

# LAPORAN SURVEY POLTEKPAR MAKASSAR



PERIODE PELAYANAN  
BULAN JULI - SEPTEMBER 2023

## **DAFTAR ISI**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                            | <b>4</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                          | <b>5</b>  |
| <b>BAB I KUESIONER SURVEI.....</b>                  | <b>6</b>  |
| <b>BAB II METODOLOGI SURVEI.....</b>                | <b>7</b>  |
| <b>A. Kriteria Responden.....</b>                   | <b>7</b>  |
| <b>B. Metode Pancacahan .....</b>                   | <b>7</b>  |
| <b>C. Metode Pengolahan Data dan Analisis .....</b> | <b>8</b>  |
| <b>BAB III PENGOLAHAN SURVEI .....</b>              | <b>9</b>  |
| <b>A. Analisi Hasil Survei.....</b>                 | <b>9</b>  |
| <b>B. Tindak Lanjut Hasil Survei.....</b>           | <b>9</b>  |
| <b>BAB IV DATA SURVEI.....</b>                      | <b>10</b> |
| <b>A. Data Responden.....</b>                       | <b>10</b> |
| <b>B. Data Dukung Lainnya.....</b>                  | <b>18</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                | <b>19</b> |

**DAFTAR GAMBAR**

**Gambar 1 Responden berdasarkan umur ..... 10**  
**Gambar 2 Responden Pendidikan terakhir ..... 11**

## **DAFTAR TABEL**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Tabel 1 Informasi Pelayanan .....</b>                                       | <b>11</b> |
| <b>Tabel 2 Persyaratan Pelayanan .....</b>                                     | <b>12</b> |
| <b>Tabel 3 Prosedur/alat pelayanan .....</b>                                   | <b>12</b> |
| <b>Tabel 4 Jangka waktu penyelesaian pelayanan .....</b>                       | <b>13</b> |
| <b>Tabel 5 Tarif biaya pelayanan .....</b>                                     | <b>13</b> |
| <b>Tabel 6 Sarana dan Prasarana pendukung pelayanan.....</b>                   | <b>13</b> |
| <b>Tabel 7 Petugas pelayanan sistem online .....</b>                           | <b>14</b> |
| <b>Tabel 8 Layanan konsultasi dan pengaduan .....</b>                          | <b>15</b> |
| <b>Tabel 9 Diskriminasi pelayanan .....</b>                                    | <b>15</b> |
| <b>Tabel 10 Pelayanan di luar prosedur/kecurangan.....</b>                     | <b>16</b> |
| <b>Tabel 11 Penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan.....</b> | <b>16</b> |
| <b>Tabel 12 Pungutan liar (pungli).....</b>                                    | <b>17</b> |
| <b>Tabel 13 Pencaloan/perantara tidak resmi.....</b>                           | <b>17</b> |

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan kekuatan sehingga telah terselesainya laporan kegiatan Survei Kepuasan terhadap Layanan Masyarakat Poltekpar Makassar. Pelaksanaan survei ini dimaksudkan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Poltekpar Makassar terhadap Mahasiswa Poltekpar Makassar.

Laporan ini memuat Hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan pada Poltekpar Makassar periode Bulan Juli – September 2023. Adapun tujuan dari survei ini adalah mengukur kualitas pelayanan sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil dari survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang capaian kerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan Poltekpar Makassar.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggungjawab penyelenggara negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran serta masukkan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

**Direktur Poltekpar Makassar**

**Drs. Muhammad Arifin, M.Pd., CHE**

## **BAB I**

### **KUESIONER SURVEI**

Reformasi birokrasi merupakan salah satu langkah awal untuk melakukan penataan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik, efektif dan efisien, sehingga dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat, tepat, dan profesional. Dalam pelaksanaan program reformasi birokrasi, pemerintah menargetkan tercapainya tiga sasaran hasil utama yaitu peningkatan kapasitas dan akuntabilitas organisasi, pemerintah yang bersih dan bebas KKN, serta peningkatan pelayanan publik. Sebagai bentuk kongkret dari reformasi birokrasi tersebut, Politeknik Pariwisata Makassar saat ini sedang melaksanakan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM). Adapun Tujuan pembagunan Reformasi Birokrasi ini dilakukan adalah untuk mengukur tingkat kepuasan Masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Politeknik Pariwisata Makassar.

