



LAPORAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT



POLTEKKES KEMENKES
BANJARMASIN

TRIWULAN I
JANUARI - MARET 2026

LAPORAN
SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
POLTEKKES KEMENKES BANJARMASIN
TRIWULAN I (JANUARI S.D MARET)
TAHUN 2026



DISUSUN OLEH :
TIM HUBUNGAN MASYARAKAT DAN PELAYANAN PUBLIK

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL SUMBER DAYA MANUSIA KESEHATAN
POLTEKKES KEMENKES BANJARMASIN

2026

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I (JANUARI S.D MARET 2026)

Pemeriksa,
Wakil Direktur III



Khairir Rizani, S.ST.,M.Kes
NIP. 197602021999031001

Penyusun,
Ketua Tim Hubungan Masyarakat dan
Pelayanan Publik



Meggy Wulandari Kai, S.Tr.Kep., M.Tr.Kep
NIP. 199710232022032004

Mengesahkan,
Plt. Direktur



Dr. Juardi, SKM., MS
NIP. 196604121992031002

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Poltekkes Kemenkes Banjarmasin periode Januari hingga Maret 2026 ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bentuk evaluasi terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Poltekkes Kemenkes Banjarmasin kepada masyarakat, guna meningkatkan mutu pelayanan di masa yang akan datang.

Laporan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan serta mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam meningkatkan kualitas layanan di berbagai bidang, termasuk akademik, kemahasiswaan, keuangan, serta sarana dan prasarana. Dengan adanya data yang terstruktur, kebijakan yang diambil dapat lebih tepat sasaran, sehingga pelayanan yang diberikan semakin optimal dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan ini, terutama kepada para responden yang telah meluangkan waktu untuk memberikan umpan baliknya. Kami juga menghargai kerja sama dari semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan survei ini. Kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan demi perbaikan ke depan. Semoga laporan ini bermanfaat dan dapat menjadi dasar bagi peningkatan kualitas layanan Poltekkes Kemenkes Banjarmasin.

Banjarbaru, Maret 2026

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. .. Latar Belakang	1
B. Landasan Hukum	2
C. Tujuan	3
BAB II METODE SURVEI	3
A. Metode	4
B. Jadwal	4
C. Pengolahan Data	4
BAB III HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN	6
A. Karakteristik Responden.....	6
B. Hasil Kuesioner Kepuasan.....	8
C. Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan.....	13
D. Temuan dan Saran Responden	13
BAB IV PEMBAHASAN	14
BAB V RENCANA TINDAK LANJUT	18
BAB VI PENUTUP	20
A. Kesimpulan	20
B. Saran	20
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan.....	5
Tabel 3.1 Rekapitulasi Nilai Survei Kepuasan Masyarakat	12

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	6
Gambar 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	6
Gambar 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	7
Gambar 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan yang Diterima.....	7
Gambar 3.5 Hasil Kuesioner Persyaratan Pelayanan.....	8
Gambar 3.6 Hasil Kuesioner Prosedur Pelayanan	8
Gambar 3.7 Hasil Kuesioner Waktu Pelayanan.....	9
Gambar 3.8 Hasil Kuesioner Biaya/Tarif.....	9
Gambar 3.9 Hasil Kuesioner Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	10
Gambar 3.10 Hasil Kuesioner Kompetensi Pelayanan.....	10
Gambar 3.11 Hasil Kuesioner Perilaku Pelaksana.....	11
Gambar 3.12 Hasil Kuesioner Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	11
Gambar 3.13 Hasil Kuesioner Sarana dan Prasarana.....	12

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Peningkatan mutu pelayanan publik merupakan salah satu fokus utama dalam reformasi birokrasi di Indonesia. Bagi institusi pelayanan publik seperti Poltekkes Kemenkes, kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa, alumni, dan masyarakat pengguna jasa pendidikan menjadi cerminan kinerja institusi secara keseluruhan. Layanan administrasi akademik, layanan informasi, pengelolaan pengaduan, serta fasilitas pendukung lainnya harus dikelola dengan baik agar institusi dapat menjalankan fungsinya secara optimal. Apabila layanan ini tidak dikelola dengan serius, maka reputasi institusi di mata publik dapat terganggu, dan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pendidikan tinggi vokasi kesehatan pun berpotensi menurun.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan yang telah diberikan, kepuasan masyarakat menjadi indikator yang paling langsung dan relevan. Berbeda dengan penilaian internal yang cenderung berfokus pada prosedur dan kepatuhan, kepuasan pengguna memberikan gambaran tentang kesenjangan antara harapan masyarakat dengan realitas layanan yang mereka terima. Ketika pengguna layanan merasa bahwa kebutuhan mereka dipenuhi dengan baik, maka kepercayaan terhadap institusi akan tumbuh. Sebaliknya, jika keluhan terus muncul tanpa ada perbaikan yang berarti, maka institusi akan kehilangan kredibilitas di mata publik.

Salah satu instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat secara terstandar adalah Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, IKM disusun dengan pendekatan kuantitatif yang mengukur sembilan unsur pelayanan, mulai

dari prosedur, waktu penyelesaian, biaya, hingga perilaku petugas. Keunggulan instrumen ini terletak pada kemampuannya menghasilkan data yang dapat dibandingkan antar periode, sehingga institusi dapat mengetahui apakah kinerja layanan membaik, stagnan, atau justru menurun dari waktu ke waktu.

Hasil survei IKM tidak boleh hanya berhenti sebagai angka atau laporan tahunan yang tersimpan di lemari. Instrumen ini seharusnya menjadi pemicu perbaikan layanan secara terus-menerus. Prinsip ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan evaluasi dan perbaikan secara periodik. Ketika hasil IKM menunjukkan adanya kelemahan pada unsur tertentu, misalnya ketidakjelasan informasi atau ketidakramahan petugas, maka institusi wajib merancang intervensi perbaikan yang konkret. Tanpa adanya tindak lanjut yang nyata, survei IKM hanya akan menjadi rutinitas tahunan tanpa dampak substantif terhadap mutu layanan.

Memasuki tahun 2026, kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap layanan publik terus berubah. Digitalisasi layanan publik yang semakin meluas membuat masyarakat menuntut kemudahan akses melalui berbagai kanal digital. Mereka tidak lagi cukup dilayani secara manual atau tatap muka semata, tetapi menghendaki sistem informasi yang responsif, prosedur yang tidak berbelit, serta kepastian waktu penyelesaian yang jelas. Di lingkungan Poltekkes Kemenkes, misalnya, mahasiswa dan orang tua mengharapkan layanan administrasi akademik yang dapat diakses secara daring, pengurusan dokumen yang cepat, serta kanal pengaduan yang tidak hanya menerima keluhan tetapi juga memberikan tindak lanjut. Budaya pelayanan prima harus diwujudkan dalam setiap aspek layanan, bukan hanya sekadar slogan.

