



Kementerian  
Perindustrian  
REPUBLIK INDONESIA



**Zona  
Integritas** | Politeknik  
ATI Makassar

Menuju WBK dan WBBM

LAPORAN SURVEY

# INDEKS PERSEPSI KUALITAS LAYANAN

TRIWULAN I TAHUN 2021

---

**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEY INDEKS PERSEPSI KUALITAS LAYANAN  
PADA POLITEKNIK ATI MAKASSAR  
TRIWULAN I TAHUN 2021**

**I. PENDAHULUAN**

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani, Satuan Kerja pada Politeknik ATI Makassar berkomitmen untuk terus menerus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik.

Komitmen tersebut mengacu amanah Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 serta mengacu kepada Peraturan Menteri PAN & RB 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah. Salah satu wujud komitmen tersebut yaitu dengan disusunnya indeks persepsi anti korupsi yang menjadi salah satu parameter Pemerintahan yang bersih dan melayani.

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 indikator 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.

**II. MAKSUD DAN TUJUAN**

Maksud Penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Layanan pada Politeknik ATI Makassar ini adalah sebagai referensi pengambilan kebijakan dalam meningkatkan standar layanan, terutama menuju budaya Pelayanan Prima.

Tujuan Penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Layanan adalah tersusunnya rekomendasi terkait kajian menuju zona integritas wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani.

**III. METODOLOGI SURVEY**

**A. Metode Survey**

Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner secara online melalui link [http://bit.ly/SURVEY\\_PERSEPSI\\_LAYANAN](http://bit.ly/SURVEY_PERSEPSI_LAYANAN) kepada seluruh mahasiswa Politeknik ATI Makassar. Jumlah responden sebanyak 85 orang.

## B. Teknik Analisis Data

Analisis data untuk menentukan indeks persepsi kualitas layanan 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.

Indeks Persepsi Kualitas Layanan pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut ; Pertama, menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini. Kedua, mencari bobot rata-rata setiap indikator. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 – 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0-100. Skala indeks persepsi layanan antara 1 – 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka persepsi layanan makin baik semakin BERKUALITAS DALAM MELAYANI

**Tabel 1.** Nilai Persepsi

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi IPK	Mutu	Kinerja
1	1.00 – 1.75	25 - 43.75	1	Tidak berkualitas dalam melayani
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	2	Kurang berkualitas dalam melayani
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	3	Cukup berkualitas dalam melayani
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100.00	4	Sangat Berkualitas dalam Melayani

## C. Ruang Lingkup Survey

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

**Tabel 2 :** Ruang lingkup survei Indeks Presepsi Kualitas Layanan

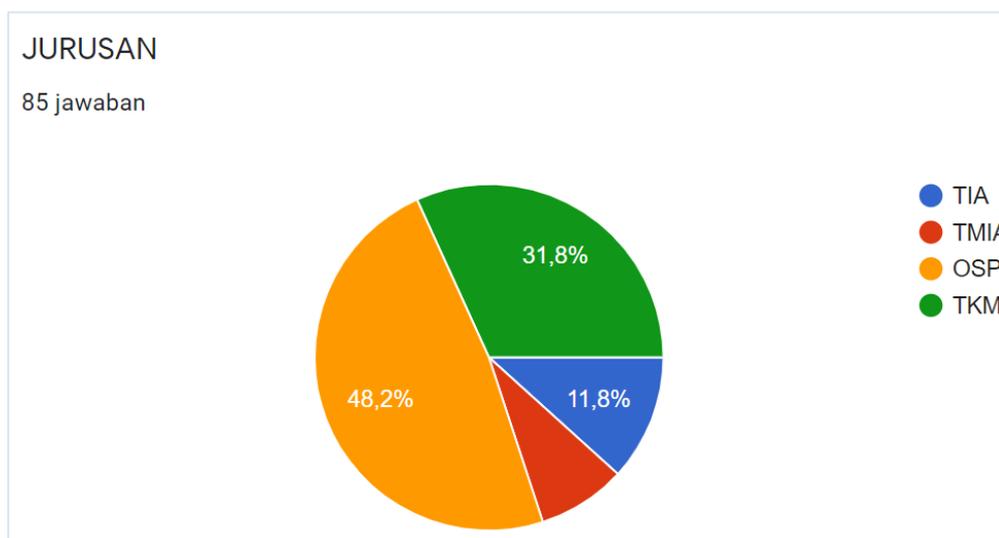
No	Ruang Lingkup
1	Kesesuaian Persyaratan Layanan
2	Kesesuaian Produk Layanan
3	Kemudahan Layanan
4	Kesigapan dalam Melayani