Maksud penyelenggaraan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Politeknik Pariwisata Makassar kepada, dan untuk mengukur penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Politeknik Pariwisata Makassar.

Dalam rangka menghitung tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di Politeknik Pariwisata Makassar harus diukur melalui suatu survei. Oleh karena itu, Politeknik Pariwisata Makassar melakukan survei kepada masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan. Survei dilakukan dengan memberikan formulir kuesioner yang berisi poin-poin penilaian terhadap kinerja yang telah dilakukan. Adapun Kuesioner meliputi dua bagian yakni survei terkait Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan yang kedua terkait dengan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAP). Survei ini dilakukan secara digital sehingga responden dengan mudah mengakses dan memberikan penilaian secara bebas. Pengisian survei ini melalui Link berikut: [https://bit.ly/ZI\\_Juli23](https://bit.ly/ZI_Juli23)

## **BAB II METODOLOGI SURVEI**

### **A. Kriteria Responden**

Responden adalah salah satu hal yang pasti diperlukan dalam suatu survey. Responden inilah yang akan menjawab kuesioner dalam suatu survei khususnya untuk mengukur tingkat kepuasan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah pelayanan Politeknik Pariwisata Makassar. Adapun kriteria responden adalah stakeholders Politeknik Pariwisata Makassar yang meliputi mahasiswa Politeknik Pariwisata Makassar. Mahasiswa adalah penerima layanan Politeknik Pariwisata Makassar.

Jumlah Responden dipilih secara acak sesuai dengan stakeholder menerima layanan dalam 3 (tiga) bulan terakhir Bulan Juli hingga September 2023. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih sebanyak 2100 orang ditetapkan sebanyak 121 orang dari jumlah populasi penerima layanan per tahun. Hal ini dikarenakan Politeknik Pariwisata Makassar merupakan unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara langsung kepada stakeholder/masyarakat. Survei Kepuasan masyarakat Politeknik Pariwisata Makassar dilaksanakan pada lingkungan Survei Kepuasan masyarakat Politeknik Pariwisata Makassar.

### **B. Metode Pencacahan**

Pencacahan adalah tindakan matematika yang melibatkan perjumlahan (atau pula pengurangan) yang sinambung sesuatu pada waktu tertentu, biasanya untuk mencari tahu seberapa banyak benda yang ada di suatu tempat untuk menentukan jumlah benda yang diharapkan (dimulai dengan benda pertama dan dilanjutkan dengan suatu fungsi injektif dari benda yang tersisa terhadap bilangan asli mulai dari 2 (dua), atau untuk benda yang terurut, untuk menentukan bilangan ordinal benda tertentu, atau untuk menentukan benda dengan bilangan ordinal tertentu. Istilah pencacahan digunakan untuk enumerasi, yaitu proses pendaftaran atau penyajian semua unsur suatu himpunan, di mana perulangan diizinkan, dengan tujuan menemukan bilangan unsur himpunan hingga. Adapun metode pencacahan

yang digunakan dalam survei ini adalah melakukan perhitungan matematika hasil survei dan melakukan tabulasi hasil survei lalu selanjutnya dilakukan prosentasi hasil, sehingga menunjukkan hasil yang diharapkan dalam survei ini.

### **C. Metode Pengolahan Data dan Analisis**

Metode yang digunakan dalam survei kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Politeknik Pariwisata Makassar adalah kuantitatif dengan pengukuran menggunakan *skala Likert*. *Skala Likert* merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala ini dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.