Mengingat dinamika layanan yang bergerak cepat, evaluasi berkala secara triwulanan menjadi kebutuhan yang praktis, bukan sekadar formalitas. Evaluasi

tahunan saja tidak cukup untuk menangkap perubahan kepuasan yang terjadi dalam waktu singkat. Dengan pendekatan triwulanan, institusi dapat mendeteksi masalah layanan lebih awal, mengevaluasi efektivitas perbaikan yang telah dilakukan, serta merespons keluhan pengguna sebelum meluas menjadi krisis kepercayaan. Bagi Poltekkes Kemenkes, laporan IKM Triwulan I Tahun 2026 menjadi titik awal dari siklus monitoring tahun berjalan. Laporan ini akan memberikan gambaran tentang bagaimana performa layanan di awal tahun, termasuk tantangan yang muncul akibat pergantian periode akademik dan penyesuaian pola kerja setelah masa liburan panjang.

Landasan pelaksanaan survei ini tetap mengacu pada regulasi yang berlaku, yaitu UU No. 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik dan PermenPANRB tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Namun demikian, implementasi IKM di tahun 2026 juga harus mempertimbangkan perkembangan kebijakan terkini terkait digitalisasi dan simplifikasi prosedur pelayanan. Pemerintah terus mendorong percepatan transformasi digital di lingkungan birokrasi. Melalui IKM, institusi dapat menguji apakah transformasi digital tersebut benar-benar dirasakan manfaatnya oleh pengguna, atau justru menimbulkan kesulitan baru bagi kelompok masyarakat tertentu. Oleh karena itu, laporan IKM tidak hanya berfungsi sebagai dokumen internal, tetapi juga sebagai alat pertanggungjawaban publik yang menunjukkan keseriusan institusi dalam memberikan pelayanan terbaik.

Laporan ini disusun berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan selama periode Triwulan I Tahun 2026, dengan responden yang merupakan pengguna layanan di lingkungan Poltekkes Kemenkes. Data yang dikumpulkan mencakup persepsi terhadap kecepatan layanan, kemudahan prosedur, ketersediaan informasi digital, serta kualitas interaksi dengan petugas. Semua unsur tersebut mencerminkan tuntutan masyarakat di tahun 2026 yang semakin kritis dan

terinformasi. Berdasarkan latar belakang di atas, laporan ini bertujuan untuk menyajikan hasil pengukuran IKM Triwulan I Tahun 2026 sebagai bahan evaluasi dan dasar pengambilan kebijakan perbaikan layanan di Poltekkes Kemenkes.

B. LANDASAN HUKUM

Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang mengatur penyelenggaraan publik. Landasan hukum ini menjadi pedoman dalam kesesuaian pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) serta prinsip tata kelola yang baik. Berikut adalah peraturan yang mendasari pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM):

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 211);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 29 Tahun 2022 mengatur tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

C. TUJUAN

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan sebagai upaya untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan di Poltekkes Kemenkes Banjarmasin.

Dengan adanya survei ini, diharapkan institusi dapat mengidentifikasi aspek pelayanan yang telah memenuhi standar serta menemukan area yang masih perlu ditingkatkan. Secara umum, survei ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sehingga dapat menjadi dasar dalam perencanaan peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang.

Adapun Tujuan Khusus adalah sebagai berikut:

1. Menilai Tingkat Kepuasan Masyarakat
Mengukur sejauh mana layanan yang diberikan Poltekkes Kemenkes Banjarmasin telah memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.
2. Mengidentifikasi Kelebihan dan Kekurangan Layanan
Menganalisis aspek layanan yang sudah baik serta yang masih perlu diperbaiki untuk peningkatan mutu pelayanan.
3. Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas
Menyediakan data objektif sebagai dasar evaluasi dan pengambilan kebijakan yang lebih tepat sasaran.
4. Mengembangkan Inovasi Pelayanan Berbasis Teknologi
Mendorong pemanfaatan sistem digital seperti website dan layanan online untuk meningkatkan kemudahan akses informasi dan pelayanan publik.
5. Menyusun Strategi Peningkatan Layanan
Merumuskan langkah-langkah perbaikan yang berkelanjutan guna meningkatkan kualitas layanan bagi masyarakat.

BAB II

METODE SURVEI

A. METODE

Pengumpulan data pada Survei ini dengan kuesioner yang pertanyaannya berdasarkan Permenpan RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dibuat melalui *google form* dan link dibagikan ke mahasiswa, alumni, dosen, tenaga pendidik (Tendik) dan di perangkat komputer pelayanan terpadu yang diisi oleh pengunjung atau pengguna layanan

di Poltekkes Kemenkes Banjarmasin.

Populasi dari survei ini adalah mahasiswa (3.219 orang), alumni 3 tahun terakhir (1.240 orang), dosen dan tendik Poltekkes Banjarmasin (213 orang), tenaga Outsourcing (66 orang) serta mitra Kerjasama dan Stakeholder (367 orang). Total Populasi adalah 5.105 orang. Berdasarkan jumlah populasi tersebut dapat diambil jumlah sampel dari tabel sampel Morgan dan Krejcie yaitu 377 sampel.

