akademik

2. Unit Kemahasiswaan dan Kerjasama

Sebanyak 14 responden memberikan penilaian terhadap layanan kemahasiswaan dan Kerjasama. Dari 14 responden tersebut diperoleh nilai IKM mencapai 3,5 yang setelah dikonversi memperoleh nilai 87,50. Artinya, pelayanan yang diberikan unit Kemahasiswaan dan Kerjasama dinilai BAIK oleh responden.

Unsur pelayanan yang mendapat penilaian SANGAT BAIK dari responden adalah Kewajaran Tarif/Pembiayaan Layanan sebesar 71,43%. Sedangkan unsur pelayanan yang masih mendapat penilaian BURUK adalah Kesesuaian Persyaratan layanan sebesar 7,14%. Dengan demikian, unit layanan kemahasiswaan dan Kerjasama diharapkan dapat memberikan pelayanan lebih baik lagi untuk meningkatkan kualitas layanan yang masih dinilai buruk oleh responden.

NO	RUANG LINGKUP	PERSENTASE HASIL SURVEY			
	UNSUR PELAYANAN	Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
1	Ketersediaan dan Kelengkapan Informasi Layanan	64.29%	28.57%	7.14%	0.00%
2	Kesesuaian Persyaratan Layanan	57.14%	28.57%	7.14%	7.14%
3	Kemudahan Prosedur Layanan	57.14%	35.71%	7.14%	0.00%
4	Ketepatan Waktu Pelayanan	50.00%	35.71%	14.29%	0.00%
5	Kewajaran Tarif /Pembiayaan Layanan	71.43%	21.43%	7.14%	0.00%
6	Kompetensi Pemberi Layanan	57.14%	28.57%	14.29%	0.00%

NO	RUANG LINGKUP	PERSENTASE HASIL SURVEY			
	UNSUR PELAYANAN	Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
7	Perilaku Pemberi Layanan	71.43%	28.57%	0.00%	0.00%
8	Integritas Pemberi layanan	64.29%	21.43%	14.29%	0.00%
9	Kualitas Sarana Prasarana	57.14%	28.57%	14.29%	0.00%
10	Fungsionalitas Sarana serta Penanganan Pengaduan	64.29%	21.43%	14.29%	0.00%
Nilai Rata-rata tertimbang		3.5			
Nilai IKM setelah dikonversi : (3,24 x 25)		87.50			
Mutu Pelayanan		B			
Kinerja Unit Pelayanan		Baik			

Tabel 6 : Nilai Pengguna terhadap layanan di Unit Layanan Kemahasiswaan dan Kerjasama

3. Unit Perpustakaan

Unit layanan perpustakaan dinilai sebanyak 14 responden yang memberikan penilaian SANGAT BAIK terhadap layanan yang diberikan Unit Perpustakaan. Nilai IKM terhadap layanan Unit Perpustakaan mencapai 3,7 dan setelah dikonversi memperoleh nilai 92,50.

Meskipun mendapat penilaian SANGAT BAIK, terdapat 7,14% responden yang memberikan penilaian KURANG dari aspek unsur pelayanan Ketepatan waktu pelayanan. Dengan demikian, Unit Perpustakaan diharapkan dapat memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

NO	RUANG LINGKUP	PERSENTASE HASIL SURVEY			
	UNSUR PELAYANAN	Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
1	Ketersediaan dan Kelengkapan Informasi Layanan	71.43%	28.57%	0.00%	0.00%
2	Kesesuaian Persyaratan Layanan	78.57%	21.43%	0.00%	0.00%
3	Kemudahan Prosedur Layanan	85.71%	14.29%	0.00%	0.00%
4	Ketepatan Waktu Pelayanan	50.00%	42.86%	7.14%	0.00%
5	Kewajaran Tarif /Pembiayaan Layanan	64.29%	35.71%	0.00%	0.00%
6	Kompetensi Pemberi Layanan	57.14%	42.86%	0.00%	0.00%
7	Perilaku Pemberi Layanan	78.57%	21.43%	0.00%	0.00%
8	Integritas Pemberi layanan	78.57%	21.43%	0.00%	0.00%
9	Kualitas Sarana Prasarana	78.57%	21.43%	0.00%	0.00%
10	Fungsionalitas Sarana serta Penanganan Pengaduan	64.29%	35.71%	0.00%	0.00%
Nilai Rata-rata tertimbang		3.70			
Nilai IKM setelah dikonversi : (3,24 x 25)		92.50			
Mutu Pelayanan		A			
Kinerja Unit Pelayanan		Sangat Baik			