## **BAB III PENGOLAHAN SURVEI**

### **A. Analisi Hasil Survei**

Dalam rangka pengelolaan survei pelayanan di lingkungan Poltekpar Makassar. Poltekpar Makassar menggunakan kuesioner dengan aplikasi Zoho dengan beberapa indikator diantaranya adalah:

1. Informasi Pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Prosedur/alur Pelayanan
4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan
5. Tarif biaya pelayanan
6. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan
7. Petugas pelayanan sistem online
8. Layanan Konsultasi dan Pengaduan
9. Diskriminasi pelayanan
10. Pelayanan di luar prosedur/kecurangan
11. Penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan
12. Pungutan Liar (pungli)
13. Pencaloan/perantara tidak resmi

### **B. Tindak Lanjut Hasil Survei**

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Poltekpar Makassar, diprioritaskan pada unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, namun semua indikator pada pelayanan ini memiliki nilai rata-rata 6, dimana semua unsur pelayanan dinilai sangat baik, sehingga akan terus dipertahankan dan ditingkatkan agar pelayanan di wilayah Poltekpar Makassar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Selain itu fasilitas sarana dan prasarana yang sudah baik akan terus dipertahankan/ditingkatkan dengan terus memperbaharui sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk menunjang terselesainya pelayanan secara maksimal.

## BAB IV DATA SURVEI

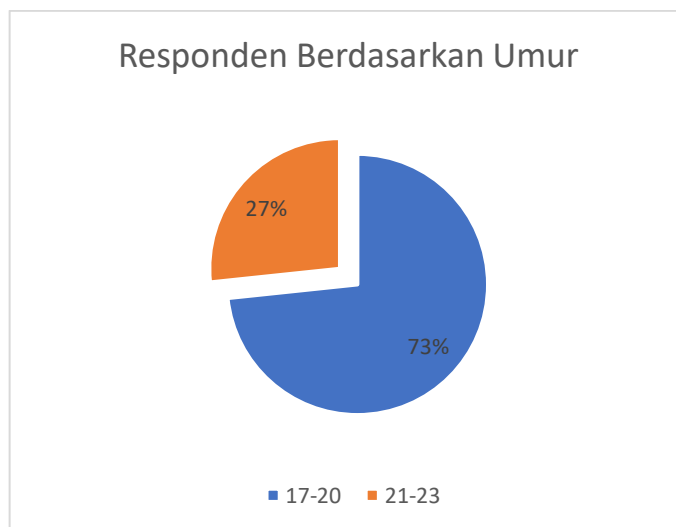
### A. Data Responden

#### 1. Profile Responden

Data yang digunakan dalam laporan ini berasal dari hasil survei yang dilakukan dengan menyebarkan angket/kuesioner secara online kepada 120 responden. Klasifikasi responden dibedakan berdasarkan umur, dan Pendidikan terakhir. Berikut ini adalah hasil *average rating* berdasarkan 120 responden:

##### a. Karakteristik responden berdasarkan umur

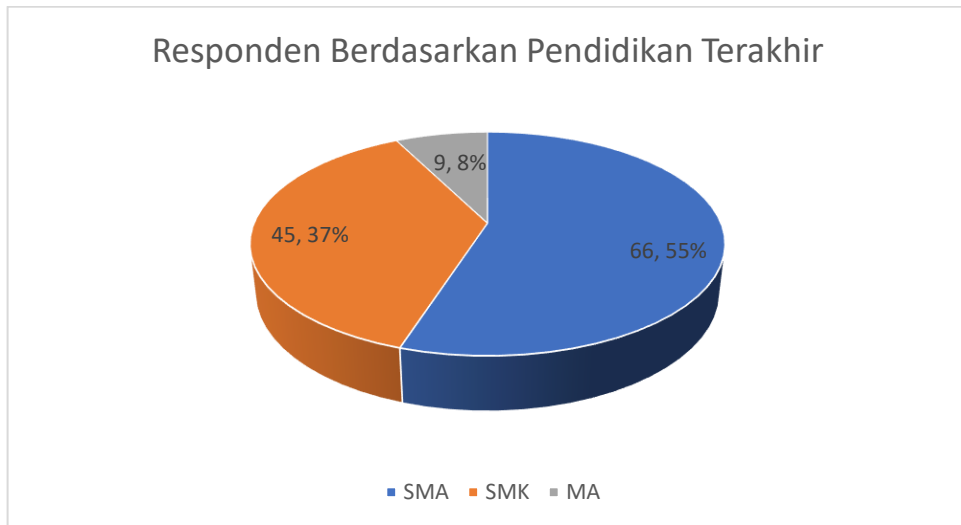
Gambar 1 Responden berdasarkan umur



Gambar 1 menunjukkan terdapat 88 (96%) responden yang berumur 17 tahun – 20 tahun, 32 (27%) responden yang berumur 21 – 32 tahun.

