Kemenkes
Poltekkes Banjarmasin

LAPORAN
TINDAK LANJUT MONEV
SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE
JANUARI - MARET 2025

POLTEKKES KEMENKES BANJARMASIN

LAPORAN TINDAK LANJUT
HASIL MONITORING DAN EVALUASI SURVEI IKM
POLTEKKES KEMENKES BANJARMASIN

PERIODE JANUARI-MARET TAHUN 2025

Disusun oleh:
TIM HUMAS
POLTEKKES KEMENKES BANJARMASIN

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL SUMBER DAYA MANUSIA KESEHATAN
POLTEKKES KEMENKES BANJARMASIN
2025

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan ini telah diperiksa dan disahkan sebagai dokumen resmi Hasil Tindak Lanjut hasil monev survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Poltekkes Kemenkes Banjarmasin untuk periode Januari – Maret 2025. Laporan ini dapat digunakan sebagai acuan dalam evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat

Diperiksa Oleh Wakil Direktur III,	Disusun Oleh Ketua Tim Humas dan Pelayanan Publik
Khairir Rizani, S.ST., M.Kes	Meggy Wulandari Kai, M.Tr.Kep
NIP. 197602021999031001	NIP. 199710232022032004

Mengetahui,
Direktur Poltekkes Kemenkes Banjarmasin

Dr. H. Parellangi, S.Kep., Ners., M.Kep., M.H
NIP. 197512152002121004

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji sykur kami sampaikan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan rahim-NYA, kami dapat menyusun Laporan Tindak Lanjut Hasil Monitoring dan Evaluasi Survei IKM Poltekkes Kemenkes Banjarmasin Periode Januari-Maret Tahun 2025. Penyusunan dokumen ini dibantu oleh banyak pihak, penulis menyampaikan terim akasih kepada :

1. Direktur Poltekkes Kemenkes Banjarmasin
2. Wadir I, II, III Poltekkes Kemenkes Banjarmasin
3. Para Ka. Sub. Bag. Poltekkes Kemenkes Banjarmasin
4. Para Kepala Pusat Poltekkes Kemenkes Banjarmasin
5. Para Kepala Unit Poltekkes Kemenkes Banjarmasin
6. Seluruh civitas academica Poltekkes Kemenkes Banjarmasin

Penyusun menyadari masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan laporan ini sehingga penyusun mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat sebagai acuan dalam melaksanakan organisasi

Banjarbaru, April 2025

TIM Penyusun

DAFTAR ISI

SAMPUL i
HALAMAN SAMPUL ii
LEMBAR PENGESAHAN iii
KATA PENGANTAR iv
DAFTAR ISI v
DAFTAR TABEL vi
DAFTAR LAMPIRAN vii
BAB 1 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Visi Misi Tujuan dan Sasaran Strategi 2
1.3 Landasan Hukum 4
1.4 Tujuan Pelaporan 5
1.5 Luaran 5
BAB 2 6
PELAKSANAAN 6
2.1 Tahapan pelaksanaan 6
2.2 Hasil Tindak Lanjut 6
2.3 Rencana Tindak Lanjut (RTL) 9
2.3.1 Peningkatan 9
2.3.2 Pengendalian 9
BAB 3 10
KESIMPULAN 10

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Hasil Tindak Lanjut Monev Hasil Survei IKM Periode Januari-Maret 2025 7

BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), setiap instansi penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk senantiasa meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu instrumen evaluasi yang digunakan untuk mengukur keberhasilan pelayanan publik adalah Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sebagaimana diamanatkan dalam **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017** tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei IKM memberikan gambaran langsung mengenai persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan, serta menjadi dasar untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan. Pelaksanaan survei IKM oleh Poltekkes Kemenkes banjarmasin pada periode Triwulan 1 tahun 2025 [Januari–Maret 2025] menunjukkan hasil survei dan monev IKM sebesar [misalnya: 82,56] dengan kategori **"Baik".** Meskipun demikian, terdapat beberapa temuan dan saran dari masyarakat yang mengindikasikan masih adanya ruang untuk peningkatan kualitas pelayanan, terutama dalam aspek sarana prasana.

Oleh karena itu, laporan tindak lanjut ini disusun sebagai bentuk komitmen Poltekkes Kemenkes Banjarmasin dalam menindaklanjuti hasil survei dan Monev IKM, dengan mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki dan merumuskan langkah-langkah strategis perbaikan yang dapat diimplementasikan secara terencana, terukur, dan berkelanjutan. Dengan demikian, diharapkan mutu pelayanan publik dapat terus ditingkatkan dan memenuhi harapan serta kebutuhan masyarakat.