Tabel 7 : Nilai Pengguna terhadap layanan di Unit Layanan Perpustakaan

4. Unit Kepegawaian

Dari 171 responden, sebanyak 17 responden memberikan penilaian terhadap layanan dari unit kepegawaian. Nilai IKM pengguna layanan terhadap layanan dari unit kepegawaian mencapai 2,89 setelah dikonversi mendapat nilai 72,21. Artinya, para responden menilai layanan unit kepegawaian KURANG BAIK.

Unsur pelayanan yang mendapat penilaian BURUK tertinggi dari responden, yaitu kemudahan prosedur layanan sebesar 17,65%. Untuk itu, kepegawaian diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayannya.

NO	RUANG LINGKUP	PERSENTASE HASIL SURVEY			
	UNSUR PELAYANAN	Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
1	Ketersediaan dan Kelengkapan Informasi Layanan	23.53%	52.94%	23.53%	0.00%
2	Kesesuaian Persyaratan Layanan	11.76%	58.82%	29.41%	0.00%
3	Kemudahan Prosedur Layanan	23.53%	29.41%	29.41%	17.65%
4	Ketepatan Waktu Pelayanan	17.65%	41.18%	35.29%	5.88%
5	Kewajaran Tarif /Pembiayaan Layanan	35.29%	58.82%	5.88%	0.00%
6	Kompetensi Pemberi Layanan	17.65%	41.18%	29.41%	11.76%
7	Perilaku Pemberi Layanan	23.53%	52.94%	17.65%	5.88%
8	Integritas Pemberi layanan	35.29%	41.18%	17.65%	5.88%
9	Kualitas Sarana Prasarana	23.53%	58.82%	17.65%	0.00%
10	Fungsionalitas Sarana serta Penanganan Pengaduan	17.65%	47.06%	29.41%	5.88%
Nilai Rata-rata tertimbang		2.89			
Nilai IKM setelah dikonversi : (3,24 x 25)		72.21			
Mutu Pelayanan		C			
Kinerja Unit Pelayanan		Kurang Baik			

Tabel 8 : Nilai Pengguna terhadap layanan di Unit Layanan Kepegawaian

5. Unit Rumah Tangga/ Sarana Prasarana

Unit layanan rumah tangga/sarana prasana mendapat penilaian dari 12 responden. Berdasarkan hasil survei, responden juga menilai pelayanan yang diberikan unit rumah tangga/sarana prasarana KURANG BAIK dengan nilai IKM sebesar 2,9 yang jika dikonversi diperoleh nilai 72,5.

Unsur pelayanan yang mendapat penilaian BURUK dari responden adalah ketersediaan dan kelengkapan informasi layanan sebesar 8,33 persen. Dengan demikian, unit rumah tangga/sarana prasarana diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanannya sesuai dengan hasil survei.

NO	RUANG LINGKUP	PERSENTASE HASIL SURVEY			
	UNSUR PELAYANAN	Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
1	Ketersediaan dan Kelengkapan Informasi Layanan	16.67%	41.67%	33.33%	8.33%
2	Kesesuaian Persyaratan Layanan	8.33%	58.33%	33.33%	0.00%
3	Kemudahan Prosedur Layanan	25.00%	33.33%	41.67%	0.00%
4	Ketepatan Waktu Pelayanan	16.67%	33.33%	50.00%	0.00%
5	Kewajaran Tarif /Pembiayaan Layanan	16.67%	75.00%	8.33%	0.00%
6	Kompetensi Pemberi Layanan	8.33%	66.67%	25.00%	0.00%
7	Perilaku Pemberi Layanan	33.33%	58.33%	8.33%	0.00%
8	Integritas Pemberi layanan	33.33%	58.33%	8.33%	0.00%
9	Kualitas Sarana Prasarana	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
10	Fungsionalitas Sarana serta Penanganan Pengaduan	8.33%	50.00%	41.67%	0.00%
Nilai Rata-rata tertimbang		2.9			
Nilai IKM setelah dikonversi : (3,24 x 25)		72.5			
Mutu Pelayanan		C			
Kinerja Unit Pelayanan		Kurang Baik			

Tabel 9 : Nilai Pengguna terhadap layanan di Unit Layanan Rumah Tangga/Sarana Prasarana

6. Unit Keuangan

Survei terhadap Unit layanan Akademik dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 10 orang. Dari 10 responden diperoleh nilai IKM mencapai 88.25 sehingga kinerja unit layanan dapat disimpulkan mendapat penilaian BAIK dari responden.

