



Kementerian  
Perindustrian  
REPUBLIK INDONESIA



Zona  
Integritas  
Membina  
ATI Makassar  
Menuju WBK dan WBM

# LAPORAN SURVEI INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

TRIWULAN II 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 April hingga Mei 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, Juli 2023

Direktur Politeknik ATI Makassar

Muhammad 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 kegawaaian.....	11
c. Bagian rumah tangga.....	11
d. Bagian keuangan.....	12
e. Poliklinik.....	12
f. UPT Bahasa.....	13
g. Unit CDC.....	13
h. Unit Inkubator Bisnis.....	14
i. Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat.....	14
j. Unit sertifikasi Kompetensi.....	15
k. Unit teaching Factory.....	15
l. UPT Perpustakaan.....	16
m. UPT Sistem Informasi.....	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.....	25
1. Kritik dan Saran dari responden.....	25
2. Form Survey.....	34
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>43</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 II 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 april hingga mei Tahun 2023 ini adalah 210 orang. Dengan target penilaian tersebar di beberapa unit layanan. Sehingga setiap unit memiliki jumlah responden yang berbeda. Berikut link survey [https://bit.ly/survey\\_politeknikatimakassar](https://bit.ly/survey_politeknikatimakassar).

### **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 IPAK 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

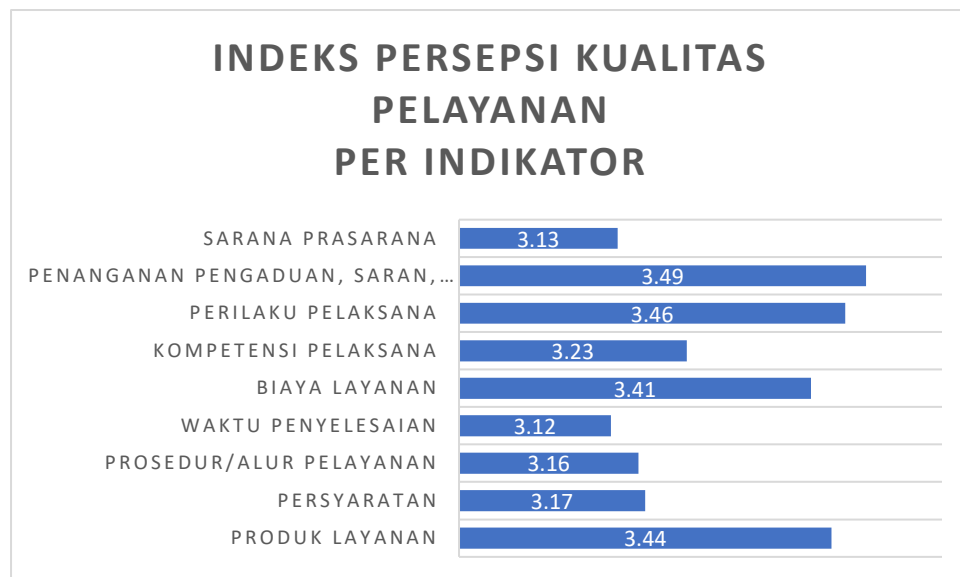
### A. ANALISIS HASIL SURVEY

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

Hasil survey IPKP untuk Politeknik ATI Makassar dalam kurun waktu Triwulan II Tahun 2023 adalah **3,29** dengan mutu layanan **B (BAIK)**. Hasil survey ini menghimpun hasil survey terhadap penilaian di 13 unit layanan sebagaimana yang dijabarkan di poin 2.

Untuk poin tertinggi, ada pada media pengaduan dan konsultasi layanan. Dimana sebanyak 187 dari 266 responden menyatakan bahwa telah tersedia media pengaduan dan konsultasi layanan serta media tersebut mudah diakses. Jadi saat ini hampir seluruh layanan termasuk media pengaduan dan konsultasi layanan dialihkan ke media online yang mudah dijangkau.

Adapun poin kepuasan layanan dengan nilai terendah adalah pada waktu penyelesaian. Dimana 72 dari 266 responden menyatakan bahwa waktu layanan lama. Meski demikian tidak ada responden yang menyatakan bahwa waktu layanan sangat 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.

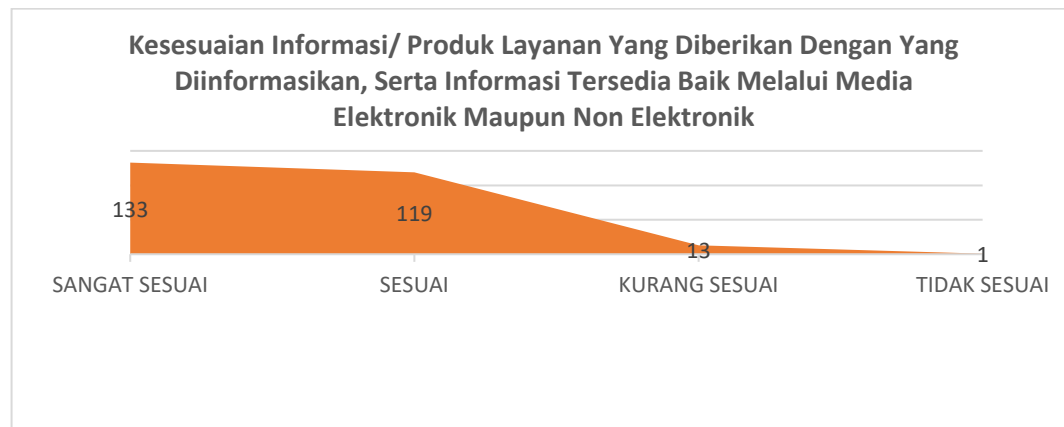


Gambar 1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan per Indikator

**a. PRODUK LAYANAN**

Dari 266 responden, sebanyak 133 responden atau 50% menyatakan produk layanan yang diinformasikan sangat sesuai dengan apa yang mereka terima.

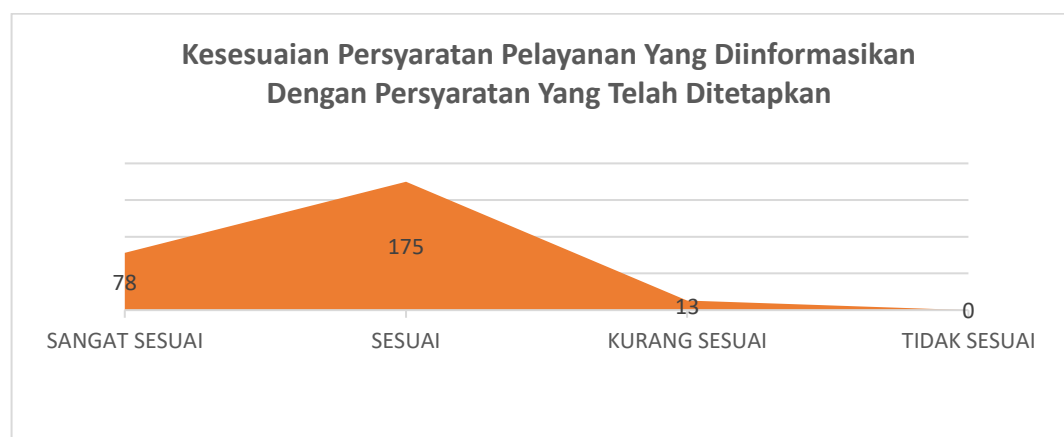
Bahkan yang menyatakan tidak sesuai hanya 1. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kualitas pelayanan terhadap Kesesuaian informasi produk layanan sudah sesuai dan disimpulkan IPKP bernilai Baik.



**b. PERSYARATAN**

Dari 266 responden, sebanyak 175 reseponden atau 65.8 % menyatakan layanan yang mereka terima sudah sesuai dengan yang dipersyaratkan.

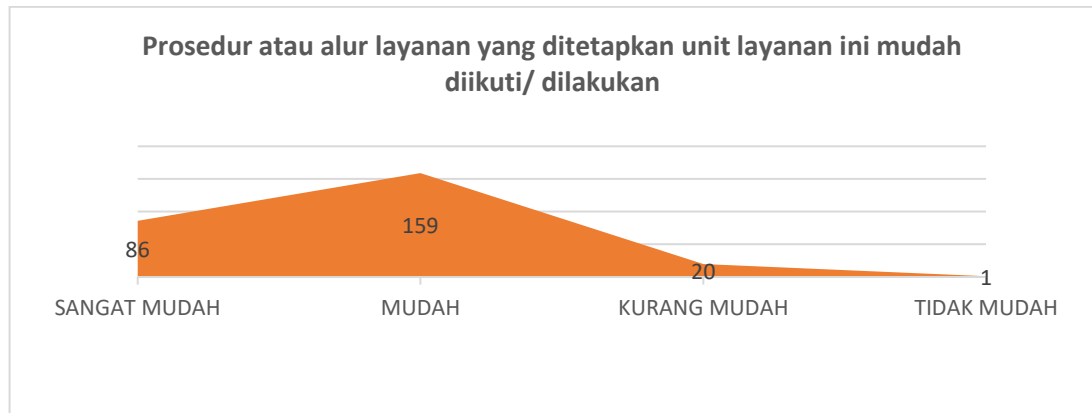
Bahkan tidak ada satupun responden yang menyatakan tidak sesuai dengan persyaratan Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kualitas pelayanan terhadap Kesesuaian Persyaratan Pelayanan sudah sesuai dan disimpulkan IPKP bernilai Baik.



**c. PROSEDUR/ ALUR LAYANAN**

Dari 266 responden, sebanyak 159 responden atau 59,8% menyatakan prosedur layanan yang diterima smudah.

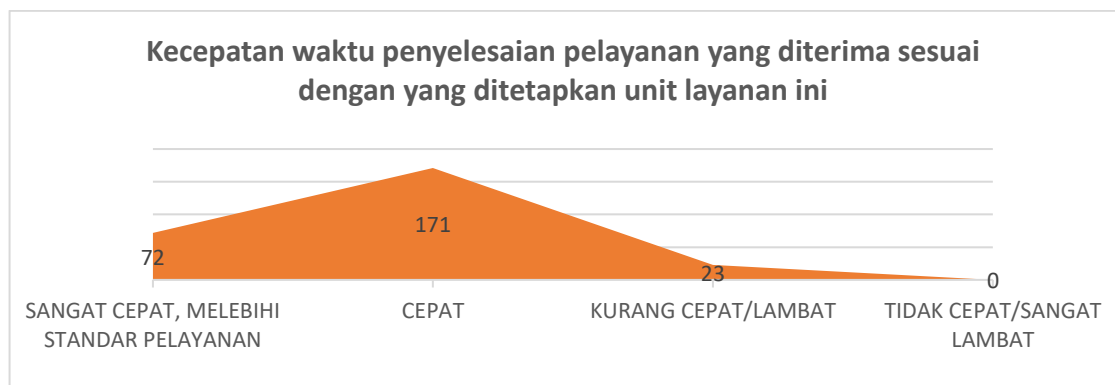
Bahkan yang menyatakan sulit hanya 0,4%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kualitas pelayanan terhadap Pelayanan mudah dan dapat disimpulkan IPKP bernilai Baik.



**d. WAKTU PENYELESAIAN**

Dari 266 responden, sebanyak 72 responden atau 27,1% menyatakan waktu yang mereka dapatkan ketika di beri layanan adalah sangat cepat dan melebihi standar pelayanan.

Bahkan tidak ada responden yang menyatakan bahwa layanan sangat lambat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kualitas pelayanan terhadap waktu penyelesaian layanan adalah cepat dan dapat disimpulkan IPKP bernilai Baik.

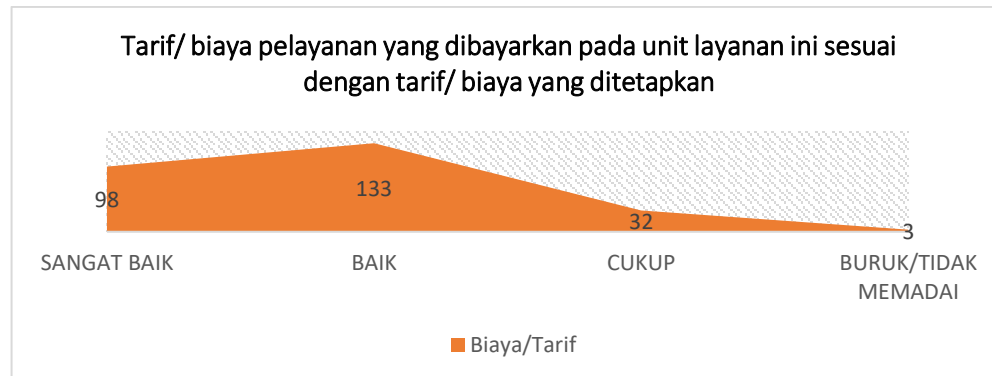


**e. BIAYA /TARIF**

Dari 266 responden, sebanyak 44, 7% menyatakan biaya layanan yang mereka berikan sangat sesuai dengan apa yang ditetapkan. Hanya 4 orang responden yang menyatakan tidak sesuai dan tidak ada responden yang menyatakan tarif layanan sangat tidak sesuai.

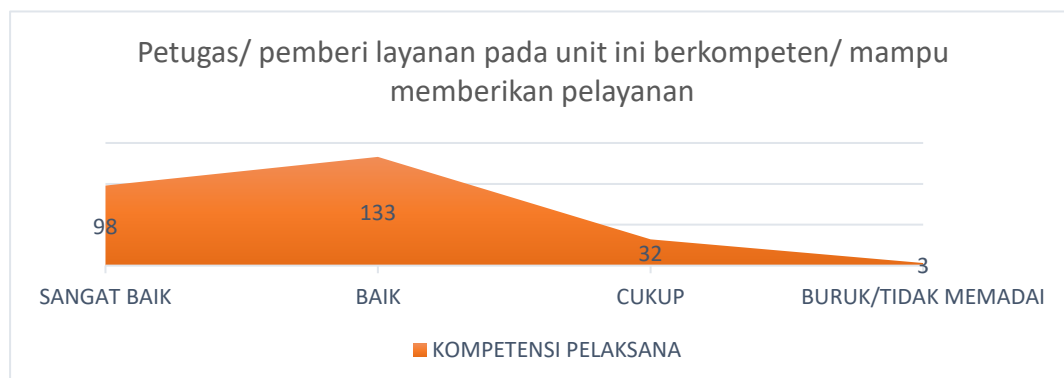
Persepsi yang menyatakan tidak sesuai perlu diantisipasi dengan informasi biaya layanan yang disampaikan baik di ruang unit layanan, maupun saat pemberian layanan yang dikenakan tarif bahwa tarif layanan ini sudah sesuai dengan aturan berikut. Sehingga tidak ada responden yang berpersepsi bahwa tarif biaya tidak sesuai.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kualitas pelayanan terhadap biaya layanan adalah sesuai dan dapat disimpulkan IPKP bernilai Baik.