1.2 Visi Misi Tujuan dan Sasaran Strategi

Visi Poltekkes Kemenkes Banjarmasin

Menjadi pusat pendidikan tinggi vokasi dan profesi kesehatan yang bermoral, profesional, unggul untuk mendukung terciptanya manusia yang sehat, produktif, mandiri, dan berkeadilan

Misi Poltekkes Kemenkes Banjarmasin

1. Menyelenggarakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dan pelatihan bidang kesehatan yang berkualitas untuk mendukung Sentra Unggulan Pendidikan (SUP) Kesehatan Otak dan Stroke, guna mewujudkan manusia yang sehat, produktif, mandiri, dan berkeadilan;
2. Menyelenggarakan tata pamong dan tata kelola institusi yang transparan, akuntabel, efektif, efisien, inovatif, dan berbasis digital;
3. Membangun jejaring kerja sama lintas program dan sektor baik nasional maupun internasional.

Tujuan Poltekkes Kemenkes banjarmasin

1. Menghasilkan tenaga kesehatan yang bermoral, profesional, dan unggul untuk menghadapi tantangan global, dan mendukung terciptanya manusia yang sehat; produktif, mandiri dan berkeadilan;
2. Menghasilkan karya ilmiah inovatif, unggul dan bermanfaat untuk mendukung SUP kesehatan Otak dan Stroke serta transformasi kesehatan;
3. Menghasilkan karya, metode, atau model pengabdian/pelayanan kepada masyarakat serta pelatihan SDM Kesehatan berdasarkan keilmuan dan/atau hasil penelitian berorientasi pada kebutuhan masyarakat;
4. Mewujudkan tata kelola pendidikan tinggi yang profesional, akuntabel, transparan, efektif, efisien, menggunakan teknologi mutakhir dan terintegrasi;
5. Mewujudkan kerjasama Nasional dan Internasional untuk mendukung penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi dan peningkatan mutu PT secara berkelanjutan.

Sasaran Strategi Poltekkes Kemenkes banjarmasin

Misi 1

1. Meningkatnya penerimaan mahasiswa baru yang berkualitas
2. Terwujudnya proses belajar mengajar yang bermutu dan profesional
3. Terwujudnya mahasiswa yang bermoral, unggul dan berdaya saing
4. Terwujudnya lulusan yang kompeten dan berdaya saing
5. Meningkatnya hasil karya akademik dibidang sains dan teknologi kesehatan untuk meningkatkan mutu pendidikan
6. Meningkatnya kuantitas dan kualitas pengabdian kepada masyarakat sesuai keilmuan bidang kesehatan
7. Terwujudnya pelatihan berdasarkan keilmuan dan berorientasi pada kebutuhan Masyarakat

Misi 2

1. Terwujudnya civitas academica yang berbudaya dan loyal terhadap institusi
2. Terwujudnya tata kelola dan tata pamong pengelolaan pendidikan tinggi
3. Terwujudnya sdm yang berkualitas
4. Tertatanya sistem akuntansi dan keuangan untuk meningkatkan profitabilitas dan kemandirian finansial institusi
5. Tersedianya sarana dan prasarana yang berkualitas untuk mendukung proses pembelajaran, penelitian maupun pengabdian masyarakat
6. Terwujudnya perguruan tinggi yang kompetitif ditingkat nasional
7. Terwujudnya zona integritas
8. Meningkatnya status institusi dan prodi baru sesuai kebutuhan pasar dan tuntutan profesi

Misi 3

1. Meningkatnya kerjasama dan kemitraan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi, menjaring mahasiswa baru, dan pemanfaatan lulusan

1.3 Landasan Hukum

Pelaksanaan tindak lanjut dari hasil monitoring dan evaluasi (Monev) IKM Poltekkes Kemenkes Banjarmasin periode Januri-Maret 2025 ini didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang mengatur penyelenggaraan pendidikan tinggi dan sistem penjaminan mutu. Landasan hukum ini menjadi pedoman dalam memastikan kesesuaian kebijakan dan prosedur dengan standar mutu serta prinsip tata kelola yang baik. Berikut adalah peraturan yang mendasari pelaksanaan Tindak Lanjut hasil Monev Survei 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.

1.4 Tujuan Pelaporan

Pelaporan tindak lanjut dari hasil monitoring dan evaluasi (Monev) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini bertujuan untuk:

1. Mengukur sejauh mana hasil monev telah ditindak lanjuti oleh bagian terkait.
2. Memberikan informasi kepada pimpinan atas tindak lanjut dari hasil monev yang telah dilaksanakan.
3. Memberikan informasi yang transparan dan akuntabel dalam upaya meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi penyedia layanan.
4. Mendokumentasikan hasil tindak lanjut monitoring evaluasi hasil IKM dan kinerja layanan publik berdasarkan hasil survei IKM yang telah dilaksanakan pada periode tertentu.

1.5 Luaran

Luaran yang dihasilkan berupa perbaikan dari tindak lanjut hasil monitoring evaluasi survei IKM Triwulan 1 Tahun 2025.

