



Kementerian  
Perindustrian  
REPUBLIK INDONESIA



Zona  
Integritas  
Politeknik  
ATI Makassar  
Menuju WBK dan WBBM

# LAPORAN SURVEI INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

TRIWULAN III TAHUN 2023

**Politeknik ATI Makassar**

**Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Industri**

**Kementerian Perindustrian**

**2023**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pelaksanaan survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Bulan Juli hingga September tahun 2023 dapat diselesaikan.

Pada kegiatan pelaksanaan survey di bulan-bulan sebelumnya, data responden seperti email, nama dan nomor telepon tidak diwajibkan. Hal ini untuk menarik responden agar mau mengisi survey dan pengisiannya dilakukan secara objektif tanpa perlu khawatir terjadinya benturan kepentingan, utamanya responden yang berasal dari mahasiswa.

Namun mau tidak mau, sejak adanya sosialisasi survey model baru berdasarkan Permenpan Nomor 4 tahun 2023, maka data responden menjadi wajib untuk diisi. Oleh karena itu, mudah-mudahan hasil survey ini sudah sangat mampu menggambarkan kualitas layanan yang ada di Politeknik ATI Makassar dan jawaban responden tersebut dapat dipertanggungjawabkan dengan adanya data responden yang termuat.

Mudah-mudahan laporan ini dapat digunakan dalam perencanaan pembangunan Zona Integritas di lingkungan Politeknik ATI Makassar dan secara khusus di unit masing-masing layanan sesuai karakteristik dan fungsi unit layanan.

Makassar, Oktober 2023

Direktur Politeknik ATI Makassar



Muharramad Basri

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
<b>BAB I KUISIONER SURVEI</b>	
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. MAKSUD DAN TUJUAN.....	1
C. KUISIONER SURVEI .....	2
<b>BAB II METODOLOGI SURVEY</b>	
A. KRITERIA RESPONDEN.....	3
B. METODE PENCACAHAN.....	3
C. METODE PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS.....	3
<b>BAB III PENGOLAHAN SURVEY</b>	
A. ANALISIS HASIL SURVEY.....	5
1. Analisis berdasarkan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan per indikator.....	5
a. Produk Layanan.....	5
b. Persyaratan.....	6
c. Prosedur/ Alur Layanan.....	6
d. Waktu Penyelesaian .....	7
e. Biaya/ tarif.....	7
f. Kompetensi pelaksana.....	8
g. Perilaku Pelaksana.....	8
h. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan.....	9
i. Sarana Prasarana.....	9
2. Analisis berdasarkan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan per unit layanan.....	10
a. Bagian administrasi akademik.....	10
b. Bagian kepegawaian.....	11
c. Bagian rumah tangga.....	11
d. Poliklinik.....	12
e. UPT Kehumasan.....	13
f. Unit Inkubator Bisnis.....	13
g. Unit sertifikasi Kompetensi.....	14
h. UPT Sistem Informasi.....	14
i. UPT SPI.....	15
j. Laboratorium OSP.....	15
k. Laboratorium TIA.....	15
l. Laboratorium TKM.....	16
m. Laboratorium TMIA.....	16

B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEY. ....	17
<b>BAB IV DATA SURVEY. ....</b>	<b>19</b>
A. DATA RESPONDEN.....	19
1. Profil responden berdasarkan jenis kelamin. ....	19
2. Profil responden berdasarkan usia.....	19
3. Profil responden berdasarkan status. ....	19
4. Hasil survey per responden.....	20
B. DATA PENDUKUNG LAINNYA.....	26
1. Kritik dan Saran dari responden. ....	26
2. Form Survey. ....	36
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>45</b>

## **BAB 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. Untuk itu pelaksanaan survey kepuasan tersebut atau disebut dengan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan dilaksanakan dan dapat diakses sepanjang tahun dan dapat direkap setiap bulan atau per triwulan.

### **B. MAKSUD DAN TUJUAN**

Maksud dari kegiatan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Triwulan III Tahun 2023 adalah mengukur tingkat kepuasan masyarakat, baik internal maupun eksternal Politeknik ATI Makassar terkait layanan yang diberikan di Politeknik ATI Makassar.

Tujuan pelaksanaan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan 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. Meski demikian, perolehan hasil survey dapat dilihat setiap saat karena media pengisian survey dibuka sepanjang tahun yang dapat diakses melalui website [www.atim.ac.id](http://www.atim.ac.id) ataupun media sosial resmi Politeknik ATI Makassar.

### C. KUISIONER SURVEI

Ruang lingkup survey persepsi kualitas pelayanan terdiri atas beberapa unsur sebagaimana yang tertera pada table 1 di bawah ini.

**Tabel 2** : Ruang lingkup survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

NO	RUANG LINGKUP
1	Persyaratan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3	Waktu
4	Biaya/ Tarif
5	Produk Layanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9	Sarana Prasarana

Penilaian kuisisioner untuk setiap ruang lingkup pertanyaan adalah 1 – 4, dimana semakin tinggi nilai menunjukkan bahwa responden semakin setuju dan puas dengan kualitas pelayanan yang mereka dapatkan.

## **BAB II**

### **METODOLOGI SURVEY**

#### **A. KRITERIA RESPONDEN**

Responden yang mengisi survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan ini adalah penerima layanan baik internal maupun eksternal dan pernah mendapatkan pelayanan di salah satu unit layanan Politeknik ATI Makassar.

Responden internal adalah seluruh pegawai, baik ASN maupun tenaga kontrak/honorer. Sedangkan responden eksternal terdiri atas mahasiswa, alumni, orang tua mahasiswa, mitra industri (yang bekerja sama dengan Politeknik ATI Makassar), serta masyarakat umum lainnya yang pernah mendapat pelayanan di Politeknik ATI Makassar.

#### **B. METODE PENCACAHAN**

Pengisian survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan ini dibuka sepanjang tahun dengan perhitungan atau evaluasi dilakukan setiap triwulan. Link survey dapat diakses oleh pengguna baik melalui link survey yang tersedia di highlight IG atim, juga disebar melalui whatsapp group internal pegawai serta mahasiswa dan juga di grup mitra industri.

Pelaksanaan survey dilakukan baik secara mandiri oleh pengguna layanan, maupun on the spot. Dalam artian bahwa ada beberapa unit layanan yang menawarkan ke pengguna layanan untuk mengisi survey pasca pemberian layanan. Total responden selama kurun waktu bulan Juli hingga September Tahun 2023 ini adalah **292 orang**. Dengan target penilaian tersebar di beberapa unit layanan. Sehingga setiap unit memiliki jumlah responden yang berbeda. Berikut link survey <https://bit.ly/SKMATIM2023>.

#### **C. METODE PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

Analisis data untuk menentukan IPKP atau IKM sesuai dengan permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pendoman penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Nilai IPKP dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan terdapat 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IPKP unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IPAK} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Jumlah Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{IPAK unit pelayanan} \times 25$$

Hasil akhir akan memunculkan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan atau Indeks Kepuasan Masyarakat dengan mengacu pada tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, sebagai berikut :

**Tabel 1.** Nilai Persepsi

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval</b>	<b>Nilai Interval Konversi IPK</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,6 – 3,064	65 – 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



## BAB III PENGOLAHAN SURVEY

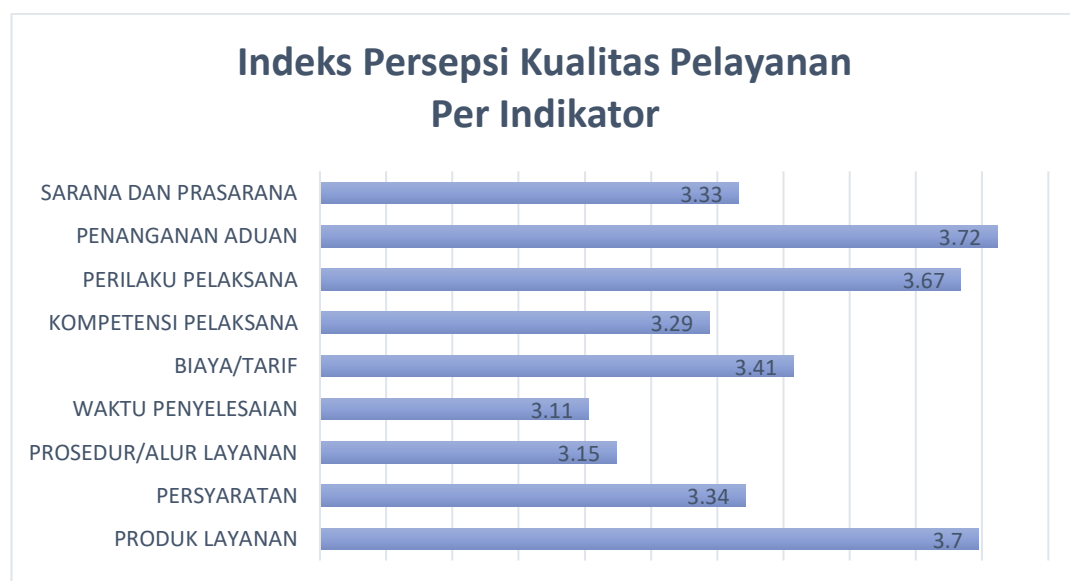
### A. ANALISIS HASIL SURVEY

#### 1. Analisis Berdasarkan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan per Indikator

Hasil survey IPKP untuk Politeknik ATI Makassar dalam kurun waktu Triwulan III Tahun 2023 adalah **3,41** atau dengan nilai **85,25** dan mutu layanan **B (BAIK)**. Hasil survey ini menghimpun hasil survey terhadap penilaian sejumlah unit layanan sebagaimana yang akan dijabarkan di poin 2.

Penilaian kualitas layanan yang mendapat poin tertinggi terlihat pada indikator pengananganan aduan dan konsultasi layanan dengan poin **3,72**. Dimana sebanyak 223 dari 292 responden menyatakan bahwa telah tersedia media pengaduan dan konsultasi layanan yang mudah diakses. Jadi saat ini hampir seluruh layanan termasuk media pengaduan dan konsultasi layanan dialihkan ke media online yang mudah dijangkau.

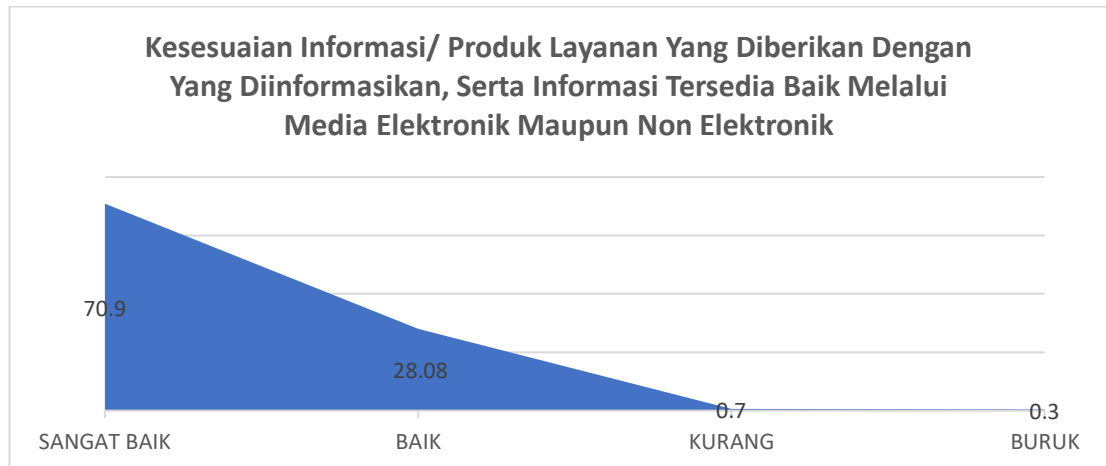
Adapun indikator kepuasan layanan dengan poin terendah adalah pada waktu penyelesaian dengan poin **3,11**. Dimana terdapat 25 responden yang menilai waktu penyelesaian layanan lama. Hal ini bisa jadi disebabkan karena masih kurangnya informasi standar layanan yang memuat waktu layanan, sehingga baik pemberi maupun penerima layanan tidak memperhatikan waktu layanan saat melakukan pelayanan. Namun secara umum, seluruh poin indikator pertanyaan bernilai di atas **3,00**.



Gambar 1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan per Indikator

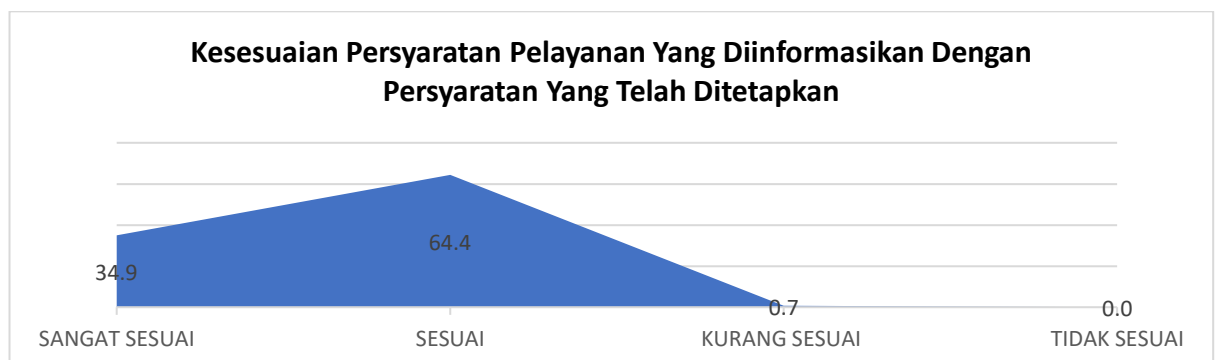
**a. PRODUK LAYANAN**

Dari 292 responden, sebanyak 207 responden atau 70,9% menyatakan produk layanan yang diinformasikan sangat sesuai dengan apa yang mereka terima. Bahkan yang menyatakan tidak sesuai hanya . Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kualitas pelayanan terhadap Kesesuaian informasi produk layanan sudah sesuai dan disimpulkan IPKP bernilai Baik.



**b. PERSYARATAN**

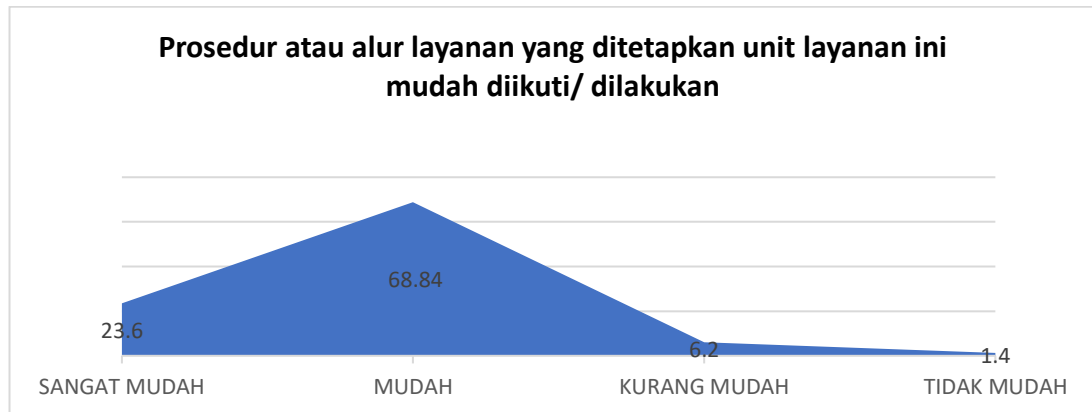
Dari 299 responden, sebanyak 188 reseponden atau 64.4 % menyatakan layanan yang mereka terima sudah sesuai dengan yang dipersyaratkan. Bahkan tidak ada satupun responden yang menyatakan tidak sesuai dengan persyaratan Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kualitas pelayanan terhadap Kesesuaian Persyaratan Pelayanan sudah sesuai dan disimpulkan IPKP bernilai Baik.