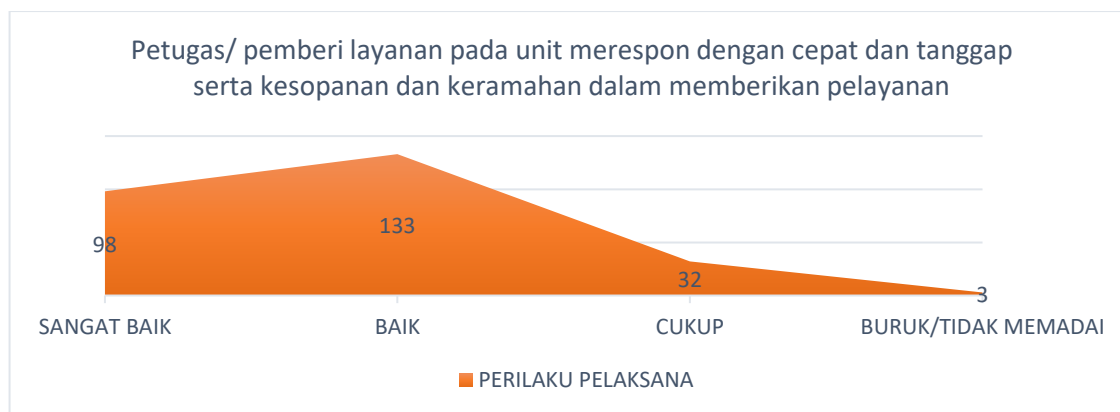
**f. KOMPETENSI PELAKSANA**

Dari 266 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 266 responden, sebanyak 65,8% 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 24,4% 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.

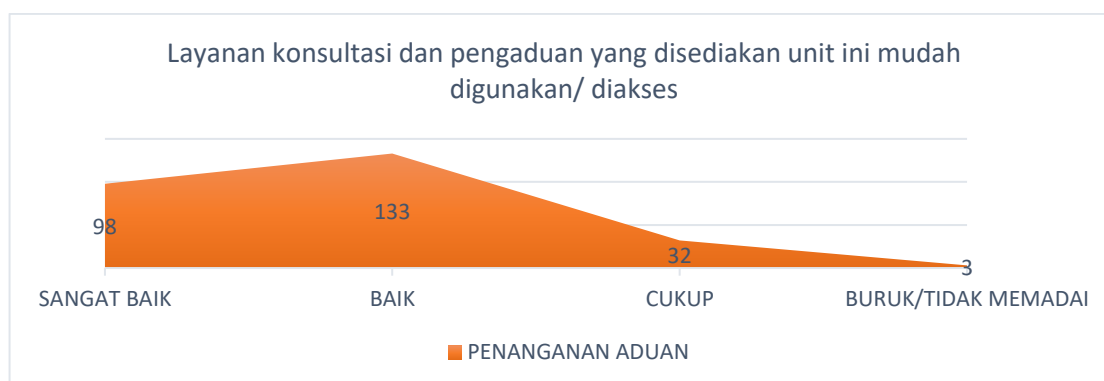


#### h. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN

Dari 66 responden, sebanyak 70,3% menyatakan layanan pengaduan dan konsultasi layanan pada Politeknik ATI Makassar tersedia, berfungsi dan mudah diakses.

Meskipun masih terdapat yang mengatakan tidak berfungsi atau tidak ada media, maka perlu dilihat lagi unit yang dinilai agar bisa mencocokkan apakah media konsultasi dan pengaduan yang tidak ada atau mungkin sarana media belum di sosialisasikan dengan baik.

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

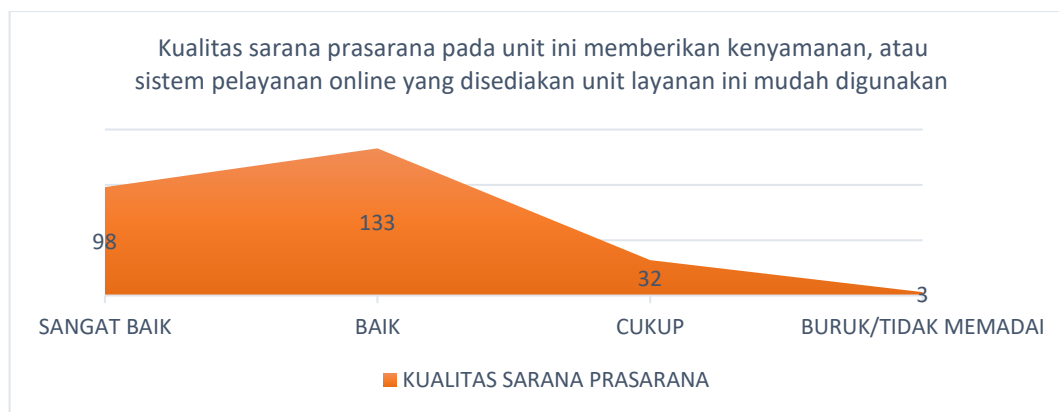


#### i. SARANA DAN PRASARANA

Dari 266 responden, sebanyak 36,8% menyatakan bahwa sarana prasarana telah memberikan kenyamanan dan sistem pelayanan online mudah digunakan.

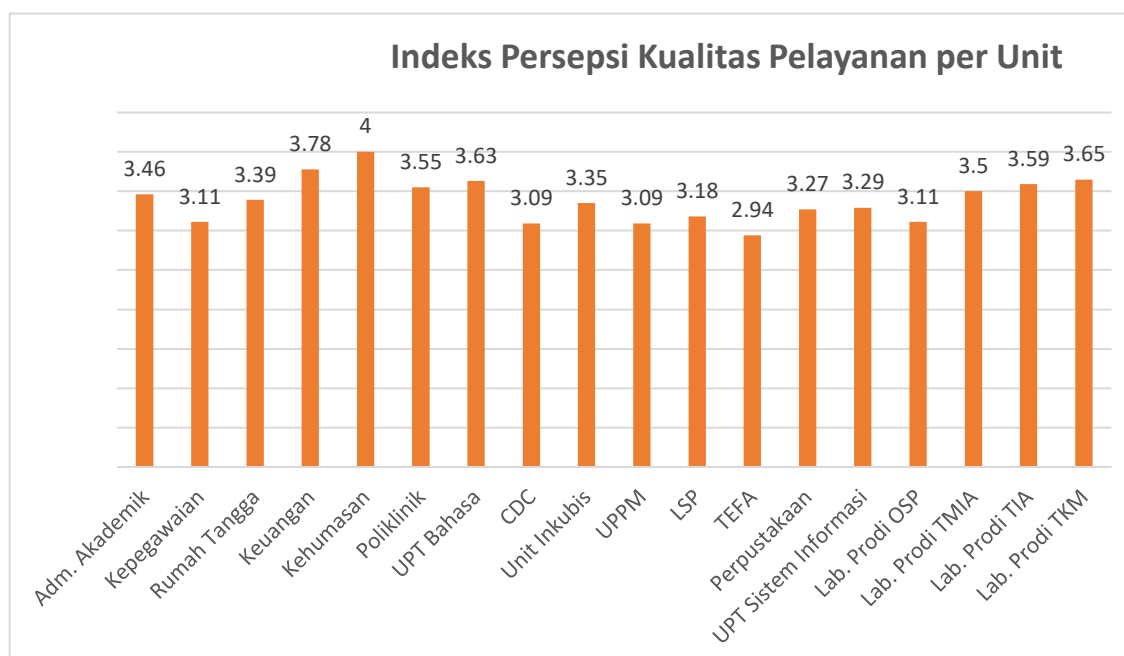
Adapun sebanyak 50,0% menyatakan sarana prasarana sudah baik.

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 :

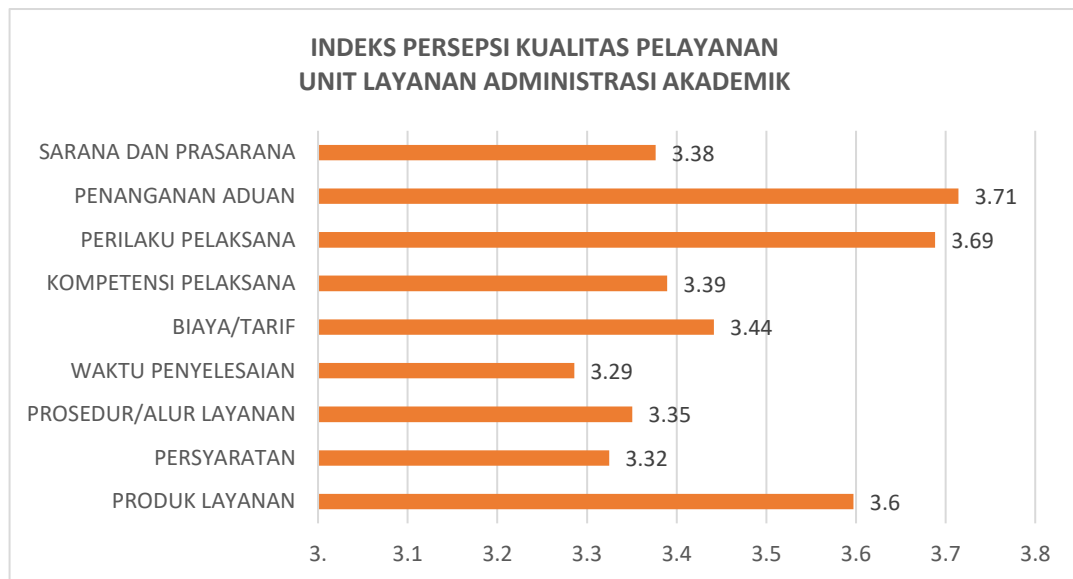


Dimana unit yang mendapatkan nilai hasil kepuasan layanan berdasarkan survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan tingkat unit adalah UPT Kehumasan, menyusul bagian Keuangan dan UPT Bahasa. Adapun unit dengan tingkat kepuasan terendah adalah CDC, UPPM, dan Teaching Factory.

Berikut rincian hasil survey dimasing-masing unit :

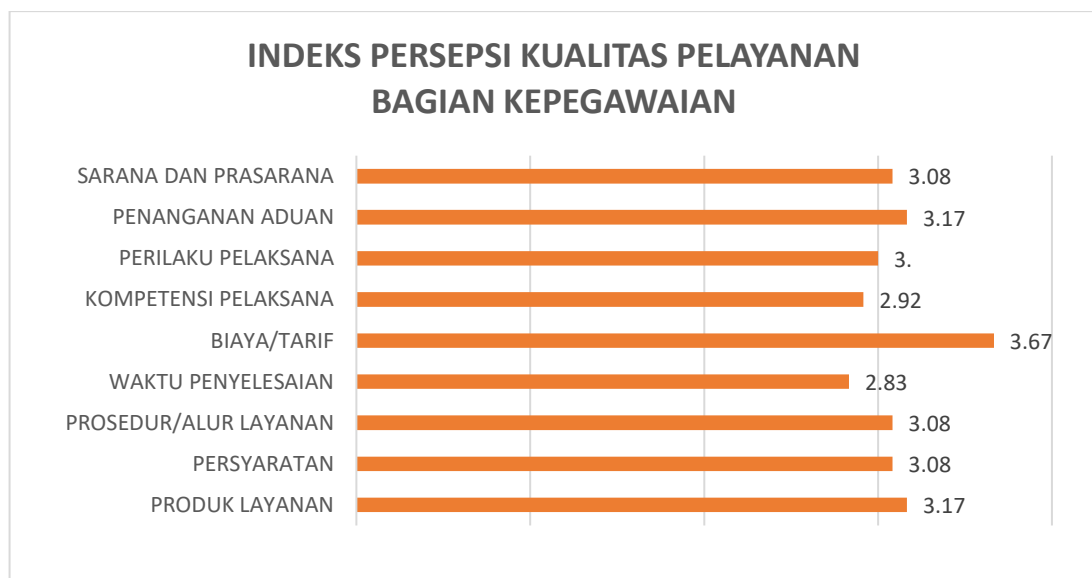
### a. Bagian Administrasi Akademik

Total responden 77 orang dengan hasil survey IPKP 3,46, mutu layanan B (BAIK) sehingga unit ini perlu untuk melakukan peningkatan dalam pemberian layanan. Nilai per komponen tertinggi ada pada poin penanganan pengaduan yakni 3,71. Adapun nilai komponen terendah dengan poin 3,29 ada pada poin tentang waktu penyelesaian layanan.



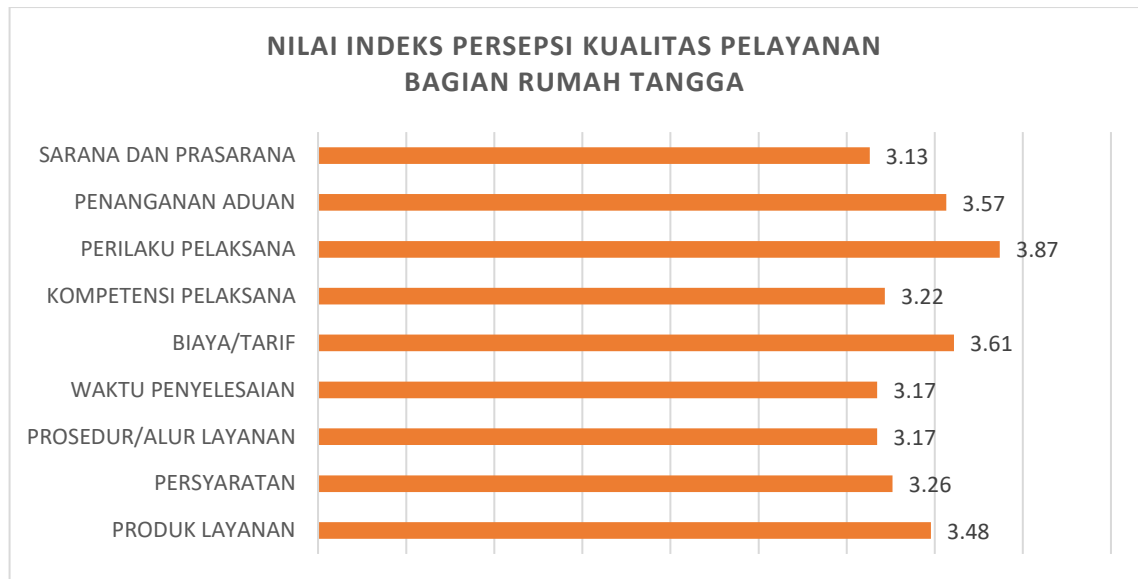
**b. Bagian Kepegawaian**

Total responden 12 orang dengan hasil survey IPKP 3,11 dengan mutu kepuasan B (BAIK), sehingga unit ini perlu untuk melakukan peningkatan dalam pemberian layanan. Nilai per komponen tertinggi ada pada poin biaya/tarif layanan. Sedangkan poin terendah ada ada pada perilaku pemberi layanan serta waktu penyelesaian layanan.



