

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2026

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN PALU



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2026 dapat diselesaikan. Laporan ini disusun untuk mengukur dan memahami tingkat kepuasan pengguna terhadap mutu pelayanan Poltekkes Kemenkes Palu.

Kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan institusi dalam memberikan pelayanan yang profesional, mudah, cepat, transparan, dan responsif. Hasil survei diharapkan menjadi masukan konstruktif untuk peningkatan mutu secara berkelanjutan.

Data laporan dibatasi berdasarkan Timestamp sampai dengan 3 September 2026. Analisis menggunakan sembilan unsur pelayanan dengan bobot yang sama sebagaimana metode dalam laporan Indeks Kepuasan Masyarakat yang menjadi acuan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh responden dan pihak yang mendukung pelaksanaan survei. Semoga laporan ini bermanfaat sebagai bahan evaluasi dan dasar penyusunan tindak lanjut peningkatan pelayanan.

Palu, September 2026

Direktur Poltekkes Kemenkes Palu



Nurjaya, S.Pd., M. Kes
Nip. 197107161994032002.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI.....	3
DAFTAR TABEL.....	4
DAFTAR GAMBAR.....	5
BAB I PENDAHULUAN.....	6
BAB II METODE PELAKSANAAN SURVEI.....	7
BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN LAYANAN.....	8
BAB IV PENUTUP.....	12
DAFTAR PUSTAKA.....	13
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Nilai persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	9
Tabel 2 Formasi Jumlah Nilai, NRR dan NRR Tertimbang	11
Tabel 3 Rencana Tindak Lanjut	16

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin	12
Gambar 2 Distribusi responden berdasarkan pendidikan	12
Gambar 3 Distribusi responden berdasarkan pekerjaan	13
Gambar 4 Distribusi responden berdasarkan layanan yang diterima	13
Gambar 5 Nilai IKM setiap unsur/pertanyaan	16

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka Poltekkes Kemenkes Palu dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Sebagai institusi pendidikan tinggi, Poltekkes Kemenkes Palu telah menetapkan 25 standar pelayanan publik yang meliputi standar layanan akademik dan penunjang akademik. Sasaran layanan Poltekkes Kemenkes Palu adalah mahasiswa, mitra kerjasama dan masyarakat umum.

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Poltekkes Kemenkes Palu saat ini senantiasa mendapat pengembangan, baik dalam hal pengembangan infrastruktur maupun pengembangan jenis layanan. Berbagai terobosan dilakukan dalam rangka meningkatkan pelayanan dan memberikan kepuasan pelayanan pada konsumen. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur didalam pedoman ini.

B. Tujuan

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Poltekkes Kemenkes Palu.
2. Mengidentifikasi unsur yang telah memuaskan dan yang masih memerlukan perbaikan.
3. Menjadi dasar penyusunan tindak lanjut peningkatan kualitas layanan.

C. Manfaat

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II METODE PELAKSANAAN SURVEI

A. Jenis Survei

Survei menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengukur persepsi responden terhadap sembilan unsur pelayanan dengan menggunakan kuesioner elektronik (e-survey). Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei.

B. Responden

Responden adalah pengguna layanan yang mengisi kuesioner elektronik dan memiliki Timestamp sampai 3 September 2026. Jumlah respons yang dianalisis sebanyak 377 orang yang terdiri dari mahasiswa, lulusan dan mitra.

C. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui kuesioner elektronik dengan skala 1 sampai 4, dari penilaian paling negatif hingga paling positif.

D. Periode Pelaksanaan Survei

Analisis menggunakan Timestamp sampai 2026-09-3. Respons setelah tanggal 3 September 2026 tidak dihitung lagi.

E. Aspek yang Dinilai

1. Persyaratan Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif *) Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan penyelenggara dan masyarakat. berdasarkan
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan kesepakatan antara Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan

yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana **) Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana **) Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Sarana dan prasarana Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

F. Pengolahan Data

1. Pengukuran Skala Likert

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 = bobot nilai setiap unsur

Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 unsur, maka :

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

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata

tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi perunsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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:

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

Interpretasi hasil SKM digambarkan pada tabel 1 berikut ini :

Tabel 1
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu
Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA 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

2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

- a. Pengolahan dengan komputer Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.
- b. Pengolahan secara manual

Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX). Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

- Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per

unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

- Nilai indeks pelayanan
Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur
- Pengujian Kualitas Data
Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

