



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
DINAS KESEHATAN

SUKU DINAS KESEHATAN JAKARTA PUSAT

PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT KEMAYORAN

Jalan Harapan Mulia Barat No. 1, Kecamatan Kemayoran, Kota Administrasi Jakarta Pusat

Telp. 4251018, 4220947, 42801847, Fax. 42801846

website : puskesmaskemayoran.jakarta.go.id, Email : puskesmaskeckemayoran@jakarta.go.id

JAKARTA

Kode pos : 10640

Nomor : 1711/ST.02.03
Sifat : Biasa
Hal : Laporan Survei Kepuasan
Masyarakat Periode
Triwulan 1 Tahun 2026

17 Maret 2026

Kepada
Yth. Kepala Dinas Kesehatan
Provinsi DKI Jakarta
di
Jakarta

Menindaklanjuti Peraturan Gubernur Nomor 40 Tahun 2022 tentang Rencana Strategis Perangkat Daerah Tahun 2023-2026, dengan ini dilaporkan bahwa Puskesmas Kemayoran telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Bersama ini disampaikan Laporan Pelaksanaan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode Triwulan 1 Tahun 2026 dapat diakses pada tautan <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfG0bcvj145ZjQqkLu1nQ2lftUz9hJe89UL1iruAcP49TKQ4g/viewform>

Untuk informasi lebih lanjut dapat menghubungi drg. Nindhita Tiarsa Pramesthi, No.HP : 081316567676. .

Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih

Plt. Kepala Puskesmas Kemayoran



Dr. Hayfa Husaen, M.Gizi

NIP. 197801282006042007

**LAPORAN
PELAKSANAAN KEGIATAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE TRIWULAN 1 TAHUN 2026**



**PUSKESMAS KEMAYORAN
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA**

DAFTAR ISI

LAPORAN.....	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	3
PENDAHULUAN	3
1.1 LATAR BELAKANG	3
1.2 TUJUAN DAN MANFAAT	3
1.3 METODE PENGUMPULAN DATA	4
1.4 WAKTU PELAKSANAAN SKM	5
1.5 PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN	5
1. BAB II	6
2. ANALISIS DATA SKM	6
2.1 ANALISIS RESPONDEN	6
2.2 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER JENIS LAYANAN	7
2.3 ANALISIS MASALAH DAN RENCANA TINDAK LANJUT	9
2.4 TREN NILAI SKM	10
BAB III	11
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	11
BAB IV	14
KESIMPULAN	14
3. LAMPIRAN	15
1. KUESIONER	15
2. HASIL OLAH DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	18
3. DOKUMENTASI TERKAIT PELAKSANAAN SKM	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Puskesmas Kemayoran menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Puskesmas Provinsi DKI Jakarta. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner Pus Provinsi DKI Jakarta yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan 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 berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan

terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.

5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** 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. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) Triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama satu tahun.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah permohonan) dari seluruh jenis pelayanan pada Puskesmas Kemayoran berdasarkan periode survei sebelumnya. jika dilihat dari perkiraan jumlah layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Puskesmas Kemayoran dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 209.720 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis layanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sample dari Krejcie and Morgan. Maka dapat ditentukan target responden dalam satu periode SKM adalah 369 orang.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 484 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTER	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki-laki	151	33,26%
		Perempuan	323	66,74%
2	PENDIDIKAN	Tidak Sekolah	19	3,93%
		SD/Sederajat	13	2,69%
		SMP/Sederajat	26	5,37%
		SMA/Sederajat	313	64,67%
		D1/D2/D3	24	4,96%
		D4/S1	89	18,39%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3	PEKERJAAN	ASN	4	0,82%
		TNI	2	0,41%
		POLRI	2	0,41%
		Swasta	208	42,98%
		Wirausaha	14	2,89%
		Ibu Rumah Tangga	149	30,79%
		Pelajar/Mahasiswa	44	9,09%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja		
		Lepas/Freelance	8	1,65%
		Pensiunan	17	3,51%
		Lainnya	50	10,32%
4	KATEGORISASI PENGGUNA LAYANAN	Non Disabilitas	484	100%
		Disabilitas	0	0%
5	KATEGORISASI JENIS DISABILITAS	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