5	Ketepatan Waktu Pelayanan
6	Kewajaran Tarif /Pembiayaan Layanan
7	Perilaku Pemberi Layanan
8	Kualitas Sarana Prasarana
9	Fungsionalitas Sarana Pengaduan
10	Kompetensi Pemberi Layanan

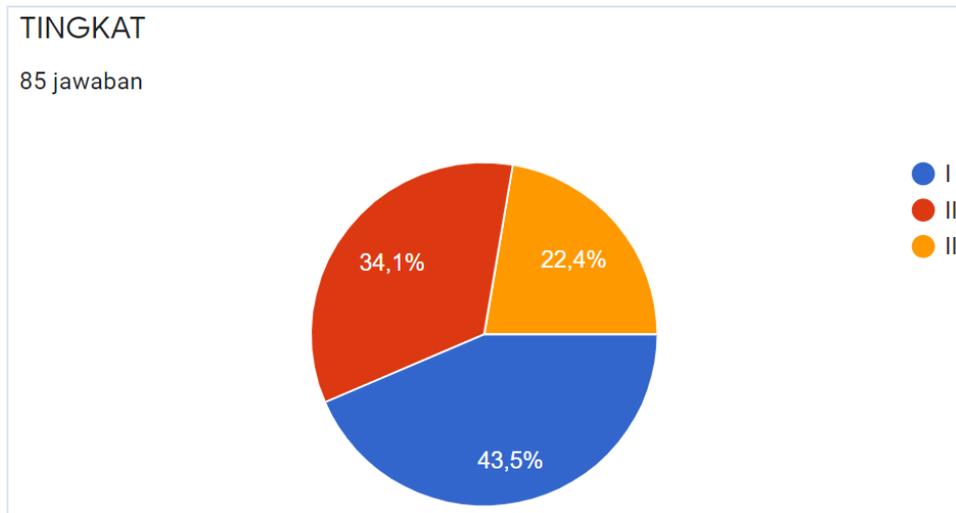
#### IV. HASIL SURVEY INDEKS PERSEPSI KUALITAS LAYANAN

##### A. Profil Responden

Responden merupakan mahasiswa Politeknik ATI Makassar yang mewakili seluruh jurusan yang ada. Dan juga dilakukan identifikasi terhadap tingkatan mahasiswa. Tingkat I merupakan mahasiswa yang saat ini mengikuti perkuliahan semester 2. Tingkat II merupakan mahasiswa yang mengikuti perkuliahan semester 4. Dan terakhir adalah tingkat III yang mengikut perkuliahan semester akhir, atau semester 6.



Gambar 1. Jurusan responden



Gambar 2. Tingkat perkuliahan responden

## B. Indeks Persepsi Kualitas Layanan Per Indikator

### 1. Indikator Kesesuaian Persyaratan layanan

Dari skala 1 - 4, hasil persepsi responden indicator Standar Layanan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,14.

Indeks dapat diartikan bahwa Politeknik ATI Makassar memberikan layanan yang cukup berkualitas sesuai persyaratan layanan.

Tabel 3 Nilai Persepsi

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Sesuai	1	0	0
2	Kurang sesuai	2	5	5,88
3	Sesuai	3	63	74,18
4	Sangat Sesuai	4	17	20
Jumlah			85	100



2. Indikator Kesesuaian Produk Layanan

Dari skala 1 – 4, hasil persepsi responden indicator Perilaku Diskriminatif ini menunjukkan hasil pada indeks 3,05.

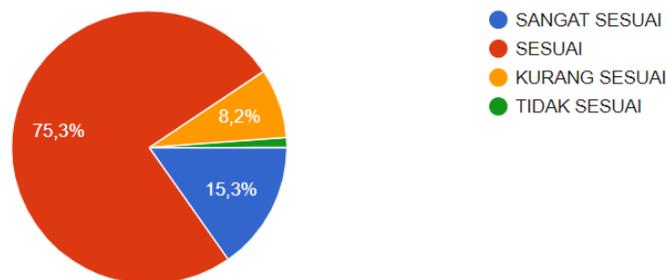
Indeks dapat diartikan bahwa Politeknik ATI Makassar memberikan layanan yang cukup berkualitas sesuai produk layanan yang ditetapkan.