**c. PROSEDUR/ ALUR LAYANAN**

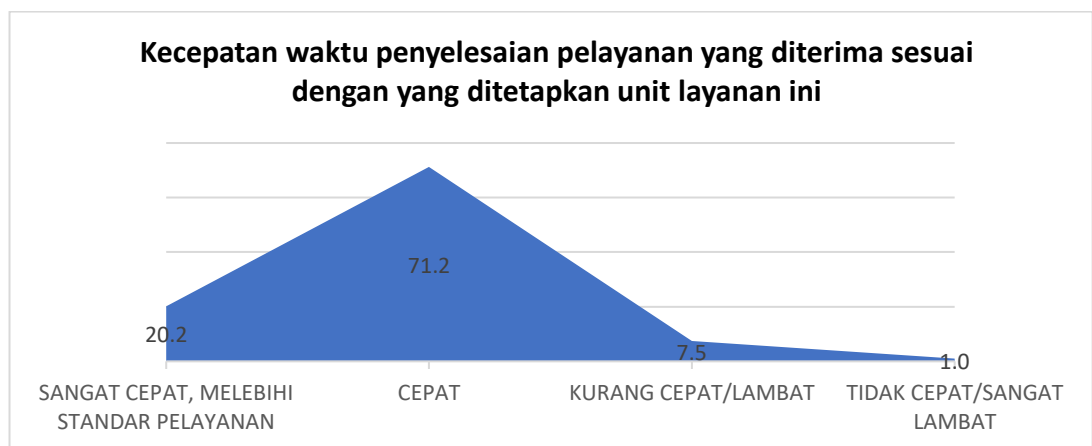
Dari 292 responden, sebanyak 201 responden atau 68,84% menyatakan prosedur layanan yang diterima mudah.

Bahkan yang menyatakan sulit hanya 1,4%. Sehingga dapat disimpulkan secara umum bahwa persepsi kualitas pelayanan terhadap Pelayanan mudah dan dapat disimpulkan IPKP bernilai Baik.



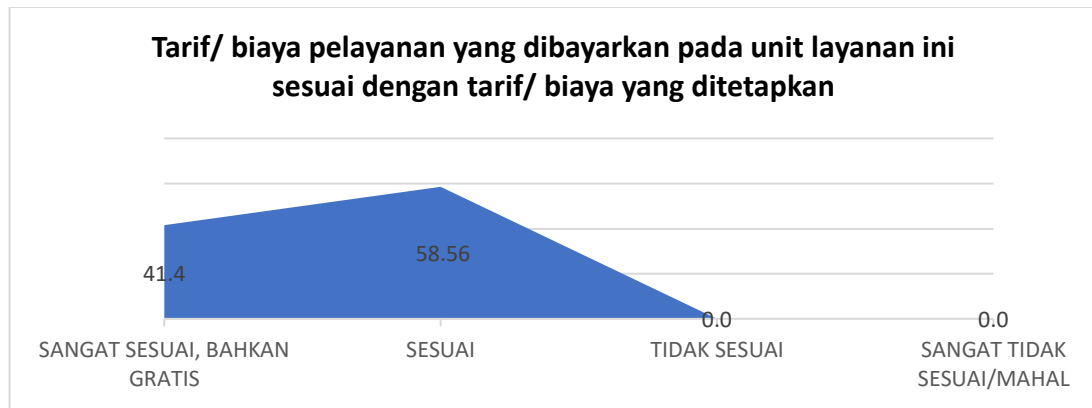
**d. WAKTU PENYELESAIAN**

Dari 292 responden, sebanyak 208 responden atau 71,2% menyatakan waktu pelayanan sudah cepat. Bahkan, 59 responden atau 20,2% menyatakan waktu pelayanan sangat cepat, melebihi standar pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kualitas pelayanan terhadap waktu penyelesaian layanan adalah cepat dan dapat disimpulkan IPKP bernilai Baik.



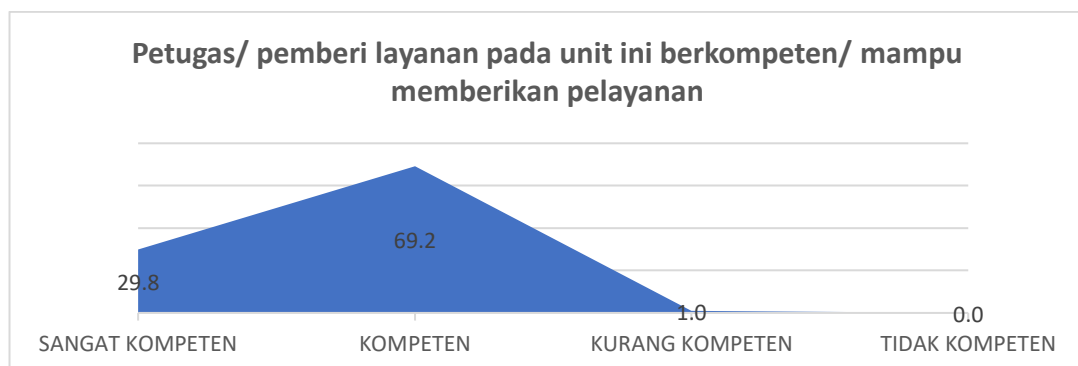
**e. BIAYA /TARIF**

Dari 292 responden, sebanyak 121 responden atau 41,4% menyatakan biaya layanan yang mereka berikan sangat sesuai dengan apa yang ditetapkan, bahkan gratis sesuai dengan standar pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kualitas pelayanan terhadap biaya layanan adalah sesuai dan dapat disimpulkan IPKP bernilai Baik.



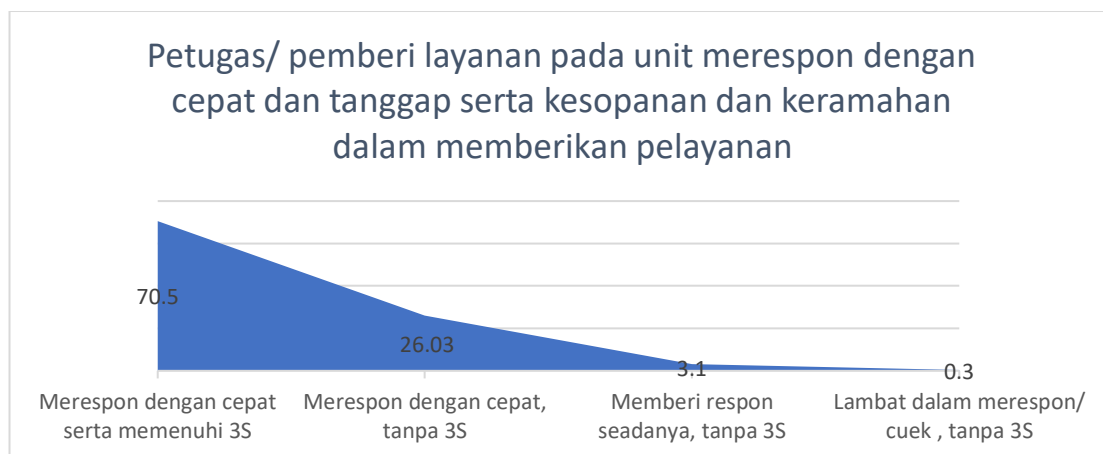
**f. KOMPETENSI PELAKSANA**

Dari 292 responden, sebanyak 34,2% menyatakan pemberi layanan sangat kompeten. Bahkan tidak ada responden yang menyatakan bahwa ada pemberi layanan yang tidak berkompeten. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kualitas pelayanan terhadap kompetensi pemberi layanan adalah kompeten dan dapat disimpulkan bernilai Baik.



**g. PERILAKU PELAKSANA**

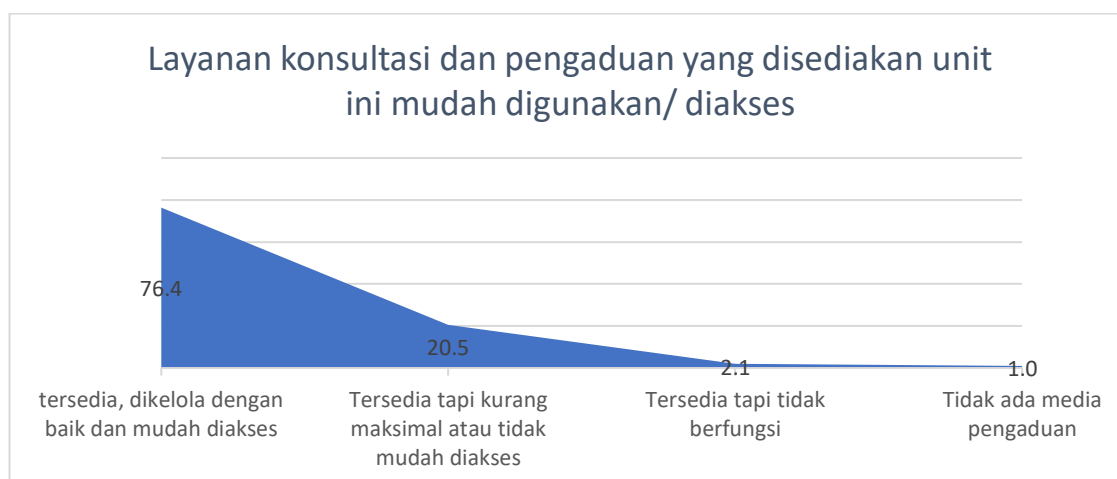
Dari 292 responden, sebanyak 70,5% menyatakan perilaku pelaksana sudah menerapkan 3S (Senyum, salam, sapa) dan merespon dengan cepat. Meskipun masih terdapat 1 responden yang menyatakan lambat dan cuek, akan tetapi 26,4% lainnya menyatakan perilaku pelaksana masih merespon dengan cepat walau tanpa 3S. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kualitas pelayanan terhadap perilaku pelaksana pemberi layanan adalah merespon dengan baik dan dapat disimpulkan IPKP bernilai Baik.



#### h. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN

Dari 292 responden, sebanyak 76,4% responden menyatakan layanan pengaduan dan konsultasi layanan pada Politeknik ATI Makassar tersedia, berfungsi dan mudah diakses. Meskipun masih terdapat 1% responden yang mengatakan tidak berfungsi atau tidak ada media pengaduan, maka perlu dilihat lagi unit yang dinilai agar bisa mencocokkan apakah media konsultasi dan pengaduan yang tidak ada atau mungkin sarana media belum disosialisasikan dengan baik.

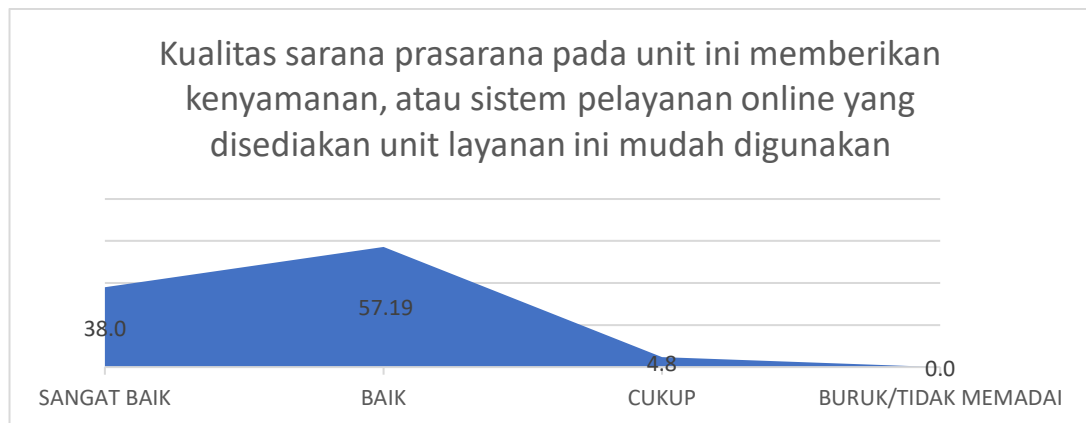
Namun demikian, tetap dapat disimpulkan bahwa persepsi kualitas pelayanan terhadap penanganan pengaduan tersedia dan mudah diakses serta disimpulkan IPKP bernilai Baik.



#### i. SARANA DAN PRASARANA

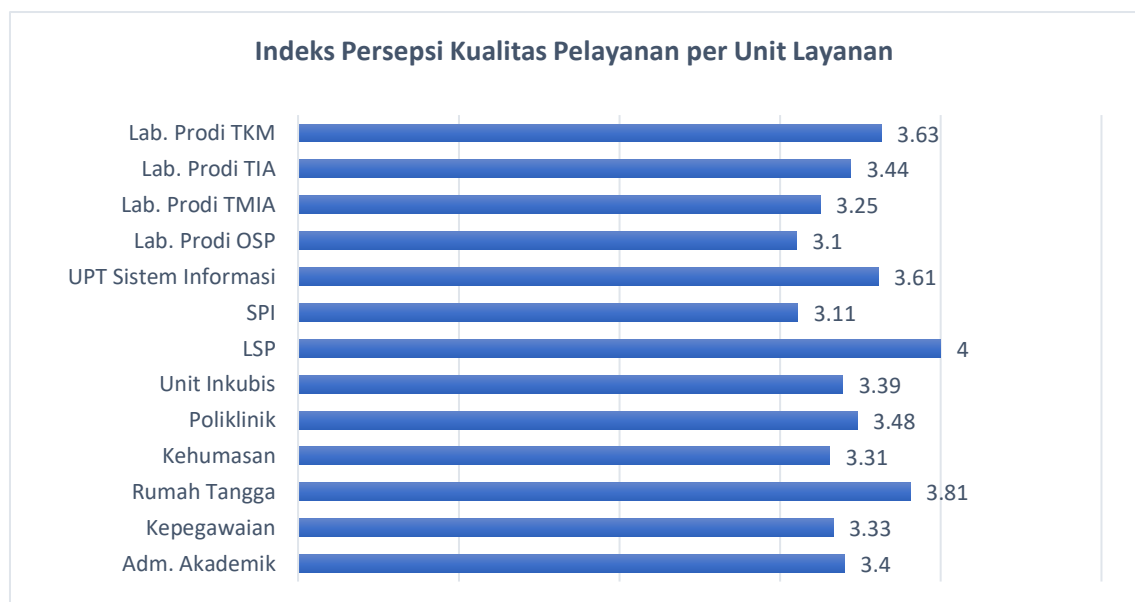
Dari 292 responden, sebanyak 38% responden menyatakan sarana prasarana telah memberikan kenyamanan dan sistem pelayanan online mudah digunakan.

Adapun sebanyak 57,18% menyatakan sarana prasarana sudah baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kualitas pelayanan terhadap kualitas sarpras yang tersedia adalah sangat baik dan dapat disimpulkan IPKP bernilai Baik.