B. JADWAL

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilakukan secara rutin setiap triwulan pada sejak Tahun 2025. Adapun survei untuk periode Triwulan I tahun 2026 dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan maret 2026

C. PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data masing-masing metode SKM, dilakukan sebagai berikut :

1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur- unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

2. Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata- rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

3. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

4. Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:
- Menambah unsur yang dianggap relevan;
 - Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.
5. Nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan, berdasarkan tabel berikut:

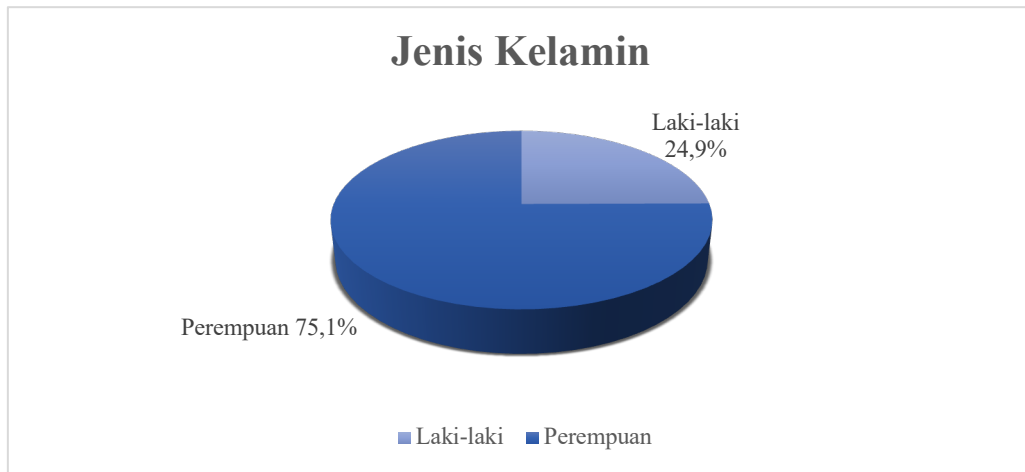
Tabel 2.1 Nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Konerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III
HASIL PENGUKURAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

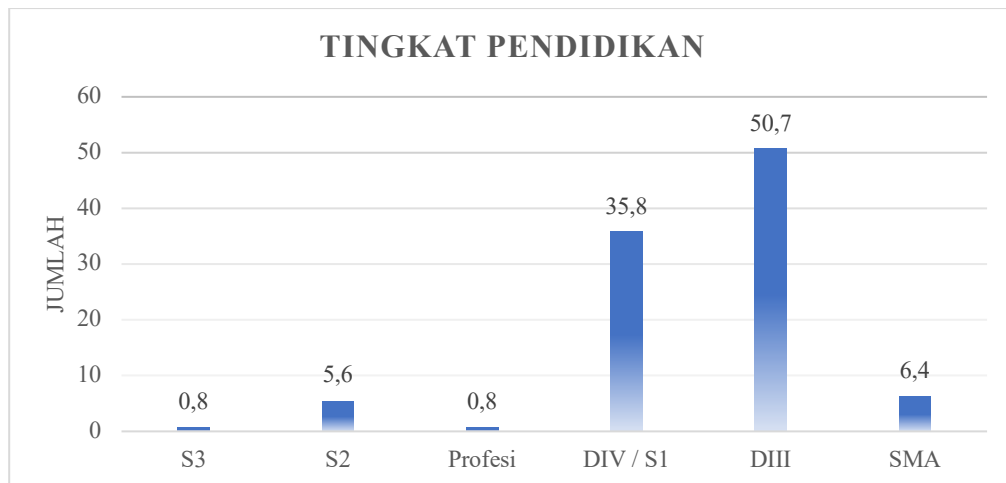
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Gambar 3.1 diatas, dari total 377 responden orang, paling banyak berjenis kelamin Perempuan sebanyak 283 responden dengan persentase 75,1% dan berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 94 responden dengan persentase 24,9%.

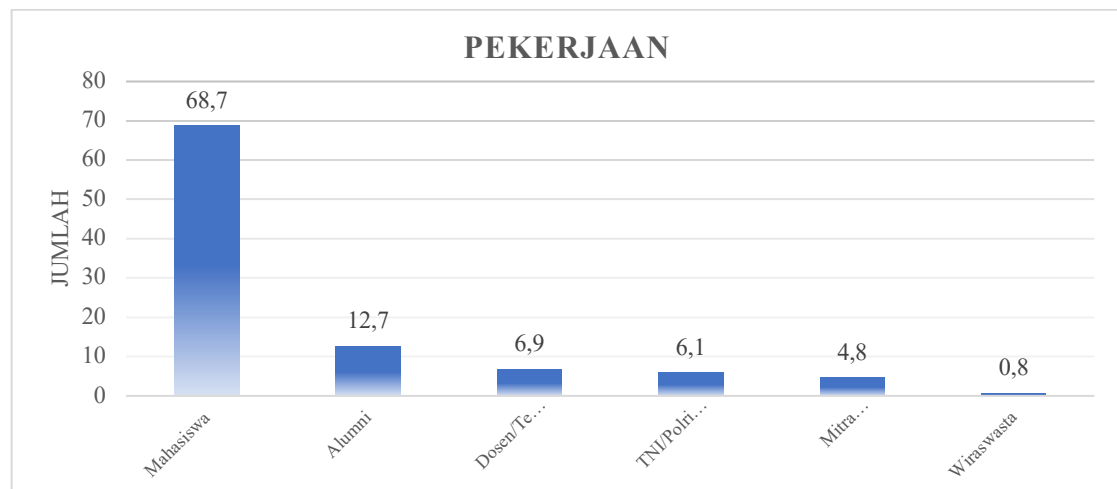
2. Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan



Gambar 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan Gambar 3.2 diatas, dari total 377 orang responden paling banyak memiliki Tingkat Pendidikan DIII sebanyak 191 responden dengan persentase 50,7%, Tingkat Pendidikan DIV/S1 sebanyak 135 responden dengan persentase 35,8%, Tingkat Pendidikan S2 sebanyak 21 responden dengan persentase 5,6%, Tingkat Pendidikan SMA sebanyak 24 responden dengan persentase 6,4%, serta Tingkat Pendidikan S3 dan Tingkat Pendidikan profesi masing-masing sebanyak 3 orang responden dengan persentase masing-masing 0,8%.

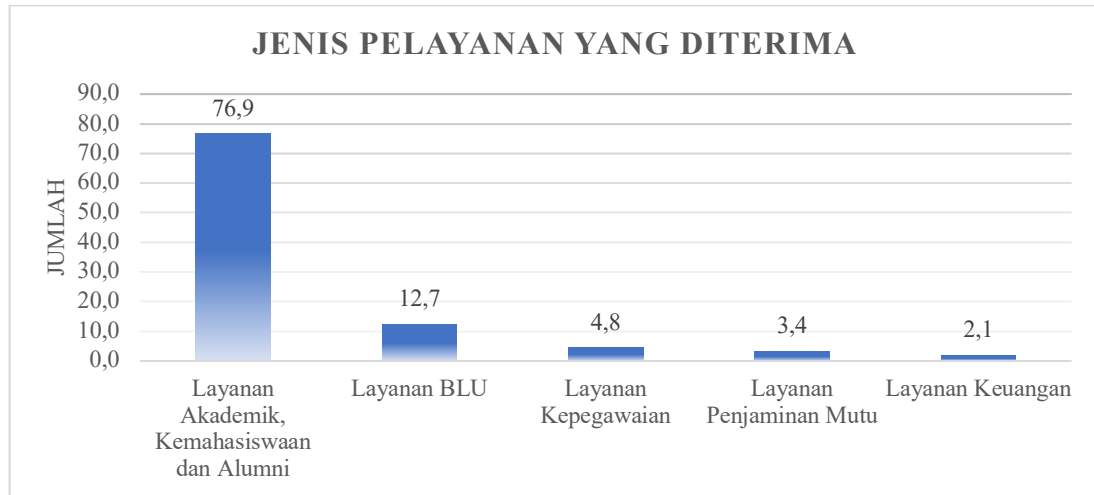
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan



Gambar 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan Gambar 3.3, dari total 377 orang responden paling banyak memiliki pekerjaan mahasiswa sebanyak 259 responden dengan persentase 68,7%, Alumni sebanyak 48 responden dengan persentase 12,7%, Dosen, Tenaga Kependidikan dan Staff sebanyak 26 responden dengan persentase 6,9%, TNI/Polri/PNS sebanyak 23 responden dengan persentase 6,1%, Mitra Kerjasama atau Stakeolder sebanyak 18 responden dengan persentase 4,8%, dan wiraswasta sebanyak 3 responden dengan persentase 0,8%.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan yang Diterima



Gambar 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan yang Diterima Berdasarkan Gambar 3.4, dari total 377 orang responden paling banyak menerima jenis Pelayanan Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni sejumlah sebanyak 290 responden dengan persentase 76,9%, Layanan BLU sebanyak 48 responden dengan persentase 12,7%, Layanan Kepegawaian sebanyak 18 responden dengan persentase 4,8%, Layanan Penjaminan mutu sebanyak 13 responden dengan persentase 3,4% dan layanan keuangan sebanyak 8 responden dengan persentase 2,1%.

B. HASIL KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT

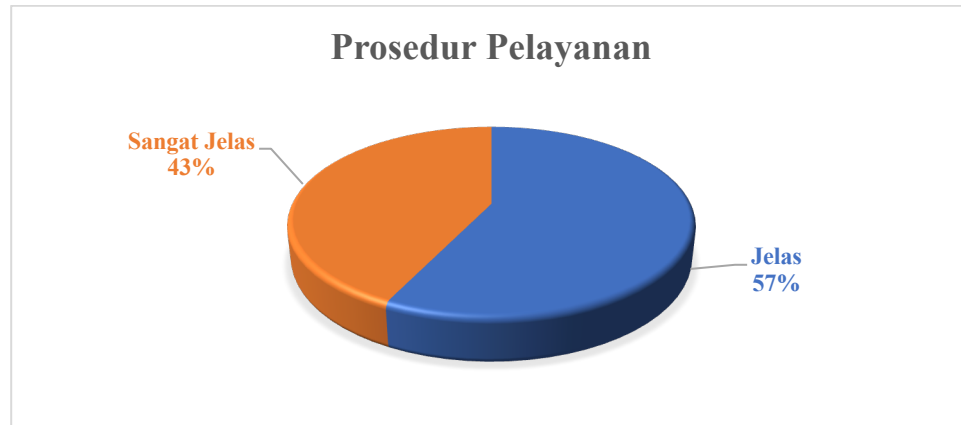
1. Persyaratan Pelayanan



Gambar 3.5 Hasil Kuesioner Persyaratan Pelayanan

Berdasarkan gambar 3.5 terkait hasil kuesioner pelaksanaan Persyaratan Pelayanan, dari total 377 orang responden, didapatkan data bahwa Sebagian besar menilai bahwa persyaratan pelayanan sudah jelas (61%) dan sangat jelas (39%).

2. Prosedur Pelayanan



Gambar 3.6 Hasil Kuesioner Prosedur Pelayanan

Berdasarkan gambar 3.6 tentang hasil kuesioner prosedur pelayanan, dari total 377 orang responden didapatkan data bahwa Sebagian besar menilai prosedur pelayanan jelas (57%), prosedur pelayanan sangat jelas (43%).

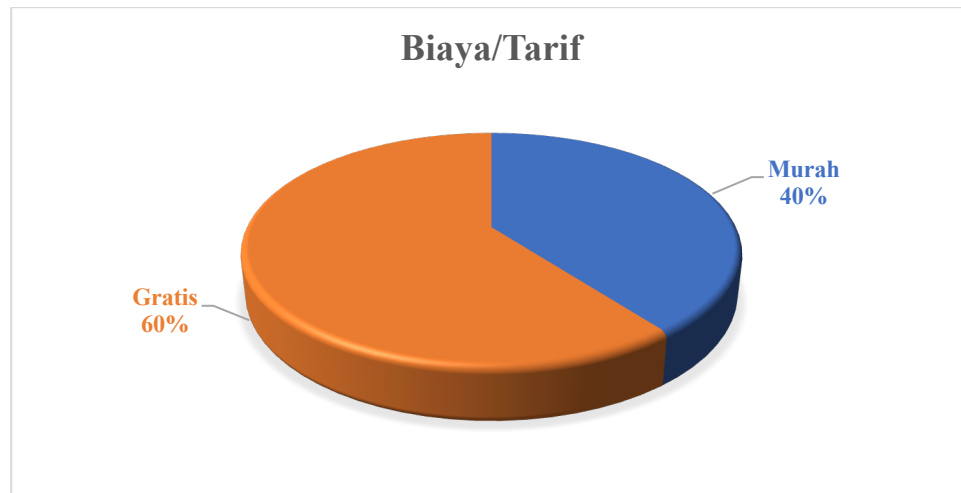
3. Waktu Pelayanan



Gambar 3.7 Hasil Kuesioner Waktu Pelayanan

Berdasarkan gambar 3.7 tentang Hasil Kuesioner Waktu Pelayanan, dari total 377 orang Responden didapatkan data bahwa Sebagian besar waktu pelayanan Cepat (56%), dan Sangat Cepat (44%).

4. Biaya/Tarif



Gambar 3.8 Hasil Kuesioner Biaya/Tarif

Berdasarkan Gambar 3.8 tentang Hasil Kuesioner Biaya/Tarif, dari total 377 orang Responden didapatkan data bahwa Sebagian besar Biaya/Tarif Murah (40%) dan Gratis (60%).