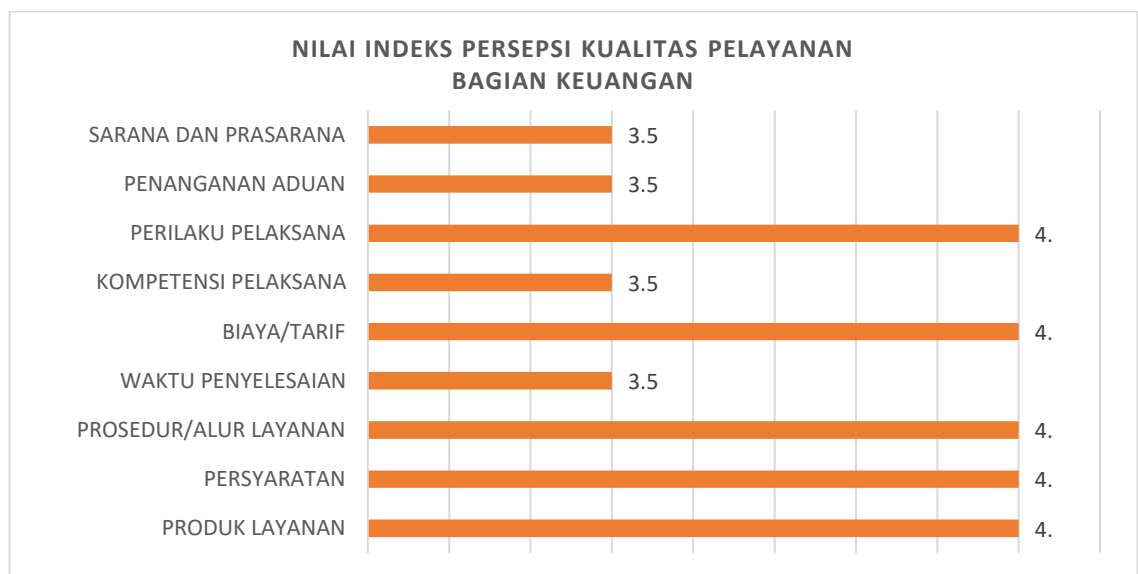
**c. Bagian Rumah Tangga**

Total responden 23 orang dengan hasil survey IPKP 3,39 dengan mutu kepuasan B (BAIK), sehingga dikatakan bahwa unit ini perlu dilakukan peningkatan dari sisi kepuasan layanan. Nilai per komponen tertinggi ada pada perilaku pelaksana dalam memberi layanan. Sedangkan poin terendah ada ada pada sarana prasarana.



**d. Bagian Keuangan**

Total responden sebanyak 2 orang saja, maka nilai mutu kepuasan A (SANGAT BAIK) 3,56 sehingga belum bisa diambil kesimpulan karena sedikitnya jumlah responden.

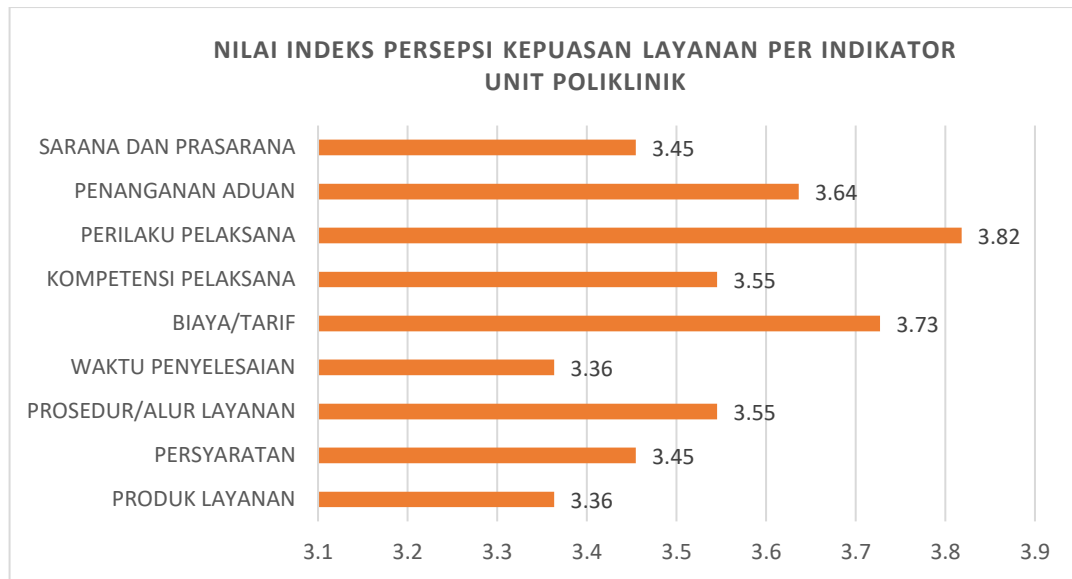


**e. Poliklinik**

Total responden sebanyak 11 orang dengan hasil survey IPKP 3,55 dengan mutu kepuasan A( SANGAT BAIK), sehingga dikatakan bahwa unit ini perlu dilakukan peningkatan bahwa inovasi dalam memberikan layanan agar bisa lebih memuaskan. Nilai per komponen tertinggi ada pada poin perilaku pelaksana, dalam hal ini dokter dan perawat. Sedangkan poin terendah ada ada pada waktu layanan dan produk layanan. Mungkin perlu dibuatkan daftar layanan apa saja yang disediakan sehingga memudahkan penerima layanan untuk menggunakan layanan tersebut.

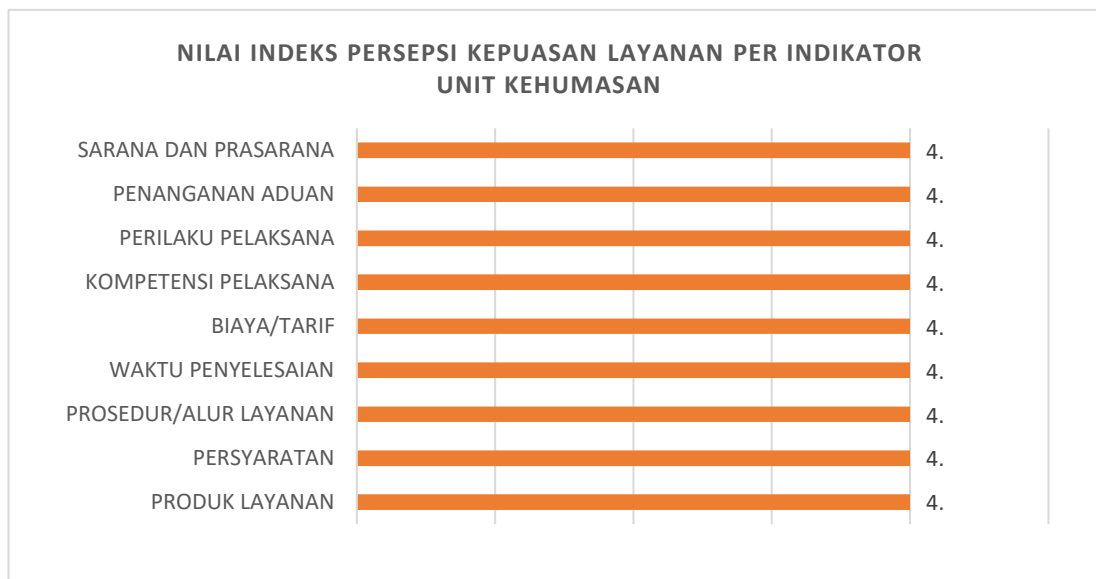


Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan  
Triwulan II Tahun 2023



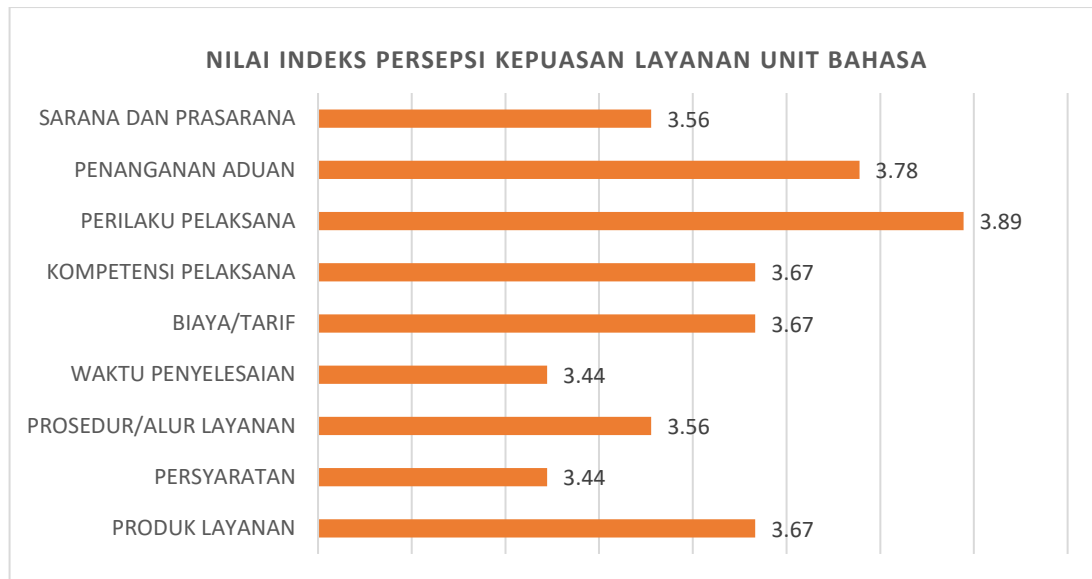
**f. UPT Kehumasan**

Responden yang memberikan penilaian pada Triwulan II ini hanya 1 orang dengan mutu pelayanan A (SANGAT BAIK) dengan nilai 4.00. Dengan demikian, belum dapat ditarik kesimpulan karena sedikitnya responden.



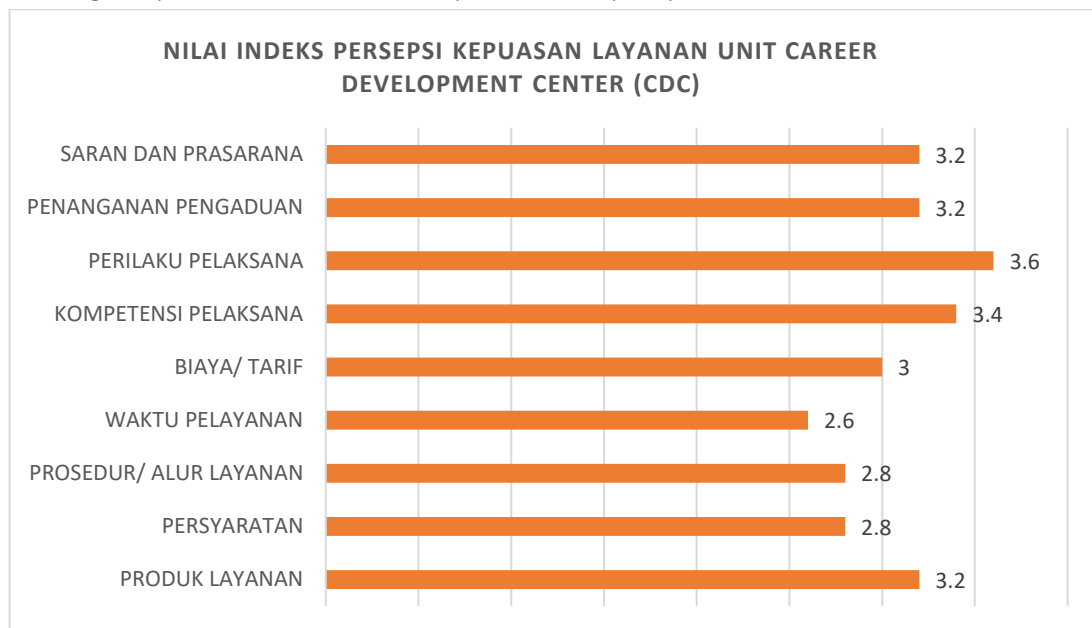
**g. UPT Bahasa**

Jumlah responden sebanyak 6 orang yang memberikan penilaian dengan hasil survey IPKP 3.63 dengan mutu kepuasan A (SANGAT BAIK), sehingga dikatakan bahwa unit ini perlu dilakukan peningkatan bahwa inovasi dalam memberikan layanan agar bisa lebih memuaskan. Nilai per komponen tertinggi ada pada poin perilaku pelaksana. Sedangkan poin terendah ada ada pada waktu layanan dan persyaratan layanan.



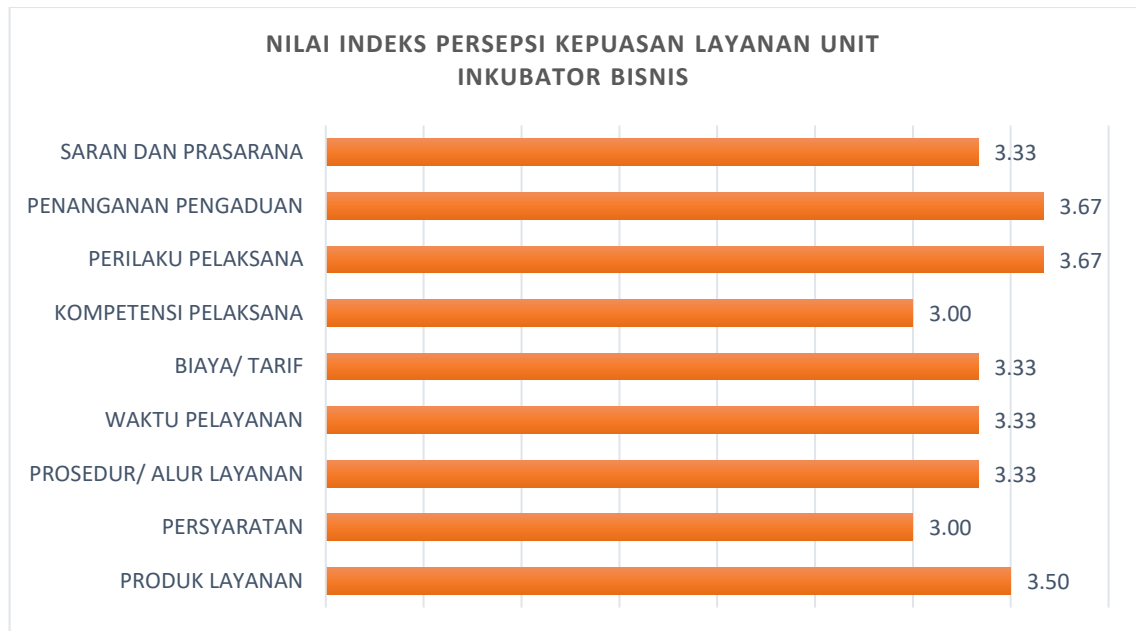
#### h. Unit CDC

Total responden sebanyak 5 orang dengan hasil survey IPKP 3.09 dengan mutu kepuasan B (BAIK), sehingga dikatakan bahwa unit ini perlu dilakukan peningkatan dalam memberikan layanan. Hasil survey tertinggi ada pada poin perilaku pelaksana. Sedangkan poin terendah ada ada pada waktu pelayanan.