## 2. Analisis Berdasarkan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan per Unit Layanan

Berdasarkan hasil perhitungan, maka nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan untuk setiap unit didapatkan sebagai berikut :

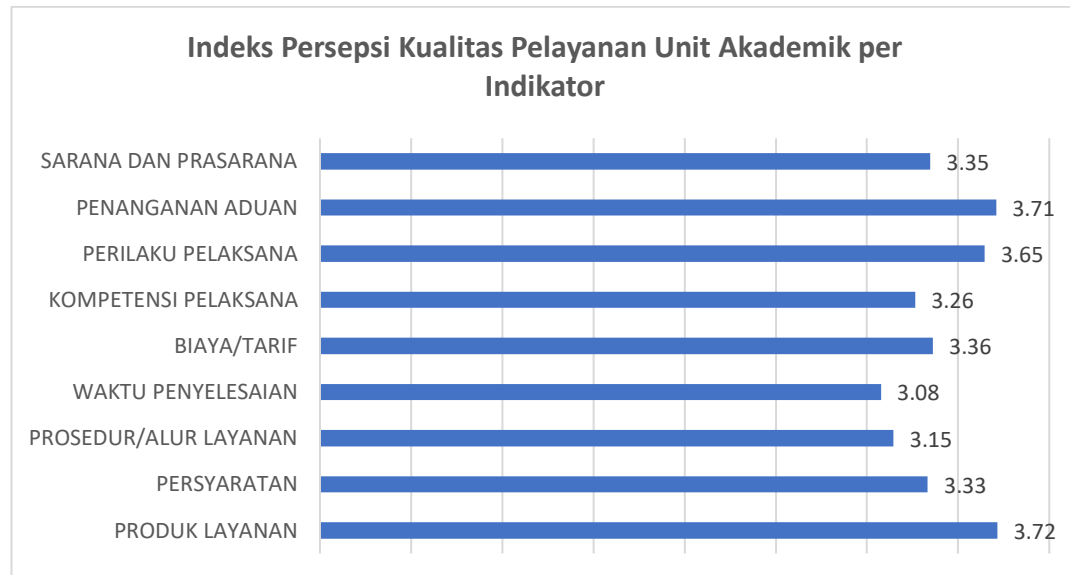


Berdasarkan grafik di atas, unit yang mendapat penilaian tertinggi adalah Unit LSP, Unit Layanan Rumah Tangga, dan Laboratorium Prodi TKM. Adapun unit dengan tingkat kepuasan terendah adalah Laboratorium Prodi OSP, Unit SPI, dan Laboratorium Prodi TMIA. Berikut rincian hasil survey di masing-masing unit :

### a. Bagian Administrasi Akademik

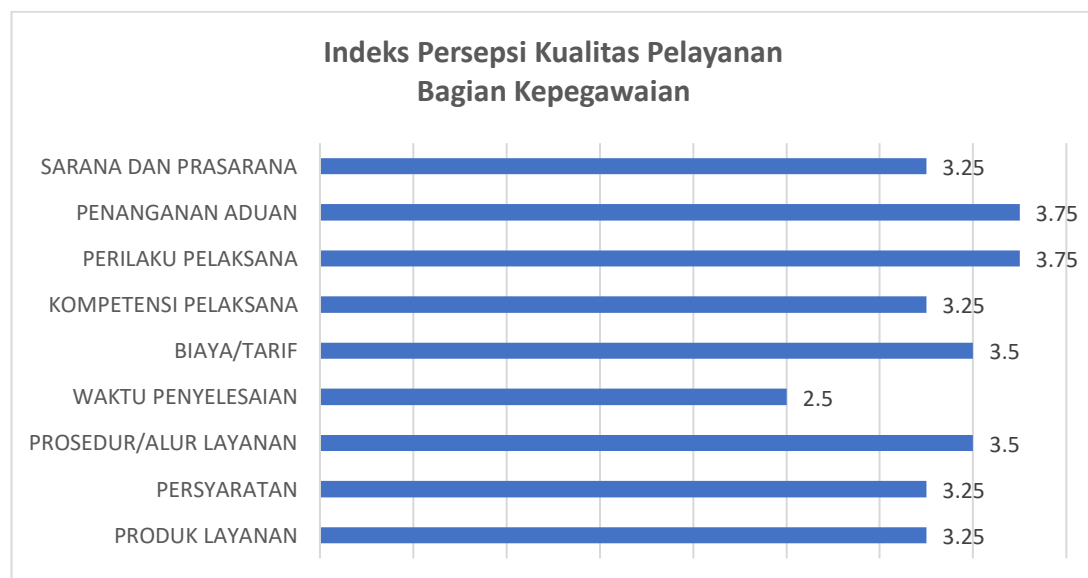
Total responden **144 orang** dengan hasil survey IPKP **3,40** atau setelah dikonversi mendapat nilai **84,99** dan mutu layanan **B (BAIK)**. Meskipun mendapat penilaian yang Baik, diharapkan tetap melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan, khususnya terkait waktu penyelesaian layanan yang mendapat poin terendah yaitu 3,08.

Sementara indikator yang mendapat poin tertinggi, yaitu kesesuaian informasi produk layanan yang mendapat poin 3,72.



**b. Bagian Kepegawaian**

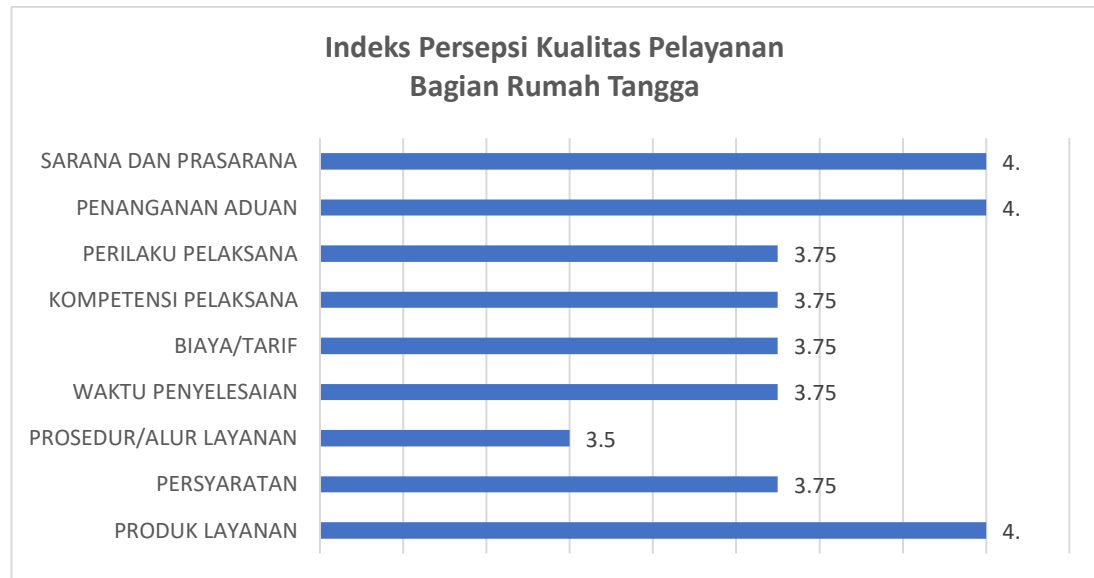
Total responden 4 orang dengan hasil survey IPKP **3,33** atau setelah dikonversi mendapat nilai **83,33** dengan mutu kepuasan **B (BAIK)**. Nilai per komponen tertinggi ada pada poin penanganan pengaduan dan perilaku pelaksana. Sedangkan poin terendah ada pada waktu penyelesaian layanan.



**c. Bagian Rumah Tangga**

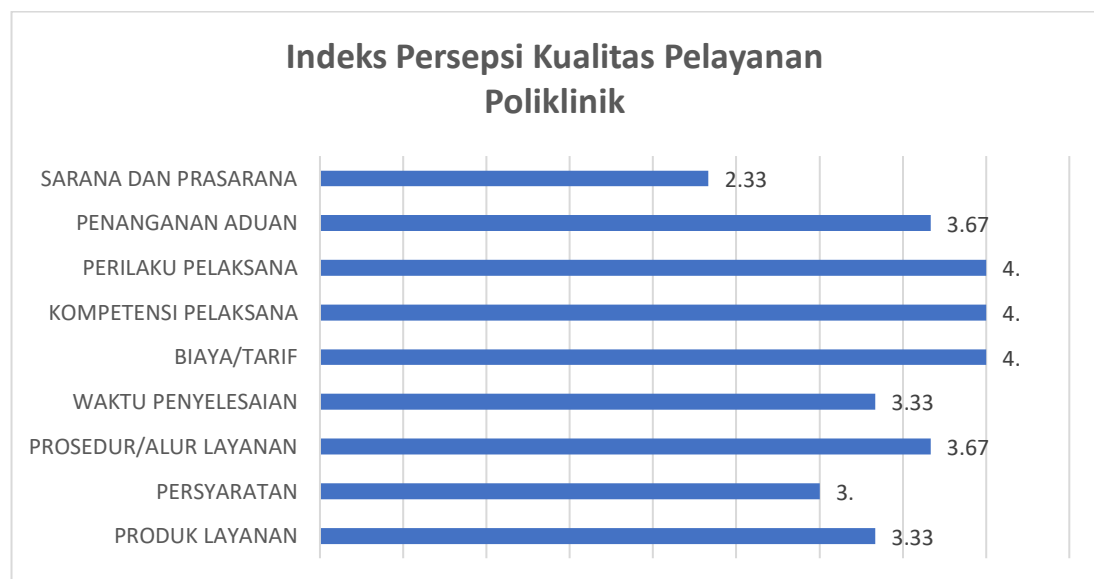
Total responden 5 orang dengan hasil survey IPKP **3,81** atau setelah dikonversi mendapat nilai **95,14** dengan mutu kepuasan **A (SANGAT BAIK)**. Nilai per komponen tertinggi ada pada sarana dan prasarana, kesesuaian informasi produk layanan, dan

penanganan pengaduan. Sedangkan poin terendah pada indikator prosedur atau alur layanan.



**d. Poliklinik**

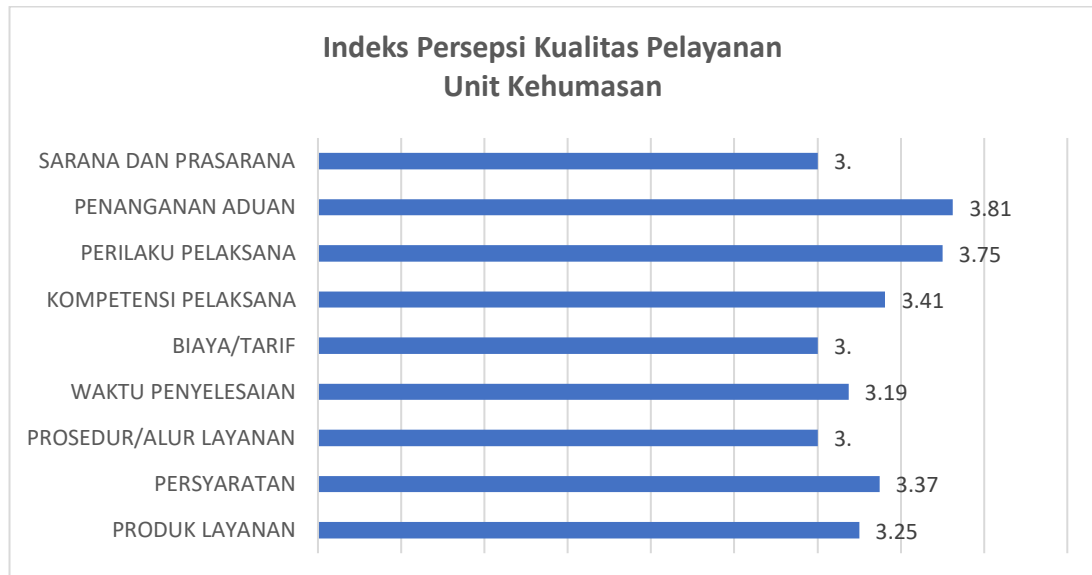
Total responden ada 3 orang dengan hasil survey IPKP **3,48** atau setelah dikonversi mendapat nilai **87,04** dengan mutu kepuasan layanan, yaitu **B (BAIK)**. Nilai per komponen tertinggi ada pada poin perilaku pelaksana, kompetensi pelaksana, dalam hal ini dokter dan perawat, serta biaya/tarif layanan. Sedangkan poin terendah pada poin sarana dan prasana. Sehingga, unit Poliklinik diharapkan dapat meningkatkan kualitas sarana dan prasarannya.





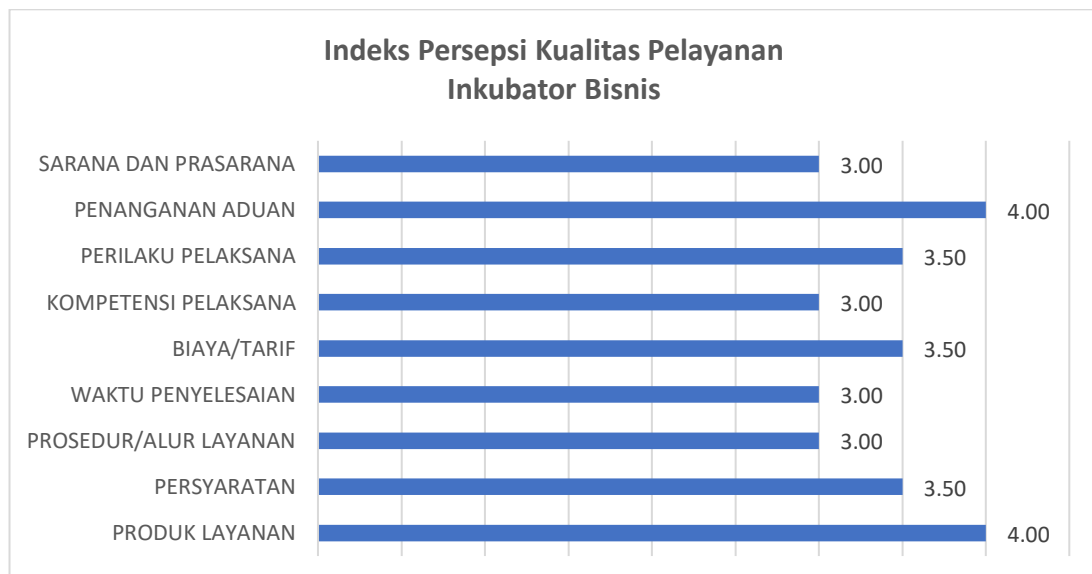
e. UPT Kehumasan

Responden yang memberikan penilaian pada Triwulan III sebanyak 59 orang dengan hasil survey indeks persepsi kualitas pelayanan **3,31** atau setelah dikonversi mendapat nilai **82,72** dan mutu pelayanan **B (BAIK)**. Meskipun mendapat penilaian BAIK, unit ini harus meningkatkan lagi kualitas pelayanan, khususnya pada indikator prosedur/alur layanan, sarana dan prasarana, serta biaya/tarif.



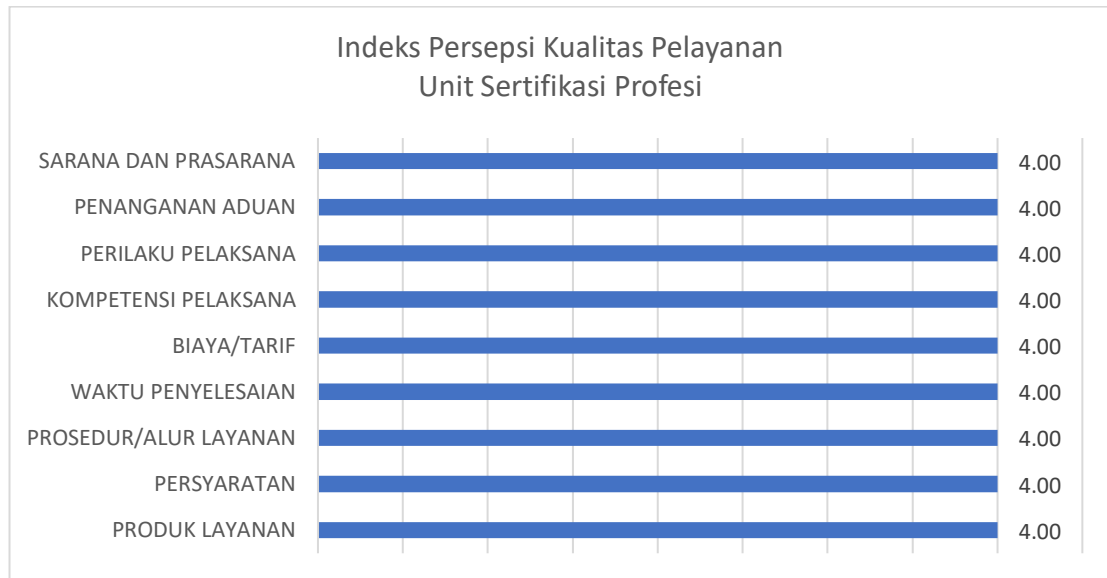
f. Unit Inkubator Bisnis

Total responden pada Triwulan II ini hanya ada dua orang dengan hasil survey **3,39** atau setelah dikonversi mendapat nilai **84,72** dan mutu layanan **B (BAIK.)** Unit ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya, khususnya pada indikator kompetensi pelaksana, waktu penyelesaian, prosedur/alur pelayanan, serta sarana dan prasarana yang mendapat poin 3,00.