5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan



Gambar 3.9 Hasil Kuesioner Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Berdasarkan gambar 3.9 tentang Produk Spesifikasi Jenis Layanan, dari total 377 orang responden Sebagian besar merasa Sesuai dengan spesifikasi jenis layanan (44%) dan Sangat Sesuai (56%).

6. Kompetensi Pelayanan



Gambar 3.10 Hasil Kuesioner Kompetensi Pelayanan

Berdasarkan gambar 3.10 Tentang kompetensi pelayanan, dari 377 orang responden Sebagian besar merasa Kompetensi Pemberi Pelayanan Kompeten (52%) dan Kompetensi Pemberi Layanan Sangat Kompeten (48%).

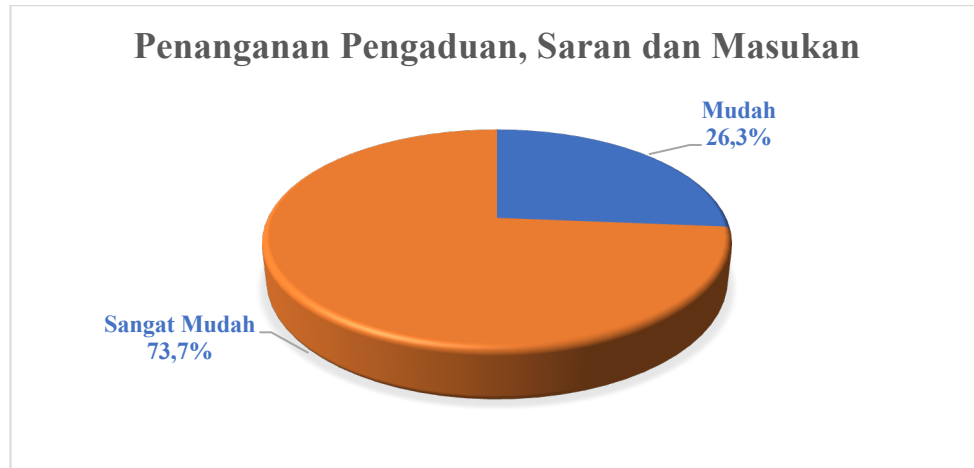
7. Perilaku Pelaksana



Gambar 3.11 Hasil Kuesioner Perilaku Pelaksana

Berdasarkan gambar 3.11 tentang Perilaku Pelaksana, dari 377 orang responden Sebagian besar merasa Perilaku Pelaksana Ramah dan Sopan (52%), serta Sangat Ramah dan Sopan (49%).

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



Gambar 3.12 Hasil Kuesioner Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Berdasarkan gambar 3.12 tentang Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, dari 377 orang responden Sebagian besar merasa proses Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sangat mudah (73,7%) dan mudah (26,3%).

9. Sarana dan Prasarana



Gambar 3.13 Hasil Kuesioner Sarana dan Prasarana Berdasarkan gambar 3.13 tentang Sarana dan Prasarana, dari 377 orang responden Sebagian besar merasa bahwa Sarana dan Prasarana Sangat Baik (53,3%) dan Baik (46,7%).

C. REKAPITULASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan data yang dihimpun dari keseluruhan kuesioner IKM, maka dapat dihasilkan rekapitulasi nilai Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut :

Tabel 3.1 Rekapitulasi Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	IKM per Unsur
1.	Persyaratan Pelayanan	3,38	84,75
2.	Prosedur Pelayanan	3,36	85,68
3.	Waktu Pelayanan	3,29	85,94
4.	Biaya/Tarif	3,51	90,12
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,28	84,88
6.	Kompetensi Pelayanan	3,41	87,14
7.	Perilaku Pelaksana	3,41	87,27
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,73	93,50
9.	Sarana dan Prasarana	3,41	88,43
Jumlah Nilai Indeks Kepuasan		3.42	87.43
Mutu Pelayanan		B	
Kinerja Unit Pelayanan		BAIK	

D. TEMUAN DAN SARAN RESPONDEN

Selain hasil rekapitulasi tingkat kepuasan masyarakat, terdapat pula data kualitatif yang dihimpun dari isian responden pada kolom saran atau komentar. Beberapa temuan penting dari data tersebut dapat menjadi masukan strategis untuk peningkatan mutu layanan ke depan, antara lain sebagai berikut:

1. Kondisi pendingin ruangan (AC) di ruang kelas masih dirasakan kurang optimal oleh mahasiswa, sehingga suhu ruangan cenderung panas dan mengurangi kenyamanan selama proses pembelajaran berlangsung.
2. Kebersihan beberapa unit toilet di lingkungan kampus masih belum terjaga secara konsisten, sehingga pengguna layanan (mahasiswa) terkadang menemukan kondisi toilet yang kurang layak pakai, misalnya lantai basah, bau tidak sedap

BAB IV

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada periode TW 1 Tahun 2026 (Januari – Maret) dengan 377 responden, nilai rata-rata IKM keseluruhan adalah 87,43 dengan mutu pelayanan kategori B (Baik). Analisis terhadap tiap unsur pelayanan dibandingkan dengan standar Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 menunjukkan bahwa beberapa aspek memiliki keunggulan signifikan, sementara aspek lain masih memerlukan peningkatan.

1. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (93,50) – Sangat Baik

Pada Triwulan IV Tahun 2025, unsur penanganan pengaduan mencatat capaian 93,37 dengan predikat sangat baik. Memasuki Triwulan I Tahun 2026, capaian unsur ini meningkat tipis menjadi 93,50, sekaligus mempertahankan posisinya sebagai unsur dengan kinerja tertinggi di antara seluruh unsur pelayanan. Kenaikan sebesar 0,13 poin ini mengindikasikan bahwa sistem pengelolaan pengaduan terus berjalan secara efektif, cepat, dan berorientasi pada penyelesaian. Pengguna layanan masih merasakan kemudahan akses dalam menyampaikan keluhan serta kejelasan tindak lanjut dari setiap masukan yang diberikan. Ke depan, capaian ini perlu dijaga melalui penguatan pemanfaatan teknologi pada sistem pengaduan serta peningkatan keterbukaan informasi mengenai proses dan hasil tindak lanjut.