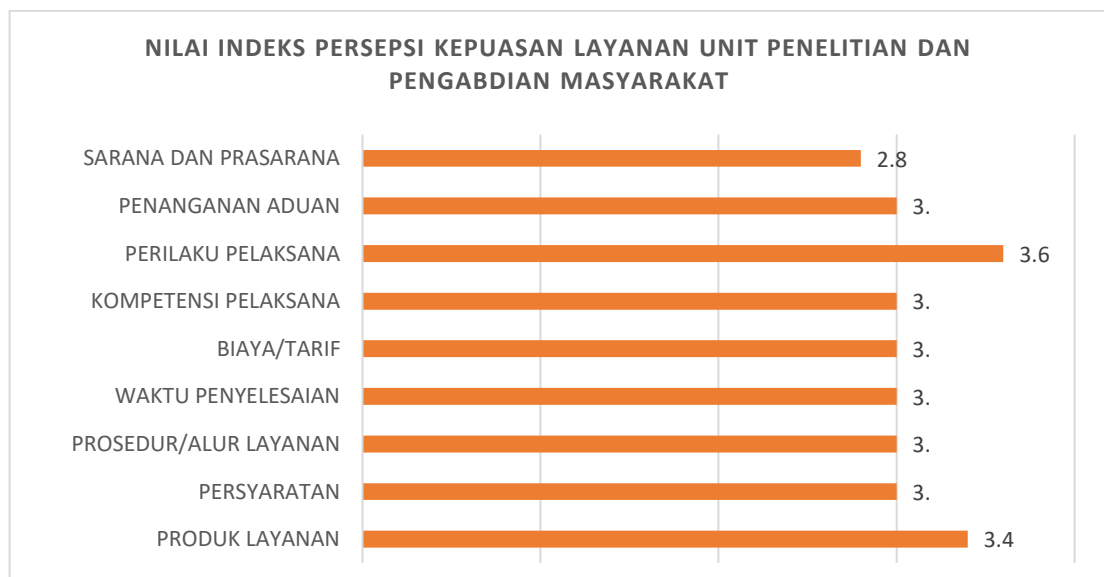
#### i. Unit Inkubator Bisnis

Total responden sebanyak 6 orang dengan hasil survey 3,35, mutu layanan B (BAIK) sehingga unit ini masih perlu untuk melakukan peningkatan dalam memberikan pelayanan. Poin hasil survey kepuasan dengan nilai tertinggi ada pada penanganan pengaduan dan konsultasi layanan, perilaku pelaksana. Adapun terendah ada pada kompetensi pelaksana dan persyaratan layanan.



**j. Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat**

Total responden sebanyak 5 orang dengan hasil survey kepuasan 3,09, mutu layanan B (BAIK), sehingga unit ini perlu untuk melakukan peningkatan dalam memberikan layanan. Poin layanan dengan nilai kepuasan tertinggi ada pada perilaku pelaksana dan produk layanan. Adapun terendah ada pada ketersediaan sarana dan prasarana.

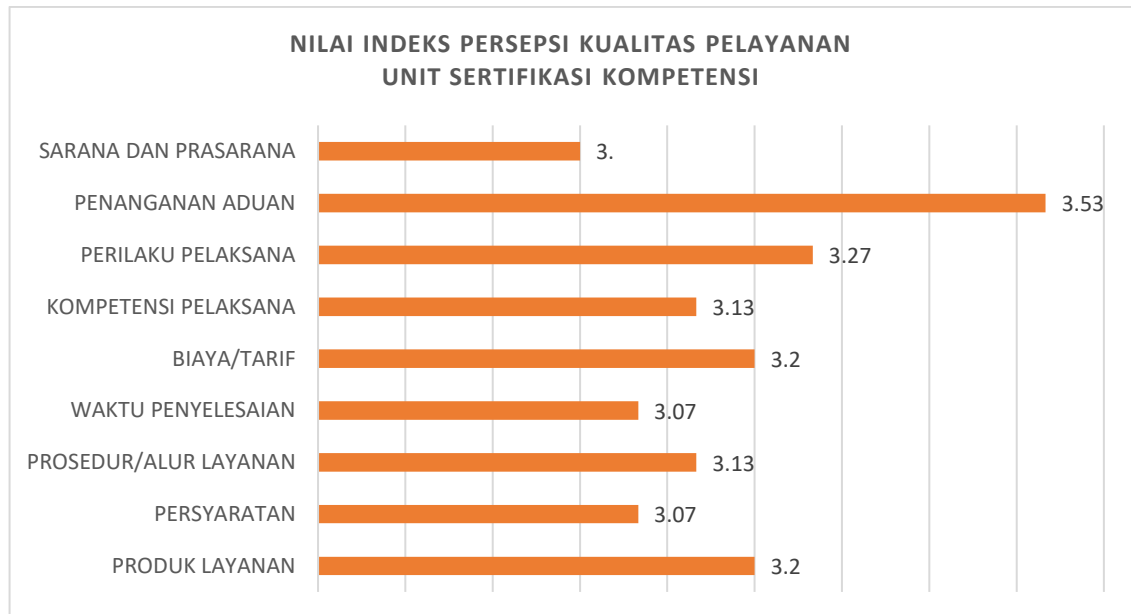


**k. Unit Sertifikasi Kompetensi**

Total responden sebanyak 15 orang dengan hasil survey kepuasan layanan 3,18, mutu layanan B (BAIK), sehingga unit ini perlu untuk melakukan peningkatan terhadap pemberian layanan.

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

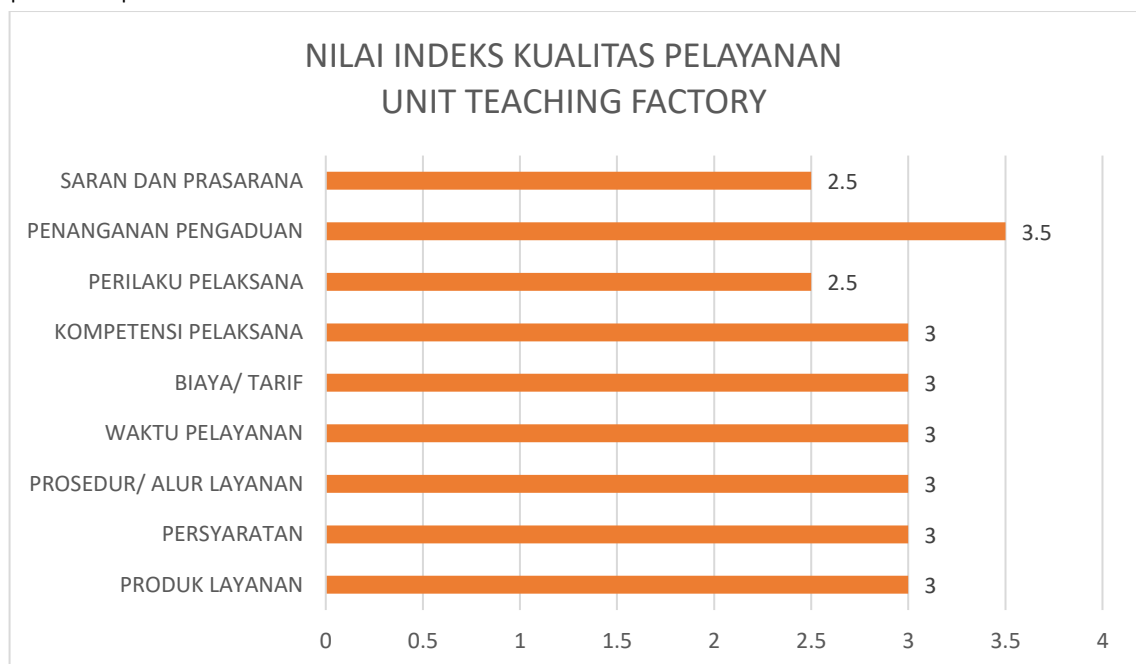
Point kepuasan layanan dengan nilai tertinggi ada pada poin penanganan pengaduan dan konsultasi layanan. Sedangkan poin terendah ada pada sarana dan prasarana pada unit tersebut.



**I. Unit Teaching factory**

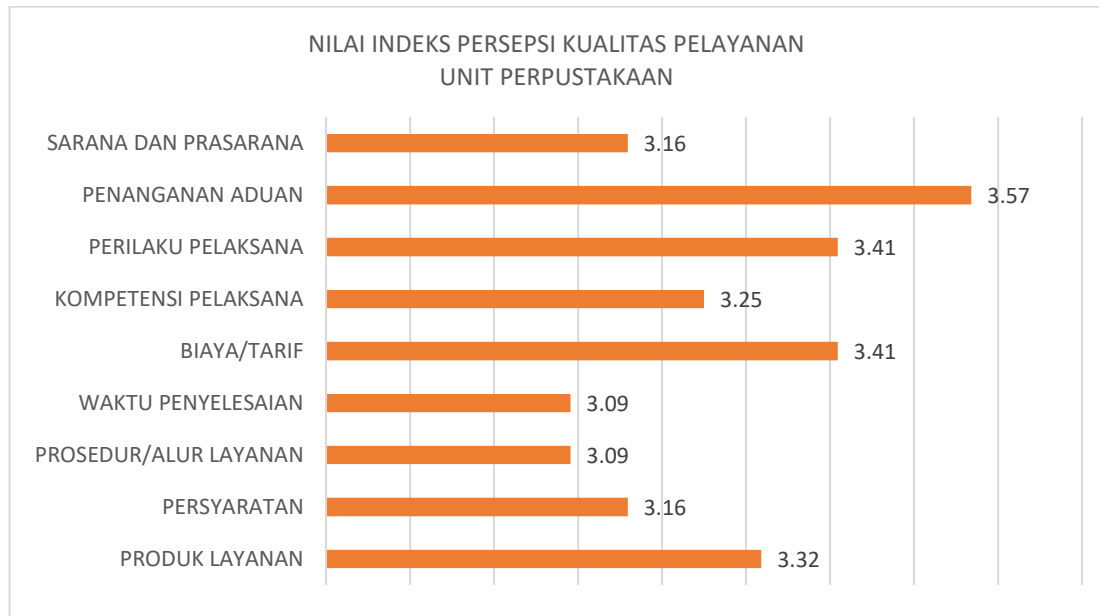
Total responden sebanyak 2 orang dengan hasil survey kepuasan layanan adalah 2,94, mutu layanan C (Kurang Baik). Sehingga unit ini perlu dilakukan pembinaan dan evaluasi agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.

Poin kepuasan layanan dengan nilai tertinggi ada pada penanganan pengaduan dan konsultasi layanan. Sedangkan poin terendah ada pada poin sarana prasarana serta perilaku pelaksana.



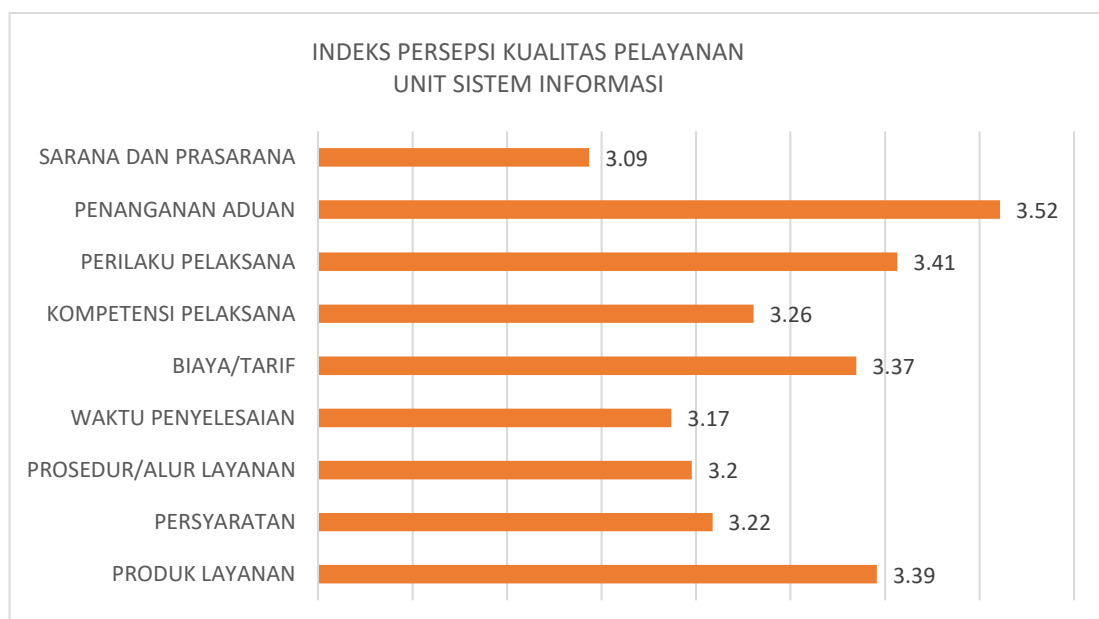
**m. UPT Perpustakaan**

Total responden sebanyak 44 orang dengan hasil survey kepuasan 3,27 dan mutu layanan B (BAIK). Sehingga unit ini perlu dilakukan peningkatan terhadap pemberian layanan. Poin kepuasan layanan tertinggi ada pada penanganan pengaduan dan konsultasi layanan. Adapun poin terendah ada pada prosedur dan alur layanan.



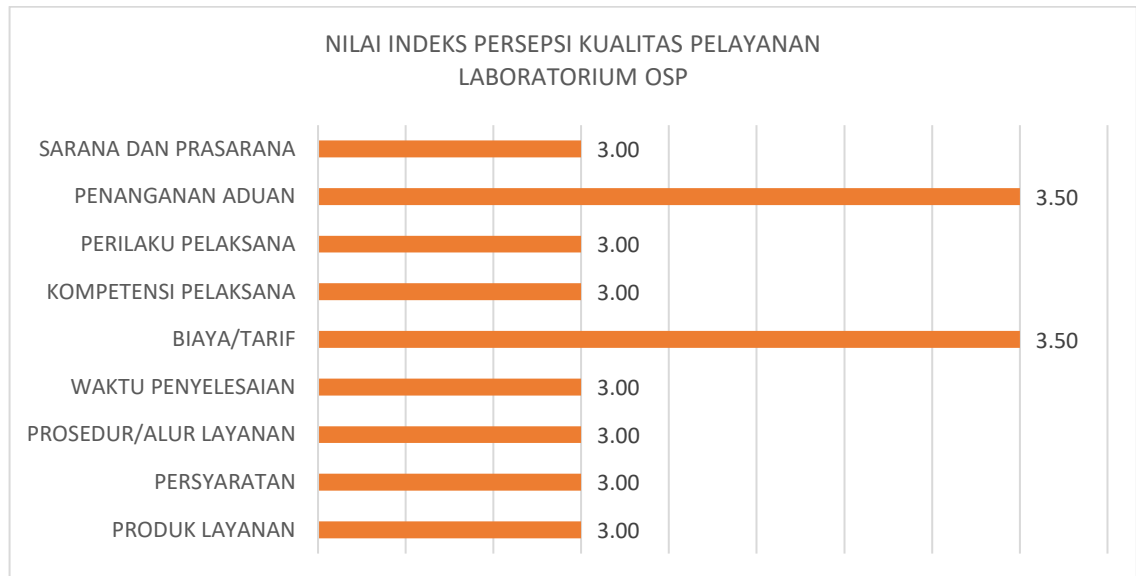
**n. UPT Sistem Informasi**

Total responden 46 orang dengan hasil survey kepuasan 3,29 dan mutu layanan B (BAIK). Sehingga unit ini perlu untuk dilakukan peningkatan terhadap layanan. Poin kepuasan layanan tertinggi ada pada penanganan pengaduan dan konsultasi layanan. Adapun poin kepuasan layanan terendah ada pada sarana prasarana.