**b. Identitas responden berdasarkan pendidikan terakhir**

Gambar 2 Responden Pendidikan terakhir



Gambar 2 menunjukkan gambar 2 terdapat 66 (55%) responden yang berasal dari Sekolah Menengah Atas (SMA), 45 (37%) responden yang berasal dari Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), 9 (8%) responden yang berasal dari Madrasah Aliyah (MA)

**2. Indeks kepuasan**

**Avarege ratings berdasarkan indikator persepsi kualitas pelayanan**

**a. Informasi Pelayanan**

Tabel 1 Informasi Pelayanan

| Apakah informasi pelayanan pada Politeknik Pariwisata Makassar tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik? |                                  |                |                |
|---|----------------------------------|----------------|----------------|
|   | <i>Ratings (number of stars)</i> | Persen Respons | Jumlah Respons |
| 1   | ★                                | 0%             | 0              |
| 2   | ★ ★                              | 0%             | 0              |
| 3   | ★ ★ ★                            | 0%             | 0              |
| 4   | ★ ★ ★ ★                          | 0%             | 120            |

Tabel 1 menunjukkan hasil persepsi responden memperlihatkan bahwa informasi pelayanan pada Politeknik Pariwisata Makassar tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik menunjukkan rating maksimal 4. Semua responden yang berjumlah 120 memberikan rating tertinggi.

**b. Persyaratan Pelayanan**

Tabel 2 Persyaratan Pelayanan

| Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan Politeknik Pariwisata Makassar ? |                                  |                |                |
|---|----------------------------------|----------------|----------------|
|   | <i>Ratings (number of stars)</i> | Persen Respons | Jumlah Respons |
| 1   | ★                                | 0%             | 0              |
| 2   | ★ ★                              | 0%             | 0              |
| 3   | ★ ★ ★                            | 0%             | 0              |
| 4   | ★ ★ ★ ★                          | 0%             | 120            |

Tabel 2 menunjukkan hasil persepsi responden memperlihatkan bahwa persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan Politeknik Pariwisata Makassar menunjukkan rating maksimal 4. Semua responden yang berjumlah 120 memberikan rating tertinggi yaitu 100%.

**c. Prosedur/alur Pelayanan**

Tabel 3 Prosedur/alat pelayanan

| Apakah prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan Politeknik Pariwisata Makassar mudah diikuti/dilakukan? |                                  |                |                |
|--|----------------------------------|----------------|----------------|
|  | <i>Ratings (number of stars)</i> | Persen Respons | Jumlah Respons |
| 1  | ★                                | 0%             | 0              |
| 2  | ★ ★                              | 0%             | 0              |
| 3  | ★ ★ ★                            | 0%             | 0              |
| 4  | ★ ★ ★ ★                          | 0%             | 120            |

Tabel 3 menunjukkan hasil persepsi responden memperlihatkan bahwa prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan Politeknik Pariwisata Makassar mudah diikuti/dilakukan menunjukkan rating maksimal 4. Semua responden yang berjumlah 120 memberikan rating tertinggi yaitu 100%.