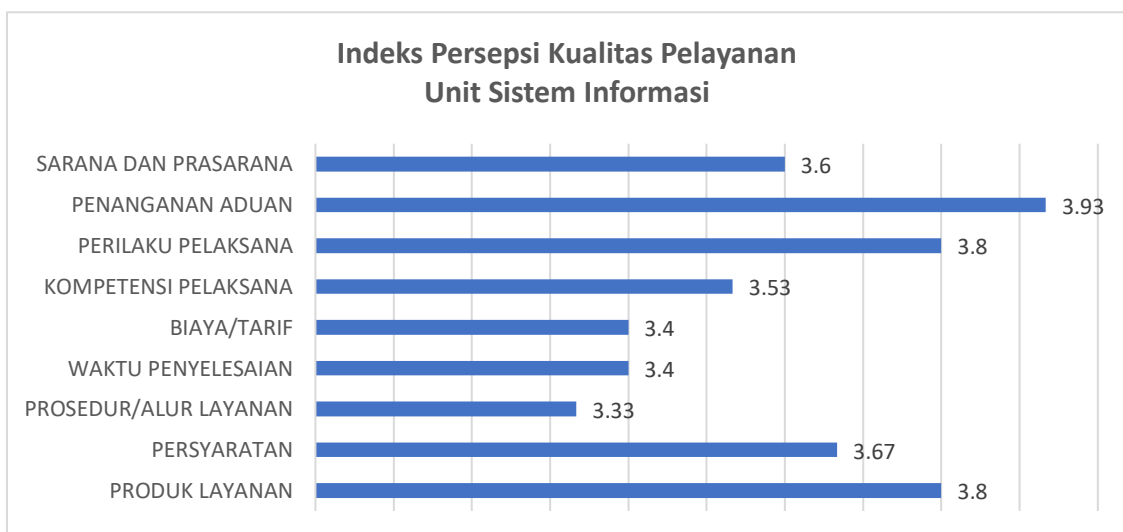
**g. Unit Sertifikasi Kompetensi**

Total responden hanya 1 orang dengan hasil survey kepuasan layanan **4,00** atau setelah dikonversi mendapat nilai **100** dan mutu layanan **A (SANGAT BAIK)**. Namun, karena kurangnya responden tidak dapat Tarik kesimpulan.



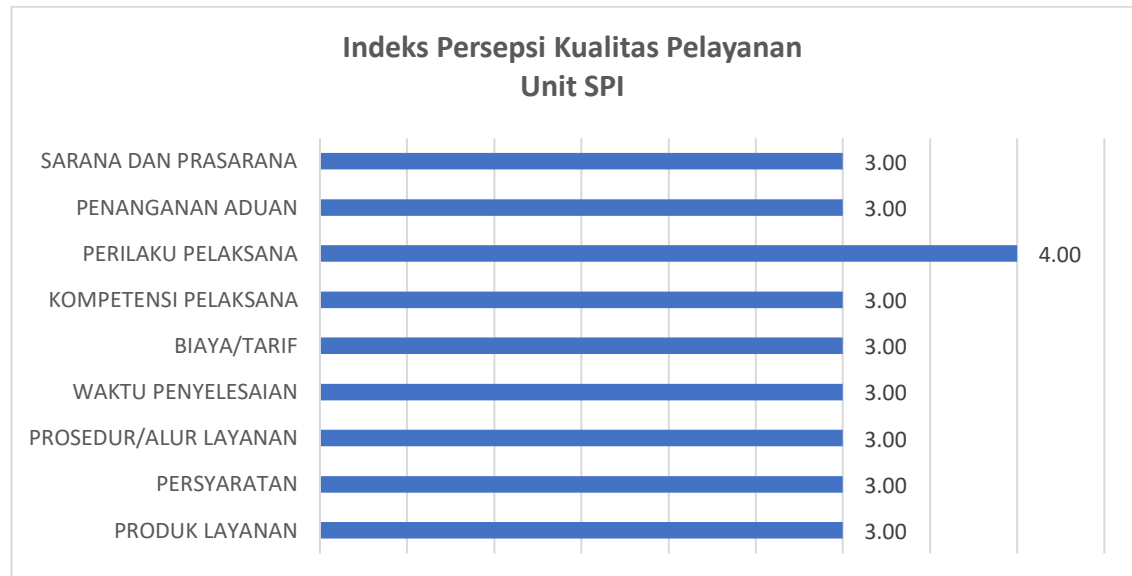
**h. UPT Sistem Informasi**

Total responden 15 orang dengan hasil survey kepuasan **3,61** atau setelah dikonversi mendapat nilai **90,19** dan mutu layanan **A (SANGAT BAIK)**. Poin kepuasan layanan tertinggi ada pada penanganan pengaduan dan konsultasi layanan. Adapun poin kepuasan layanan terendah ada pada prosedur/alur layanan.



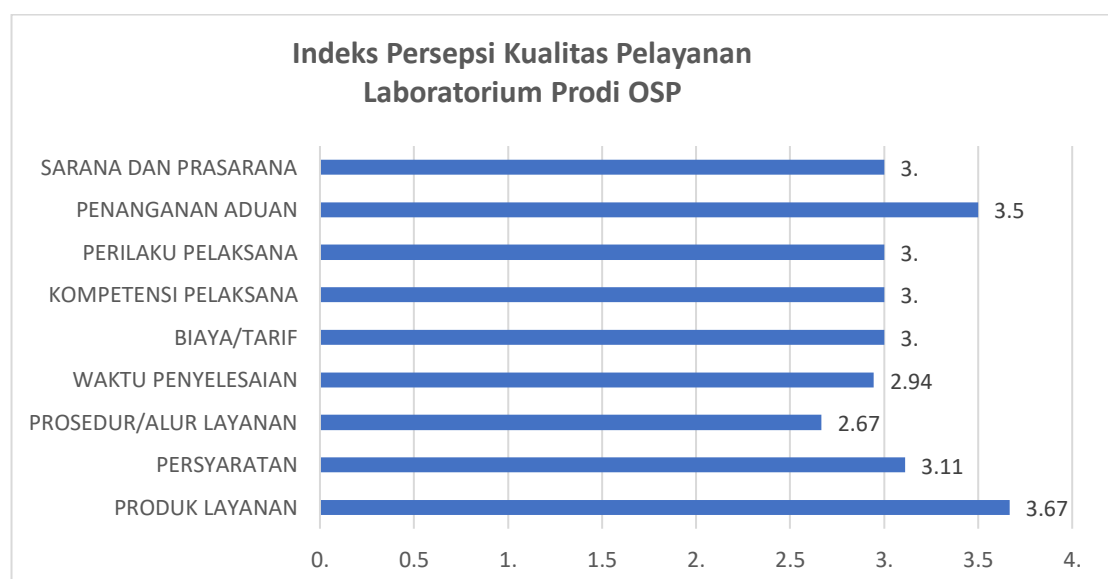
i. Unit SPI

Total responden hanya 1 orang dengan hasil survey kepuasan layanan **3,31** atau setelah dikonversi mendapat nilai **77,78** dan mutu layanan **B (BAIK)**. Namun, karena kurangnya responden tidak dapat tarik kesimpulan.



j. Laboratorium OSP

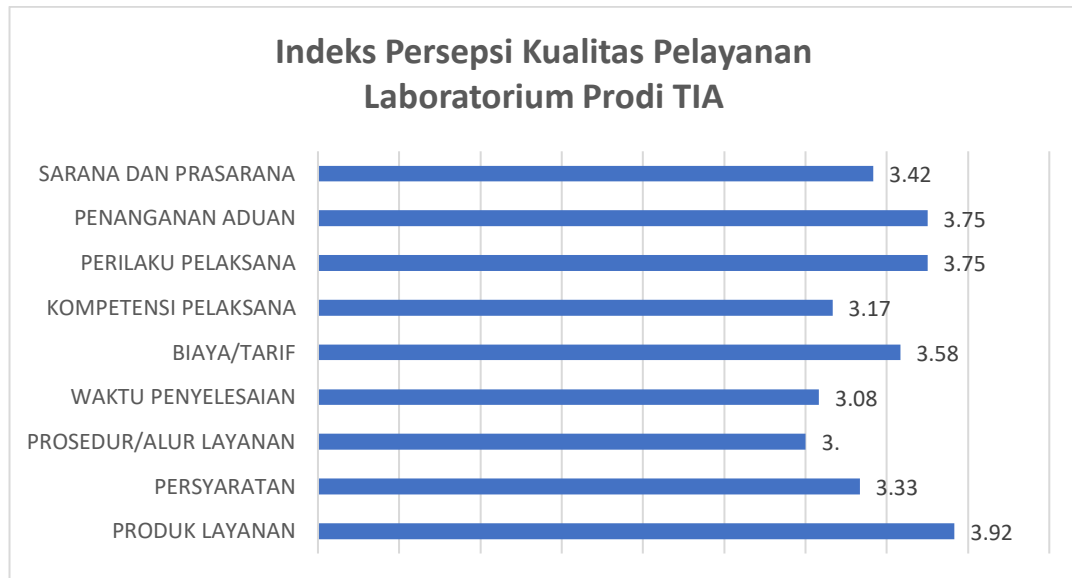
Jumlah responden sebanyak 18 orang dengan hasil survey kepuasan layanan **3,10** atau setelah dikonversi mendapat nilai **77,47** dan mutu layanan **B (BAIK)**. Sehingga unit ini perlu untuk dilakukan peningkatan terhadap layanan. Poin kepuasan layanan tertinggi ada pada produk layanan dan penanganan aduan. Sementara yang terendah adalah prosedur layanan dan waktu penyelesaian layanan.



k. Laboratorium TIA

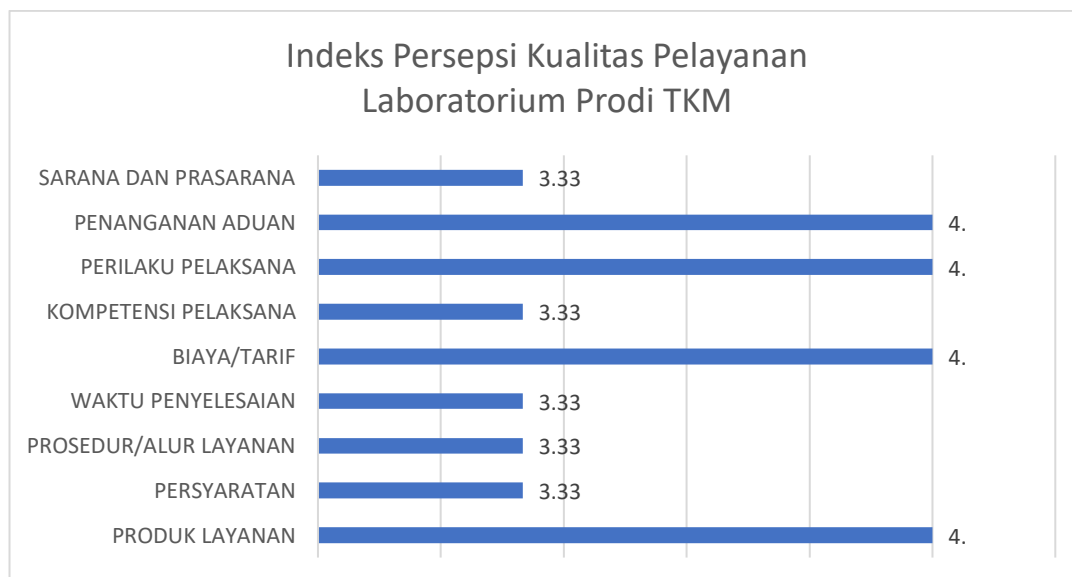
Jumlah responden sebanyak 12 orang dengan hasil survey kepuasan layanan **3,44** atau setelah dikonversi mendapat nilai **86,11** dan mutu layanan **B (BAIK)**. Sehingga unit ini perlu

tetap mempertahankan kualitas pelayanan hingga dilakukan peningkatan terhadap layanan. Poin kepuasan layanan tertinggi ada pada produk layanan.



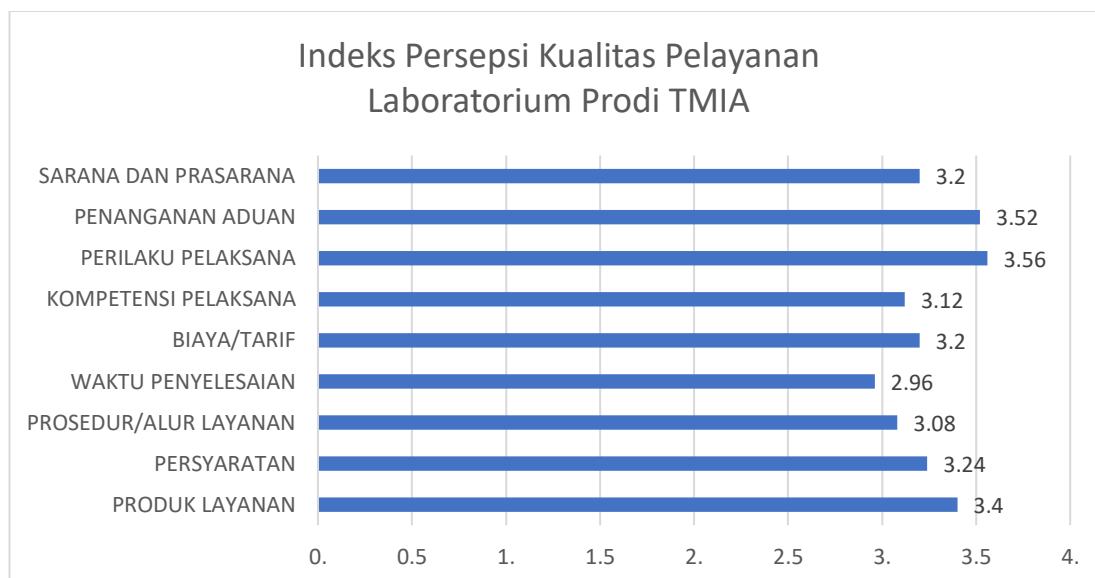
#### I. Laboratorium TKM

Jumlah responden sebanyak 3 orang dengan hasil survey kepuasan **3,63** atau setelah dikonversi mendapat nilai **90,74** dan mutu layanan **B (BAIK)**. Sehingga unit ini perlu tetap mempertahankan kualitas pelayanan.



#### m. Laboratorium TMIA

Jumlah responden sebanyak 25 orang dengan hasil survey kepuasan **3,25** atau setelah dikonversi mendapat nilai **81,33** dan mutu layanan **B (BAIK)**. Sehingga unit ini perlu melakukan peningkatan terhadap kualitas layanan. Poin kepuasan layanan tertinggi ada pada perilaku pelaksana dan penangana aduan.