Unsur pelayanan yang mendapat penilaian tertinggi dengan kinerja SANGAT BAIK dapat dilihat pada unsur Ketepatan waktu pelayanan, kompetensi pemberi layanan, perilaku pemberi layanan, dan integritas pemberi layanan dengan persentase penilaian mencapai 80 %. Namun, sebanyak 10% responden memberikan penilaian BURUK terhadap di seluruh unsur pelayanan.

NO	RUANG LINGKUP	PERSENTASE HASIL SURVEY			
	UNSUR PELAYANAN	Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
1	Ketersediaan dan Kelengkapan Informasi Layanan	70.00%	20.00%	0.00%	10.00%
2	Kesesuaian Persyaratan Layanan	70.00%	20.00%	0.00%	10.00%
3	Kemudahan Prosedur Layanan	70.00%	20.00%	0.00%	10.00%
4	Ketepatan Waktu Pelayanan	80.00%	10.00%	0.00%	10.00%
5	Kewajaran Tarif /Pembiayaan Layanan	70.00%	20.00%	0.00%	10.00%
6	Kompetensi Pemberi Layanan	80.00%	10.00%	0.00%	10.00%
7	Perilaku Pemberi Layanan	80.00%	10.00%	0.00%	10.00%
8	Integritas Pemberi layanan	80.00%	10.00%	0.00%	10.00%
9	Kualitas Sarana Prasarana	70.00%	20.00%	0.00%	10.00%

NO	RUANG LINGKUP	PERSENTASE HASIL SURVEY			
	UNSUR PELAYANAN	Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
10	Fungsionalitas Sarana serta Penanganan Pengaduan	60.00%	30.00%	0.00%	10.00%
Nilai Rata-rata tertimbang		3.53			
Nilai IKM setelah dikonversi : (3,24 x 25)		88.25			
Mutu Pelayanan		B			
Kinerja Unit Pelayanan		Baik			

Tabel 10 : Nilai Pengguna terhadap layanan di Unit Layanan Keuangan

7. UPT Sistem Informasi

Survei terhadap Unit layanan Akademik dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 6 orang. Dari 6 responden diperoleh nilai IKM mencapai 85.83 sehingga kinerja unit layanan dapat disimpulkan mendapat penilaian BAIK dari responden.

Meskipun mendapat penilaian BAIK, berdasarkan tabel berikut unit Sistem Informasi masih mendapat penilaian KURANG dari responden. Sehingga, diharapkan dapat meningkatkan lagi kualitas layanannya.

NO	RUANG LINGKUP	PERSENTASE HASIL SURVEY			
	UNSUR PELAYANAN	Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
1	Ketersediaan dan Kelengkapan Informasi Layanan	66.67%	16.67%	16.67%	0.00%
2	Kesesuaian Persyaratan Layanan	50.00%	33.33%	16.67%	0.00%
3	Kemudahan Prosedur Layanan	33.33%	33.33%	33.33%	0.00%
4	Ketepatan Waktu Pelayanan	50.00%	16.67%	33.33%	0.00%
5	Kewajaran Tarif /Pembiayaan Layanan	66.67%	16.67%	16.67%	0.00%
6	Kompetensi Pemberi Layanan	66.67%	16.67%	16.67%	0.00%
7	Perilaku Pemberi Layanan	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%
8	Integritas Pemberi layanan	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%
9	Kualitas Sarana Prasarana	66.67%	16.67%	16.67%	0.00%
10	Fungsionalitas Sarana serta Penanganan Pengaduan	66.67%	16.67%	16.67%	0.00%
Nilai Rata-rata tertimbang		3.43			
Nilai IKM setelah dikonversi : (3,24 x 25)		85.83			
Mutu Pelayanan		B			
Kinerja Unit Pelayanan		Baik			

Tabel 11 : Nilai Pengguna terhadap layanan di Unit Layanan Sistem Informasi

8. Unit Poliklinik

Survei terhadap Unit layanan Akademik dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 6 orang. Dari 6 responden diperoleh nilai IKM mencapai

96.25 sehingga kinerja unit layanan dapat disimpulkan mendapat penilaian SANGAT BAIK dari responden.