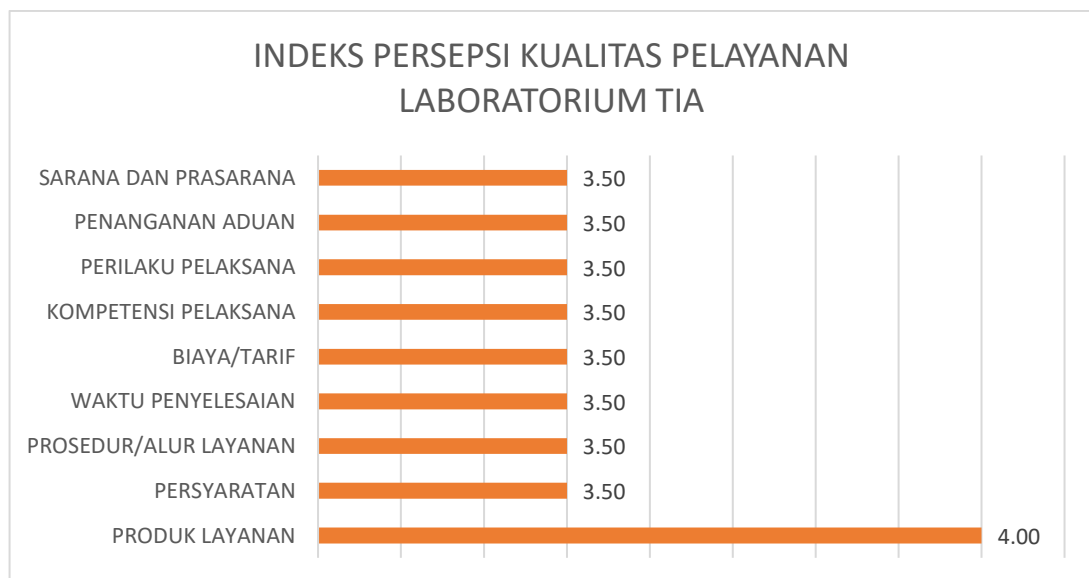
**o. Laboratorium OSP**

Jumlah responden sebanyak 2 orang dengan hasil survey kepuasan 3,11 dan mutu layanan B (BAIK). Sehingga unit ini perlu untuk dilakukan peningkatan terhadap layanan. Poin kepuasan layanan tertinggi ada pada penanganan pengaduan dan biaya tarif. Sementara indikator lainnya memperoleh nilai persepsi yang sama.



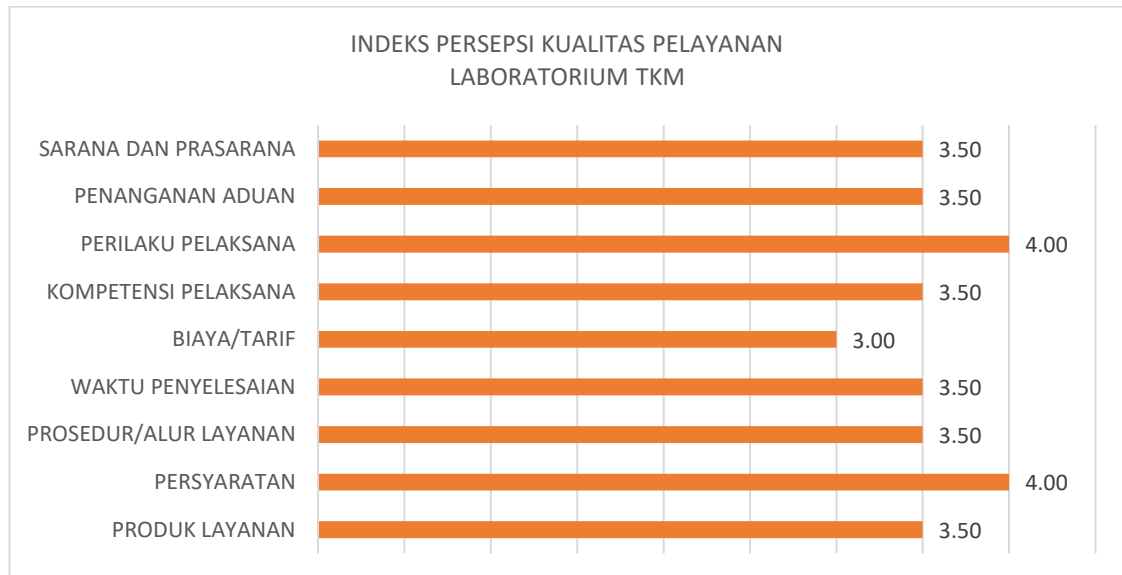
**p. Laboratorium TIA**

Jumlah responden sebanyak 2 orang dengan hasil survey kepuasan 3,56 dan mutu layanan A (SANGAT BAIK). Sehingga unit ini perlu tetap mempertahankan kualitas pelayanan hingga dilakukan peningkatan terhadap layanan. Poin kepuasan layanan tertinggi ada pada produk layanan.



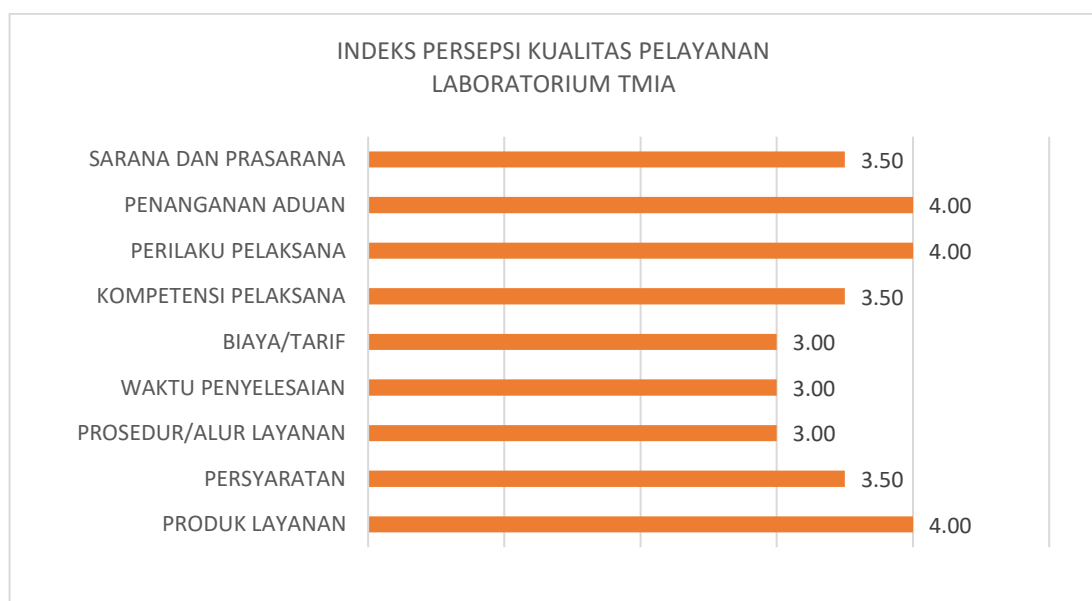
**q. Laboratorium TKM**

Jumlah responden sebanyak 2 orang dengan hasil survey kepuasan 3,56 dan mutu layanan A (SANGAT BAIK). Sehingga unit ini perlu tetap mempertahankan kualitas pelayanan hingga dilakukan peningkatan terhadap layanan. Poin kepuasan layanan tertinggi ada pada perilaku pelaksana dan persyaratan. Sementara poin yang mendapat nilai terendah yaitu Biaya/Tarif.



**r. Laboratorium TMIA**

Jumlah responden sebanyak 2 orang dengan hasil survey kepuasan 3,5 dan mutu layanan B (BAIK). Sehingga unit ini perlu melakukan peningkatan terhadap kualitas layanan. Poin kepuasan layanan tertinggi ada pada penanganan pengaduan, perilaku pelaksana dan produk layanan.



## 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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perilaku pemberi layanan yang dipersepsikan kurang profesional dan lambat dalam memberikan layanan. Agar bisa lebih informatif dan memperhatikan etik sebagai petugas pemberi layanan</li> <li>2. Kualitas sarpras pembelajaran lebih ditingkatkan , dan mendayagunakan sarpras pembelajaran online, tidak lagi menggunakan manual jika aplikasinya sudah tersedia</li> <li>3. Keramahan petugas dalam memberi layanan perlu di tingkatkan lagi, perhatikan 3S (Senyum, salam,sapa)</li> <li>4. Alur pelayanan jika perlu dijelaskan kepada pemberi layanan agar penerima layanan tidak bingung terhadap layanan yang mereka terima</li> </ol>
2	Bagian Kepegawaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perilaku pemberi layanan yang dipersepsikan kurang profesional dan lambat dalam memberikan layanan. Agar bisa lebih informatif dan memperhatikan etik sebagai petugas pemberi layanan</li> <li>2. Informasi layanan termasuk alur pada layanan ini digunakan dengan baik agar tidak dipersepsikan salah oleh pengguna layanan maupun pemberi layanan</li> <li>3. Kompetensi petugas layanan perlu ditingkatkan dan memberi informasi terhdap layanan lebih baik, informatif dan komprehensif</li> </ol>
3	Bagian Rumah tangga	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fokus perbaikan sarpras yang menunjang secara langsung proses pembelajaran, seperti di lab dan ruang kuliah</li> <li>2. SOP masih kurang jelas dan berbeda, agar memberi pelayanan yang jelas , sesuai SOP dan SOP ditampilkan di ruang unit layanan dan diweb agar bisa diakses oleh pengguna layanan</li> </ol>
4	Bagian Keuangan	Waktu layanan terutama terkait gaji/ honor lainnya di percepat
5	Poliklinik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan obat agar diperhatikan karena keluhan penerima layanan adalah kelengkapan obat, terutama sakit yang rata-rata diderita oleh pasien di tahun sebelumnya</li> <li>2. Obat pertolongan pertama lebih dilengkapi</li> </ol>
6	UPT Bahasa	1. Sarana prasarana dalam melaksanakan layanan (seperti sertifikasi bahasa) lebih dilengkapi lagi.



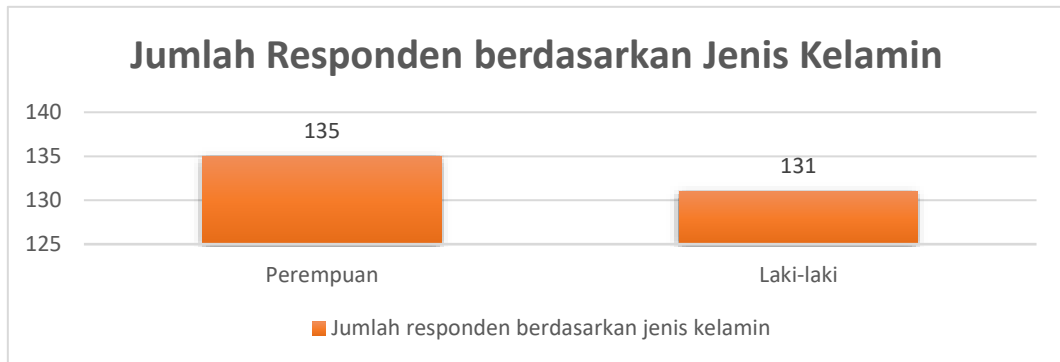
Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan  
Triwulan II Tahun 2023

No	Unit layanan	Rekomendasi/ Rencana Tindak Lanjut
		2. Persyaratan pelayanan diperjelas, kalau perlu ditampilkan di ruang unit layanan dan di web upt bahasa
7	Unit CDC	Waktu penyelesaian layanan di perbaiki, kalau perlu di sampaikan agar penerima layanan tidak memberikan persepsi yang kurang baik dari sisi waktu layanan
8	Unit Inkubator Bisnis	Perjelas syarat pelayanan, jika perlu di ruang unit layanan maupun di web dicantumkan persyaratan dan jenis layanan di unit ini
9	Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	Tingkatkan pelayanan, terutama penyajian informasi dan bantuan lainnya yang memudahkan dosen dan tendik dalam melaksanakan publikasi hasil peneltian maupun pengabdian
10	Unit Sertifikasi Kompetensi	1. Tingkatkan sarana prasarana dalam melaksanakan sertifikasi kompetensi
11	Unit Teaching Factory	Perilaku pemberi layanan perlu ditingkatkan, meskipun tidak ada kritikan dari responden, akan tetapi tetap perlu untuk ditingkatkan lagi dibanding sebelumnya.
12	UPT Perpustakaan	1. Prosedur layanan di perjelas, karena di unit ini ada beberapa layanan yang mungkin berbeda apalagi terdapat penggunaan aplikasi dalam pelayanannya, 2. Alur pelayanan di ruangan 1 dan 2 di samakan dan diperjelas jenis lyanan yang diberikan di masing-masing ruangan agar pengguna layanan tidak kebingungan ketika mengajukan layanan
13	UPT Sistem Informasi	Lengkapi informasi mengenai tata cara penggunaan aplikasi yang dikelola oleh unit ini, seperti penggunaan SIAKAD dengan berbagai modulnya agar memudahkan pengguna layanan dalam menggunakan apliaksi tersebut