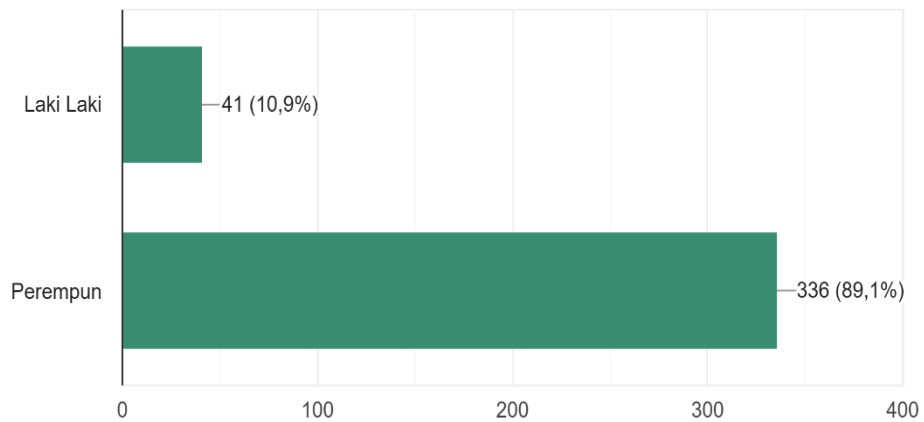
BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN LAYANAN

A. Karakteristik Responden

Total responden yang dianalisis adalah 377 orang dengan karakteristik sebagai berikut :