NO	RUANG LINGKUP	PERSENTASE HASIL SURVEY			
	UNSUR PELAYANAN	Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
1	Ketersediaan dan Kelengkapan Informasi Layanan	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%
2	Kesesuaian Persyaratan Layanan	83.33%	16.67%	0.00%	0.00%
3	Kemudahan Prosedur Layanan	83.33%	16.67%	0.00%	0.00%
4	Ketepatan Waktu Pelayanan	83.33%	16.67%	0.00%	0.00%
5	Kewajaran Tarif /Pembiayaan Layanan	83.33%	16.67%	0.00%	0.00%
6	Kompetensi Pemberi Layanan	83.33%	16.67%	0.00%	0.00%
7	Perilaku Pemberi Layanan	83.33%	16.67%	0.00%	0.00%
8	Integritas Pemberi layanan	83.33%	16.67%	0.00%	0.00%
9	Kualitas Sarana Prasarana	83.33%	16.67%	0.00%	0.00%
10	Fungsionalitas Sarana serta Penanganan Pengaduan	83.33%	16.67%	0.00%	0.00%
Nilai Rata-rata tertimbang		3.85			
Nilai IKM setelah dikonversi : (3,24 x 25)		96.25			
Mutu Pelayanan		A			
Kinerja Unit Pelayanan		Sangat Baik			

Tabel 12: Nilai Pengguna terhadap layanan di Unit Poliklinik

9. Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (UPPM)

Sebanyak tiga responden memberikan penilaian terhadap layanan Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat dalam pelaksanaan survei di triwulan IV tahun 2022 ini. Hasilnya, layanan UPPM dinilai SANGAT BAIK oleh para responden dengan nilai IKM mencapai 3,63 atau setelah dikonversi mendapat nilai 90,83.

NO	RUANG LINGKUP	PERSENTASE HASIL SURVEY			
	UNSUR PELAYANAN	Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
1	Ketersediaan dan Kelengkapan Informasi Layanan	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%
2	Kesesuaian Persyaratan Layanan	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%
3	Kemudahan Prosedur Layanan	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%
4	Ketepatan Waktu Pelayanan	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%
5	Kewajaran Tarif /Pembiayaan Layanan	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%
6	Kompetensi Pemberi Layanan	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%
7	Perilaku Pemberi Layanan	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%
8	Integritas Pemberi layanan	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%
9	Kualitas Sarana Prasarana	33.33%	66.67%	0.00%	0.00%
10	Fungsionalitas Sarana serta Penanganan Pengaduan	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%
Nilai Rata-rata tertimbang		3.63			
Nilai IKM setelah dikonversi : (3,24 x 25)		90.83			

Mutu Pelayanan	A
Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik

Tabel 13: Nilai Pengguna terhadap layanan di UPPM

10. Unit Teaching Factory

Survei terhadap Unit layanan Akademik dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 4 orang. Dari 4 responden diperoleh nilai IKM mencapai 3,8 atau setelah dikonversi mendapat nilai 95. Artinya, kinerja unit layanan dapat disimpulkan mendapat penilaian SANGAT BAIK dari responden.

NO	RUANG LINGKUP	PERSENTASE HASIL SURVEY			
	UNSUR PELAYANAN	Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
1	Ketersediaan dan Kelengkapan Informasi Layanan	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
2	Kesesuaian Persyaratan Layanan	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%
3	Kemudahan Prosedur Layanan	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%
4	Ketepatan Waktu Pelayanan	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%
5	Kewajaran Tarif /Pembiayaan Layanan	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6	Kompetensi Pemberi Layanan	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
7	Perilaku Pemberi Layanan	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
8	Integritas Pemberi layanan	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9	Kualitas Sarana Prasarana	75.0%	0.0%	0.0%	25.0%
10	Fungsionalitas Sarana serta Penanganan Pengaduan	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Nilai Rata-rata tertimbang		3.8			
Nilai IKM setelah dikonversi : (3,24 x 25)		95			
Mutu Pelayanan		A			
Kinerja Unit Pelayanan		Sangat Baik			