2. Biaya/Tarif (90,12) – Sangat Baik

Unsur biaya/tarif mengalami peningkatan yang cukup signifikan dibandingkan Triwulan IV Tahun 2025 yang berada di angka 87,87 (kategori baik). Pada Triwulan I Tahun 2026, capaiannya melonjak menjadi 90,12 dan naik ke kategori sangat baik. Kenaikan sebesar 2,25 poin ini mencerminkan bahwa sistem penetapan dan pengelolaan biaya layanan dirasakan semakin terbuka dan proporsional oleh pengguna. Kemudahan dalam memperoleh informasi tarif turut meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pengguna terhadap pengelolaan Badan Layanan Umum (BLU) yang sehat, transparan, dan akuntabel. Ke depan, survei berkala terkait pola tarif dan persepsi pengguna tetap diperlukan sebagai dasar penyempurnaan kebijakan tarif yang lebih adil dan responsif.

3. Sarana dan Prasarana (88,43) – Baik

Unsur sarana dan prasarana menunjukkan peningkatan yang positif dibandingkan Triwulan IV Tahun 2025 yang mencatat angka 85,31. Pada Triwulan I Tahun 2026, capaiannya naik

menjadi 88,43, dengan kenaikan sebesar 3,12 poin. Peningkatan ini menandakan bahwa upaya penguatan sarana dan prasarana terus menunjukkan perkembangan, baik dari segi kualitas maupun pemerataan fasilitas pendukung pelayanan. Namun demikian, capaian ini masih berada di kategori baik, belum mencapai sangat baik. Beberapa keluhan yang masih muncul antara lain terkait kondisi pendingin ruangan (AC) di ruang kelas yang kurang optimal serta kebersihan toilet yang belum terjaga secara konsisten. Peningkatan sarana dan prasarana perlu terus menjadi perhatian mengingat sekitar 80% pengguna layanan merupakan mahasiswa yang membutuhkan kenyamanan selama proses pembelajaran.

4. Perilaku Pelaksana (87,27) – Baik

Unsur perilaku pelaksana mengalami kenaikan dari 85,15 pada Triwulan IV Tahun 2025 menjadi 87,27 pada Triwulan I Tahun 2026, atau meningkat sebesar 2,12 poin. Capaian ini mengindikasikan bahwa sikap petugas pelayanan—yang meliputi keramahan, kesopanan, dan profesionalisme—semakin baik di mata pengguna. Peningkatan ini menunjukkan efektivitas program pembinaan aparatur yang telah diterapkan secara berkelanjutan. Untuk mempertahankan tren positif ini, pemantauan kinerja secara rutin serta pengembangan kapasitas petugas melalui pelatihan perlu terus dilakukan, sehingga interaksi dengan pengguna layanan tetap optimal dan sesuai standar pelayanan publik.

5. Kompetensi Pelayanan (87,14) – Baik

Unsur kompetensi pelayanan mencatat kenaikan dari 85,21 pada Triwulan IV Tahun 2025 menjadi 87,14 pada Triwulan I Tahun 2026, atau meningkat sebesar 1,93 poin. Peningkatan ini mencerminkan bahwa kemampuan tenaga pelayanan dalam memberikan informasi yang jelas, bersikap ramah, serta menangani kebutuhan dan keluhan pengguna terus membaik secara konsisten. Upaya pembinaan, pengawasan, dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan berkelanjutan tampak memberikan hasil yang positif. Ke depan, komitmen untuk menjaga kualitas pelayanan tetap adaptif terhadap kebutuhan pengguna perlu terus dipertahankan.

6. Waktu Pelayanan (85,94) – Baik

Unsur waktu pelayanan menunjukkan peningkatan yang cukup berarti dibandingkan Triwulan IV Tahun 2025 yang mencatat angka terendah yaitu 82,29. Pada Triwulan I Tahun 2026, capaiannya naik menjadi 85,94, dengan kenaikan sebesar 3,65 poin. Meskipun masih berada di kategori baik dan belum masuk sangat baik, peningkatan ini patut diapresiasi karena

menunjukkan bahwa upaya percepatan durasi pelayanan—seperti penambahan tenaga pelayanan pada jam sibuk, peningkatan pemahaman dan kepatuhan terhadap SOP, otomatisasi administrasi, serta optimalisasi layanan HALO ADAK—mulai membuahkan hasil. Ke depan, percepatan waktu pelayanan perlu terus menjadi fokus perbaikan agar dapat mencapai target yang ditetapkan.

7. Prosedur Pelayan (85,68) – Baik

Prosedur pelayanan mengalami kenaikan dari 84,08 pada Triwulan IV Tahun 2025 menjadi 85,68 pada Triwulan I Tahun 2026, atau meningkat sebesar 1,60 poin. Peningkatan ini menunjukkan bahwa pengguna layanan menilai alur dan prosedur pelayanan semakin memuaskan, meskipun masih ada ruang untuk penyederhanaan lebih lanjut. Upaya berkelanjutan dari tim Pusjamu bersama tim Humas dan Yanlik dalam melakukan pembaruan SOP pelayanan, serta pemanfaatan digitalisasi seperti sistem antrean online, berkontribusi terhadap peningkatan capaian ini. Penyederhanaan langkah-langkah administrasi perlu terus didorong untuk meningkatkan kenyamanan dan efektivitas pelayanan.

8. Produk Spesifikasi Jenis Layanan (84,88) – Baik

Produk spesifikasi jenis layanan mengalami kenaikan dari 81,20 pada Triwulan IV Tahun 2025 menjadi 84,88 pada Triwulan I Tahun 2026, atau meningkat sebesar 3,68 poin. Peningkatan yang cukup signifikan ini menunjukkan bahwa upaya sosialisasi dan publikasi layanan melalui berbagai saluran informasi—termasuk website resmi, media cetak, media digital, dan media sosial—mulai berdampak positif terhadap pemahaman pengguna. Ke depan, pengembangan ragam produk layanan perlu terus dilakukan dengan pendekatan yang lebih responsif dan adaptif terhadap masukan pengguna, melalui mekanisme umpan balik dan survei kepuasan secara berkala.

9. Persyaratan Pelayanan (84,75) – Baik

Unsur persyaratan pelayanan menempati posisi terendah pada Triwulan I Tahun 2026, meskipun mengalami kenaikan dari 84,48 pada Triwulan IV Tahun 2025 menjadi 84,75, atau meningkat sebesar 0,27 poin. Kenaikan ini tergolong kecil dibandingkan unsur lainnya. Hasil survei menunjukkan bahwa pengguna layanan sudah cukup memahami persyaratan yang diberlakukan, namun masih diperlukan upaya untuk membuat persyaratan semakin jelas, sederhana, dan mudah diikuti. Untuk memperkuat capaian ini, penyampaian informasi perlu dikembangkan dengan cara yang lebih interaktif, misalnya melalui visualisasi infografis dan

pemanfaatan teknologi digital, sehingga akses informasi menjadi lebih cepat dan mudah dijangkau oleh seluruh pengguna layanan.