Jenis Kelamin

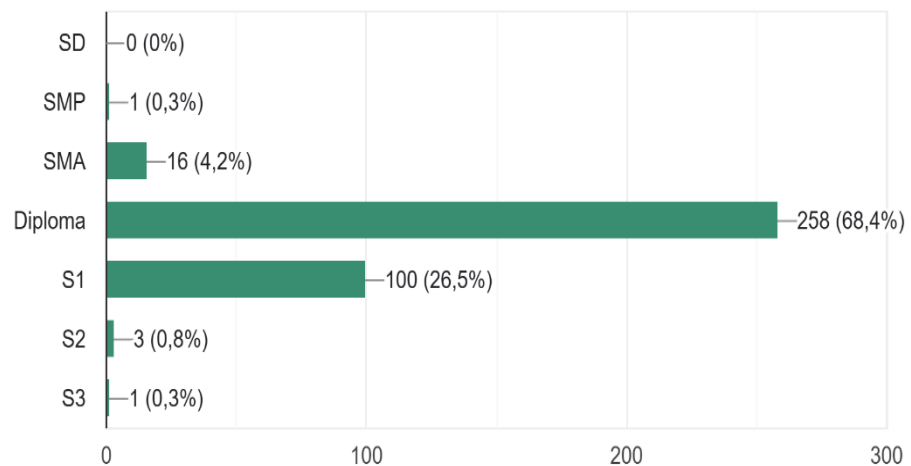
377 jawaban



Gb 1. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin

Pendidikan

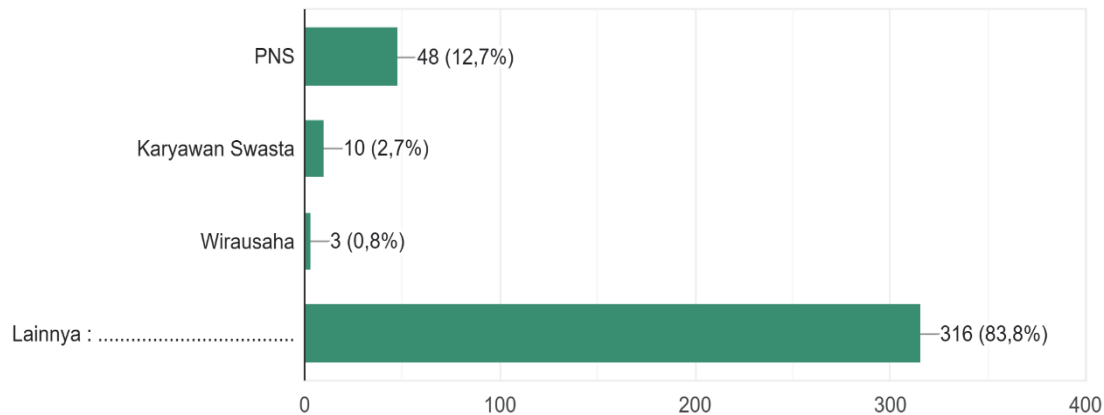
377 jawaban



Gb 2. Distribusi responden berdasarkan pendidikan

Pekerjaan

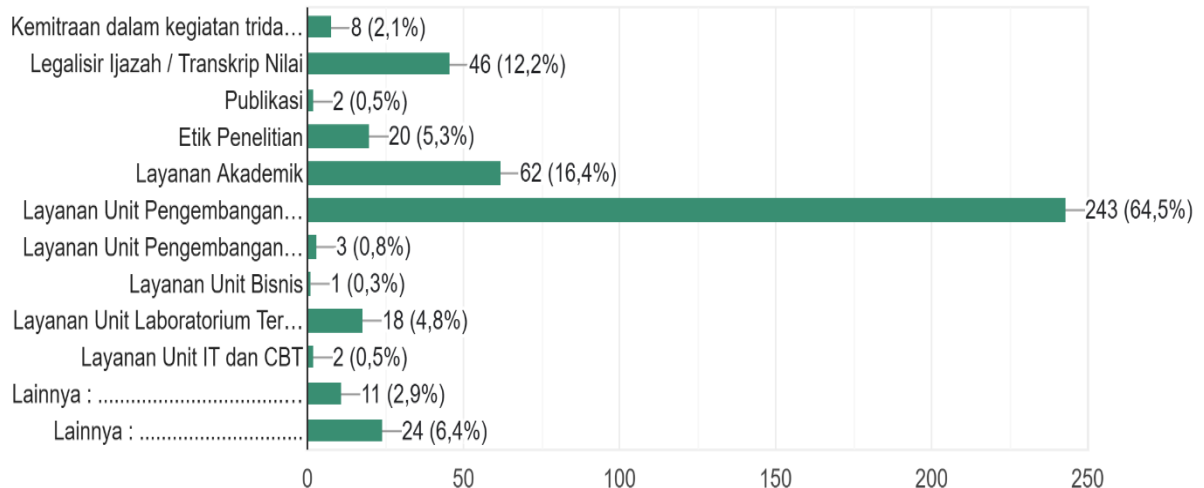
377 jawaban



Gb 3. Distribusi responden berdasarkan pekerjaan

Jenis Layanan yang Diterima

377 jawaban



Gb 4. Distribusi responden berdasarkan layanan yang diterima

B. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Survei Kepuasan pelayanan ini terdiri dari 9 komponen layanan yaitu kesesuaian pelayanan dengan jenis pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif dalam pelayanan, Kesesuaian produk layanan dengan hasil pelayanan, Kompetensi petugas dalam pelayanan, Perilaku petugas dalam pelayanan, Kualitas Sarana dan prasarana,

serta Penanganan pengaduan pengguna layanan. Hasil umpan balik survei kepuasan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2 Formasi jumlah nilai, NRR, dan NRR tertimbang

Pertanyaan	Jumlah nilai	NRR	Bobot	NRR tertimbang
Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	1332	3,53	0,11	0,3883
Kemudahan prosedur pelayanan	1326	3,51	0,11	0,3861
Kecepatan waktu pelayanan	1312	3,48	0,11	0,3828
Kewajaran biaya/tarif pelayanan	1267	3,36	0,11	0,3696
Kesesuaian produk pelayanan dengan standar dan hasil	1300	3,85	0,11	0,4235
Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	1321	3,50	0,11	0,3850
Perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan	1330	3,52	0,11	0,3872
Kualitas sarana dan prasarana	1323	3,50	0,11	0,3850
Penanganan pengaduan pengguna layanan	1464	3,88	0,11	0,4268
IKM				3,5343
Konversi IKM				88,35
Nilai Pelayanan				A (sangat baik)

C. Profil Responden

Nilai IKM 3,53 (SANGAT BAIK) KONVERSI IKM 88,35	Profil Responden Jumlah Responden : 377 Jenis Kelamin : Laki-laki = 41; Perempuan = 336 Pendidikan Diploma = 258 S1 = 100 SMA = 16 S2 = 3 SMP, Diploma = 1 S3 = 1 Pekerjaan : Lainnya/tidak dirinci = 316 PNS = 48 Karyawan Swasta = 10 Wirausaha = 3
--	---