**Tabel 4** Nilai Persepsi

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Sesuai	1	1	1,18
2	Kurang Sesuai	2	7	8,24
3	Sesuai	3	64	75,29
4	Sangat Sesuai	4	13	15,29
Jumlah			85	100

2. Bagaimana menurut Saudara/I tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

85 jawaban



3. Indikator Kemudahan Layanan

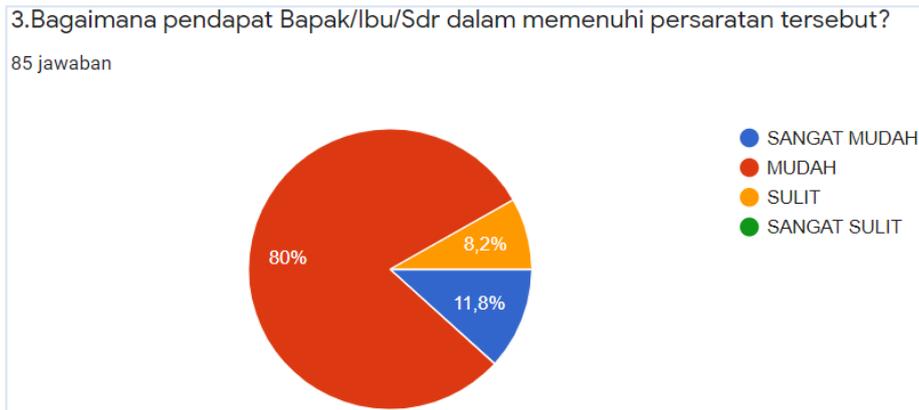
Dari skala 1 – 4, hasil persepsi responden indicator Manipulasi Peraturan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,04.

Indeks dapat diartikan bahwa Politeknik ATI Makassar memberikan layanan yang cukup berkualitas dengan kemudahan layanan.

**Tabel 5** Nilai Persepsi

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sulit	1	0	0
2	Sulit	2	7	8,23

3	Mudah	3	68	80
4	Sangat Mudah	4	10	11,76
Jumlah			85	100



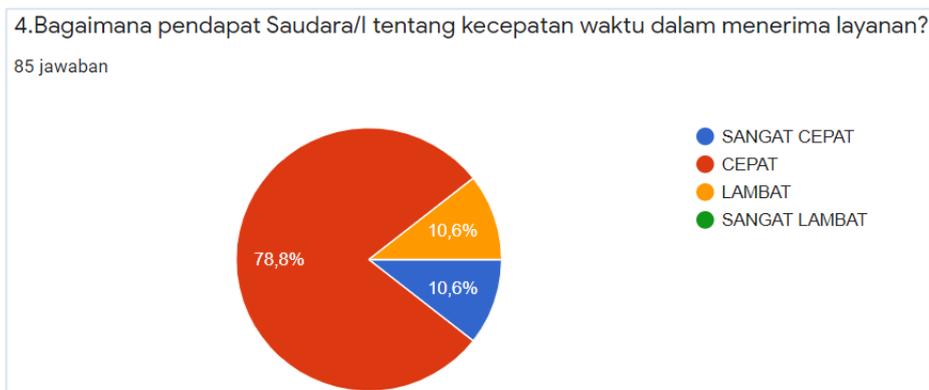
#### 4. Indikator Kesigapan dalam Melayani

Dari skala 1 – 4, hasil persepsi responden indikator Percaloan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,00.

Indeks dapat diartikan bahwa Politeknik ATI Makassar memberikan layanan yang cukup berkualitas dengan kesigapan dalam melayani.

**Tabel 6** Nilai Persepsi

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Lambat	1	0	0
2	Lambat	2	9	10,59
3	Cepat	3	67	78,82
4	Sangat Cepat	4	9	10,59
Jumlah			85	100



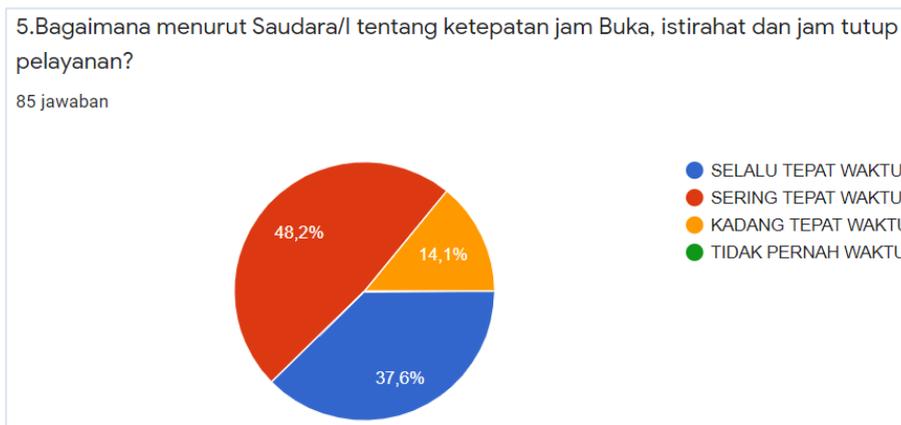
#### 5. Indikator Ketepatan Waktu Layanan

Dari skala 1 – 4, hasil persepsi responden indicator Ketepatan waktu layanan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,24.