**d. Jangka waktu penyelesaian pelayanan**

Tabel 4 Jangka waktu penyelesaian pelayanan

| Apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima bapak/ibu sesuai dengan yang ditetapkan Politeknik Pariwisata Makassar? |                                  |                |                |
|--|----------------------------------|----------------|----------------|
|  | <i>Ratings (number of stars)</i> | Persen Respons | Jumlah Respons |
| 1  | ★                                | 0%             | 0              |
| 2  | ★ ★                              | 0%             | 0              |
| 3  | ★ ★ ★                            | 0%             | 0              |
| 4  | ★ ★ ★ ★                          | 0%             | 120            |

Tabel 4 menunjukkan hasil persepsi responden memperlihatkan bahwa jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima bapak/ibu sesuai dengan yang ditetapkan Politeknik Pariwisata Makassar menunjukkan rating maksimal 4. Semua responden yang berjumlah 120 memberikan rating tertinggi yaitu 100%.

**e. Tarif biaya pelayanan**

Tabel 5 Tarif biaya pelayanan

| Apakah tarif biaya pelayanan yang dibayarkan pada Politeknik Pariwisata Makassar sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan? |                                  |                |                |
|---|----------------------------------|----------------|----------------|
|   | <i>Ratings (number of stars)</i> | Persen Respons | Jumlah Respons |
| 1   | ★                                | 0%             | 0              |
| 2   | ★ ★                              | 0%             | 0              |
| 3   | ★ ★ ★                            | 0%             | 0              |
| 4   | ★ ★ ★ ★                          | 0%             | 120            |

Tabel 5 menunjukkan hasil persepsi responden memperlihatkan bahwa tarif biaya pelayanan yang dibayarkan pada Politeknik Pariwisata Makassar sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan menunjukkan rating maksimal 4. Semua responden yang berjumlah 120 memberikan rating tertinggi yaitu 100%.

**f. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan**

Tabel 6 Sarana dan Prasarana pendukung pelayanan

| Apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan Politeknik Pariwisata Makassar memberikan kenyamanan/mudah digunakan? |  |  |  |
|---|--|--|--|
|---|--|--|--|

|   | <i>Ratings (number of stars)</i> | Persen Respons | Jumlah Respons |
|---|----------------------------------|----------------|----------------|
| 1 | ★                                | 0%             | 0              |
| 2 | ★ ★                              | 0%             | 0              |
| 3 | ★ ★ ★                            | 0%             | 0              |
| 4 | ★ ★ ★ ★                          | 0%             | 0              |

Tabel 6 menunjukkan hasil persepsi responden memperlihatkan bahwa sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan Politeknik Pariwisata Makassar memberikan kenyamanan/mudah digunakan menunjukkan rating maksimal 4. Semua responden yang berjumlah 120 memberikan rating tertinggi yaitu 100%.

**g. Petugas pelayanan sistem online**

Tabel 7 Petugas pelayanan sistem online

| Apakah Petugas pelayanan / sistem pelayanan online pada Politeknik Pariwisata Makassar merespon keperluan bapak/ibu dengan cepat? |                                  |                |                |
|---|----------------------------------|----------------|----------------|
|   | <i>Ratings (number of stars)</i> | Persen Respons | Jumlah Respons |
| 1   | ★                                | 0%             | 0              |
| 2   | ★ ★                              | 0%             | 0              |
| 3   | ★ ★ ★                            | 0%             | 0              |
| 4   | ★ ★ ★ ★                          | 0%             | 120            |

Tabel 7 menunjukkan hasil persepsi responden memperlihatkan bahwa petugas pelayanan / sistem pelayanan online pada Politeknik Pariwisata Makassar merespon keperluan bapak/ibu dengan cepat menunjukkan rating maksimal 4. Semua responden yang berjumlah 120 memberikan rating tertinggi yaitu 100%.

#### h. Layanan Konsultasi dan Pengaduan

Tabel 8 Layanan konsultasi dan pengaduan

| Apakah layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan Politeknik Pariwisata Makassar mudah digunakan/diakses? |                                  |                |                |
|---|----------------------------------|----------------|----------------|
|   | <i>Ratings (number of stars)</i> | Persen Respons | Jumlah Respons |
| 1   | ★                                | 0%             | 0              |
| 2   | ★ ★                              | 0%             | 0              |
| 3   | ★ ★ ★                            | 0%             | 0              |
| 4   | ★ ★ ★ ★                          | 0%             | 0              |

Tabel 8 menunjukkan hasil persepsi responden memperlihatkan bahwa layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan Politeknik Pariwisata Makassar mudah digunakan/diakses menunjukkan rating maksimal 4. Semua responden yang berjumlah 120 memberikan rating tertinggi yaitu 100%.