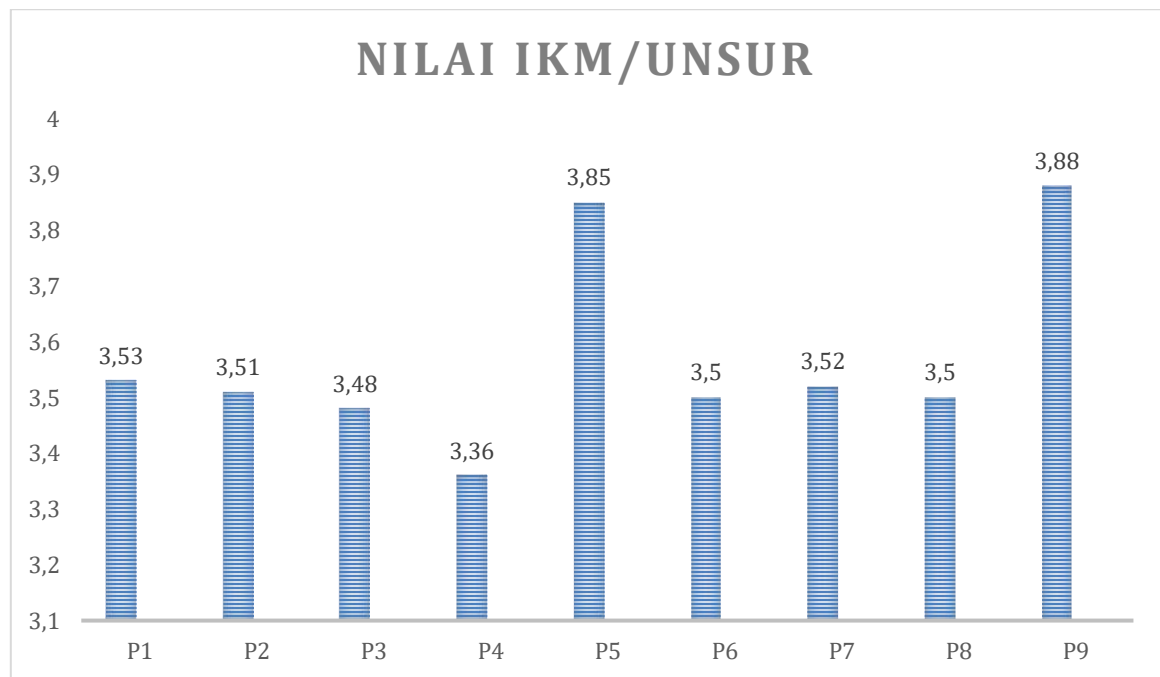
D. Perbandingan data SKM Semester I

Nilai IKM	Profil responden
3,50 (BAIK)	Jumlah Responden : 215 Jenis Kelamin : Laki-laki = 22; Perempuan = 193
KONVERSI IKM	Pendidikan Diploma = 154 S1 = 49 SMA = 7 S2 = 3 SMP, Diploma = 1 S3 = 1
87,50	Pekerjaan : Lainnya/tidak dirinci = 175 PNS = 27 Karyawan Swasta = 10 Wirausaha = 3

Terjadi peningkatan jumlah responden pada semester II (bulan September) dari 215 orang menjadi 377 orang, hal ini menyebabkan terjadi peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat dari 3,50 menjadi 3,53 demikian pula dengan konversi IKM dari 87,50 menjadi 88,35. Hal ini juga disertai dengan peningkatan pelayanan secara bertahap dan kontinu diantaranya adalah :

1. Peningkatan sosialisasi layanan pengaduan dan penegakan laporan anti korupsi di lingkungan Poltekkes Kemenkes Palu.
2. Percepatan layanan pengelolaan transkrip ijazah dan transkrip nilai.
3. Pengubahan metode layanan cetak ijazah dari metode manual menjadi berbasis elektronik melalui sistem akademik terintegrasi.
4. Penambahan jenis layanan kepada mahasiswa akhir yang telah lulus UKOM yakni peningkatan kapasitas mahasiswa dalam rangka perolehan Surat Keterangan Pendamping Ijazah.
5. Peningkatan kerjasama dengan mitra dalam rangka meningkatkan serapan lulusan ke luar negeri.

E. Penilaian responden setiap unsur/pertanyaan



Gb 5. Nilai IKM setiap unsur/pertanyaan

Keterangan :

P1 : Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

P2 : Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

P3 : Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

P4 : Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

P5 : Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

P6 : Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.

P7 : Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

P8 : Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

P9 : Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

Berdasarkan grafik yang ditampilkan pada Gb 5 terlihat bahwa kepuasan tertinggi ada pada layanan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, setelah itu kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan Sedangkan kepuasan terendah berada pada layanan kewajaran biaya/tarif pelayanan, waktu pelayanan dan kemudahan proses.

F. Rencana Tindak Lanjut

Dalam rangka meningkatkan kualitas unit pelayanan Poltekkes Kemenkes Palu, diperlukan Langkah strategis untuk menindaklanjuti hasil Survei Kepuasan Masyarakat secara

periodik. Dari hasil SKM yang diperoleh pada semester II Tahun 2026, beberapa tindak lanjut yang akan dilaksanakan diuraikan pada tabel berikut ini :

Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Tahun 2026 Poltekkes Kemenkes Palu