## B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEY

Berdasarkan hasil analisis tersebut, maka perlu di tindaklanjuti oleh seluruh unit layanan, berupa perbaikan terhadap :

**Tabel 3.** Rekomendasi hasil survey IPKP triwulan 2 tahun 2023

No	Unit layanan	Rekomendasi/ Rencana Tindak Lanjut
1	Bagian Adm. Akademik	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meningkatkan waktu penyelesaian layanan sesuai atau melebihi standar pelayanan yang ditetapkan.</li> <li>Menginformasikan alur prosedur layanan yang dipublikasikan baik di ruang pelayanan maupun di media-media informasi lainnya.</li> </ul>
2	Bagian Kepegawaian	Waktu pelayanan dipersepsikan lambat. Untuk itu petugas layanan diharapkan dapat meningkatkan layanan lebih cepat atau sesuai standar pelayanan.
3	Bagian Rumah tangga	Menginformasikan alur prosedur layanan di ruang unit layanan dan di media informasi lainnya yang mudah diakses oleh pengguna layanan
4	Poliklinik	Perbaikan sarana dan prasarana agar dilakukan untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan
5	Unit Inkubator Bisnis	Menginformasikan terkait prosedur, persyaratan, waktu pelayanan yang dipublikasikan di ruang pelayanan dan media informasi lainnya
6	Unit Sertifikasi Kompetensi	Menginformasikan produk layanan, prosedur, dan biaya di media-media informasi yang mudah diakses pengguna layanan.
7	Unit Sistem Informasi	Prosedur layanan agar diinformasikan dengan baik kepada pengguna layanan

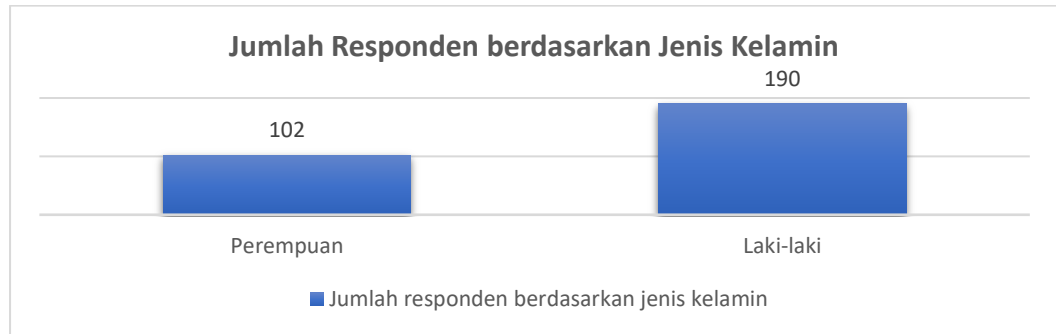
*Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan  
Triwulan III Tahun 2023*

No	Unit layanan	Rekomendasi/ Rencana Tindak Lanjut
8	UPT SPI	Lengkapi informasi mengenai tata cara penggunaan aplikasi yang dikelola oleh unit ini, seperti penggunaan SIAKAD dengan berbagai modulnya agar memudahkan pengguna layanan dalam menggunakan aplikasi tersebut
9	Laboratorium OSP	Perbaiki sarana dan prasarana serta menginformasikan terkait prosedur, persyaratan, waktu pelayanan yang dipublikasikan di ruang pelayanan dan media informasi lainnya
10	Laboratorium TIA	Perbaiki sarana dan prasarana serta menginformasikan terkait prosedur, persyaratan, waktu pelayanan yang dipublikasikan di ruang pelayanan dan media informasi lainnya
11	Laboratorium TKM	Perbaiki sarana dan prasarana serta menginformasikan terkait prosedur, persyaratan, waktu pelayanan yang dipublikasikan di ruang pelayanan dan media informasi lainnya
12	Laboratorium TMIA	Meningkatkan waktu pelayanan dan mendorong petugas pelaksana meningkatkan kompetensi

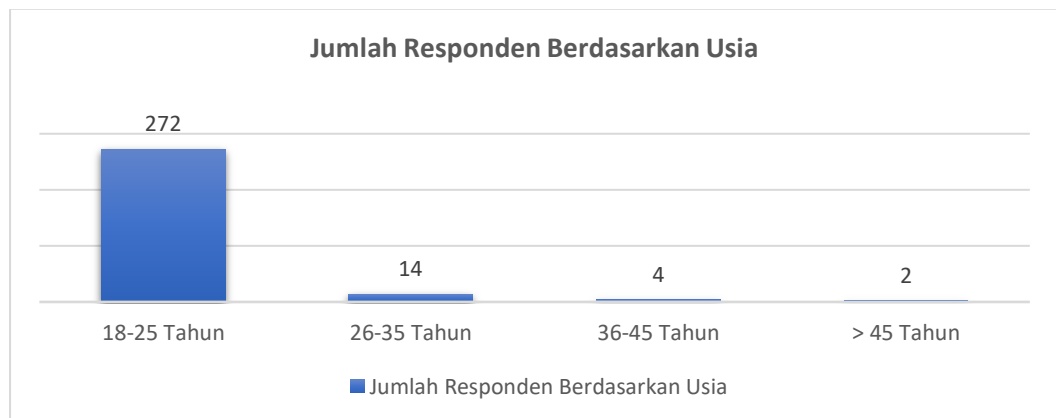
## BAB IV DATA SURVEY

### A. DATA RESPONDEN

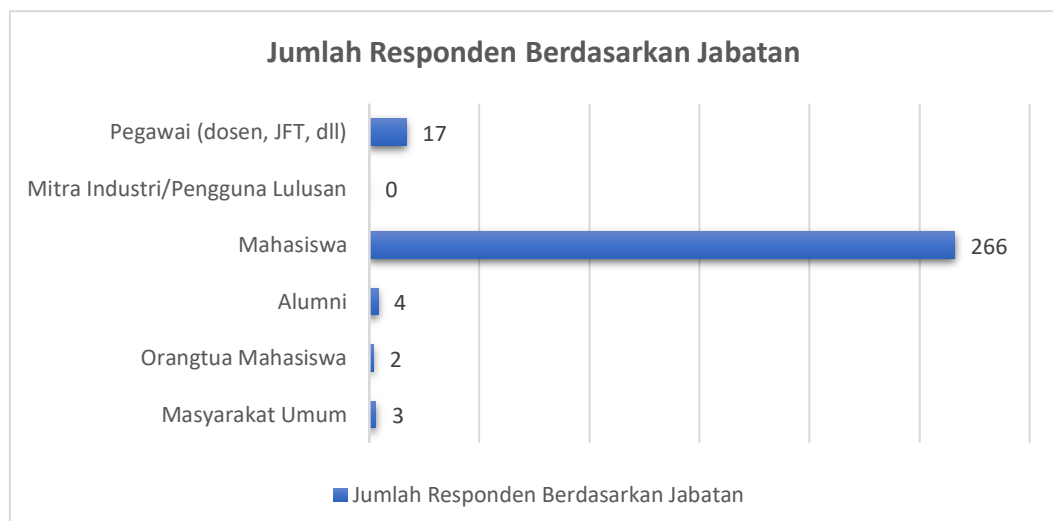
#### 1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



#### 2. Profil Responden Berdasarkan Usia



#### 3. Profil Responden Berdasarkan Jabatan / Status



4. Hasil survey per responden

Tabel 4. Daftar hasil survey per responden

No	Unit/UPT/Sub Bagian yang Dinilai	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Administrasi Akademik	4	3	3	3	3	3	4	4	3
2	Administrasi Akademik	3	3	3	3	3	3	1	2	2
3	Administrasi Akademik	4	3	3	3	3	3	3	2	3
4	Administrasi Akademik	4	3	3	3	3	3	4	3	3
5	Administrasi Akademik	3	4	3	3	3	3	3	3	3
6	Administrasi Akademik	4	3	3	3	3	3	4	4	3
7	Administrasi Akademik	4	3	3	3	4	4	3	3	4
8	Administrasi Akademik	4	3	4	3	3	3	4	4	4
9	Administrasi Akademik	4	4	4	3	3	3	3	4	3
10	Administrasi Akademik	3	3	3	3	3	3	3	2	2
11	Administrasi Akademik	4	4	4	4	3	4	4	4	3
12	Administrasi Akademik	3	3	3	2	3	3	3	4	3
13	Administrasi Akademik	4	3	3	3	3	3	2	3	3
14	Administrasi Akademik	4	4	4	3	3	4	3	3	3
15	Administrasi Akademik	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	Administrasi Akademik	3	3	3	3	3	3	3	4	2
17	Administrasi Akademik	4	3	3	2	3	3	4	3	3
18	Administrasi Akademik	4	3	3	3	3	3	3	4	3
19	Administrasi Akademik	3	3	3	3	4	3	4	3	3
20	Administrasi Akademik	4	4	3	4	4	4	4	3	3
21	Administrasi Akademik	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	Administrasi Akademik	3	3	4	3	3	4	4	4	4
23	Administrasi Akademik	4	4	3	3	3	4	4	4	3
24	Administrasi Akademik	4	3	3	3	3	3	4	4	4
25	Administrasi Akademik	3	3	4	3	4	3	3	3	3
26	Administrasi Akademik	3	3	3	4	4	4	4	4	4
27	Administrasi Akademik	3	3	3	3	3	3	4	4	3
28	Administrasi Akademik	4	4	4	3	3	3	4	4	3
29	Administrasi Akademik	4	3	3	3	4	3	4	4	4
30	Administrasi Akademik	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	Administrasi Akademik	4	4	3	3	4	3	4	4	3
32	Administrasi Akademik	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	Administrasi Akademik	4	4	4	3	4	4	3	4	4
34	Administrasi Akademik	4	3	4	3	3	3	4	3	3
35	Administrasi Akademik	4	3	4	3	3	3	4	3	3
36	Administrasi Akademik	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	Administrasi Akademik	3	3	3	3	3	3	4	4	4
38	Administrasi Akademik	4	4	3	3	3	4	4	4	4
39	Administrasi Akademik	4	4	4	3	4	4	4	4	4
40	Administrasi Akademik	4	3	1	2	3	3	4	4	3
41	Administrasi Akademik	4	3	3	3	4	3	4	4	3



Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan  
Triwulan III Tahun 2023

No	Unit/UPT/Sub Bagian yang Dinilai	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
42	Administrasi Akademik	4	4	4	3	4	4	4	4	4
43	Administrasi Akademik	3	3	2	3	3	2	3	3	4
44	Administrasi Akademik	4	3	3	3	3	3	3	3	3
45	Administrasi Akademik	3	4	3	3	4	4	4	4	3
46	Administrasi Akademik	4	4	4	4	4	4	3	4	3
47	Administrasi Akademik	3	3	3	3	3	3	4	4	4
48	Administrasi Akademik	4	3	3	3	4	3	4	4	3
49	Administrasi Akademik	4	4	3	3	3	3	4	4	3
50	Administrasi Akademik	4	3	3	3	3	3	4	4	4
51	Administrasi Akademik	4	3	3	3	4	3	4	4	4
52	Administrasi Akademik	3	3	3	2	4	3	4	4	3
53	Administrasi Akademik	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	Administrasi Akademik	4	3	3	3	4	3	3	3	3
55	Administrasi Akademik	3	3	3	2	4	3	4	4	3
56	Administrasi Akademik	4	4	3	3	3	3	4	4	4
57	Administrasi Akademik	3	3	3	3	4	3	3	4	3
58	Administrasi Akademik	4	3	3	3	3	3	4	4	3
59	Administrasi Akademik	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	Administrasi Akademik	4	4	3	3	3	3	4	4	4
61	Administrasi Akademik	4	3	3	3	3	3	3	3	3
62	Administrasi Akademik	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	Administrasi Akademik	4	4	3	4	3	4	4	2	4
64	Administrasi Akademik	4	4	4	3	4	3	3	4	3
65	Administrasi Akademik	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	Administrasi Akademik	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	Administrasi Akademik	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	Administrasi Akademik	3	3	3	3	3	3	3	4	3
69	Administrasi Akademik	3	3	3	3	4	3	4	4	3
70	Administrasi Akademik	4	4	3	3	3	3	4	4	4
71	Administrasi Akademik	4	3	2	2	3	3	2	1	3
72	Administrasi Akademik	4	4	4	3	4	4	4	4	4
73	Administrasi Akademik	3	3	3	3	3	3	3	4	3
74	Administrasi Akademik	3	3	2	1	4	3	3	4	3
75	Administrasi Akademik	3	3	2	1	4	3	3	4	3
76	Administrasi Akademik	4	3	2	3	3	3	4	4	3
77	Administrasi Akademik	3	3	3	3	3	3	4	4	4
78	Administrasi Akademik	4	4	3	3	3	3	3	4	3
79	Administrasi Akademik	3	3	3	4	4	4	4	4	4
80	Administrasi Akademik	4	3	3	3	4	3	4	4	3
81	Administrasi Akademik	4	3	3	4	3	3	4	4	4
82	Administrasi Akademik	4	3	4	3	3	3	3	4	3
83	Administrasi Akademik	3	3	2	3	3	3	4	3	3
84	Administrasi Akademik	3	3	3	3	3	3	4	4	3
85	Administrasi Akademik	3	3	3	3	3	3	2	1	3
86	Administrasi Akademik	4	3	3	2	3	4	3	3	3

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan  
Triwulan III Tahun 2023

No	Unit/UPT/Sub Bagian yang Dinilai	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
87	Administrasi Akademik	4	4	3	3	3	3	4	4	4
88	Administrasi Akademik	4	3	3	3	3	3	4	4	3
89	Administrasi Akademik	4	3	3	3	4	3	4	4	3
90	Administrasi Akademik	3	3	1	2	3	3	4	4	3
91	Administrasi Akademik	3	3	3	2	3	3	4	4	3
92	Administrasi Akademik	4	3	3	3	3	4	4	4	4
93	Administrasi Akademik	3	3	3	2	3	3	4	4	3
94	Administrasi Akademik	4	3	3	3	3	4	4	4	3
95	Administrasi Akademik	4	3	2	3	4	4	4	3	3
96	Administrasi Akademik	4	3	3	3	4	3	3	4	3
97	Administrasi Akademik	4	3	3	3	3	4	4	4	4
98	Administrasi Akademik	4	4	4	4	4	3	4	4	4
99	Administrasi Akademik	3	3	3	3	3	3	4	4	3
100	Administrasi Akademik	4	3	3	2	3	3	3	4	3
101	Administrasi Akademik	4	4	4	3	3	3	4	4	4
102	Administrasi Akademik	4	3	3	3	4	3	4	4	3
103	Administrasi Akademik	3	3	4	3	3	3	4	4	3
104	Administrasi Akademik	4	3	3	3	3	3	4	4	3
105	Administrasi Akademik	4	4	3	3	4	4	4	4	3
106	Administrasi Akademik	4	3	3	3	3	3	4	4	3
107	Administrasi Akademik	4	3	3	3	3	3	4	4	3
108	Administrasi Akademik	4	3	3	3	3	4	3	4	4
109	Administrasi Akademik	4	3	3	3	4	3	3	4	3
110	Administrasi Akademik	4	3	3	3	3	3	2	4	4
111	Administrasi Akademik	4	3	3	3	3	3	4	4	3
112	Administrasi Akademik	4	3	3	3	3	3	2	4	3
113	Administrasi Akademik	4	3	3	3	3	3	4	4	4
114	Administrasi Akademik	4	3	3	3	4	3	4	4	4
115	Administrasi Akademik	4	3	3	4	4	4	4	4	4
116	Administrasi Akademik	2	4	2	2	3	3	3	4	2
117	Administrasi Akademik	4	4	4	3	3	3	4	3	4
118	Administrasi Akademik	4	3	3	3	3	3	4	4	3
119	Administrasi Akademik	4	4	3	4	4	3	3	4	4
120	Administrasi Akademik	4	3	3	3	3	3	4	4	3
121	Administrasi Akademik	4	4	4	4	3	4	4	4	4
122	Administrasi Akademik	4	3	3	3	3	3	4	4	3
123	Administrasi Akademik	4	3	4	3	3	3	4	4	4
124	Administrasi Akademik	4	4	3	3	4	3	4	4	3
125	Administrasi Akademik	4	3	3	3	3	3	4	3	4
126	Administrasi Akademik	4	4	3	3	3	3	4	4	4
127	Administrasi Akademik	3	4	3	3	3	3	4	3	3
128	Administrasi Akademik	4	3	3	3	3	3	4	4	4
129	Administrasi Akademik	4	3	3	3	3	3	4	4	3
130	Administrasi Akademik	4	3	3	3	3	3	4	4	3
131	Administrasi Akademik	3	3	3	3	3	3	3	4	3

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan  
Triwulan III Tahun 2023

No	Unit/UPT/Sub Bagian yang Dinilai	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
132	Administrasi Akademik	4	4	3	3	3	3	4	4	3
133	Administrasi Akademik	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	Administrasi Akademik	3	3	3	3	4	4	3	4	4
135	Administrasi Akademik	4	3	3	4	4	3	4	4	2
136	Administrasi Akademik	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	Administrasi Akademik	4	4	3	3	3	3	3	3	3
138	Administrasi Akademik	4	3	4	4	3	4	4	4	4
139	Administrasi Akademik	4	4	3	3	4	3	4	4	4
140	Administrasi Akademik	4	3	3	4	4	3	4	4	3
141	Administrasi Akademik	4	4	3	4	4	4	4	4	4
142	Administrasi Akademik	3	3	3	3	3	3	3	3	3
143	Administrasi Akademik	4	3	3	3	3	3	4	3	3
144	Administrasi Akademik	4	4	3	4	3	4	4	3	4
145	Kepegawaian	3	3	3	1	4	3	4	4	3
146	Kepegawaian	4	4	4	3	4	4	4	4	4
147	Kepegawaian	3	3	3	3	3	3	4	4	3
148	Kepegawaian	3	3	4	3	3	3	3	3	3
149	Bagian Rumah Tangga	4	4	4	3	4	3	4	4	3
150	Bagian Rumah Tangga	4	3	3	4	4	4	3	4	4
151	Bagian Rumah Tangga	4	4	4	4	4	3	4	4	4
152	Bagian Rumah Tangga	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	Bagian Rumah Tangga	4	4	3	3	3	4	4	4	4
154	Poliklinik	4	3	4	4	4	4	4	4	3
155	Poliklinik	3	3	3	3	4	4	4	4	2
156	Poliklinik	3	3	4	3	4	4	4	3	2
157	Unit Kehumasan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	Unit Kehumasan	4	4	4	3	4	4	4	4	4
159	Unit Kehumasan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	Unit Kehumasan	4	3	3	3	4	4	4	4	3
161	Unit Kehumasan	4	3	3	3	4	3	4	4	3
162	Unit Kehumasan	4	3	3	3	3	3	4	4	3
163	Unit Kehumasan	4	4	3	3	3	3	4	4	4
164	Unit Kehumasan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	Unit Kehumasan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	Unit Kehumasan	3	3	3	3	4	3	4	3	3
167	Unit Kehumasan	4	3	3	3	4	4	4	4	3
168	Unit Kehumasan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	Unit Kehumasan	4	4	4	3	4	4	4	4	4
170	Unit Kehumasan	4	3	3	3	4	4	3	3	4
171	Unit Kehumasan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	Unit Kehumasan	4	3	3	2	3	3	4	4	2
173	Unit Kehumasan	4	3	3	3	3	3	4	4	3
174	Unit Kehumasan	4	3	2	3	3	3	4	4	3
175	Unit Kehumasan	4	4	3	3	4	3	4	4	4
176	Unit Kehumasan	3	3	2	3	3	3	3	3	3