Indeks dapat diartikan bahwa Politeknik ATI Makassar memberikan layanan yang cukup berkualitas dengan ketepatan jam pelayanan.

**Tabel 7** Nilai Persepsi

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Pernah Tepat waktu	1	0	0
2	Kadang Tepat waktu	2	12	14,12
3	Sering Tepat waktu	3	41	48,23
4	Selalu Tepat waktu	4	32	37,65
Jumlah			85	100



6. Indikator Kewajaran Tarif/ Pembiayaan Layanan

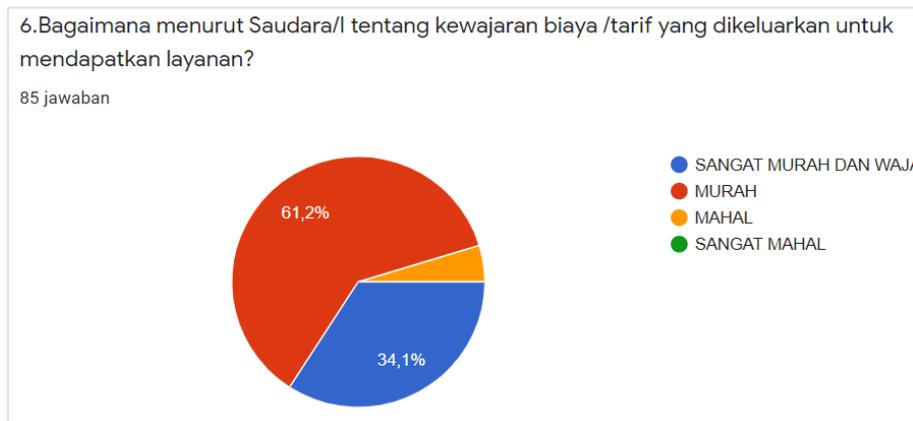
Dari skala 1 – 4, hasil persepsi responden indicator Kewajaran Tarif/ Pembiayaan Layanan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,29.

Indeks dapat diartikan bahwa Politeknik ATI Makassar memberikan layanan yang sangat berkualitas dengan nominal biaya atau tarif layanan yang murah dan wajar.

**Tabel 8** Nilai Persepsi

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Mahal	1	0	0
2	Mahal	2	4	4,70
3	Murah	3	52	61,18
4	Sangat Murah dan Wajar	4	29	34,12

Jumlah	85	100
--------	----	-----



#### 7. Indikator Perilaku Pemberi Layanan

Dari skala 1 – 4, hasil persepsi responden indicator Perilaku pemberi layanan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,32.

Indeks dapat diartikan bahwa Politeknik ATI Makassar memberikan layanan yang sangat berkualitas sesuai perilaku pemberi layanan yang sopan dan ramah.

**Tabel 9** Nilai Persepsi

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0
2	Kurang Sopan dan Ramah	2	5	5,88
3	Sopan dan Ramah	3	48	56,47
4	Sangat Sopan dan Ramah	4	32	37,65
Jumlah			85	100



#### 8. Indikator Kualitas Sarana Prasarana

Dari skala 1 – 4, hasil persepsi responden indicator Kualitas Sarana Prasarana ini menunjukkan hasil pada indeks 3,07.

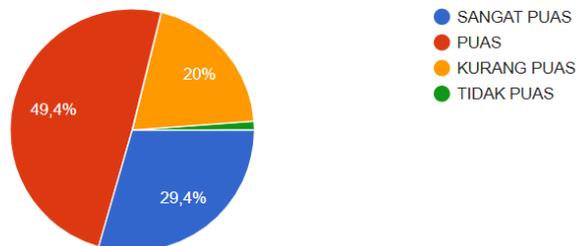
Indeks dapat diartikan bahwa Politeknik ATI Makassar memberikan layanan yang cukup berkualitas dengan menyediakan sarana prasarana yang berkualitas dan memadai.