BAB V

RENCANA TINDAK LANJUT

Sebagai tindak lanjut dari hasil survei yang telah diuraikan, Poltekkes Kemenkes Banjarmasin perlu mengambil serangkaian langkah perbaikan yang terarah. Langkah-langkah tersebut difokuskan pada penguatan sarana prasarana serta penyempurnaan tata kelola pelayanan secara menyeluruh. Berdasarkan pembahasan terhadap unsur dengan capaian terendah dan berbagai saran yang disampaikan responden, berikut adalah beberapa upaya yang akan dilaksanakan:

1. Sarana dan Prasarana (Keluhan AC Kurang Dingin)

Tindak lanjut atas keluhan responden terkait kondisi pendingin ruangan (AC) yang kurang optimal dilakukan dengan melakukan inventarisasi menyeluruh terhadap seluruh unit AC di ruang kelas guna mengetahui kondisi dan usia perangkat. Poltekkes Kemenkes Banjarmasin akan menjadwalkan perawatan rutin (servis) setiap tiga bulan sekali serta menganggarkan penggantian AC yang sudah tidak efisien secara bertahap. Sebagai langkah pendukung, pemasangan termometer ruangan akan dilakukan untuk memantau suhu secara berkala, sehingga kenyamanan mahasiswa selama proses pembelajaran dapat terjamin. Melalui upaya ini, diharapkan keluhan terkait suhu ruangan yang panas dapat segera teratasi dan proses belajar mengajar berlangsung lebih kondusif.

2. Sarana dan Prasarana (Keluhan Kebersihan Toilet)

Terkait dengan keluhan responden mengenai kebersihan toilet yang belum terjaga secara konsisten, Poltekkes Kemenkes Banjarmasin akan menyusun jadwal monitoring kebersihan yang dilengkapi dengan bukti dokumentasi bahwa toilet telah dibersihkan sebanyak dua kali dalam sehari, yaitu pada pagi hari sebelum jam perkuliahan dimulai dan pada siang hari setelah jam padat pembelajaran berlangsung. Pencatatan waktu pembersihan dan dokumentasi kondisi toilet akan ditempelkan di setiap pintu toilet agar pengguna layanan dapat melihat secara transparan bahwa prosedur kebersihan telah dilaksanakan. Selain itu, penyediaan tempat sampah yang cukup dan cairan pembersih tangan di setiap toilet juga akan direalisasikan. Untuk memastikan kepatuhan terhadap jadwal monitoring yang telah ditetapkan, tim terkait akan melakukan inspeksi mendadak (sidak) secara rutin sebagai bentuk pengawasan dan evaluasi berkala.

3. Persyaratan Pelayanan (Unsur dengan capaian terendah)

unsur persyaratan pelayanan menempati posisi terendah dalam survei Triwulan I Tahun 2026, Poltekkes Kemenkes Banjarmasin menyusun langkah perbaikan yang lebih terstruktur. Informasi persyaratan layanan akan disusun ulang dalam bentuk infografis dan poster yang lebih komunikatif serta mudah dipahami oleh pengguna. Optimalisasi website resmi dan media sosial untuk publikasi persyaratan layanan terus digencarkan, disertai dengan penyediaan QR code di setiap loket layanan yang mengarah langsung ke informasi persyaratan lengkap. Tim Pusjamu bersama Humas dan Yanlik juga akan melakukan reviu dan penyederhanaan persyaratan layanan, serta memasang papan informasi di tempat-tempat strategis yang mudah dilihat oleh pengguna. Melalui berbagai upaya tersebut, diharapkan pengguna layanan dapat memperoleh kejelasan persyaratan dengan lebih cepat dan mudah. Melalui berbagai upaya perbaikan tersebut, Poltekkes Kemenkes Banjarmasin diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, menjaga capaian pada unsur yang telah menunjukkan kinerja sangat baik, serta mendorong peningkatan pada aspek yang masih memerlukan penguatan, sehingga penyelenggaraan pelayanan publik dapat memenuhi standar yang lebih optimal dan semakin selaras dengan harapan serta kebutuhan masyarakat.

BAB VI

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) periode Januari-Maret 2026 dengan jumlah sampel 377 responden, dapat disimpulkan bahwa :

1. Persyaratan pelayanan memperoleh nilai indeks 84,75 (Baik)
2. Prosedur pelayanan memperoleh nilai indeks 85,68 (Baik)
3. Waktu pelayanan memperoleh nilai indeks 85,94 (Baik)
4. Biaya/tarif memperoleh nilai indeks 90,12 (Sangat Baik)
5. Produk spesifikasi jenis layanan memperoleh nilai indeks 84,88 (Baik)
6. Kompetensi pelayanan memperoleh nilai indeks 87,14 (Baik)
7. Perilaku pelaksana memperoleh nilai indeks 87,27 (Baik)
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh nilai indeks 93,50 (Sangat Baik)
9. Sarana dan prasarana memperoleh nilai indeks 88,43 (Sangat Baik)

Secara keseluruhan, capaian survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Triwulan I Tahun 2026 mengalami kenaikan dibandingkan periode sebelumnya. Peningkatan sebesar 1,98 poin berhasil dicatatkan dari nilai Triwulan IV Tahun 2025 yang sebesar 87,43 dengan kategori B (Baik)

B. SARAN

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026 beserta rencana tindak lanjut yang telah disusun, disarankan agar pimpinan dan seluruh unit pelayanan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Banjarmasin segera mengimplementasikan jadwal monitoring kebersihan toilet sebanyak dua kali sehari dengan dilengkapi dokumentasi, serta melakukan inventarisasi dan perawatan rutin unit AC setiap tiga bulan sekali. Untuk unsur persyaratan pelayanan yang menjadi capaian terendah, disarankan agar tim Pusjamu, Humas, dan Yanlik segera menyusun ulang informasi persyaratan dalam bentuk infografis, poster, dan QR code yang mudah diakses, serta mengoptimalkan website resmi dan media sosial untuk publikasi persyaratan layanan.