#### *Avarege ratings berdasarkan indikator berdasarkan persepsi anti korupsi (SPAK)*

##### a. Diskriminasi pelayanan

Tabel 9 Diskriminasi pelayanan

| Apakah tidak ada diskriminasi pelayanan pada Politeknik Pariwisata Makassar? |                                  |                |                |
|--|----------------------------------|----------------|----------------|
|  | <i>Ratings (number of stars)</i> | Persen Respons | Jumlah Respons |
| 1  | ★                                | 0%             | 0              |
| 2  | ★ ★                              | 0%             | 0              |
| 3  | ★ ★ ★                            | 0%             | 0              |
| 4  | ★ ★ ★ ★                          | 0%             | 0              |

Tabel 9 menunjukkan hasil persepsi responden memperlihatkan bahwa tidak ada diskriminasi pelayanan pada Politeknik Pariwisata Makassar menunjukkan rating maksimal 4. Semua responden yang berjumlah 120 memberikan rating tertinggi yaitu 100%.

**b. Pelayanan di luar prosedur/kecurangan**

Tabel 10 Pelayanan di luar prosedur/kecurangan

| Apakah tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada Politeknik Pariwisata Makassar? |                                  |                |                |
|--|----------------------------------|----------------|----------------|
|  | <i>Ratings (number of stars)</i> | Persen Respons | Jumlah Respons |
| 1  | ★                                | 0%             | 0              |
| 2  | ★ ★                              | 0%             | 0              |
| 3  | ★ ★ ★                            | 0%             | 0              |
| 4  | ★ ★ ★ ★                          | 0%             | 120            |

Tabel 10 menunjukkan hasil persepsi responden memperlihatkan bahwa tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada Politeknik Pariwisata Makassar menunjukkan rating maksimal 4. Semua responden yang berjumlah 120 memberikan rating tertinggi yaitu 100%.

**c. Penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan**

Tabel 11 Penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan

| Apakah tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada Politeknik Pariwisata Makassar? |                                  |                |                |
|--|----------------------------------|----------------|----------------|
|  | <i>Ratings (number of stars)</i> | Persen Respons | Jumlah Respons |
| 1  | ★                                | 0%             | 0              |
| 2  | ★ ★                              | 0%             | 0              |
| 3  | ★ ★ ★                            | 0%             | 0              |
| 4  | ★ ★ ★ ★                          | 0%             | 120            |

Tabel 11 menunjukkan hasil persepsi responden memperlihatkan bahwa tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada Politeknik Pariwisata Makassar menunjukkan rating maksimal 4. Semua responden yang berjumlah 120 memberikan rating tertinggi yaitu 100%.



**d. Pungutan Liar (pungli)**

Tabel 12 Pungutan liar (pungli)

| Apakah tidak ada pungutan liar (pungli) pada Politeknik Pariwisata Makassar? |                                  |                |                |
|--|----------------------------------|----------------|----------------|
|  | <i>Ratings (number of stars)</i> | Persen Respons | Jumlah Respons |
| 1  | ★                                | 0%             | 0              |
| 2  | ★ ★                              | 0%             | 0              |
| 3  | ★ ★ ★                            | 0%             | 0              |
| 4  | ★ ★ ★ ★                          | 0%             | 120            |

Tabel 12 menunjukkan hasil persepsi responden memperlihatkan bahwa tidak ada pungutan liar (pungli) pada Politeknik Pariwisata Makassar menunjukkan rating maksimal 4. Semua responden yang berjumlah 120 memberikan rating tertinggi yaitu 100%.