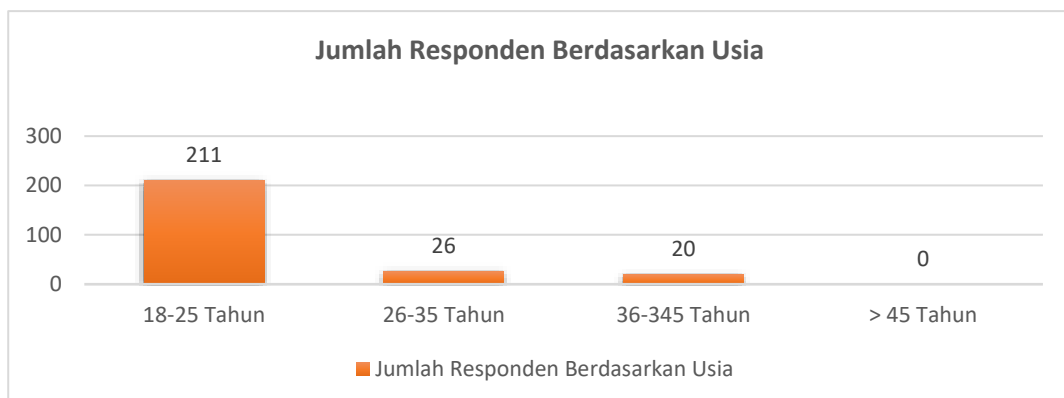
## BAB IV DATA SURVEY

### A. DATA RESPONDEN

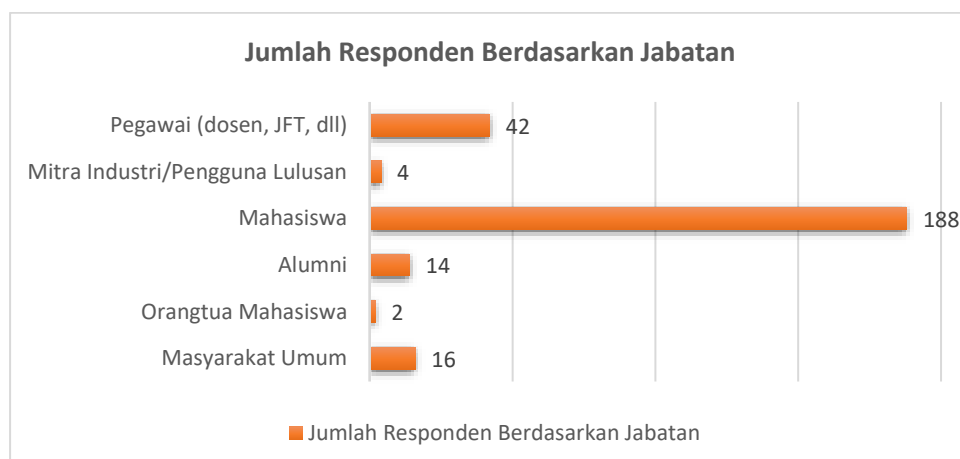
#### 1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



#### 2. Profil Responden Berdasarkan Usia



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



#### 4. Hasil survey per responden

Tabel 4. Daftar hasil survey per responden

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

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan  
Triwulan II Tahun 2023

No. Responden	Unit /UPT/ Sub bagian yang dinilai	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
44	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	4	3	3	3	4	4	4	4	4
45	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	4	4	4	4	3	4	4	4	4
46	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	4	3	4	4	3	4	4	4	4
48	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	3	3	3	3	3	3	4	4	2
49	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	4	3	4	3	4	3	3	4	4
50	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	4	4	3	3	3	3	4	4	3
51	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	4	3	4	4	3	3	4	4	3
54	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	4	3	3	3	3	3	4	4	3
55	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	4	4	3	3	4	4	4	4	4
57	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	3	3	3	3	3	3	4	4	4
58	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	3	3	3	3	3	3	4	4	2
59	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	4	3	3	3	3	4	4	4	4
60	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	4	3	3	4	3	3	4	4	3
61	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	3	3	3	3	3	3	4	4	4
62	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	4	3	3	3	3	3	4	4	4
63	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	3	3	4	3	4	3	4	4	3
66	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	4	3	4	3	3	4	4	4	4
67	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	4	4	4	3	3	4	4	4	4
68	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan  
Triwulan II Tahun 2023

No. Responden	Unit /UPT/ Sub bagian yang dinilai	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
69	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	4	4	3	3	4	4	4	4	4
72	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	4	4	4	3	4	4	4	4	4
73	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	4	3	3	3	4	3	4	4	3
74	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	4	3	3	3	3	3	4	4	3
75	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	4	4	3	4	3	4	4	4	4
76	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	Bagian Kepegawaian	3	3	3	2	4	3	2	2	4
79	Bagian Kepegawaian	3	3	3	3	3	3	4	4	3
80	Bagian Kepegawaian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	Bagian Kepegawaian	3	3	3	3	3	2	2	3	2
82	Bagian Kepegawaian	2	2	2	2	4	2	2	2	4
83	Bagian Kepegawaian	3	3	3	3	4	3	4	4	3
84	Bagian Kepegawaian	3	2	3	2	3	3	2	1	3
85	Bagian Kepegawaian	3	3	2	2	4	2	1	2	1
86	Sub Bagian Kepegawaian	3	3	3	3	4	3	3	4	3
87	Sub Bagian Kepegawaian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	Sub Bagian Kepegawaian	4	4	4	3	4	3	4	4	3
89	Sub Bagian Kepegawaian	3	3	3	3	3	3	4	4	3
90	Bagian Rumah Tangga	3	3	3	3	4	3	4	4	3
91	Bagian Rumah Tangga	3	3	3	3	3	3	4	4	3
92	Bagian Rumah Tangga	4	3	4	3	4	4	4	4	4
93	Bagian Rumah Tangga	3	3	3	4	4	3	4	4	3
94	Bagian Rumah Tangga	3	3	3	3	3	3	3	4	3
95	Bagian Rumah Tangga	3	3	3	2	4	3	4	3	4
96	Bagian Rumah Tangga	4	3	3	3	3	3	4	4	3
97	Bagian Rumah Tangga	3	4	3	3	4	3	4	3	3
98	Bagian Rumah Tangga	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	Bagian Rumah Tangga	3	3	3	2	4	2	4	4	3
100	Bagian Rumah Tangga	4	3	3	3	3	3	4	4	3
101	Bagian Rumah Tangga	3	3	2	3	3	3	3	1	1
102	Bagian Rumah Tangga	3	3	3	3	3	3	4	4	2
103	Bagian Rumah Tangga	3	3	2	3	4	3	4	1	1
104	Sub Bagian Rumah Tangga (Sarana Prasarana, Persediaan, dan Kebersihan Keamanan)	4	4	3	4	4	3	4	4	4

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan  
Triwulan II Tahun 2023

No. Responden	Unit /UPT/ Sub bagian yang dinilai	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
105	Sub Bagian Rumah Tangga (Sarana Prasarana, Persediaan, dan Kebersihan Keamanan)	3	3	3	3	3	3	4	4	3
106	Sub Bagian Rumah Tangga (Sarana Prasarana, Persediaan, dan Kebersihan Keamanan)	4	3	3	3	3	3	4	4	3
107	Sub Bagian Rumah Tangga (Sarana Prasarana, Persediaan, dan Kebersihan Keamanan)	4	4	4	4	4	4	4	3	4
108	Sub Bagian Rumah Tangga (Sarana Prasarana, Persediaan, dan Kebersihan Keamanan)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	Sub Bagian Rumah Tangga (Sarana Prasarana, Persediaan, dan Kebersihan Keamanan)	4	3	4	4	4	4	4	4	4
110	Sub Bagian Rumah Tangga (Sarana Prasarana, Persediaan, dan Kebersihan Keamanan)	4	4	4	3	4	4	4	4	4
111	Sub Bagian Rumah Tangga (Sarana Prasarana, Persediaan, dan Kebersihan Keamanan)	4	3	3	3	4	3	4	4	3
112	Sub Bagian Rumah Tangga (Sarana Prasarana, Persediaan, dan Kebersihan Keamanan)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	Sub Bagian Keuangan	4	4	4	3	4	3	4	3	3
114	Sub Bagian Keuangan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	Unit Kehumasan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	Poliklinik	3	3	3	3	4	3	4	4	3
117	Poliklinik	3	3	4	4	3	4	4	4	3
118	Poliklinik	3	4	3	3	4	4	4	4	2
119	Poliklinik	3	4	4	3	4	4	4	4	4
120	Poliklinik	4	3	4	3	4	3	4	4	4
121	Poliklinik	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	Poliklinik	3	3	3	3	3	3	3	4	3
123	Poliklinik	3	3	4	3	4	3	4	4	4
124	Poliklinik	3	3	2	3	3	3	3	3	3
125	Poliklinik	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	Poliklinik	4	4	4	4	4	4	4	1	4
127	Unit Bahasa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	Unit Bahasa	3	3	4	4	4	4	4	4	4
129	Unit Bahasa	4	3	3	3	4	4	4	4	4
130	Unit Bahasa	4	4	4	3	3	3	4	4	3
131	Unit Bahasa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	Unit Bahasa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	Unit Bahasa	4	3	3	3	4	4	4	3	3
134	Unit Bahasa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	Unit Bahasa	3	3	3	3	3	3	4	4	3
136	Unit CDC	2	2	2	2	3	4	4	4	4
137	Unit CDC	3	2	2	2	3	3	3	1	2

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan  
Triwulan II Tahun 2023

No. Responden	Unit /UPT/ Sub bagian yang dinilai	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
138	Unit CDC	3	3	3	3	3	3	4	4	3
139	Unit CDC	4	4	4	3	3	4	4	4	4
140	Unit CDC	4	3	3	3	3	3	3	3	3
141	Unit Inkubator Bisnis	4	3	4	4	4	3	4	4	4
142	Unit Inkubator Bisnis	4	3	3	3	3	3	4	4	3
143	Unit Inkubator Bisnis	3	3	4	3	3	3	4	4	4
144	Unit Inkubator Bisnis	3	3	3	3	3	3	3	3	3
145	Unit Inkubator Bisnis	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	Unit Inkubator Bisnis	4	3	3	4	4	3	4	4	3
147	Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	4	4	3	3	3	3	4	4	3
148	Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	3	3	3	3	3	3	3	3	3
149	Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	3	2	3	3	3	3	3	1	2
150	Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	4	3	3	3	3	3	4	4	3
151	Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	3	3	3	3	3	3	4	3	3
152	Unit Sertifikasi/ LSP	3	3	3	2	4	3	3	4	3
153	Unit Sertifikasi/ LSP	4	3	3	3	3	3	4	4	3
154	Unit Sertifikasi/ LSP	3	3	3	3	3	3	2	4	3
155	Unit Sertifikasi/ LSP	3	3	3	3	3	3	4	4	2
156	Unit Sertifikasi/ LSP	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	Unit Sertifikasi/ LSP	2	2	2	2	2	2	2	2	2
158	Unit Sertifikasi/ LSP	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	Unit Sertifikasi/ LSP	2	3	3	3	3	3	2	3	3
160	Unit Sertifikasi/ LSP	4	3	4	4	4	4	4	4	4
161	Unit Sertifikasi/ LSP	4	3	3	3	3	3	4	4	3
162	Unit Sertifikasi/ LSP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	Unit Sertifikasi/ LSP	3	3	3	3	3	3	4	4	3
164	Unit Sertifikasi/ LSP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	Unit Sertifikasi/ LSP	3	3	3	3	3	3	3	3	2
166	Unit Sertifikasi/ LSP	3	3	3	3	3	3	3	3	3
167	Unit TEFA	3	3	3	3	3	3	2	3	3
168	Unit TEFA	3	3	3	3	3	3	3	4	2
169	UPT Perpustakaan	4	4	1	4	4	4	4	4	4
170	UPT Perpustakaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	UPT Perpustakaan	4	4	3	3	4	4	4	4	4
172	UPT Perpustakaan	3	3	3	3	3	3	4	4	3
173	UPT Perpustakaan	3	3	4	3	3	3	4	4	2
174	UPT Perpustakaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	UPT Perpustakaan	3	3	3	3	3	3	4	4	3
176	UPT Perpustakaan	4	3	4	3	4	3	4	4	4
177	UPT Perpustakaan	4	3	3	3	4	3	4	4	3
178	UPT Perpustakaan	4	3	3	3	4	4	4	4	3
179	UPT Perpustakaan	4	3	3	3	3	3	4	4	3
180	UPT Perpustakaan	3	3	3	3	3	3	4	4	3
181	UPT Perpustakaan	4	3	3	3	4	3	3	3	4

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan  
Triwulan II Tahun 2023

No. Responden	Unit /UPT/ Sub bagian yang dinilai	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
182	UPT Perpustakaan	3	3	3	3	3	3	2	4	3
183	UPT Perpustakaan	2	3	2	3	3	3	2	2	2
184	UPT Perpustakaan	4	3	3	3	4	3	3	3	3
185	UPT Perpustakaan	3	3	3	3	3	3	4	3	3
186	UPT Perpustakaan	3	3	4	3	4	3	3	4	3
187	UPT Perpustakaan	2	3	3	2	3	3	2	3	3
188	UPT Perpustakaan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
189	UPT Perpustakaan	2	2	2	2	3	3	2	3	3
190	UPT Perpustakaan	3	3	3	3	4	3	4	4	4
191	UPT Perpustakaan	3	3	3	3	3	3	2	3	2
192	UPT Perpustakaan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
193	UPT Perpustakaan	2	2	2	2	2	2	2	2	2
194	UPT Perpustakaan	2	3	3	3	3	3	2	3	2
195	UPT Perpustakaan	3	3	3	3	3	3	3	4	2
196	UPT Perpustakaan	3	3	3	3	3	3	3	4	3
197	UPT Perpustakaan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
198	UPT Perpustakaan	3	4	4	4	4	4	3	4	4
199	UPT Perpustakaan	3	3	3	3	3	3	4	4	4
200	UPT Perpustakaan	4	3	3	4	4	4	4	4	3
201	UPT Perpustakaan	4	3	3	3	4	3	4	4	3
202	UPT Perpustakaan	4	3	4	3	3	3	4	4	3
203	UPT Perpustakaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	UPT Perpustakaan	3	3	2	3	3	3	3	1	3
205	UPT Perpustakaan	3	3	3	3	4	3	3	2	3
206	UPT Perpustakaan	4	4	3	3	4	4	4	4	4
207	UPT Perpustakaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	UPT Perpustakaan	4	3	3	3	3	4	4	4	3
209	UPT Perpustakaan	3	3	3	3	3	3	4	4	3
210	UPT Perpustakaan	4	3	3	3	3	4	3	4	3
211	UPT Perpustakaan	4	4	4	3	4	4	4	4	4
212	UPT Perpustakaan	3	3	3	3	3	2	4	4	3
213	UPT Sistem Informasi	3	3	3	4	4	4	4	4	4
214	UPT Sistem Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	UPT Sistem Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	UPT Sistem Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	UPT Sistem Informasi	3	3	3	3	3	4	4	3	3
218	UPT Sistem Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	UPT Sistem Informasi	3	3	3	3	3	3	4	3	3
220	UPT Sistem Informasi	4	3	4	4	3	4	4	4	4
221	UPT Sistem Informasi	4	4	3	3	3	3	4	4	3
222	UPT Sistem Informasi	3	3	4	3	4	3	4	4	3
223	UPT Sistem Informasi	4	3	3	3	3	3	4	4	3
224	UPT Sistem Informasi	3	3	3	3	3	3	4	4	3
225	UPT Sistem Informasi	4	4	3	3	4	4	3	4	4
226	UPT Sistem Informasi	3	3	3	3	3	3	2	4	3
227	UPT Sistem Informasi	3	3	3	3	3	3	3	3	2
228	UPT Sistem Informasi	3	3	3	3	4	3	4	3	3
229	UPT Sistem Informasi	4	3	3	3	3	3	4	4	3
230	UPT Sistem Informasi	4	4	4	4	4	4	3	4	3



Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan  
Triwulan II Tahun 2023

No. Responden	Unit /UPT/ Sub bagian yang dinilai	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
231	UPT Sistem Informasi	4	3	2	3	3	3	3	4	3
232	UPT Sistem Informasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
233	UPT Sistem Informasi	2	2	2	2	3	2	2	3	2
234	UPT Sistem Informasi	3	3	3	3	4	3	4	4	3
235	UPT Sistem Informasi	3	3	2	2	3	3	2	3	2
236	UPT Sistem Informasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
237	UPT Sistem Informasi	2	2	2	2	2	2	2	2	2
238	UPT Sistem Informasi	3	3	3	3	3	3	2	3	3
239	UPT Sistem Informasi	3	3	3	3	3	3	3	4	2
240	UPT Sistem Informasi	4	3	3	3	3	3	4	4	3
241	UPT Sistem Informasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
242	UPT Sistem Informasi	3	4	4	4	3	4	3	3	4
243	UPT Sistem Informasi	3	3	3	3	3	3	4	4	3
244	UPT Sistem Informasi	4	4	3	3	4	4	3	4	3
245	UPT Sistem Informasi	4	3	3	4	4	3	4	4	3
246	UPT Sistem Informasi	4	3	4	4	4	3	4	4	3
247	UPT Sistem Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	UPT Sistem Informasi	3	2	3	3	3	3	3	1	2
249	UPT Sistem Informasi	3	3	3	3	4	3	3	3	3
250	UPT Sistem Informasi	4	4	4	3	3	4	4	4	4
251	UPT Sistem Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	UPT Sistem Informasi	4	3	3	3	3	3	4	4	3
253	UPT Sistem Informasi	3	3	3	3	3	3	4	4	2
254	UPT Sistem Informasi	4	3	3	3	4	4	3	4	4
255	UPT Sistem Informasi	4	4	4	3	4	3	4	3	4
256	UPT Sistem Informasi	2	3	2	3	3	2	2	1	2
257	UPT Sistem Informasi	3	3	3	3	3	3	3	4	3
258	UPT Sistem Informasi	3	3	4	2	3	3	3	3	2
259	Laboratorium Jurusan OSP	3	3	3	3	3	3	4	4	3
260	Laboratorium Jurusan OSP	3	3	3	3	4	3	2	3	3
261	Laboratorium Jurusan TIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	Laboratorium Jurusan TIA	4	3	3	3	3	3	3	3	3
263	Laboratorium Jurusan TKM	4	4	3	3	3	4	4	3	3
264	Laboratorium Jurusan TKM	3	4	4	4	3	3	4	4	4
265	Laboratorium Jurusan TMIA	4	4	3	3	3	4	4	4	4
266	Laboratorium Jurusan TMIA	4	3	3	3	3	3	4	4	3

## B. DATA DUKUNG LAINNYA

### 1. Kritik dan Saran dari Responden

No. Responden	Unit /UPT/ Sub bagian yang dinilai	Kritik/Saran
1	Administrasi Akademik	alur pelayanan tidak jelas dari mana ke mana
2	Administrasi Akademik	Sangat baik
3	Administrasi Akademik	Sudah sangat baik
4	Administrasi Akademik	Lebih sudah sangat baik dalam pelayanan
5	Administrasi Akademik	Sebaiknya kualitas sarana dan prasarana lebih diperbaiki lagi
6	Administrasi Akademik	.

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan  
Triwulan II Tahun 2023

No. Responden	Unit /UPT/ Sub bagian yang dinilai	Kritik/Saran
1	Administrasi Akademik	alur pelayanan tidak jelas dari mana ke mana
7	Administrasi Akademik	Semoga lebih baik kedepannya
8	Administrasi Akademik	Baik TDK ada kendala
9	Administrasi Akademik	Tidak ada
10	Administrasi Akademik	-
11	Administrasi Akademik	Jaya
12	Administrasi Akademik	sangat baik
13	Administrasi Akademik	tidak ada
14	Administrasi Akademik	Sebaiknya pengambilan kartu siswa di percepat
15	Administrasi Akademik	semoga kedepannya sarana dan prasarana lebih cukup memadai, dan petugas yang melayani juga menerapkan 3s
16	Administrasi Akademik	Untuk pelayanannya agak kurang karena kadang jutek
17	Administrasi Akademik	Cukup baik
18	Administrasi Akademik	-
19	Administrasi Akademik	-
20	Administrasi Akademik	-
21	Administrasi Akademik	Baik, cepat
22	Administrasi Akademik	Perlu di tingkatkan pelayanannya dan lebih ramah lagi
23	Administrasi Akademik	Alangkah baiknya dalam proses administrasi misal KTM diberi kejelasan waktu selesainya
24	Administrasi Akademik	Mempermudah proses pembayaran
25	Administrasi Akademik	Lebih d tingkatkan prosedur pembelajaran
26	Administrasi Akademik	Merespon dengan baik
27	Administrasi Akademik	Merespon dengan baik
28	Administrasi Akademik	Baik
29	Administrasi Akademik	Sarannya agar memberikan pelayanan yang lebih maksimal
30	Administrasi Akademik	tempat wudhu musholla selalu kotor
31	Administrasi Akademik	Memudahkan setelah melakukan pembayaran
32	Administrasi Akademik	Pelayanan sudah bagus dan sesuai standar
33	Administrasi Akademik	Tidak ada
34	Administrasi Akademik	Tidak ada
35	Administrasi Akademik	Semoga makin jaya
36	Administrasi Akademik	demi memperlancar proses akademik, sebaiknya bagian akademik menyediakan / mengkoordinir penjadwalan mata kuliah dan pemakaian ruangan dengan lebih baik untuk lintas jurusan agar tidak terdapat mata kuliah yang bertabrakan, khususnya lab
37	Administrasi Akademik	evaluasi yang perlu dibenahi
38	Administrasi Akademik	-
39	Administrasi Akademik	Semoga sukses kedepannya
40	Administrasi Akademik	Untuk kedepannya bisa lebih baik lagi
41	Administrasi Akademik	Tidak ada
42	Administrasi Akademik	:D
43	Administrasi Akademik	Absensi harapannya via sevima saja jadi tidak perlu hard lagi (untuk melakukan penghematan kertas dan demi efisiensi waktu)
44	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan, dan Kerjasama	SANGAT BAIK

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan  
Triwulan II Tahun 2023

No. Responden	Unit /UPT/ Sub bagian yang dinilai	Kritik/Saran
1	Administrasi Akademik	alur pelayanan tidak jelas dari mana ke mana
45	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	Tidak ada masukan
46	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	Sudah sangat baik, mohon dipertahankan
47	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	Pelayanannya sngat baik
48	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	Agar lebih mudah di akses melalui web..
49	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	Cukup
50	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	Mudah”an kedepannya lebih baik dan maju
51	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	pelayanan nya sangat baik
52	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	Pelayanan sangat baik dan sesuai
53	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	-
54	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	LEBIH CEPAT DAN TELITI DALAM MERESPON CALON MAHASISWA
55	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	No komen
56	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	saya tidak memiliki masukan dan kritikan semuanya sangat baik maupun layanan ini dan petugas yang melayani, terimakasih
57	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	.
58	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	Lebih diperinci terkait langkah-langkah yang harus dilakukan saat mengakses web, apalagi untuk beberapa orang tua
59	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	Sangat baik dan jelas
60	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	Baik
61	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	-

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan  
Triwulan II Tahun 2023

No. Responden	Unit /UPT/ Sub bagian yang dinilai	Kritik/Saran
1	Administrasi Akademik	alur pelayanan tidak jelas dari mana ke mana
62	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	Baik
63	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	Terimakasih atas layanan cepat dan membantu
64	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	Sangat bagus
65	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	Mohon maaf, untuk satpam kalau bisa agar lebih tau ruangan. contohnya pada saat saya tes wawancara, saya bertanya kepada satpam tapi satpam juga tidak mengetahui dimana ruangan untuk tes wawancara, mengarahkan ke aula tapi ternyata bukan di aula. Makasih
66	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	sangat baik
67	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	Semoga staf bag akademik sehat selalu, terimakasih atas pelayanannya selama saya menjadi mahasiswa. Saya sangat puas dengan pelayanannya
68	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	Semoga tetap konsisten
69	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	Menurut saya sudah sangat baik
70	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	Kinerja yang diberikan sudah baik, untuk kedepannya semoga ditingkatkan.
71	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	Jika mahasiswa memiliki keadaan mendesak terhadap keperluan maka bisa dipertimbangkan untuk diselesaikan berkasnya
72	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	Baik
73	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	Dipertahankan dan ditingkatkan pelayanannya
74	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	sudah baik
75	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	Lebih ditingkatkan
76	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	Pelayanan nya sangat baik kurang gula2 nya 😊
77	Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan , dan Kerjasama	Pelayanan nya sangat baik
78	Bagian Kepegawaian	Petugas kepegawaian sebaiknya lebih informatif
79	Bagian Kepegawaian	-

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan  
Triwulan II Tahun 2023

No. Responden	Unit /UPT/ Sub bagian yang dinilai	Kritik/Saran
1	Administrasi Akademik	alur pelayanan tidak jelas dari mana ke mana
80	Bagian Kepegawaian	-
81	Bagian Kepegawaian	Lebih cekatan dalam proses pelayanan
82	Bagian Kepegawaian	1. Analis Kompeten dalam pekerjaannya (tupoksinya) 2. Tuntas dalam melayani, tidak hanya sekedar menggugurkan kewajiban. Follow up kembali pengajuan2 yang telah dilakukan 3. Cepat dan ramah dalam melayani
83	Bagian Kepegawaian	Melakukan penilain dengan mengetahui org dan namanya apakah benar2 nama serta irg nya itu benar agar nilai tdk tertukar
84	Bagian Kepegawaian	bagian ini sebisa mungkin memberikan respon pelayanan yang lebih cepat, baik, dan tepat, tidak merasa terbebani / terdesak dengan permintaan yang diberikan, dan lebih bagus lagi kalau ada semacam lembar informasi yang berisi seluruh layanan yang bisa diberikan oleh bagian tersebut agar tidak ada kesalahpahaman informasi dengan bagian lain
85	Bagian Kepegawaian	Petugas tertentu di unit tersebut ada juga yg fast respon, namun Penanggung Jawab pada unit tersebut slow respon jika dihubungi. Untuk pengurusan administrasi harus pegawai sendiri yang minta tanda tangan dan membawa ke sana kemari, padahal bisa collecting di bagian kepegawaian kemudian diwakili meminta ttd dan diantarkan ke unit terkait. Pelayanan juga bergantung mood yg bersangkutan, jadi kadang pegawai enggan untuk berkunjung dan menunggu momen yang tepat. Sebaiknya, lebih profesional dan dalam melayani jangan membawa perasaan pribadi, tolong lebih fast respon. Fungsikan jafung yg di bawah kepegawaian sebagaimana mestinya.
86	Sub Bagian Kepegawaian	Lebih aktif memberikan informasi ke pegawai
87	Sub Bagian Kepegawaian	Pelayanannya sangat memuaskan
88	Sub Bagian Kepegawaian	Semoga dikembangkan lebih baik
89	Sub Bagian Kepegawaian	Tingkatkan lebih baik lagi
90	Bagian Rumah Tangga	Bagian rumah tangga lebih teliti dalam pengelolaannya
91	Bagian Rumah Tangga	-
92	Bagian Rumah Tangga	.
93	Bagian Rumah Tangga	Semoga lebih baik kedepannya
94	Bagian Rumah Tangga	-
95	Bagian Rumah Tangga	Mengutamakan perbaikan sarpras terkait pendidikan dibanding sarpras lain
96	Bagian Rumah Tangga	Tidak ada
97	Bagian Rumah Tangga	Untuk ketersediaan alat nya kurang karna jika mau meminjam sesuatu kadang sudah tidak ada
98	Bagian Rumah Tangga	.
99	Bagian Rumah Tangga	Lebih baik tdk membuat mahasiswa kaget/ tegang agar tdk blek saat d berikan pertanyaan
100	Bagian Rumah Tangga	Di ruangan D2 layar proyektor tidak bagus
101	Bagian Rumah Tangga	bagian ini sebaiknya memiliki sebuah database yang berisikan informasi jumlah seluruh sarpras rumah tangga dimana seluruh pegawai dapat mengakses database tersebut, dan sebisa mungkin

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan  
Triwulan II Tahun 2023

No. Responden	Unit /UPT/ Sub bagian yang dinilai	Kritik/Saran
1	Administrasi Akademik	alur pelayanan tidak jelas dari mana ke mana
		ditampilkan SOP untuk permintaan barang2 dari rumah tangga agar lebih jelas
102	Bagian Rumah Tangga	Tidak ada
103	Bagian Rumah Tangga	Pelayanan baik, namun masih perlu pengadaan dan peningkatan pelayanan berbasis online
104	Sub Bagian Rumah Tangga (Sarana Prasarana, Persediaan, dan Kebersihan Keamanan)	Tingkatkan terus pelayanan, Bravo
105	Sub Bagian Rumah Tangga (Sarana Prasarana, Persediaan, dan Kebersihan Keamanan)	Perlu ditingkatkan pemberian layanan dalam hal memenuhi setiap usulan kebutuhan sarana dan prasarana serta Perlu adanya kejelasan atau respon cepat apabila belum ada atau belum bisa menyediakan sarana prasarana yang telah diusulkan. Terima kasih.
106	Sub Bagian Rumah Tangga (Sarana Prasarana, Persediaan, dan Kebersihan Keamanan)	Tidak ada masukan,sudah bagus semua
107	Sub Bagian Rumah Tangga (Sarana Prasarana, Persediaan, dan Kebersihan Keamanan)	Mantaplah
108	Sub Bagian Rumah Tangga (Sarana Prasarana, Persediaan, dan Kebersihan Keamanan)	Pelayananya sangat baik,cepat,rapi dan ramah,sehingga saya merasa puas dan sangat terbantu dalam melakukan pekerjaan saya selaku cleaning service.
109	Sub Bagian Rumah Tangga (Sarana Prasarana, Persediaan, dan Kebersihan Keamanan)	Sangat memuaskan, krn KA Rumah Tangga membawakn sendiri jebutuhanta
110	Sub Bagian Rumah Tangga (Sarana Prasarana, Persediaan, dan Kebersihan Keamanan)	Tetap Responsip pak, dan jangan lupa Senyum, Salam dan Sapa untuk selangkah lebih baik.
111	Sub Bagian Rumah Tangga (Sarana Prasarana, Persediaan, dan Kebersihan Keamanan)	sudah baik
112	Sub Bagian Rumah Tangga (Sarana Prasarana, Persediaan, dan Kebersihan Keamanan)	Tetap di pertahankan dan tetap menjadi yang terbaik
113	Sub Bagian Keuangan	Petugas keuangan lebih cepat dalam memproses terutama gaji
114	Sub Bagian Keuangan	-
115	Unit Kehumasan	Sangat Baik dalam Memberikan Pelayanan ♡
116	Poliklinik	Semoga lebih baik kedepannya
117	Poliklinik	-
118	Poliklinik	Menyediakan obat pertolongan pertama tepat waktu
119	Poliklinik	-
120	Poliklinik	tidak ada