Mengingat capaian IKM Triwulan I Tahun 2026 menunjukkan peningkatan sebesar 1,98 poin dari periode sebelumnya, disarankan agar survei IKM tetap dilaksanakan secara konsisten setiap triwulan untuk memantau dampak perbaikan dan mendeteksi permasalahan baru secara dini. Terakhir, disarankan agar pimpinan memberikan apresiasi kepada tim atau petugas yang telah berkontribusi pada capaian unsur penanganan pengaduan yang tetap sangat baik (93,50), sekaligus terus memberikan pembinaan dan pelatihan bagi petugas pada unsur-unsur yang masih perlu ditingkatkan.

LAMP IRAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

meggykai.mk@gmail.com [Ganti akun](#)



Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Untitled Section

Informed Consent

Poltekkes Kemenkes Banjarmasin melakukan survei kepuasan untuk mengukur kualitas pelayanan dan program kami, sesuai dengan kewajiban institusi publik berdasarkan PermenpanRB No. 14 Tahun 2017. Kami mengundang Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner online yang terdiri dari 9 pertanyaan dan memakan waktu sekitar 3-4 menit. Partisipasi bersifat sukarela dan Bapak/Ibu dapat membatalkan kapan saja. Hasil survei akan digunakan untuk perbaikan pelayanan kami dan disajikan dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat, dengan data yang bersifat anonim dan tanpa mempublikasikan identitas pribadi.

Bila ada pertanyaan terkait survei. Saudara/Saudari, Bapak/Ibu dapat menghubungi Ketua Humas dan Pelayanan Publik Meggy Kai (WA : 081243354900 atau email : humasyanlikpolkessin@gmail.com)

Dengan melanjutkan kuesioner ini Saudara/Saudari, Bapak/Ibu menyatakan bersedia mengikuti survei.



Saya Menyatakan *

Bersedia

Tidak Bersedia

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

[Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. - [Hubungi pemilik formulir](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Apakah formulir ini tampak mencurigakan? [Laporkan](#)

Google Formulir

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

meggykai.mk@gmail.com [Ganti akun](#)



Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Profil Responden

Tanggal Survei: *

HH BB TTTT

/ /

Jenis Kelamin *

Laki-Laki

Perempuan



Pendidikan *

- SD
- SMP
- SMA
- Diploma 3
- Diploma 4 / S1
- Profesi
- S2
- S3
- Yang lain:

Pekerjaan/Jabatan *

- Mahasiswa
- Alumni
- Dosen/Tenaga Kependidikan/Staff
- TNI/Polri/PNS
- Mitra Kerjasama/Stakeholder
- Wiraswasta
- Outsourcing
- Yang lain:

Jenis layanan yang diterima *

- Layanan Penjaminan Mutu
- Layanan Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni
- Layanan Kepegawaian
- Layanan Keuangan
- Layanan BLU
- Yang lain:

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

[Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. - [Hubungi pemilik formulir](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)


Apakah formulir ini tampak mencurigakan? [Laporkan](#)

Google Formulir

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

meggykai.mk@gmail.com [Ganti akun](#)



 Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Pendapat Responden Terhadap Pelayanan di Lingkungan *Poltekkes Kemenkes Banjarmasin*

1. Apakah Saudara merasa persyaratan untuk mengurus layanan di Poltekkes Kemenkes Banjarmasin sudah jelas dan mudah dimengerti? *

- Tidak Jelas
- Kurang Jelas
- Jelas
- Sangat Jelas



2. Apakah tata cara atau prosedur pelayanan dijelaskan dengan jelas oleh petugas pemberi layanan? *

- Tidak Jelas
- Kurang Jelas
- Jelas
- Sangat Jelas

3. Bagaimana menurut Saudara tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan? *

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian biaya/tarif dalam pelayanan? *

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis

5. Apakah kualitas hasil pelayanan sesuai dengan ketentuan atau standar yang telah ditetapkan? *

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? *

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *

- Tidak Ramah dan Sopan
- Kurang Ramah dan Sopan
- Ramah dan Sopan
- Sangat Ramah dan Sopan

8. Apakah Saudara merasa mudah untuk menyampaikan pengaduan, saran, atau masukan terkait pelayanan? *

- Sulit
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana (AC, kursi, meja, kenyamanan ruang, audiovisual) dan sarana layanan penunjang pendidikan (Kelas, Aula, Perpustakaan, Laboratorium pendidikan, Laboratorium bahasa, IT, sarana lainnya)? *

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

Untuk Perbaikan lebih lanjut terhadap layanan yang berikan Poltekkes Kemenkes Banjarmasin, dengan senang hati kami menerima saran/Ide/Kritikan saudara dibawah ini :

Jawaban Anda

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

[Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. - [Hubungi pemilik formulir](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)


Apakah formulir ini tampak mencurigakan? [Laporkan](#)

Google Formulir

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

meggykai.mk@gmail.com [Ganti akun](#)



 Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

KEPUASAN PENANGANAN KELUHAN

Formulir ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Anda terhadap penanganan keluhan yang telah disampaikan kepada pihak kampus. Masukan yang Anda berikan sangat penting sebagai bahan evaluasi dan perbaikan layanan kampus ke depan.

Jenis Keluhan yang Pernah Disampaikan *

- Administrasi Akademik
- Pelayanan Keuangan
- Fasilitas Sarana/Prasarana
- Pelayanan Kesehatan/Klinik
- Gratifikasi/Etika/Tindak Pidana
- Yang lain:



C. Saluran Penyampaian Keluhan yang Digunakan *

- Kotak Saran
- Langsung ke Petugas/Pimpinan
- Email Resmi
- Aplikasi/Website (E-Curhat/SPI)
- WhatsApp/Telepon
- Yang lain:

KEPUASAN PENANGANAN KELUHAN

Kemudahan dalam menyampaikan keluhan *



Kecepatan respons terhadap keluhan *



Keadilan/objektivitas dalam penanganan keluhan *

1

2

3

4

5



Kerahasiaan identitas pelapor terjaga *

1

2

3

4

5



Kepuasan terhadap hasil/tindak lanjut yang diberikan *

1

2

3

4

5



Sikap petugas dalam menangani keluhan sopan, ramah, dan profesional *

1

2

3

4

5



Saran dan Masukan *

(Silakan tuliskan kritik, saran, atau pengalaman Anda dalam menyampaikan keluhan)

Jawaban Anda

[Kembali](#)

[Kirim](#)

[Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. - [Hubungi pemilik formulir](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Apakah formulir ini tampak mencurigakan? [Laporkan](#)

Google Formulir