Tabel 14: Nilai Pengguna terhadap layanan di Unit Teaching Factory

11. Unit LSP

Survei terhadap Unit layanan Akademik dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 7 orang. Dari 7 responden diperoleh nilai IKM mencapai 3,73 atau setelah dikonversi mendapat nilai 95. Artinya, kinerja unit layanan dapat disimpulkan mendapat penilaian SANGAT BAIK dari responden.

NO	RUANG LINGKUP	PERSENTASE HASIL SURVEY			
	UNSUR PELAYANAN	Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
1	Ketersediaan dan Kelengkapan Informasi Layanan	71.43%	28.57%	0.00%	0.00%
2	Kesesuaian Persyaratan Layanan	71.43%	28.57%	0.00%	0.00%
3	Kemudahan Prosedur Layanan	71.43%	28.57%	0.00%	0.00%
4	Ketepatan Waktu Pelayanan	71.43%	28.57%	0.00%	0.00%
5	Kewajaran Tarif /Pembiayaan Layanan	85.71%	14.29%	0.00%	0.00%
6	Kompetensi Pemberi Layanan	71.43%	28.57%	0.00%	0.00%
7	Perilaku Pemberi Layanan	71.43%	28.57%	0.00%	0.00%

NO	RUANG LINGKUP	PERSENTASE HASIL SURVEY			
	UNSUR PELAYANAN	Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
8	Integritas Pemberi layanan	71.43%	28.57%	0.00%	0.00%
9	Kualitas Sarana Prasarana	71.43%	28.57%	0.00%	0.00%
10	Fungsionalitas Sarana serta Penanganan Pengaduan	71.43%	28.57%	0.00%	0.00%
Nilai Rata-rata tertimbang		3.73			
Nilai IKM setelah dikonversi : (3,24 x 25)		93.21			
Mutu Pelayanan		A			
Kinerja Unit Pelayanan		Sangat Baik			

Tabel 15: Nilai Pengguna terhadap layanan di Unit LSP

12. Unit CDC

Survei terhadap Unit layanan Akademik dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 7 orang. Dari 7 responden diperoleh nilai IKM mencapai 3,31 atau setelah dikonversi mendapat nilai 82,86. Artinya, kinerja unit layanan dapat disimpulkan mendapat penilaian BAIK dari responden.

NO	RUANG LINGKUP	PERSENTASE HASIL SURVEY			
	UNSUR PELAYANAN	Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
1	Ketersediaan dan Kelengkapan Informasi Layanan	71.43%	0.00%	28.57%	0.00%
2	Kesesuaian Persyaratan Layanan	57.14%	14.29%	28.57%	0.00%
3	Kemudahan Prosedur Layanan	57.14%	14.29%	28.57%	0.00%
4	Ketepatan Waktu Pelayanan	71.43%	0.00%	28.57%	0.00%
5	Kewajaran Tarif /Pembiayaan Layanan	57.14%	14.29%	28.57%	0.00%
6	Kompetensi Pemberi Layanan	57.14%	14.29%	28.57%	0.00%
7	Perilaku Pemberi Layanan	57.14%	14.29%	28.57%	0.00%
8	Integritas Pemberi layanan	57.14%	14.29%	28.57%	0.00%
9	Kualitas Sarana Prasarana	57.14%	14.29%	14.29%	14.29%
10	Fungsionalitas Sarana serta Penanganan Pengaduan	71.43%	0.00%	28.57%	0.00%
Nilai Rata-rata tertimbang		3.31			
Nilai IKM setelah dikonversi : (3,24 x 25)		82.86			
Mutu Pelayanan		B			
Kinerja Unit Pelayanan		Baik			

Tabel 16: Nilai Pengguna terhadap layanan di Unit CDC

13. Unit Inkubator Bisnis

Survei terhadap Unit layanan Akademik dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 5 orang. Dari 5 responden diperoleh nilai IKM mencapai 3,56 atau setelah dikonversi mendapat nilai 89. Artinya, kinerja unit layanan dapat disimpulkan mendapat penilaian SANGAT BAIK dari responden.