No.	Prioritas	Tindakan	Penanggung jawab	Waktu	Indikator
1	Biaya/tarif	Publikasikan informasi biaya atau layanan tanpa biaya dan lakukan sosialisasi.	Unit layanan	Triwulan III	Bukti publikasi; nilai U4 meningkat
2	Waktu pelayanan	Tetapkan standar waktu, catat penyelesaian, dan evaluasi keterlambatan.	Unit layanan	Triwulan III-IV	Kepatuhan waktu; nilai U3 meningkat
3	Kemudahan prosedur	Modifikasi prosedur yang lebih efektif dan efisien	Unit terkait	Triwulan III	Peningkatan kepuasan
4	Kompetensi petugas	Peningkatan kapasitas petugas melalui pelatihan berjenjang dan pendidikan berkelanjutan	Bagian umum	Semester II	Indeks kualitas SDM meningkat

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Terjadi peningkatan nilai IKM dan konversi IKM pada semester II dibandingkan dengan semester I Tahun 2026
2. Dua unsur/pertanyaan dengan nilai kepuasan tertinggi adalah layanan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dan kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
3. Tiga unsur/pertanyaan dengan nilai terendah adalah layanan kewajiban biaya/tarif pelayanan, waktu pelayanan dan kemudahan proses.

B. Saran

Rencana Tindak Lanjut

No.	Prioritas	Tindakan	Penanggung jawab	Waktu	Indikator
1	Biaya/tarif	Publikasikan informasi biaya atau layanan tanpa biaya dan lakukan sosialisasi.	Unit layanan	Triwulan III	Bukti publikasi; nilai U4 meningkat
2	Waktu pelayanan	Tetapkan standar waktu, catat penyelesaian, dan evaluasi keterlambatan.	Unit layanan	Triwulan III-IV	Kepatuhan waktu; nilai U3 meningkat
3	Kemudahan prosedur	Modifikasi prosedur yang lebih efektif dan efisien	Unit terkait	Triwulan III	Peningkatan kepuasan
4	Kompetensi petugas	Peningkatan kapasitas petugas melalui pelatihan berjenjang dan pendidikan berkelanjutan	Bagian umum	Semester II	Indeks kualitas SDM meningkat

DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Palu Nomor Hk.02.03/F.Xlii/2157/2025 Tentang Standar Pelayanan Publik Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Palu Tahun 2025

LAMPIRAN 1

SK Tim SKM



Kementerian Kesehatan
Direktorat Jenderal
Sumber Daya Manusia Kesehatan
Politeknik Kesehatan Palu
Jalan Lagumba No. 25
Mamboro Barat, Palu Utara 94145
(0451) 492518
<https://poltekkespalu.ac.id>

KEPUTUSAN DIREKTUR
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN PALU
NOMOR: HK.02.03/F.XLII/1143.1/2026

TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN PALU
TAHUN 2026

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN PALU

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan akademik dan nonakademik secara berkelanjutan, diperlukan pengukuran kepuasan pengguna layanan di lingkungan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Palu;
 - b. bahwa pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan secara terencana, objektif, transparan, dan akuntabel sebagai bahan evaluasi serta penyusunan rencana tindak lanjut perbaikan layanan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Palu tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2026.
- Mengingat
- 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 - 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 - 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
 - 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2023.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN PALU TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN PALU TAHUN 2026.
- KESATU : Membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Palu Tahun 2026 dengan susunan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur ini.
- KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mempunyai tugas sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur ini.
- KETIGA : Survei dilaksanakan terhadap pengguna layanan, meliputi mahasiswa, alumni, mitra, dan pemangku kepentingan lainnya, dengan berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.
- KEEMPAT : Dalam melaksanakan tugas, Tim bertanggung jawab kepada Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Palu melalui Kepala Pusat Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pendidikan.
- KELIMA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Direktur ini dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Palu Tahun Anggaran 2026 sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- KEENAM : Keputusan Direktur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan sampai dengan 31 Desember 2026. Apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan, akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Palu
pada tanggal 5 Maret 2026

DIREKTUR,



Dr. M. H. Supriadi B., S.Kp., M.Kp.



LAMPIRAN I
KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK
KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN
PALU
NOMOR: HK.02.03/F.XLII/1143.1/2026
TANGGAL: 5 Maret 2026
TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN
KESEHATAN PALU TAHUN 2026

**SUSUNAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN PALU
TAHUN 2026**

1	Elvyrah Faisal, S.K.M., M.P.H.	Kepala Pusat Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pendidikan	Ketua
2	Dian Mega Listiawati, S.T.		Sekretaris
3	Dr. Andi Fatmawati Syamsu, S.Kep., Ners, M.Kep., Sp.Kep.An.	Keperawatan	Anggota
4	Siti Hadijah Batjo, S.Si.T., M.P.H.	Kebidanan	Anggota
5	Dedi Mahyudin Syam, S.K.M., M.Kes.	Sanitasi	Anggota
6	Dr. Abd. Farid Lewa, S.K.M., M.P.H.	Gizi	Anggota
7	Ismunandar, S.Kep., Ns., M.Kes.	Keperawatan Palu	Anggota
8	Lisda Widiyanti Longgupa, S.S.T., M.Keb.	Kebidanan Poso	Anggota
9	Ir. Wijianto, M.Kes.	Keperawatan Luwuk	Anggota
10	Novica Ariyanti Putri, S.Kep., Ns., M.Kep.	Keperawatan Tolitoli	Anggota
11	Dafrosia Darmi Manggasa, S.Kep., Ns., M.Biomed.	Keperawatan Poso	Anggota

 **DIREKTUR,**
Dr. M. H. Supriadi B., S.Kp., M.Kp.



LAMPIRAN 2

KUESIONER SKM



Kementerian Kesehatan
Direktorat Jenderal
Sumber Daya Manusia Kesehatan
Politeknik Kesehatan Palu
📍 Jalan Lagumba No. 25
Mamboro Barat, Palu Utara 94145
☎ (0451) 492518
🌐 <https://poltekkespalu.ac.id>

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN POLTEKKES KEMENKES PALU**

Tanggal survey :
Jam survey :
Jenis Kelamin : laki-laki Perempuan
Pendidikan :
 ☐ SD
 ☐ SMP
 ☐ SMA
 ☐ Diploma
 ☐ S1
 ☐ S2
 ☐ S3
 ☐

Pekerjaan :
 ☐ PNS/PPPK
 ☐ Karyawan swasta
 ☐ Wirausaha
 ☐ TNI/POLRI
 ☐ Lainnya

Jenis layanan yang diterima :
 ☐ Kemitraan dalam kegiatan tridarma PT
 ☐ Legalisir Ijazah/Transkrip nilai
 ☐ Publikasi
 ☐ Etik Penelitian
 ☐ Layanan Akademik
 ☐ Layanan Unit Pengembangan bahasa
 ☐ Layanan Unit Pengembangan Kompetensi SDM
 ☐ Layanan Unit Bisnis
 ☐ Layanan Unit Laboratorium Terpadu
 ☐ Lainnya

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

- ☐ Tidak sesuai
- ☐ Kurang sesuai

- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

- Tidak mudah
- Kurang mudah
- Mudah
- Sangat mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

- Tidak cepat
- Kurang cepat
- Cepat
- Sangat cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

- Sangat mahal
- Cukup mahal
- Murah
- Gratis

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.

- Tidak kompeten
- Kurang kompeten
- Kompeten
- Sangat kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

- Tidak sopan dan ramah
- Kurang sopan dan ramah
- Sopan dan ramah
- Sangat sopan dan ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

- Buruk.
- Cukup.
- Baik
- Sangat Baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

- Tidak ada.
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik.