**e. Pencaloan/perantara tidak resmi**

Tabel 13 Pencaloan/perantara tidak resmi

| Apakah tidak ada pencaloan/perantara tidak resmi pada Politeknik Pariwisata Makassar ? |                                  |                |                |
|--|----------------------------------|----------------|----------------|
|  | <i>Ratings (number of stars)</i> | Persen Respons | Jumlah Respons |
| 1  | ★                                | 0%             | 0              |
| 2  | ★ ★                              | 0%             | 0              |
| 3  | ★ ★ ★                            | 0%             | 0              |
| 4  | ★ ★ ★ ★                          | 0%             | 120            |

Tabel 13 menunjukkan hasil persepsi responden memperlihatkan bahwa tidak ada pencaloan/perantara tidak resmi pada Politeknik Pariwisata Makassar menunjukkan rating maksimal 4. Semua responden yang berjumlah 120 memberikan rating tertinggi yaitu 100%.

## **B. Data Dukung Lainnya**

Dalam rangka kegiatan survey kepuasan pelayanan di lingkungan Poltekpar Makassar. Adapun yang menjadi data dukung adalah beberapa referensi/survey terdahulu dan dilakukan beberapa observasi secara tidak langsung ke Mahasiswa terkait kepuasan pelayanan.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1: Profile Responden

|    | A <sup>B</sup> <sub>C</sub> Nama Jepang | A <sup>B</sup> <sub>C</sub> Nama Bekang |
|----|---|---|
| 1  | Sendry                                  | Wahyu Lesari                            |
| 2  | Faza                                    | Fauzan                                  |
| 3  | Muhammad                                | Rasyidin                                |
| 4  | Sharli                                  | Saputri                                 |
| 5  | Clarrisa                                | Amelia S                                |
| 6  | Novita                                  | Sari                                    |
| 7  | Resky                                   | Amelia R                                |
| 8  | St                                      | Khumairoh                               |
| 9  | Silvya                                  | Juinterezia Pdolon                      |
| 10 | Muhammad Akbar                          | Zuhud                                   |
| 11 | Wilbrodus                               | Eman                                    |
| 12 | Selpi                                   | Selpi                                   |
| 13 | Dewi                                    | Anugrah                                 |
| 14 | WA                                      | SYAHFITRI                               |
| 15 | Rezky                                   | Aulia                                   |
| 16 | Dia                                     | Anastasya                               |
| 17 | NURAI SYA                               | SALAM                                   |
| 18 | AGRIANUS                                | PALENGKA                                |
| 19 | UUN                                     | KASIH KARLAI                            |
| 20 | Ainiyyah                                | Nabilah Munir                           |
| 21 | MUHAMMAD                                | DAFFA PRATAMA                           |
| 22 | Listya syarani                          | Listya                                  |
| 23 | Muhammad                                | Hanafi                                  |
| 24 | Imran                                   | imran                                   |
| 25 | Muhammad                                | Juhaini                                 |
| 26 | Zakiy                                   | Rafsanjani Baiarsyah                    |
| 27 | Indiani                                 | Ahmad                                   |
| 28 | Najwa                                   | Zalsabila                               |
| 29 | Muhammad                                | Hakim Rusli                             |
| 30 | Flora                                   | Matkaoena                               |
| 31 | Febby                                   | Febriani                                |
| 32 | M. ABIL                                 | NAWAWY                                  |
| 33 | Arsinta                                 | Renal prasast                           |
| 34 | NASYWA                                  | FADILLAH DAJIAL                         |
| 35 | Muhammad                                | Assiddiq                                |
| 36 | Fajar                                   | Hidayat                                 |
| 37 | Basta                                   | Ilma                                    |
| 38 | NAJWA                                   | RAHMA DIYAH HS                          |