NO	RUANG LINGKUP	PERSENTASE HASIL SURVEY			
	UNSUR PELAYANAN	Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
1	Ketersediaan dan Kelengkapan Informasi Layanan	60.00%	40.00%	0.00%	0.00%
2	Kesesuaian Persyaratan Layanan	60.00%	40.00%	0.00%	0.00%
3	Kemudahan Prosedur Layanan	60.00%	40.00%	0.00%	0.00%
4	Ketepatan Waktu Pelayanan	60.00%	20.00%	20.00%	0.00%
5	Kewajaran Tarif /Pembiayaan Layanan	40.00%	60.00%	0.00%	0.00%
6	Kompetensi Pemberi Layanan	60.00%	40.00%	0.00%	0.00%
7	Perilaku Pemberi Layanan	60.00%	40.00%	0.00%	0.00%
8	Integritas Pemberi layanan	60.00%	40.00%	0.00%	0.00%
9	Kualitas Sarana Prasarana	60.00%	40.00%	0.00%	0.00%
10	Fungsionalitas Sarana serta Penanganan Pengaduan	60.00%	40.00%	0.00%	0.00%
Nilai Rata-rata tertimbang		3.56			
Nilai IKM setelah dikonversi : (3,24 x 25)		89.00			
Mutu Pelayanan		A			
Kinerja Unit Pelayanan		Sangat Baik			

Tabel 17: Nilai Pengguna terhadap layanan di Unit Inkubator Bisnis

14. Unit SPI

Survei terhadap Unit layanan Akademik dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 3 orang. Dari 3 responden diperoleh nilai IKM mencapai 4 atau setelah dikonversi mendapat nilai 100. Artinya, kinerja unit layanan dapat disimpulkan mendapat penilaian SANGAT BAIK dari responden.

NO	RUANG LINGKUP	PERSENTASE HASIL SURVEY			
	UNSUR PELAYANAN	Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
1	Ketersediaan dan Kelengkapan Informasi Layanan	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2	Kesesuaian Persyaratan Layanan	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3	Kemudahan Prosedur Layanan	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4	Ketepatan Waktu Pelayanan	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5	Kewajaran Tarif /Pembiayaan Layanan	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6	Kompetensi Pemberi Layanan	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
7	Perilaku Pemberi Layanan	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
8	Integritas Pemberi layanan	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9	Kualitas Sarana Prasarana	100.0%	0.0%	0.0%	25.0%
10	Fungsionalitas Sarana serta Penanganan Pengaduan	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Nilai Rata-rata tertimbang		4			
Nilai IKM setelah dikonversi : (3,24 x 25)		100			
Mutu Pelayanan		A			
Kinerja Unit Pelayanan		Sangat Baik			

Tabel 18: Nilai Pengguna terhadap layanan di Unit SPI

15. Unit SPMI

Survei terhadap Unit layanan Akademik dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 4 orang. Dari 4 responden diperoleh nilai IKM mencapai 3,8 atau setelah dikonversi mendapat nilai 95. Artinya, kinerja unit layanan dapat disimpulkan mendapat penilaian SANGAT BAIK dari responden.

NO	RUANG LINGKUP	PERSENTASE HASIL SURVEY			
	UNSUR PELAYANAN	Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
1	Ketersediaan dan Kelengkapan Informasi Layanan	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%
2	Kesesuaian Persyaratan Layanan	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%
3	Kemudahan Prosedur Layanan	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%
4	Ketepatan Waktu Pelayanan	25.00%	75.00%	0.00%	0.00%
5	Kewajaran Tarif /Pembiayaan Layanan	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%
6	Kompetensi Pemberi Layanan	75.00%	25.00%	0.00%	0.00%
7	Perilaku Pemberi Layanan	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%
8	Integritas Pemberi layanan	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%
9	Kualitas Sarana Prasarana	75.00%	25.00%	0.00%	0.00%
10	Fungsionalitas Sarana serta Penanganan Pengaduan	75.00%	25.00%	0.00%	0.00%
Nilai Rata-rata tertimbang		3.8			
Nilai IKM setelah dikonversi : (3,24 x 25)		95.00			
Mutu Pelayanan		A			
Kinerja Unit Pelayanan		Sangat Baik			

Tabel 19: Nilai Pengguna terhadap layanan di Unit SPMI

16. Unit Kehumasan/PPID

Survei terhadap Unit layanan Akademik dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 5 orang. Dari 5 responden diperoleh nilai IKM mencapai 3,92 atau setelah dikonversi mendapat nilai 98. Artinya, kinerja unit layanan dapat disimpulkan mendapat penilaian SANGAT BAIK dari responden.