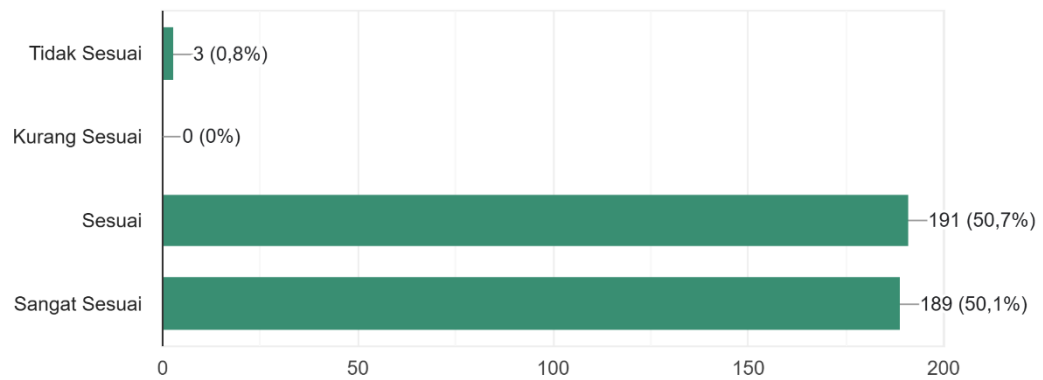
LAMPIRAN 3

JAWABAN RESPONDEN

Pertanyaan 1

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

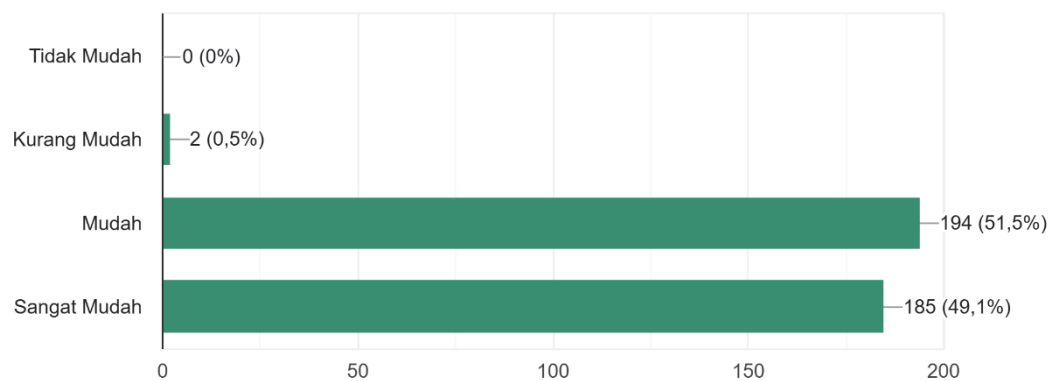
377 jawaban



Pertanyaan 2

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

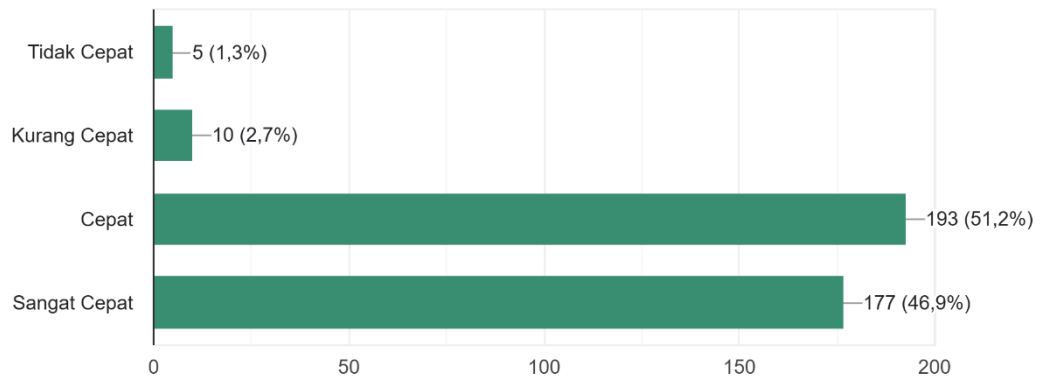
377 jawaban



Pertanyaan 3

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

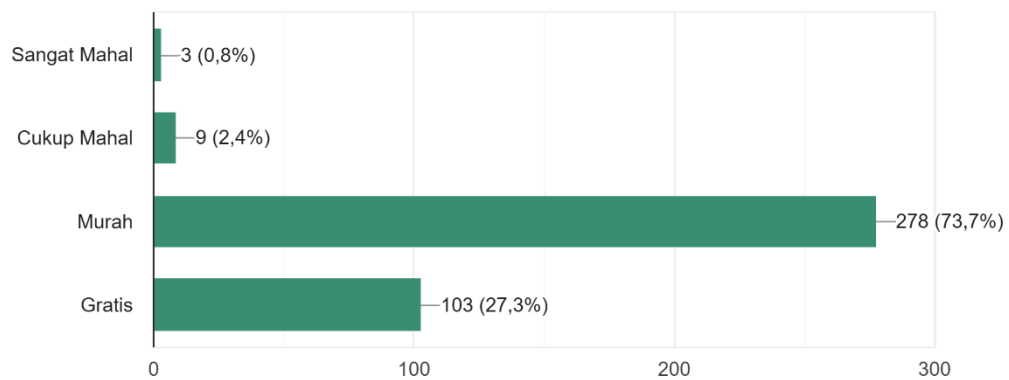
377 jawaban



Pertanyaan 4

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

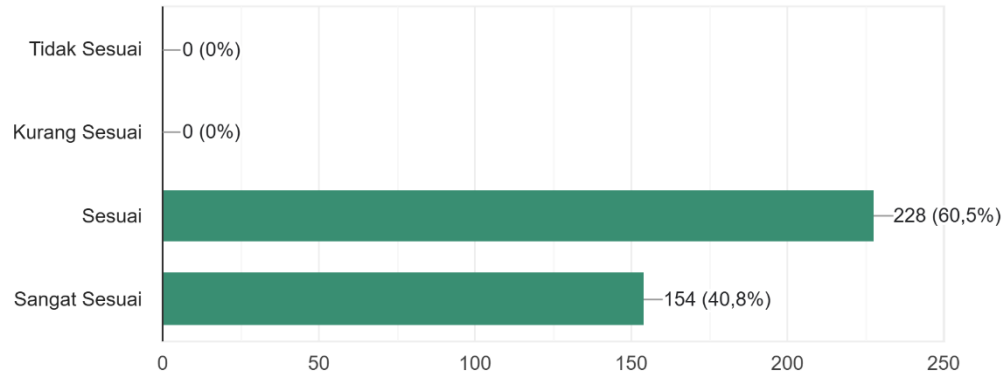