|    |                   |                   |
|----|-------------------|-------------------|
| 39 | Ricardo           | Yosiva            |
| 40 | Nayla             | Nitaqaeni         |
| 41 | Adhelia           | Putri             |
| 42 | Andi Muhammad     | Rifqi Fajar       |
| 43 | AURELLIA          | FADHILLA          |
| 44 | Firsa             | Dani              |
| 45 | Ridwan            | Ridwan            |
| 46 | Muh               | Annas budianto S  |
| 47 | Daniel            | Stefanus Siwu     |
| 48 | Anastasya Andini  | Randalembang      |
| 49 | Muhammad          | Ainun             |
| 50 | Gladys            | Trifosa           |
| 51 | chintami          | atma negara       |
| 52 | Chaterine         | Chandra           |
| 53 | RHADYVA           | AZSAHARA          |
| 54 | Zhalilu           | Boyyarni          |
| 55 | Muhammad          | Syahrial Al Qadri |
| 56 | Andi Resky        | Idrus Muktadir    |
| 57 | Lu'lu'ah          | Shafa Kamilah     |
| 58 | Fitra             | Sulpiri Ardani    |
| 59 | Febrya triasrizki | Valentiana        |
| 60 | Dhea              | Amaliah           |
| 61 | Andi              | Muliyadi          |
| 62 | Rahmat            | Rahmat            |
| 63 | BIAN              | SHOFI NADIFA      |
| 64 | Nurlia            | Umasangaji        |
| 65 | Reski             | Amalia            |
| 66 | Nurul             | Istiqamah         |
| 67 | Imantha           | Kristy            |
| 68 | Elsa              | Nanditha          |
| 69 | Elysia            | Nimitta Horas     |
| 70 | Muyassar          | Annizhar          |
| 71 | Riski             | Arvika Anwar      |
| 72 | Raihan            | Ananta Abdi       |
| 73 | MUTIA             | PUTRI UTAMI       |

|     |                   |                              |
|-----|-------------------|------------------------------|
| 74  | NADIA             | KIRANI                       |
| 75  | Resky             | Awwalia                      |
| 76  | Salsabilah        | â€³+62Â 887â€™0578â€™4559... |
| 77  | Anastasia Marlin  | Kalua                        |
| 78  | Nurul             | Fikha                        |
| 79  | Febrian           | Batara Puasa                 |
| 80  | Heriyani          | Heriyani                     |
| 81  | Gebi              | -                            |
| 82  | Mikhael           | Christy                      |
| 83  | Rezki             | Alifyana                     |
| 84  | annisa            | bahar                        |
| 85  | MUH               | ARJUN                        |
| 86  | Nadira            | Nadira                       |
| 87  | Yudistira Choerul | Abdilla Topanangi            |
| 88  | Muhammad          | Fikri Haikal                 |
| 89  | Viki              | Varman                       |
| 90  | Henri awan        | Asidik                       |
| 91  | muhammad          | ahkam                        |
| 92  | NURUL             | HAQ                          |
| 93  | Feby              | Rante Allo                   |
| 94  | Achmad            | Rizal                        |
| 95  | Alfauzi           | Kusuma                       |
| 96  | Aqila             | Sabitah Rustam               |
| 97  | putri tisra       | dava anggraeni               |
| 98  | sri               | utami zalsabila              |
| 99  | Putri             | Nabila Pratiwi               |
| 100 | Vinsent           | Andreas Yaury                |
| 101 | Zalzabila         | Ananda Z                     |
| 102 | Sitti             | Nurjannah                    |
| 103 | Putri             | Nabila                       |
| 104 | Taufan            | Anugrah                      |
| 105 | Ahmad             | Yusuf Syam                   |
| 106 | nadifa            | nadifa                       |
| 107 | Elfarah           | Maura ahyar                  |
| 108 | Eka Ayu           | Puji Lestari                 |
| 109 | Ardhia            | Gea                          |
| 110 | ALAM              | SAPUTRA                      |
| 111 | Andi              | Salsa najwa                  |

|     |                |                     |
|-----|----------------|---------------------|
| 112 | A.Rahmat Mulki | Mulki               |
| 113 | Raden          | Qomarurizal Sucahyo |
| 114 | Farahmitha     | Rachman             |
| 115 | MUH            | RAFLY RACHMAT K     |
| 116 | Nurfadilah     | Bahar               |
| 117 | Ana lady       | Sumakul             |
| 118 | Selpi          | Selpi               |
| 119 | MUH RIFKI      | FADILLAH R          |
| 120 | Muh            | Khaiqal             |

## Average Ratings