NO	RUANG LINGKUP	PERSENTASE HASIL SURVEY			
		Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
1	Ketersediaan dan Kelengkapan Informasi Layanan	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%
2	Kesesuaian Persyaratan Layanan	80.00%	20.00%	0.00%	0.00%
3	Kemudahan Prosedur Layanan	80.00%	20.00%	0.00%	0.00%
4	Ketepatan Waktu Pelayanan	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%
5	Kewajaran Tarif /Pembiayaan Layanan	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%
6	Kompetensi Pemberi Layanan	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%
7	Perilaku Pemberi Layanan	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%
8	Integritas Pemberi layanan	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%
9	Kualitas Sarana Prasarana	80.00%	20.00%	0.00%	0.00%

NO	RUANG LINGKUP	PERSENTASE HASIL SURVEY			
		Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
10	Fungsionalitas Sarana serta Penanganan Pengaduan	80.00%	20.00%	0.00%	0.00%
Nilai Rata-rata tertimbang		3.92			
Nilai IKM setelah dikonversi : (3,24 x 25)		98.00			
Mutu Pelayanan		A			
Kinerja Unit Pelayanan		Sangat Baik			

Tabel 20: Nilai Pengguna terhadap layanan di Unit Kehumasan/PPID

IV. PENUTUP

A. KESIMPULAN

Nilai SKM untuk Triwulan IV tahun 2022 ini adalah 3,41 atau BAIK (Mutu B). Nilai tersebut mengalami peningkatan dari hasil survei triwulan III Tahun 2022. Hal ini terjadi karena semakin banyak unit layanan yang mendapat penilaian dari responden dibandingkan pada Triwulan III. Pada Triwulan IV ini, terdapat 16 unit layanan yang mendapat penilaian dari responden. Sementara pada Triwulan III lalu, hanya ada 13 unit layanan yang mendapat penilaian.

Adapun untuk unit layanan terbaik berdasarkan hasil survey per unit layanan di peroleh bahwa Unit Layanan SPI dengan nilai IKM mencapai 4 dan kinerja layanan SANGAT BAIK (Mutu Layanan A). Untuk unit layanan dengan kinerja KURANG BAIK (Mutu Layanan C), yaitu Unit Layanan Kepegawaian dan Rumah Tangga/Sarana Prasarana.

B. REKOMENDASI

a) Untuk unit Layanan Akademik

- Memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan
- Meningkatkan ketepatan waktu layanan sesuai dengan standar layanan

b) Untuk unit Layanan Kepegawaian

- Meningkatkan kualitas layanan dengan memberikan pelayanan yang mudah dan cepat
- Mengembangkan sistem yang berisi database kepegawaian yang mudah diakses

c) Untuk unit Rumah Tangga/Sarana dan Prasarana

- Menambah dan memperbaiki sarana dan prasarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan

d) Untuk Unit Inkubator Bisnis

- Menambah program Inkubator Bisnis

e) Untuk unit Untuk unit layanan kemahasiswaan dan Kerjasama

- Memberikan dukungan dan meningkatkan pengawasan terhadap kegiatan

kemahasiswaan

- Meningkatkan perilaku pemberi layanan

f) Untuk unit Layanan LSP

- Menambah skema sertifikasi profesi
- Memberikan Informasi pelaksanaan uji kompetensi melalui media informasi yang mudah diakses

g) Untuk unit layanan Perpustakaan

- Mengembangkan layanan berbasis digital
- Memperbaiki kualitas sarana prasana serta akses informasi perpustakaan

h) Untuk Unit Teaching Factory

- Meningkatkan kualitas layanan agar lebih baik lagi

i) Unit Kehumasan/PPID

- Mempublikasikan layanan PPID di media informasi

Makassar, Januari 2023

Direktur Politeknik ATI Makassar



Muhammad Basri

LAMPIRAN

A. KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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