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan  
Triwulan II Tahun 2023

No. Responden	Unit /UPT/ Sub bagian yang dinilai	Kritik/Saran
1	Administrasi Akademik	alur pelayanan tidak jelas dari mana ke mana
121	Poliklinik	-
122	Poliklinik	Kurang persediaan obat obatan
123	Poliklinik	Perlu di tingkatkan lagi
124	Poliklinik	Semoga Perlengkapan Obat2 lebih di tingkatkan
125	Poliklinik	Semoga sukses kedepannya
126	Poliklinik	Sudah sangat kompeten dan baik pelayanannya
127	Unit Bahasa	Sangat baik
128	Unit Bahasa	-
129	Unit Bahasa	.
130	Unit Bahasa	Kualitas sarana dan prasarana sudah baik dan tolong diperlengkapi lagi
131	Unit Bahasa	.
132	Unit Bahasa	Di pertingkat lgi pelajaran bahasanya
133	Unit Bahasa	Bagus
134	Unit Bahasa	-
135	Unit Bahasa	Tidak ada
136	Unit CDC	OK
137	Unit CDC	kekurangan yang ada dibagian ini adalah masih kurangnya tim / personil yang mengurus, sehingga pelayanan bisa menjadi lambat, maka sebaiknya ditambahkan lagi lebih banyak personil / anggota tim agar pelaksanaan dapat lebih cepat selesai
138	Unit CDC	tetap konsisten dan tingkatkan kinerja
139	Unit CDC	Tidak ada kritikan, hanya masukan: teruslah berkembang dan mempersembahkan yang terbaik.
140	Unit CDC	...
141	Unit Inkubator Bisnis	Baik
142	Unit Inkubator Bisnis	BAIKKK
143	Unit Inkubator Bisnis	sangat baik
144	Unit Inkubator Bisnis	Sudah baik menurut saya
145	Unit Inkubator Bisnis	tidak ada
146	Unit Inkubator Bisnis	Tida ad
147	Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	Cukup baik
148	Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	-
149	Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	unit ini bisa lebih gencar membantu para dosen / plp yang ingin melakukan penelitian / pengabdian dengan memberikan pelayanan tambahan, seperti biaya publikasi yang keseluruhan didanai oleh unit
150	Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	Untuk kedepannya bisa lebih baik lagi
151	Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	Sangat baik dan mudah di pahami
152	Unit Sertifikasi/ LSP	Lebih banyak diadakannya kompetensi yang lain
153	Unit Sertifikasi/ LSP	Tidak adq
154	Unit Sertifikasi/ LSP	-
155	Unit Sertifikasi/ LSP	semoga kedepannya sarana dan prasarana lebih cukup memadai, dan petugas yang melayani juga menerapkan 3s
156	Unit Sertifikasi/ LSP	-

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan  
Triwulan II Tahun 2023

No. Responden	Unit /UPT/ Sub bagian yang dinilai	Kritik/Saran
1	Administrasi Akademik	alur pelayanan tidak jelas dari mana ke mana
157	Unit Sertifikasi/ LSP	Baik
158	Unit Sertifikasi/ LSP	Baik
159	Unit Sertifikasi/ LSP	baik
160	Unit Sertifikasi/ LSP	Pelayanan sudah bagus dan sesuai standar
161	Unit Sertifikasi/ LSP	Tidak ada
162	Unit Sertifikasi/ LSP	Semoga makin maju
163	Unit Sertifikasi/ LSP	mantap
164	Unit Sertifikasi/ LSP	Bagus
165	Unit Sertifikasi/ LSP	kedepannya lebih baik lagi
166	Unit Sertifikasi/ LSP	:D
167	Unit TEFA	-
168	Unit TEFA	-
169	UPT Perpustakaan	l'
170	UPT Perpustakaan	Sangat baik karena ketika ada yang tidak diketahui pasti menjelaskannya
171	UPT Perpustakaan	Sudah sangat baik
172	UPT Perpustakaan	Sebaiknya diupdate komputer dengan versi yang lebih baru
173	UPT Perpustakaan	Sebaiknya komputer selalu diperiksa kondisinya baik atau rusak supaya mahasiswa lebih nyaman dan aman saat menggunakan komputer yang ada di perpus.. dan sebaiknya buku di perpustakaan lebih diperbanyak lagi supaya mahasiswa dapat mencari referensi lebih banyak dan mudah
174	UPT Perpustakaan	.
175	UPT Perpustakaan	Layanan yang di sediakan sangat baik
176	UPT Perpustakaan	Baik
177	UPT Perpustakaan	Tidak ada
178	UPT Perpustakaan	-
179	UPT Perpustakaan	-
180	UPT Perpustakaan	sangat baikkk
181	UPT Perpustakaan	tidak ada
182	UPT Perpustakaan	-
183	UPT Perpustakaan	semoga kedepannya sarana dan prasarana lebih cukup memadai, dan petugas yang melayani juga menerapkan 3s
184	UPT Perpustakaan	Untuk penggunaan wifi nya agak lambat
185	UPT Perpustakaan	Cukup baik
186	UPT Perpustakaan	-
187	UPT Perpustakaan	-
188	UPT Perpustakaan	-
189	UPT Perpustakaan	baik,
190	UPT Perpustakaan	Lebih ramah lagi pelayanannya
191	UPT Perpustakaan	Alangkah baiknya waktu operasional Perpustakaan ditambah agar mahasiswa lebih dapat memaksimalkan waktu belajar di perpustakaan
192	UPT Perpustakaan	Komputer masih kurang
193	UPT Perpustakaan	Lebih di tingkatkan pelayanan akademik
194	UPT Perpustakaan	merespon dengan cepat
195	UPT Perpustakaan	Untuk lebih kedepannya memberikan pelayanan lebih baik dari pada sebelumnya
196	UPT Perpustakaan	.



Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan  
Triwulan II Tahun 2023

No. Responden	Unit /UPT/ Sub bagian yang dinilai	Kritik/Saran
1	Administrasi Akademik	alur pelayanan tidak jelas dari mana ke mana
197	UPT Perpustakaan	tidak ada
198	UPT Perpustakaan	pelayanan di akademik di permudah
199	UPT Perpustakaan	Komputer masih kurang
200	UPT Perpustakaan	Layanan cukup baik juga meskipun ada yang harus dibenahi yaitu WiFi. Jaringan WiFi di Poltek ATIM saat ini agak melemah.
201	UPT Perpustakaan	Infocus di kelas 1A sdh tidak bagus
202	UPT Perpustakaan	Tidak ada
203	UPT Perpustakaan	Semoga makin maju
204	UPT Perpustakaan	untuk UPT ini secara umum sudah baik, hanya harus diperjelas pelayanan apa saja yang bisa diberikan
205	UPT Perpustakaan	semoga kedepannya lebih baik lagi
206	UPT Perpustakaan	Semoga kedepannya lebih baik lagi.
207	UPT Perpustakaan	Semoga kedepannya lebih baik lagi
208	UPT Perpustakaan	Untuk kedepannya bisa lebih baik lagi
209	UPT Perpustakaan	Semoga layanan nya lebih baik lagi
210	UPT Perpustakaan	:D
211	UPT Perpustakaan	alangkah baiknya buku-buku referensi ditambah lagi agar menambah minat baca para pengunjung
212	UPT Perpustakaan	Baik
213	UPT Sistem Informasi	-
214	UPT Sistem Informasi	Sangat baik
215	UPT Sistem Informasi	Sudah sangat baik
216	UPT Sistem Informasi	Sangat baik
217	UPT Sistem Informasi	Sebaiknya lebih diperbaiki lagi waktu pelayanannya
218	UPT Sistem Informasi	.
219	UPT Sistem Informasi	Sebaiknya lebih ditingkatkan lagi
220	UPT Sistem Informasi	Baik
221	UPT Sistem Informasi	Tidak ada
222	UPT Sistem Informasi	-
223	UPT Sistem Informasi	BAIKK
224	UPT Sistem Informasi	sangat baik
225	UPT Sistem Informasi	tidak ada
226	UPT Sistem Informasi	-
227	UPT Sistem Informasi	semoga kedepannya sarana dan prasarana lebih cukup memadai, dan petugas yang melayani juga menerapkan 3s
228	UPT Sistem Informasi	Saya jarang masuk tapi pas masuk pelayanan nya biasa tidak ada
229	UPT Sistem Informasi	Sangat baik dalam memberikan pelayanan
230	UPT Sistem Informasi	-
231	UPT Sistem Informasi	-
232	UPT Sistem Informasi	-
233	UPT Sistem Informasi	Aman
234	UPT Sistem Informasi	Masih kuranh pada komputernya, karena masih ada beberapa komputer yang tidak bisa di pakai
235	UPT Sistem Informasi	Agar lebih Update
236	UPT Sistem Informasi	Kurang cepat memberikan informasi
237	UPT Sistem Informasi	Kalau bisa komputer lab di perbaiki
238	UPT Sistem Informasi	Merespon dengan cepat
239	UPT Sistem Informasi	Untuk lbih kedepannya agar melayani dng baik dan cepat dan 3S

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan  
Triwulan II Tahun 2023

No. Responden	Unit /UPT/ Sub bagian yang dinilai	Kritik/Saran
1	Administrasi Akademik	alur pelayanan tidak jelas dari mana ke mana
240	UPT Sistem Informasi	.
241	UPT Sistem Informasi	Tidak ada
242	UPT Sistem Informasi	wc dkt musolla ndk ada gayung
243	UPT Sistem Informasi	Kurang merespon pelayanan lewat online
244	UPT Sistem Informasi	Layanan sudah bagus dan ada perlu dibenahi yaitu WiFi. Jaringan WiFi di Poltek ATIM saat ini melemah.
245	UPT Sistem Informasi	Tidak ada
246	UPT Sistem Informasi	Tidak ada
247	UPT Sistem Informasi	Semoga makin sukses
248	UPT Sistem Informasi	untuk bagian ini, bisa menyediakan panduan bagi dosen mengenai tata cara penggunaan aplikasi secara lengkap karena untuk sekarang dirasa masih agak kurang
249	UPT Sistem Informasi	ketepatan dalam penanganan masalah ditingkatkan lagi
250	UPT Sistem Informasi	Semoga kedepannya lebih baik dan di tingkatkan lagi pelayanannya.
251	UPT Sistem Informasi	Semoga sukses kedepannya
252	UPT Sistem Informasi	Untuk kedepannya bisa lebih baik lagi
253	UPT Sistem Informasi	Tidak ada
254	UPT Sistem Informasi	:D
255	UPT Sistem Informasi	Unit SI fast respon, melayani di berbagai waktu dan memberikan solusi pada tiap keluhan yg disampaikan. Harapannya satu, aplikasi yang digunakan untuk pelaksanaan kinerja dimerge saja jadi hanya butuh mengakses 1 aplikasi untuk semua (jika tetap harus 1, tolong disinkronkan)
256	UPT Sistem Informasi	Ruangan kurang baik dan kondusif, sempit pengap dan kurang informasi
257	UPT Sistem Informasi	lebih dikembangkan kembali
258	UPT Sistem Informasi	Sangat baik
259	Laboratorium Jurusan OSP	Terus ditingkatkan pelayanannya
260	Laboratorium Jurusan OSP	Ditingkatkan lagi
261	Laboratorium Jurusan TIA	Ok
262	Laboratorium Jurusan TIA	.
263	Laboratorium Jurusan TKM	Sangat baik
264	Laboratorium Jurusan TKM	-
265	Laboratorium Jurusan TMIA	Semoga program beasiswa nya di tingkatkan
266	Laboratorium Jurusan TMIA	Sangat baik

## 2. Form Survey

Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan  
Triwulan II Tahun 2023

## 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 II 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 II 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/5XiCAmjgTBNgek8T7>

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 II Tahun 2023

**2. PERSYARATAN**

Kesesuaian 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

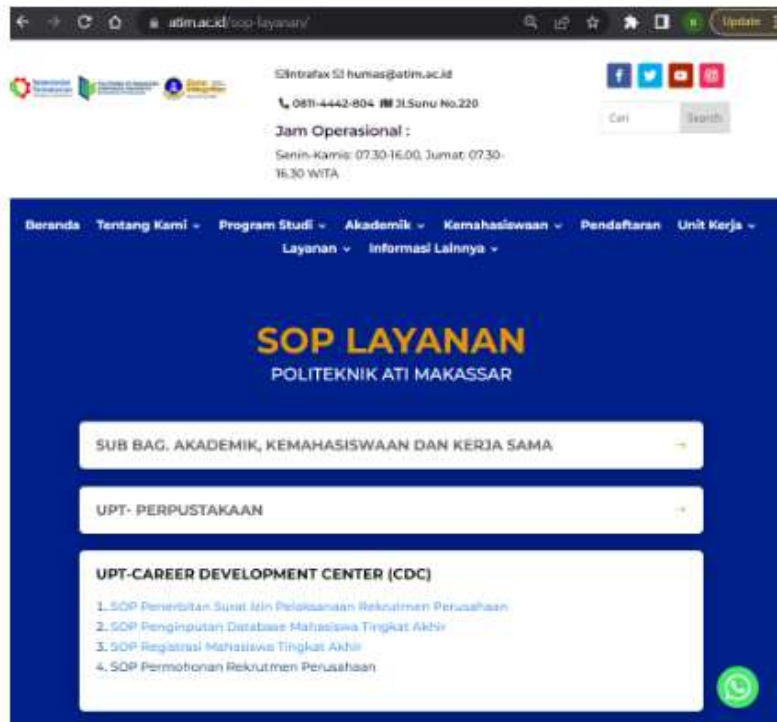
Hasil Survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan  
Triwulan II Tahun 2023

### 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 II 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 angkatan	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 Puncak)*		
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 (asasmon ulang)*		
i. Mahasiswa mulai Tahun Akademik 2021/2022	per orang per sesi	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 II 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 II 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 **82,24** atau rata-rata **3,29**. Mutu Layanan terhadap persepsi kualitas layanan adalah **B (BAIK)** dari total responden sebanyak 266 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 budaya anti korupsi di Politeknik ATI Makassar dan menjadi salah satu rujukan dalam pembangunan Zona Integritas.

Makassar, 22 Mei 2023

Direktur Politeknik ATI Makassar

Muhammad Basri