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan  
Triwulan III Tahun 2023

No	Unit/UPT/Sub Bagian yang Dinilai	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
177	Unit Kehumasan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	Unit Kehumasan	4	3	3	3	3	3	4	4	3
179	Unit Kehumasan	4	4	4	4	3	4	4	4	4
180	Unit Kehumasan	3	4	3	4	4	3	4	4	4
181	Unit Kehumasan	4	3	3	3	4	3	2	2	3
182	Unit Kehumasan	4	3	3	3	3	3	4	4	3
183	Unit Kehumasan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
184	Unit Kehumasan	3	3	3	3	3	3	3	4	3
185	Unit Kehumasan	4	3	3	3	4	3	4	4	3
186	Unit Kehumasan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
187	Unit Kehumasan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	Unit Kehumasan	3	3	2	2	3	3	3	3	3
189	Unit Kehumasan	4	4	4	3	4	4	4	4	4
190	Unit Kehumasan	4	3	3	3	3	3	4	4	3
191	Unit Kehumasan	4	3	3	3	4	3	4	4	3
192	Unit Kehumasan	4	3	3	3	3	4	4	4	3
193	Unit Kehumasan	3	3	3	3	4	3	4	4	4
194	Unit Kehumasan	4	3	3	3	3	3	4	4	3
195	Unit Kehumasan	3	3	3	3	4	3	4	4	3
196	Unit Kehumasan	4	4	3	3	3	3	4	4	3
197	Unit Kehumasan	3	3	3	3	3	3	3	4	3
198	Unit Kehumasan	4	4	4	4	4	4	3	4	4
199	Unit Kehumasan	4	4	3	3	3	3	4	4	3
200	Unit Kehumasan	4	4	3	3	3	3	4	4	3
201	Unit Kehumasan	3	3	2	3	4	3	3	4	3
202	Unit Kehumasan	4	3	3	3	4	4	4	4	4
203	Unit Kehumasan	4	3	3	4	3	4	4	3	4
204	Unit Kehumasan	4	4	3	3	3	4	4	4	3
205	Unit Kehumasan	4	3	3	3	3	4	4	4	3
206	Unit Kehumasan	3	3	3	3	3	3	4	4	4
207	Unit Kehumasan	4	3	3	3	3	3	4	4	3
208	Unit Kehumasan	4	3	3	3	4	4	4	4	3
209	Unit Kehumasan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	Unit Kehumasan	4	4	4	3	4	4	4	4	4
211	Unit Kehumasan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
212	Unit Kehumasan	4	3	3	3	3	3	4	4	3
213	Unit Kehumasan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
214	Unit Kehumasan	3	3	3	3	3	3	4	4	3
215	Unit Kehumasan	3	3	3	3	3	3	4	4	3
216	UPT Inkubator Bisnis	4	3	3	3	3	3	4	4	3
217	UPT Inkubator Bisnis	4	4	3	3	4	3	3	4	3
218	UPT Sertifikasi Profesi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	UPT SPI	3	3	3	3	3	3	4	3	3
220	Laboratorium OSP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	Laboratorium OSP	4	3	3	2	3	3	3	3	2

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan  
Triwulan III Tahun 2023

No	Unit/UPT/Sub Bagian yang Dinilai	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
222	Laboratorium OSP	4	3	2	2	3	2	3	3	2
223	Laboratorium OSP	2	2	1	2	4	2	2	3	2
224	Laboratorium OSP	3	3	3	3	3	3	3	3	4
225	Laboratorium OSP	4	4	3	4	4	4	4	4	3
226	Laboratorium OSP	4	3	3	3	4	3	3	4	4
227	Laboratorium OSP	3	3	2	2	3	3	3	3	3
228	Laboratorium OSP	3	3	3	3	3	3	3	3	2
229	Laboratorium OSP	4	3	3	4	3	3	4	3	4
230	Laboratorium OSP	4	3	3	3	4	3	3	3	3
231	Laboratorium OSP	4	4	3	3	4	3	4	4	3
232	Laboratorium OSP	4	3	3	4	3	3	4	4	3
233	Laboratorium OSP	4	3	3	3	4	3	3	3	4
234	Laboratorium OSP	3	3	2	3	4	3	4	4	3
235	Laboratorium OSP	4	3	2	2	3	3	3	4	3
236	Laboratorium OSP	4	3	3	3	3	3	4	4	3
237	Laboratorium OSP	3	3	3	3	3	3	2	4	3
238	Laboratorium TIA	4	3	3	3	3	3	4	4	3
239	Laboratorium TIA	4	4	4	3	3	4	3	4	3
240	Laboratorium TIA	4	3	3	3	3	3	4	4	3
241	Laboratorium TIA	4	3	2	3	3	3	4	4	4
242	Laboratorium TIA	4	3	3	3	3	3	4	4	3
243	Laboratorium TIA	3	3	3	3	4	3	3	4	2
244	Laboratorium TIA	4	4	3	4	4	4	3	1	4
245	Laboratorium TIA	4	3	3	3	4	3	4	4	4
246	Laboratorium TIA	4	3	3	3	4	3	4	4	4
247	Laboratorium TIA	4	4	3	3	4	3	4	4	4
248	Laboratorium TIA	4	4	3	3	4	3	4	4	4
249	Laboratorium TIA	4	3	3	3	4	3	4	4	3
250	Laboratorium TKM	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	Laboratorium TKM	4	3	3	3	4	3	4	4	3
252	Laboratorium TKM	4	3	3	3	4	3	4	4	3
253	Laboratorium TMIA	3	3	3	3	3	3	4	4	3
254	Laboratorium TMIA	3	3	3	3	3	3	4	3	3
255	Laboratorium TMIA	3	4	3	3	4	3	3	4	3
256	Laboratorium TMIA	4	3	3	3	3	3	2	4	4
257	Laboratorium TMIA	4	4	4	3	4	3	3	3	3
258	Laboratorium TMIA	3	3	3	3	3	3	3	4	3
259	Laboratorium TMIA	4	4	4	3	3	3	4	3	4
260	Laboratorium TMIA	3	3	1	2	3	3	3	3	3
261	Laboratorium TMIA	3	3	3	2	3	3	3	3	3
262	Laboratorium TMIA	4	3	4	3	3	3	4	4	2
263	Laboratorium TMIA	3	3	3	3	4	3	4	4	3
264	Laboratorium TMIA	4	4	3	3	4	3	4	4	4
265	Laboratorium TMIA	3	4	3	4	3	3	3	4	4
266	Laboratorium TMIA	4	3	3	3	3	3	3	3	3

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan  
Triwulan III Tahun 2023

No	Unit/UPT/Sub Bagian yang Dinilai	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
267	Laboratorium TMIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	Laboratorium TMIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
269	Laboratorium TMIA	4	3	3	3	3	3	4	4	3
270	Laboratorium TMIA	3	3	3	3	3	4	4	4	3
271	Laboratorium TMIA	3	2	2	3	3	3	4	3	3
272	Laboratorium TMIA	4	3	3	3	3	3	4	4	3
273	Laboratorium TMIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
274	Laboratorium TMIA	3	3	3	3	3	3	4	2	3
275	Laboratorium TMIA	3	3	3	3	3	3	4	4	3
276	Laboratorium TMIA	4	4	4	3	3	4	4	3	4
277	Laboratorium TMIA	3	3	3	2	3	3	4	4	3
278	UPT Sistem Informasi	4	3	3	3	3	3	4	4	4
279	UPT Sistem Informasi	4	4	3	3	4	4	4	4	3
280	UPT Sistem Informasi	4	4	3	3	3	4	3	4	4
281	UPT Sistem Informasi	4	3	3	3	3	3	4	4	3
282	UPT Sistem Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	UPT Sistem Informasi	4	4	3	3	3	3	3	3	3
284	UPT Sistem Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
285	UPT Sistem Informasi	4	4	3	4	4	4	4	4	4
286	UPT Sistem Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
287	UPT Sistem Informasi	4	4	3	3	3	3	4	4	4
288	UPT Sistem Informasi	1	3	3	4	3	3	4	4	3
289	UPT Sistem Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	UPT Sistem Informasi	4	3	3	3	3	4	4	4	4
291	UPT Sistem Informasi	4	4	3	3	3	3	3	4	3
292	UPT Sistem Informasi	4	3	4	3	3	3	4	4	3

## B. DATA DUKUNG LAINNYA

### 1. Kritik dan Saran dari Responden

No	Unit/UPT/Sub Bagian yang Dinilai	Kritik dan Saran
1	Administrasi Akademik	-
2	Administrasi Akademik	Lumayan bagus
3	Administrasi Akademik	Pelayanan sudah cukup baik
4	Administrasi Akademik	Pelayanan pengurusan akademik sangat baik
5	Administrasi Akademik	Layanannya sudah mempuni
6	Administrasi Akademik	menurut saya pelayanan sudah baik
7	Administrasi Akademik	Tidak ada saran
8	Administrasi Akademik	Semoga memberikan pelayanan yang baik kedepannya
9	Administrasi Akademik	Sdh baik
10	Administrasi Akademik	Sudah bagus tapi Masi bisa ditingkatkan lagi
11	Administrasi Akademik	sangat cepat dan tanggap
12	Administrasi Akademik	Tata cara pembayaran SPP Perlu diperbaiki!

*Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan  
Triwulan III Tahun 2023*

No	Unit/UPT/Sub Bagian yang Dinilai	Kritik dan Saran
13	Administrasi Akademik	Informasi kemahasiswaan sdh baik
14	Administrasi Akademik	Sangat sesuai
15	Administrasi Akademik	Sangat Baik
16	Administrasi Akademik	.
17	Administrasi Akademik	Semuanya bagus tidak ada yg perlu di kritik
18	Administrasi Akademik	-
19	Administrasi Akademik	-
20	Administrasi Akademik	tidak ada
21	Administrasi Akademik	Pelayanan cepat dan mudah diakses
22	Administrasi Akademik	Sangat Baik pelayanannya
23	Administrasi Akademik	Sangat sesuai
24	Administrasi Akademik	Sangat bagus karna memiliki apk sendiri sehingga lebih baik untuk mengakses sesuatu
25	Administrasi Akademik	Sangt baik
26	Administrasi Akademik	Sangat Baik dan tidak ada masalah
27	Administrasi Akademik	-
28	Administrasi Akademik	pelayanannya sangat baik dan baik
29	Administrasi Akademik	Sangattt baikk
30	Administrasi Akademik	Sangat Baik
31	Administrasi Akademik	layanan sangat baik
32	Administrasi Akademik	Sangat baik
33	Administrasi Akademik	Pelayanan yg baik
34	Administrasi Akademik	Cukup profesional
35	Administrasi Akademik	.
36	Administrasi Akademik	Seharusnya kalau penerimaan mahasiswa baru,jika ada akun PMB harus online untuk menjawab pertanyaan " camaba yang akan lanjut di atim,di karenakan waktu Jarvis mandiri saya daftar dan saya tidak mengetahui saya lulus,dan ternyata saya menunggu akun PMB untuk menginfokan dan ternyata tidak dan di nyatakan gugur,jadi saya daftar di Jarvis 2 lagi,dan sdh fllow akun official,jika buat akun PMB seharusnya di aktifkan dan online terus
37	Administrasi Akademik	Sangat Baikk
38	Administrasi Akademik	Sdh cukup baik
39	Administrasi Akademik	Masukannya agar tetap mempertahankan layanan yang baik dan semoga bisa lebih baik lagi kedepannya
40	Administrasi Akademik	baik
41	Administrasi Akademik	baik
42	Administrasi Akademik	Ndk ada
43	Administrasi Akademik	Cukup baik dalam merespon
44	Administrasi Akademik	Unit Layanan ini cukup baik dan petugas yang melayani kami sangat rama
45	Administrasi Akademik	tidak ada kritik semuanya sudah bagus
46	Administrasi Akademik	pelayanannya sangat baik terutama di media sosial resmi politeknik
47	Administrasi Akademik	.
48	Administrasi Akademik	.

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan  
Triwulan III Tahun 2023

No	Unit/UPT/Sub Bagian yang Dinilai	Kritik dan Saran
49	Administrasi Akademik	pelayanan informasi cukup baik dijangkau sehingga mahasiswa lebih baik mendapatkan informasi
50	Administrasi Akademik	-
51	Administrasi Akademik	Pelayanan sarana dan prasarana Sangat Baik, atim keren
52	Administrasi Akademik	Mohon layanannya di tingkatkan lagi
53	Administrasi Akademik	semua pelayanan baik
54	Administrasi Akademik	bagus
55	Administrasi Akademik	baik”an kedepan pelayanannya makin bagus
56	Administrasi Akademik	Sangat Baik
57	Administrasi Akademik	layanan yang baik
58	Administrasi Akademik	Pelayanan unit layanan dan petugas cukup baik
59	Administrasi Akademik	sudah Sangat Baik semu pelayanan sangat top terutama dibagian keamanan (satpam) sangat ramah dan totalitas kepada mahasiswa
60	Administrasi Akademik	Komunikasi yang sangat dan responsif terhadap keluhan dan masukan terhadap mahasiswa
61	Administrasi Akademik	sangat baik walaupun berbelit-belit
62	Administrasi Akademik	Semuanya Sangat Baik
63	Administrasi Akademik	masukan saya sebagai mahasiswa baru poltek atim di bikinnya tempat tempat duduk di luar kelas agar supaya saat mengerjakan tugas bisa di kerja saat di dalam kampus
64	Administrasi Akademik	Atim keren
65	Administrasi Akademik	sudah sangat baik
66	Administrasi Akademik	Tidak ada Kritik dan Saran karna layanannya Sangat Baik semua
67	Administrasi Akademik	Tidak ada kritik dan saran karna layanan Sangat Baik
68	Administrasi Akademik	Semoga lebih baik lagi
69	Administrasi Akademik	Kedepannya agar lebih baik lagi, linknya lebih baik di jangkau, responnya lebih baik lagi
70	Administrasi Akademik	Sangat Baik, semangat untuk para staf yang bekerja, dan satpam nya sangat ramah keren ki memang pak satpam semangat ki
71	Administrasi Akademik	Layanannya cukup bagus
72	Administrasi Akademik	mungkin tidak ada kritikan atau masukan, karena pelayanan pada politeknik atim Sangat Baik serta memenuhi baikS (senyum, salam, sapa)
73	Administrasi Akademik	....
74	Administrasi Akademik	sya harap untuk kedepannya linknya lebih gampang di akses
75	Administrasi Akademik	saran saya semoga tiap linknya dapat mudah diakses
76	Administrasi Akademik	Saya selalu puas dgn pelayanan petugas,saya tidak ada kritik apapun
77	Administrasi Akademik	.
78	Administrasi Akademik	Sangat baik
79	Administrasi Akademik	Pelayanan Sangat Baik dan akses informasinya sangat lengkap dan fast respon
80	Administrasi Akademik	Pelayanan sangat baik
81	Administrasi Akademik	Petugas nya sangat ramah dan memberi arahan yg baik
82	Administrasi Akademik	Sangat baik dan jelas



Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan  
Triwulan III Tahun 2023