377 jawaban



Pertanyaan 5

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

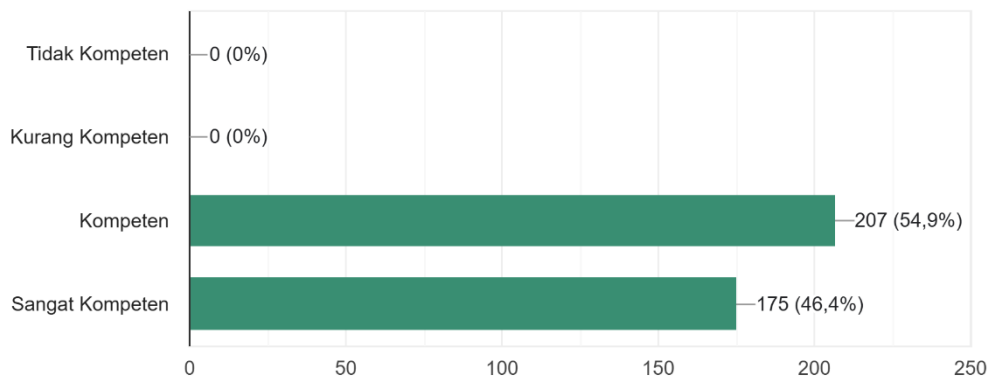
377 jawaban



Pertanyaan 6

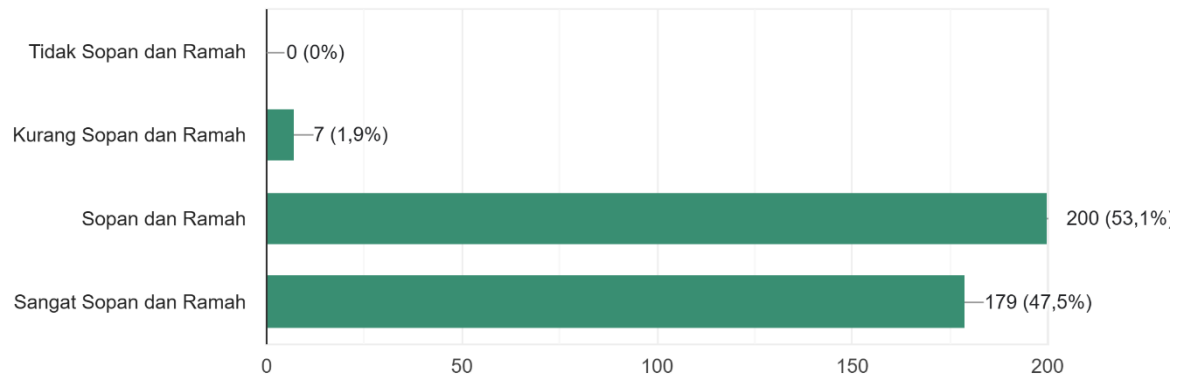
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.

377 jawaban



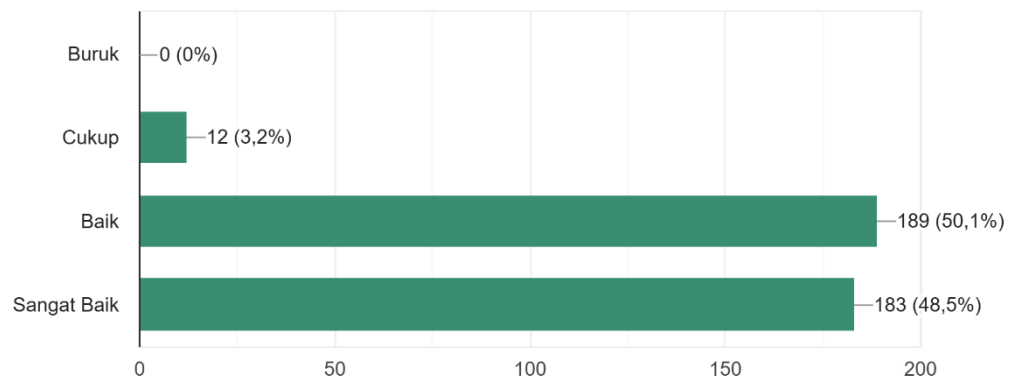
Pertanyaan 7

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
377 jawaban



Pertanyaan 8

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
377 jawaban



Pertanyaan 9

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

377 jawaban