**Tabel 10** Nilai Persepsi

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Puas	1	1	1,17
2	Kurang Puas	2	17	20
3	Puas	3	42	49,41
4	Sangat Puas	4	25	29,41
Jumlah			85	100

8. Bagaimana kepuasan Saudara/! terhadap kelengkapan dan kenyamanan sarana prasarana layanan yang disediakan (ruang tunggu, loket, tempat informasi/ konsultasi, tempat parker, kantin, fotocopy, toilet, ruang laktasi/ ruang bermain anak, wifi gratis)

85 jawaban



#### 9. Indikator Fungsionalitas Sarana Pengaduan

Dari skala 1 – 4, hasil persepsi responden indicator Fungsionalitas Sarana Pengaduan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,47.

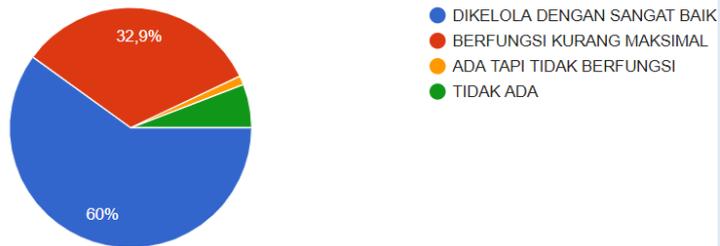
Indeks dapat diartikan bahwa Politeknik ATI Makassar sangat berkualitas dalam melayani dengan adanya pengelolaan sarana pengaduan yang memadai.

**Tabel 11.** Nilai Persepsi

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Ada	1	5	5,88
2	Ada, tapi tidak berfungsi	2	1	1,17
3	Berfungsi kurang maksimal	3	28	32,94
4	Dikelola dengan sangat baik	4	51	60
Jumlah			85	100

9. Bagaimana pendapat Saudara/I tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

85 jawaban



#### 10. Indikator Kompetensi Pemberi Layanan

Dari skala 1 – 4, hasil persepsi responden indicator Kompetensi pemberi layanan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,27.

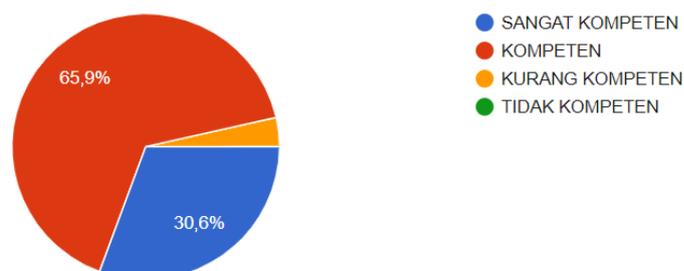
Indeks dapat diartikan bahwa Politeknik ATI Makassar memberikan layanan yang sangat berkualitas dengan pemberi layanan yang kompeten.

**Tabel 12.** Nilai Persepsi

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Kompeten	1	0	0
2	Kurang Kompeten	2	3	3,52
3	Kompeten	3	56	65,88
4	Sangat Kompeten	4	26	62,35
Jumlah			85	100

10. Bagaimana menurut Saudara/I tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan ?

85 jawaban



### **C. INDEKS PERSEPSI KUALITAS LAYANAN PADA SATUAN KERJA POLITEKNIK ATI MAKASSAR**

Dari 10 indikator tersebut yang telah dipaparkan, maka diperoleh Indeks Persepsi Kualitas Layanan Satuan Kerja Politeknik ATI Makassar sebesar 3,19.

Indeks persepsi kualitas layanan tersebut jika dikonversikan dalam tabel persepsi, maka skor indeks tersebut masuk pada persepsi kinerja unit pelayanan **CUKUP BERKUALITAS DALAM MELAYANI**.

## **V. PENUTUP**

### **A. KESIMPULAN**

Dari hasil survey Persepsi Kualitas Layanan yang telah dilakukan pada satuan kerja Politeknik ATI Makassar diperoleh informasi bahwa pada Politeknik ATI Makassar bahwa pada Politeknik ATI Makassar memiliki indeks Persepsi Kualitas Layanan 3,19 atau masuk pada kategori unsur layanan yang **CUKUP BERKUALITAS**.

### **B. REKOMENDASI**

Nilai indikator terendah dengan capaian indeks 3.00 terkait pemenuhan persyaratan dalam menerima pelayanan. Dengan demikian, agar perlu dilakukan perbaikan terhadap prosedur dan kebutuhan prasyarat bagi penerima layanan, yang berfokus pada tujuan layanan. Sehingga pelayanan tidak berbelit dan kecepatan dalam memproses layanan diakibatkan efisiensi prasyarat layanan.