No	Unit/UPT/Sub Bagian yang Dinilai	Kritik dan Saran
83	Administrasi Akademik	Respon yang diberikan sangat baik, Ramh, dan baik ketika kita mengajukan pertanyaan
84	Administrasi Akademik	Sdh baik
85	Administrasi Akademik	Bagus
86	Administrasi Akademik	Sangat baik dalam memberikan respon
87	Administrasi Akademik	Pelayanan yang Ramah dan Profesional: Pegawai harus selalu bersikap ramah dan profesional. Mereka harus mendengarkan dengan baik, menjawab pertanyaan dengan tepat, dan memberikan bantuan dengan penuh keramahan. Terimakasih 🙏🙏
88	Administrasi Akademik	Untuk lebih jelas lagi ,perlu menambah kan sebuah video untuk Tata cara pengisian
89	Administrasi Akademik	Pelayanan yang ada disini sangat baik
90	Administrasi Akademik	Respon dan pelayanan di politeknik ati Makassar sngat baik
91	Administrasi Akademik	Harus tetap mempertahankan layanan yang baik di kampus ini agar tetap berjalan dengan baik.
92	Administrasi Akademik	layanan unit Sangat Baik merespon dengan baik dan memenuhi baiks
93	Administrasi Akademik	Tetap mempertahankan layanan yang baik agar tetap baik
94	Administrasi Akademik	Tidak ada keritikan
95	Administrasi Akademik	Ada beberapa di bagian sistem/link yang masih agak susah untuk di pahami, diakses
96	Administrasi Akademik	Semoaga layanan daringnya lebih bisa menerapkan baiks
97	Administrasi Akademik	Sudah sangat bagus
98	Administrasi Akademik	Tidak ada
99	Administrasi Akademik	Tdk ada kritikan karena petugas pelayanannya sngat jls baik dan ramah
100	Administrasi Akademik	Tetap mempertahankan pelayanan yang baik agar tetap baik atau bisa menjadi lebih baik
101	Administrasi Akademik	.
102	Administrasi Akademik	Tidak ada masukan, maupun kritikan karena pelayanan yg dilakukan dilaksanakan dengan baik
103	Administrasi Akademik	Bagus baik dan ramah
104	Administrasi Akademik	Sangat ramah dan baik
105	Administrasi Akademik	Semoga politeknik Ati Makassar menjadi lebih baik ke depannya
106	Administrasi Akademik	sudah sangat baik
107	Administrasi Akademik	Untuk msukan dri sya ptugasnya sngat baik ketika mengatur atau mengarahkan sesuatu kepada kami CAMABA dan pelayanan jg sngat ramah dan untuk kritikan mungkin tdk ada krna smuanya baik
108	Administrasi Akademik	pelayanan dsini menurut saya sudah Sangat Baik dan sangat merespon masalah" pada mahasiswa
109	Administrasi Akademik	Sangat baik
110	Administrasi Akademik	Buat agar baik dipahami
111	Administrasi Akademik	Tidak Ada kritikan karena semua petugas pelayanan sudah melayani dengan baik dan dengan senang hati
112	Administrasi Akademik	Tidak ada kritikan bagi saya karena yang di jelaskan di atas cukup jelas
113	Administrasi Akademik	Sudah Sangat Baik dalam melakukan layanan
114	Administrasi Akademik	Saya rasa tidak kritiknya di karenakan sangat cukup jelas

*Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan  
Triwulan III Tahun 2023*

No	Unit/UPT/Sub Bagian yang Dinilai	Kritik dan Saran
115	Administrasi Akademik	Masukannya semoga pelayanan di ATIM semakin di tingkatkan mengikuti perkembangan zaman, jika tidak minimal seperti ini saja dengan media pelayanan yang beragam dan baik untuk di akses.
116	Administrasi Akademik	Sangat baik
117	Administrasi Akademik	Pelayanannya cukup baik dan informasi-informasi yang di sampaikan di link website tepat pada waktunya serta Sangat Baik untuk di akses
118	Administrasi Akademik	Pelayanan nya sangat baik dan informasi yang di sampaikan di link website tepat pada waktunya serta sangat baik untuk di akses
119	Administrasi Akademik	tidak perlu suda sagat baik
120	Administrasi Akademik	baik
121	Administrasi Akademik	mantap
122	Administrasi Akademik	Perlu dilakukan pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik
123	Administrasi Akademik	Informasi yang diberikannya cukup dimengerti
124	Administrasi Akademik	Sangat baik
125	Administrasi Akademik	Alhamdulillah sudah bagus kedepanya tingkatkan lagi.
126	Administrasi Akademik	Sangat keren
127	Administrasi Akademik	Masukan/kritikan saya adalah layanannya baik dan baik.
128	Administrasi Akademik	Pelayanan sistem informasi sudah cukup baik di akses dan bisamelakukan pengaksesan di luar kampus
129	Administrasi Akademik	Layanannya baik digunakan/ diakses oleh mahasiswa
130	Administrasi Akademik	Layanan konsultasi dan penanganan pengaduan tersedia, dikelola dengan baik dan baik diakses, Merespon dengan baik serta memenuhi baikS (Senyum, salam, sapa)
131	Administrasi Akademik	tidak ada yg bisa di kritik karna sdh lengkap

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan  
Triwulan III Tahun 2023

No	Unit/UPT/Sub Bagian yang Dinilai	Kritik dan Saran
132	Administrasi Akademik	<p>Kritik:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tanggapan Lambat: Terkadang, tanggapan terhadap permintaan mahasiswa bisa terasa lambat.</li> <li>2. Komunikasi Tidak Jelas: Pesan-pesan penting terkait jadwal, perubahan kebijakan, atau perubahan prosedur akademik sering kali tidak disampaikan dengan jelas kepada mahasiswa.</li> </ol> <p>baik. Kurangnya Ketersediaan Informasi: Mahasiswa merasa terkadang sulit untuk mendapatkan informasi penting .</p> <p>Saran:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peningkatan Efisiensi: Evaluasi dan perbarui proses-proses administrasi untuk meningkatkan efisiensi dalam memberikan layanan kepada mahasiswa.</li> <li>2. Komunikasi yang Lebih Efektif: Gunakan berbagai saluran komunikasi (email, pesan teks, portal online) untuk memastikan bahwa informasi penting disampaikan secara tepat waktu dan jelas.</li> </ol> <p>baik. Pusat Informasi Mahasiswa: Dirikan pusat informasi mahasiswa yang baik diakses dan menyediakan sumber daya untuk pertanyaan dan kebutuhan akademik, kemahasiswaan, dan kerjasama.</p> <p>Sangat Baik. Pelatihan Petugas: Berikan pelatihan reguler kepada petugas untuk meningkatkan keterampilan komunikasi, manajemen waktu, dan pelayanan pelanggan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Umpun Balik Mahasiswa: Dapatkan umpan balik rutin dari mahasiswa tentang pengalaman mereka dengan unit layanan ini dan terapkan perbaikan berdasarkan masukan tersebut.</li> </ol>
133	Administrasi Akademik	no komen
134	Administrasi Akademik	-
135	Administrasi Akademik	Layanannya sangat baik dan baik di mengerti sehingga kami mahasiswa baru dapat lebih paham tentang pelayanan politeknik ati makassar
136	Administrasi Akademik	.
137	Administrasi Akademik	Layanannya baik dan baik respon
138	Administrasi Akademik	Sangat Baik ramah dan tidak slow respon
139	Administrasi Akademik	Perbaikan unit layanan politeknik ati makassar memberikan kenyamanan serta pelayanan online yang di sediakan jg sangat baik di gunakan dan pelayanan petugas baik dalam hal respon dan sdh memenuhi baik(s)
140	Administrasi Akademik	Layanannya baik di akses dan sangat membantu
141	Administrasi Akademik	Tidak ada
142	Administrasi Akademik	Kritikan saya tentang layanan unit ini adalah cukup baik dan pelayanannya cukup baik
143	Administrasi Akademik	Masukan /kritik saya yaitu untuk perbaikan terhadap unit layanan dan juga terhadap petugas yg melayani cukup baik
144	Administrasi Akademik	Sangat Baik
145	Kepegawaian	mantap. tks

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan  
Triwulan III Tahun 2023

No	Unit/UPT/Sub Bagian yang Dinilai	Kritik dan Saran
146	Kepegawaian	Mantap, luar biasa. Terima kasih 🙏
147	Kepegawaian	Pertahankan kinerjanya
148	Kepegawaian	-
149	Bagian Rumah Tangga	-
150	Bagian Rumah Tangga	Pelayanan sudah baik
151	Bagian Rumah Tangga	Pelayanan masih perlu ditingkatkan
152	Bagian Rumah Tangga	Tentunya unit layanan ini sangat membantu
153	Bagian Rumah Tangga	Sangat Baik
154	Poliklinik	Kalau bisa ruangan klinik di perluas, karena jika banyak pasien terasa sempit
155	Poliklinik	Lebih ditingkatkan
156	Poliklinik	Perlu peningkatan sarana dan prasarana
157	Unit Kehumasan	sangat baik
158	Unit Kehumasan	Semoga ATIM Makassar tetap berjaya
159	Unit Kehumasan	Lebih di tingkatkan kembali setiap tahunnya
160	Unit Kehumasan	Semoga politeknik ati Makassar bisa lebih baik ke depannya dan menjadi kampus vokasi terbaik di Indonesia
161	Unit Kehumasan	-
162	Unit Kehumasan	-
163	Unit Kehumasan	pelayanan harus ditingkatkan
164	Unit Kehumasan	.
165	Unit Kehumasan	Tidak ada kritikan di karenakan semua pelayanan di kampus ini sangatttt baikk
166	Unit Kehumasan	-
167	Unit Kehumasan	tidak ada
168	Unit Kehumasan	harus ditingkatkan pelayanannya dan tidak membeda-bedakan tingkatan kelas
169	Unit Kehumasan	Tidak ada kritik karena semua layanan sangat baik dan mudah di pahami
170	Unit Kehumasan	Saya tidak ingin mengkritik melainkan saya ingin memberikan apresiasi mengenai pelayanan yang diberikan dengan baik. Semua yang berbau pungli itu tidak saya temukan di kampus ini.
171	Unit Kehumasan	Ngak bisa ngasih kritikan sama saran karena terlalu puas
172	Unit Kehumasan	-
173	Unit Kehumasan	Masukan agar lebih baik lagi merespon
174	Unit Kehumasan	baik
175	Unit Kehumasan	Saran saya lebih baik lagi
176	Unit Kehumasan	Saran saya suda baik
177	Unit Kehumasan	petugas memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan, baik melalui tatap muka langsung maupun aplikasi layanan daring, petugas melayani dengan ramah
178	Unit Kehumasan	baik

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan  
Triwulan III Tahun 2023

No	Unit/UPT/Sub Bagian yang Dinilai	Kritik dan Saran
179	Unit Kehumasan	Pelayanan unit kehumasan sangat baik di akses karena bisa diakses di halaman web, petugas memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan, baik melalui tatap muka langsung maupun aplikasi layanan daring, petugas melayani dengan ramah (senyum salam sapa)
180	Unit Kehumasan	Pelayanan sangat baik dan bagus
181	Unit Kehumasan	Pelayanan baik
182	Unit Kehumasan	Sarannya mungkin untuk website sebaiknya lebih baik di akses
183	Unit Kehumasan	Sudah bagus
184	Unit Kehumasan	Sudah bgus
185	Unit Kehumasan	Sudah baik dalam melakukan tugasnya, agar dapat lebih baik lagi kedepannya
186	Unit Kehumasan	baiknya agar tidak lambat bisa dan bisa mengakses dengan baik
187	Unit Kehumasan	Semua yg dilaksanakn didlm atim sangat baik, baik dari segi security maupun ibu/bpk guru
188	Unit Kehumasan	
189	Unit Kehumasan	-
190	Unit Kehumasan	baik
191	Unit Kehumasan	Respon baik dan pelayanan baik baik dimengerti
192	Unit Kehumasan	Semoga dapat bertahan dan menjadi lebih baik ke depannya
193	Unit Kehumasan	.
194	Unit Kehumasan	-
195	Unit Kehumasan	Semoga layanan nya masih bisa di tingkatkan pelayanannya sudah sangat bagus tpi tdk menutup kemungkinan bisa di kembangkan lagi supaya akses nya bisa sangat" baik
196	Unit Kehumasan	Pelayanan yg diberikan sangat memuaskan dan membantu kami para masyarakat dalam pemecahan Masalah.
197	Unit Kehumasan	Cukup Bagus
198	Unit Kehumasan	Baik sekali
199	Unit Kehumasan	Saran saya semoga kedepannya layanan politeknik atik lebih baik
200	Unit Kehumasan	saran saya sem9ga kedepannya layanan akademik politeknik atim lebih baik
201	Unit Kehumasan	Saya rasa sudah baik pada saat menjelaskan masalah yang saya tanyakan dan soal respon agak lambat dan itu saya maklumi karena mungkin admin melayani banyak orang
202	Unit Kehumasan	Dipertahankan
203	Unit Kehumasan	sangat baik
204	Unit Kehumasan	Layanan yang sudah sangat baik
205	Unit Kehumasan	Layanan yang cukup baik
206	Unit Kehumasan	.
207	Unit Kehumasan	Pelayanan nya sudah cukup baik
208	Unit Kehumasan	Semoga unit Layanan ini selalu merespon dengan baik
209	Unit Kehumasan	Terima kasih atas pelayanannya
210	Unit Kehumasan	Unit layanan ini dan juga petugas sangat melayani dengan baik.
211	Unit Kehumasan	Layanan sangat baik

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan  
Triwulan III Tahun 2023

No	Unit/UPT/Sub Bagian yang Dinilai	Kritik dan Saran
212	Unit Kehumasan	Tidak ada kritik dan semuanya bagus dalam melayani
213	Unit Kehumasan	Cukup baik
214	Unit Kehumasan	Perbaiki unit layanan politeknik ati makassar memberikan kenyamanan serta pelayanan online yang disediakan juga sangat baik di gunakan dan pelayanan petugas baik dalam hal respon dan sudah memenuhi baikS
215	Unit Kehumasan	Perbaiki unit layanan politeknik ati makassar memberikan kenyamanan serta pelayanan online yang disediakan juga cukup baik di gunakan dan pelayanan petugas baik dalam hal respon dan sudah memenuhi baik(s).
216	UPT Inkubator Bisnis	Tidak ada
217	UPT Inkubator Bisnis	Untuk layanan saya rasa sudah cukup baik, dan dengan baik di mengerti serta di pahami
218	UPT Sertifikasi Profesi	Semua Baik
219	UPT SPI	Lebih meningkatkan internalisasi pembangunan ZI dan melakukan pengukuran terhadap tingkat pengetahuan pegawai dan mahasiswa
220	Laboratorium OSP	sangat baik
221	Laboratorium OSP	.
222	Laboratorium OSP	TDK ad kritikan
223	Laboratorium OSP	Cepat <sup>2</sup>
224	Laboratorium OSP	sangat ramah dan baik
225	Laboratorium OSP	Seluruh pelayanan yg ada di politeknik ati makassar sangat baik dan berjalan dgn lancar dan tdk sama skali mempersulit bila ada pengajuan atau masalah tentang berkas <sup>2</sup> mahasiswa yg tdk sesuai atau error kemudian pelayanannya sangat baik dan cepat meresponnya
226	Laboratorium OSP	Seluruh pekerjaan yg ada di politeknik Ati Makassar baik dan berjalan dengan lancar
227	Laboratorium OSP	Tidak ada semuanya bagus
228	Laboratorium OSP	Sangat baik
229	Laboratorium OSP	Sangat setuju
230	Laboratorium OSP	Sudah bagus Elektro sampe mati 🕯️🕯️
231	Laboratorium OSP	Saya TDK sabar memulai perkuliahan saya
232	Laboratorium OSP	Sangat baik
233	Laboratorium OSP	Sangat bagus
234	Laboratorium OSP	Untuk saat ini pelayanan yang diberikan sudah sangat baik dan nyaman
235	Laboratorium OSP	Sangat baik
236	Laboratorium OSP	Saya rasa layanan ini sangat baik
237	Laboratorium OSP	Pelayanannya lumayan bagus berbeda dari kampus yg lain
238	Laboratorium TIA	Tidak ada
239	Laboratorium TIA	Sedikit saran kak mungkin mengenai bakat dan minat siswa terhadap olahraga bisa dibuatkan contoh seperti futsal, football dll.
240	Laboratorium TIA	Layanan yang di berikan sangat 3 dan terpenuhi semua kebutuhan, yang kurang hanya air di toilet yang kurang lancar