BAB 2
PELAKSANAAN

2.1 Tahapan pelaksanaan

Pelaksanaan tindak lanjut hasil monitoring dan evaluasi (Monev) Survei IKM Poltekkes Kemenkes Banjarmasin Periode Januari-Maret Tahun 2025 dilakukan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Tahapan ini mencakup serangkaian langkah sistematis untuk memastikan bahwa evaluasi dilakukan secara objektif, terukur, dan berkelanjutan. Setiap tahap dirancang untuk mengidentifikasi kesesuaian pelaksanaan Survei IKM dengan standar yang berlaku serta memberikan masukan bagi perbaikan sistem. Berikut adalah tahapan pelaksanaan tindak lanjut hasil Monev Survei IKM yang telah dilakukan:

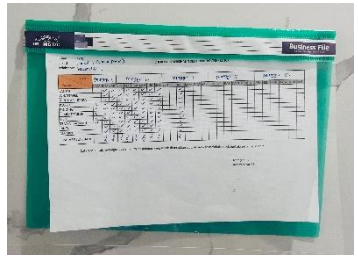
1. Ketua Tim Humas dan Pelayanan Publik memantau hasil tindak lanjut dari Kertas Kerja Reviu Survei IKM.
2. Ketua Tim Humas dan Pelayanan Publik dan Tim membuat laporan hasil pelaksanaan tindak lanjut Monev survei IKM.
3. Wadir 3 selaku Penanggung Jawab Humas dan Pelayanan Publik memeriksa laporan.

2.2 Hasil Tindak Lanjut

Sebagai bagian dari upaya memastikan pelaksanaan tindak lanjut hasil Monitoring dan evaluasi (Monev) Survei IKM Poltekkes Kemenkes Banjarmasin Periode Januari-Maret Tahun 2025 berikut disajikan tabel yang menggambarkan sejauh mana tindak lanjut yang telah dilaksanakan sebagai bentuk upaya perbaikan peningkatan layanan yang diberikan, dan menyesuaikannya dengan regulasi terbaru kebutuhan institusi.

Tabel 1. Hasil Tindak lanjut Monev Hasil Survei IKM Periode Januari-Maret 2025

No	Temuan	Tindak Lanjut yang Telah di Laksanakan	Penanggung Jawab	Status Pelaksanaan	Bukti Tindak Lanjut
1	Tidak ada sarana fotocopy di area pelayanan terpadu	Menyediakan sarana berupa mesin/alat fotocopy	Kasubag Adum dan Wadir 2	Sudah Ditindaklanjuti	
2	Kurangnya WIFI untuk mahasiswa di area pelayanan terpadu atau Direktorat	Menyediakan Informasi untuk Akses WIFI di ruang tunggu layanan	Kasubag Adum dan Wadir 2	Sudah Ditindaklanjuti	

3	Kurangnya kebersihan toilet di area Direktorat	Monitoring Kebersihan area Toilet	Koordinator Cleaning Service	Sudah Ditindaklanjuti	

2.3 Rencana Tindak Lanjut (RTL)

2.3.1 Peningkatan

Berdasarkan tindak lanjut dari hasil monitoring dan evaluasi survei IKM Triwulan I Tahun 2025, selain prioritas tindak lanjut dari temuan responden, Poltekkes Kemenkes Banjarmasin secara bertahap terus melakukan peningkatan terhadap seluruh unsur layanan.

2.3.2 Pengendalian

Untuk memastikan bahwa perbaikan yang dilakukan berjalan sesuai standar, mekanisme pengendalian diterapkan melalui pemantauan berkala dan hasil survei IKM pada periode selanjutnya. Pengendalian ini juga mencakup penerapan mekanisme umpan balik guna memastikan bahwa semua layanan di Poltekkes Kemenkes Banjarmasin setiap waktunya selalu memberikan yang terbaik untuk masyarakat dan menambah kepercayaan masayarakat untuk menempuh Pendidikan tinggi Kesehatan di Poltekkes Kemenkes Banajrmasin dan berdampak positif terhadap peningkatan mutu Poltekkes Kemenkes Banjarmasin.

BAB 3
KESIMPULAN

Pelaksanaan tindak lanjut hasil monitoring dan evaluasi (Monev) Survei IKM Poltekkes Kemenkes Banjarmasin Periode Januari-Maret Tahun 2025 ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana hasil monev yang telah ditindak lanjuti dari layanan Poltekkes Kemenkes Banjarmasin berdasarkan hasil evaluasi survei periode Januari–Maret 2025. Berdasarkan hasil evaluasi, ditemukan beberapa kesimpulan yaitu:

1. Seluruh temuan dari responden yang didapatkan dari saran/masukan pada survei IKM Periode Triwulan 1 (Januari-Maret) Tahun 2025 telah ditindak lanjuti.
2. Poltekkes Kemenkes Banjarmasin akan terus melakukan Upaya perbaikan pada unsur-unsur pelayanan demi meningkatkan kepuasaan pelanggan/Masyarakat,