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan  
Triwulan III Tahun 2023

No	Unit/UPT/Sub Bagian yang Dinilai	Kritik dan Saran
241	Laboratorium TIA	Semoga pelayanan akademiknya lebih di tingkatkan
242	Laboratorium TIA	Semua layanan baik
243	Laboratorium TIA	Tanpa keluhan berarti
244	Laboratorium TIA	Sangat Baik
245	Laboratorium TIA	Bagus
246	Laboratorium TIA	Masukan dan kritiknya yaitu semua layanannya sudah tertata dengan baik, semoga kedepannya bisa lebih baik lagi.
247	Laboratorium TIA	Saran saya adalah sistem pelayanannya sangat 3 di akses terutama pelayanan online yg sangat mempermudah proses pelayanan.
248	Laboratorium TIA	Saran saya ialah kampus perlu menyediakan fasilitas-fasilitas Wifi untuk mendukung kegiatan belajar bisa berjalan dengan baik .
249	Laboratorium TIA	layanannya sangat bagus
250	Laboratorium TKM	Sangat baguss
251	Laboratorium TKM	tdk ad, semuanya baik
252	Laboratorium TKM	baik dan semoga lebih baik
253	Laboratorium TMIA	-
254	Laboratorium TMIA	Menurut ku si suda sangat baik
255	Laboratorium TMIA	Aman
256	Laboratorium TMIA	Tidak adah kritis karena sangat baik
257	Laboratorium TMIA	sangat baik dan jelas memberikan informasi
258	Laboratorium TMIA	Pemberitahuan informasinya boleh di bagikan lewat no wa pribadi masing masing agar lebih jelas
259	Laboratorium TMIA	-
260	Laboratorium TMIA	Tepat
261	Laboratorium TMIA	Memper singkat bacaan
262	Laboratorium TMIA	Semoga makin kedepannya pelayanannya semakin baik
263	Laboratorium TMIA	Tidak ada
264	Laboratorium TMIA	Menurut saya sudah bagus dan semoga kedepannya lebih bagus lagi
265	Laboratorium TMIA	Unitnya saat baik dan semoga membantu kedepannya, tdk ada masalah perbaikan pada unitnya, mantap 🙌
266	Laboratorium TMIA	Semoga unit pelayanan atim bisa lebih baik lagi
267	Laboratorium TMIA	sangat baik
268	Laboratorium TMIA	Semoga kedepannya petugas dapat melayani semua dengan lebih baik dari sebelumnya
269	Laboratorium TMIA	mantap
270	Laboratorium TMIA	Persyaratan pelayanan dapat dipahami dengan jelas
271	Laboratorium TMIA	Semuanya baik
272	Laboratorium TMIA	Merespon dengan baik, masalah yg di ajukan
273	Laboratorium TMIA	Oke berjalan baik
274	Laboratorium TMIA	Sangat baik
275	Laboratorium TMIA	Bagus
276	Laboratorium TMIA	Mungkin pada saat melakukan pengaduan online bisa merespon dengan baik.Terima kasih
277	Laboratorium TMIA	baik
278	UPT Sistem Informasi	Pelayanan yang diberikan sangat baik, dan operator responsif

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan  
Triwulan III Tahun 2023

No	Unit/UPT/Sub Bagian yang Dinilai	Kritik dan Saran
279	UPT Sistem Informasi	-
280	UPT Sistem Informasi	Tidak ada
281	UPT Sistem Informasi	Tidak ada
282	UPT Sistem Informasi	Responnya sangat cepat
283	UPT Sistem Informasi	Informasi untuk berkas yang disiapkan untuk pengurusan
284	UPT Sistem Informasi	-
285	UPT Sistem Informasi	-
286	UPT Sistem Informasi	-
287	UPT Sistem Informasi	pelayanan yang sangat bagus, baik dan dilayani dengan sangat sopan
288	UPT Sistem Informasi	Pelayanan prima dipertahankan
289	UPT Sistem Informasi	tetap fast respon yaaaa
290	UPT Sistem Informasi	Tetap semangat meningkatkan layanannya. Terima kasih utk selalu ada di setiap kami menemukan kendala terkait website atau koneksi internet. Bravo. Sehat dan sukses selalu
291	UPT Sistem Informasi	Lebih ramah lagi
292	UPT Sistem Informasi	Link yang di akses kadang eror

## 2. Form Survey

### Survey Politeknik ATI Makassar

Pelaksanaan Survey dilakukan sepanjang tahun dan terbuka bagi seluruh civitas akademik, stakeholder, maupun masyarakat umum yang pernah mendapatkan pelayanan Politeknik ATI Makassar.

*Pastikan anda mengetahui nama Unit Layanan/ UPT/ Sub Bagian yang akan disurvei.*

**DATA RESPONDEN**

Adapun nama dan nomor telepon responden, bersifat wajib, sesuai SE Permenpan RB Nomor 4 tahun 2023 terkait Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023 yang menyinggung mengenai kewajiban data pelapor.

**Kerahasiaan dan Identitas responden terjaga serta hak-hak responden dilindungi dalam mengisi survey secara objektif dan jujur.**

**Nama responden \***

Kerahasiaan Responden di jaga

Short answer text

**Nomor telepon responden \***

Kerahasiaan Responden di jaga

Short answer text



Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan  
Triwulan III Tahun 2023

☰

**Jenis Kelamin \***

Laki-laki

Perempuan

**Usia Responden \***

18 - 25 tahun

26 - 35 tahun

35 - 45 tahun

lebih dari 45

**Profil Responden \***

Mahasiswa

Alumni

Orang tua Mahasiswa

Mitra Industri / Pengguna Lulusan

Masyarakat umum lainnya

Pegawai (Dosen, JFT, Teknisi, Staf Administrasi, Tenaga Satpam, Tenaga Kebersihan)

After section 1 Continue to next section ▼

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan  
Triwulan III Tahun 2023

INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (IPKP)

Berikan penilaian objektif Anda terkait kualitas layanan publik di unit/ UPT sesuai yang anda pilih.

Informasi Jenis Layanan di masing-masing unit dapat diakses pada <https://atim.ac.id/> atau di link berikut <https://forms.gle/5XiCAmjqTBNgek8T7>

Unit/ UPT / Sub Bagian \*

- Unit Sertifikasi/ LSP
- Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama
- UPT Sistem Informasi
- UPT Perpustakaan
- Unit CDC
- Sub Bagian Kepegawaian
- Sub Bagian Rumah Tangga (Sarana Prasarana, Persediaan, dan Kebersihan Keamanan)
- Sub Bagian Keuangan
- Unit Bahasa
- Unit Kehumasan
- Poliklinik
- Unit TEFA
- Unit Inkubator Bisnis
- Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
- UPT Transformasi Digital
- Laboratorium Jurusan TIA
- Laboratorium Jurusan TMIA
- Laboratorium Jurusan TKM
- Laboratorium Jurusan OSP
- Unit SPI (Satuan Pengawasan Internal)
- Unit SPMI (Satuan Penjaminan Mutu Internal)

Silahkan berikan penilaian terhadap layanan tersebut

Description (optional)

### 1. PRODUK LAYANAN

Kesesuaian informasi/ produk layanan yang diberikan dengan yang diinformasikan, serta informasi tersedia baik melalui media elektronik maupun non elektronik

#### 1. Informasi Standar Layanan



- Tidak Sesuai dan atau informasi tidak tersedia di ruang unit layanan
- Kurang Sesuai dan hanya tersedia di ruang unit layanan
- Sesuai, dan hanya tersedia di ruang unit layanan
- Sangat Sesuai, dan tersedia baik di ruang unit layanan maupun media elektronik

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan  
Triwulan III Tahun 2023

2. PERSYARATAN

Keesuaian persyaratan pelayanan yang diinformasikan dengan persyaratan yang telah ditetapkan

Pernyataan ini untuk melihat apakah persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/ jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan

1. [Link QR Code di standing banner untuk akses ke info SOP, standar layanan, Survey, Medsos](#)



- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

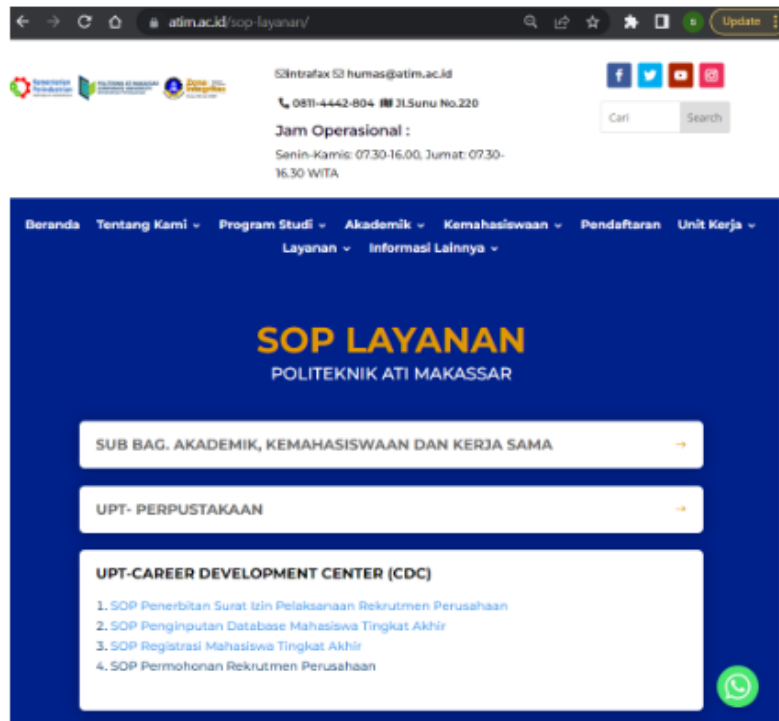
Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan  
Triwulan III Tahun 2023

### 3. PROSEDUR/ ALUR LAYANAN

Prosedur atau alur layanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/ dilakukan.

Pernyataan ini untuk melihat apakah informasi prosedur/ alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/ jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/ alur layanan sesuai dengan yang diinformasikan.

#### 1. SOP Layanan di website



- Tidak mudah/ sulit/ berbelit-belit
- Kurang mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan  
Triwulan III Tahun 2023

5. BIAYA/ TARIF

Tarif/ biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/ biaya yang ditetapkan

Pernyataan ini untuk melihat apakah informasi biaya layanan dipahami dengan jelas dan biaya layanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya layanan yang diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran

1. Informasi tarif layanan

**PENGUMUMAN**  
Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2021

Tentang  
**Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Perindustrian**

**Program Diploma Tiga  
Politeknik ATI Makassar**

Jenis	Satuan	Tarif
1. Uang Pendaftaran Calon Mahasiswa	per calon mahasiswa per sekolah	Rp 100.000
2. Sumbangan Pembinaan Pendidikan:		
a. Mahasiswa mulai Tahun Akademik 2021/2022	per mahasiswa per semester	Rp 1.700.000
b. Pasca Semester VI	per SKS	Rp 975.000
3. Sumbangan Pendidikan Lainnya:		
a. Semester antara (Semester Pindah)*		
i) Mahasiswa mulai Tahun Akademik 2021/2022	per SKS	Rp 100.000
b. Cuti Akademik*		
i) Mahasiswa mulai Tahun Akademik 2021/2022	per mahasiswa per semester	Rp 437.000
c. Sidang Tugas Akhir		
i) Mahasiswa mulai Tahun Akademik 2021/2022	per mahasiswa per sidang	Rp 250.000
d. Wisuda		
i) Mahasiswa mulai Tahun Akademik 2021/2022	per mahasiswa	Rp 450.000
e. Uji Kompetensi (asessmen ulang)*		
i) Mahasiswa mulai Tahun Akademik 2021/2022	per orang per sistem	Rp 200.000

\* bagi yang mengikuti

www.atimac.id | Politeknik ATI Makassar

- Sangat Tidak sesuai, mahal
- Tidak sesuai, masih terdapat sedikit bayaran diluar yang ditetapkan
- Sesuai
- Sangat sesuai, bahkan jika gratis maka tidak dilakukan pembayaran

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan  
Triwulan III Tahun 2023

**6. KOMPETENSI PELAKSANA** \*

Petugas/ pemberi layanan pada unit ini berkompeten/ mampu memberikan pelayanan

*Pernyataan ini untuk melihat apakah pemberi layanan menguasai materi maupun mengetahui informasi yang dibutuhkan dalam proses pelayanan*

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

**7. PERILAKU PELAKSANA/ RESPON** \*

Petugas/ pemberi layanan pada unit merespon dengan cepat dan tanggap serta kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan

*Pernyataan ini untuk melihat apakah petugas memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan, baik melalui tatap muka langsung maupun aplikasi layanan daring, petugas melayani dengan ramah (senyum salam sapa)*

- Lambat dalam merespon/ cuek, tanpa 3S (Senyum, salam, sapa)
- Memberi respon seadanya, tanpa 3S (Senyum, salam, sapa)
- Merespon dengan cepat, tanpa 3S (Senyum, salam, sapa)
- Merespon dengan cepat serta memenuhi 3S (Senyum, salam, sapa)

**8. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN** \*

Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit ini mudah digunakan/ diakses

*Pernyataan ini untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/ call center/ media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon cepat dan tindak lanjut penanganan konsultasi dan pengaduan jelas*

**1. Media Online Konsultasi Layanan**

- a. Layanan Umum (Kehumasan) : nomor wa Pranata Humas <https://wa.me/628114442804>
- b. Layanan Akademik : nomor wa admin <https://wa.me/6281245476640>
- c. Layanan Kepegawaian : nomor wa Analis Kepegawaian <https://wa.me/6282155556877>

**2. Media Online Pengaduan**

- a. Website aduan keluhan <https://atim.ac.id/pengajuankeluhan/>
- b. Website aduan gratifikasi <https://atim.ac.id/gratifikasi/>
- c. Web aduan Whistle blowing system <https://atim.ac.id/whistle-blowing-system/>
- d. Web aduan benturan kepentingan <https://atim.ac.id/laporan-benturan-kepentingan/>
- e. email aduan aduan@atim.ac.id
- f. Nomor wa aduan <https://wa.me/628114442804>
- g. QR Code pengaduan <https://biolinky.co/pengaduanatim>

**3. Media offline Konsultasi dan Pengaduan**

- a. Ruang pelayanan Publik (Gedung Kantor Lt.1)

- Tidak ada media atau ruang konsultasi layanan /penanganan pengaduan
- Tersedia media atau raungn konsultasi layanan/ penanganan pengaduan tapi tidak berfungsi
- Tersedia media konsultasi dan pengaduan, tapi kurang maksimal atau tidak mudah diakses
- Layanan konsultasi dan penanganan pengaduan tersedia, dikelola dengan baik dan mudah diakses

## Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Triwulan III Tahun 2023

### 9. SARANA DAN PRASARANA

Kualitas sarana prasarana pada unit ini memberikan kenyamanan, atau sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan

Pernyataan ini untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung, termasuk sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya

#### 1. Satu link untuk portal layanan



- Buruk / Tidak memadai
- Cukup
- Baik
- Sangat baik

Berikan masukan / kritikan untuk perbaikan terhadap unit layanan ini dan juga terhadap petugas yang melayani anda

Long answer text



## BAB V PENUTUP

Dari 9 indikator tersebut yang telah dipaparkan, maka diperoleh Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan di Politeknik ATI Makassar sebesar **85,25** atau rata-rata **3,41**. Mutu Layanan terhadap persepsi kualitas layanan adalah **B (BAIK)** dari total responden sebanyak 292 orang. Mengingat sejak bulan april responden diwajibkan mengisi data pribadi berupa nama dan nomor telepon, maka Politeknik ATI Makassar mengapresiasi responden yang telah berpartisipasi pada pengisian survei hingga pada pemberian nilai yang objektif.

Tindak lanjut yang dibutuhkan telah dipaparkan di bab sebelumnya. Rekomendasi yang diberikan sebagai tindak lanjut tidak hanya menggunakan hasil survey sebagai acuan, namun juga kritik dan saran yang diberikan oleh pengguna. Semoga laporan hasil survey ini dapat mencerminkan kualitas pelayanan dan budaya anti korupsi di Politeknik ATI Makassar dan menjadi salah satu rujukan dalam pembangunan Zona Integritas.

Makassar, Oktober 2023

Direktur Politeknik ATI Makassar



Muhammad Basri