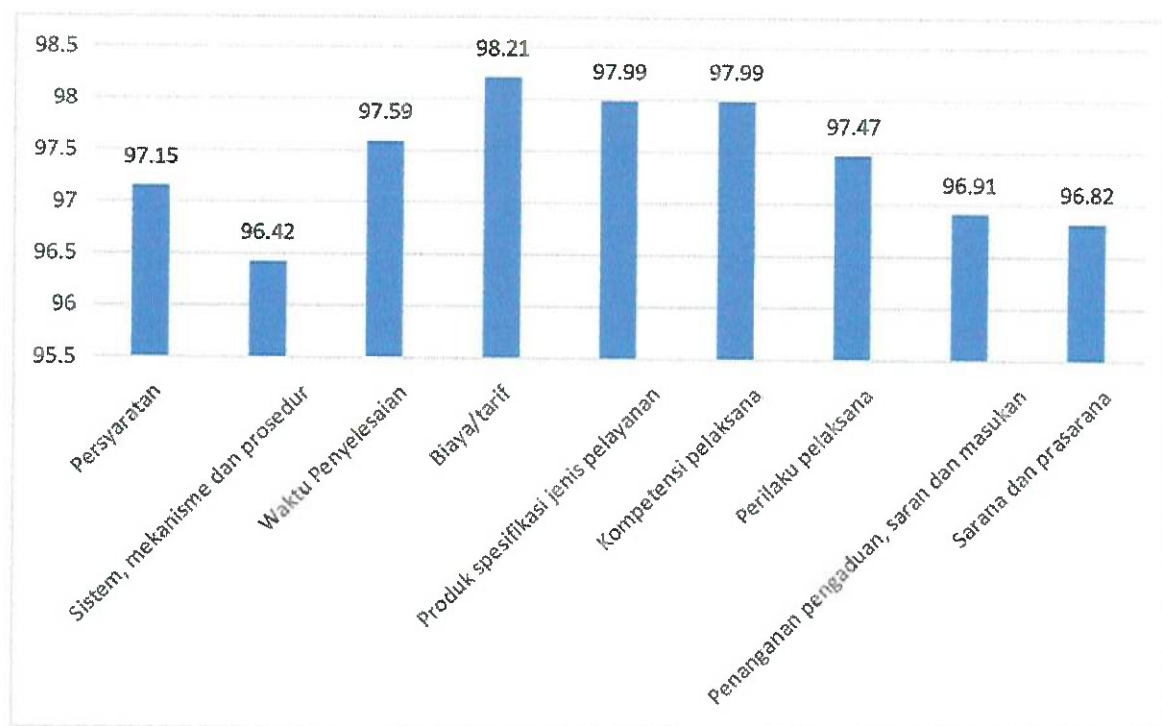
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan Pelayanan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya	Produk Layanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sarana prasarana	IKM Per Jenis Layanan
1.	Loket Pendaftaran	39	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2.	Pelayanan Kesehatan Ibu	26	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99,96
3.	Pelayanan TB dan Kusta	13	100	100	98,08	100	98,08	100	96,66	100	98,72	99,32
4	Pelayanan Gizi	19	100	99,32	100	100	100	100	100	100	100	99,93
5.	Poliklinik HIV/IMS	12	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
6.	Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS)	24	90,63	95,31	97,92	97,92	97,92	93,23	96,35	98,96	97,92	95,89
7.	Pelayanan Kesehatan Remaja (PKPR)	26	98,08	94,23	95,19	99,04	100	100	100	98,08	99,68	98,25
8.	BPJS	6	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
9.	Pelayanan Penyakit Tidak Menular (PTM)	25	100	100	100	100	100	100	100	100	99,00	99,96
10.	Pelayanan Laboratorium	26	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

11.	Pelayanan Farnasi	39	100	100	100	100	100	100	100	100	99,36	98,93	99,74
12.	Pelayanan Konsultasi Psikologi	14	100	88,39	100	100	100	100	100	90,18	76,79	76,79	92,46
13.	Poli Umum	39	83,33	82,69	83,33	82,69	82,05	82,69	83,33	83,33	82,69	83,33	82,91
14.	Pelayanan Pemeriksaan Calon Pengantin (Catin)	26	87,50	87,98	88,46	88,46	88,46	88,46	88,46	88,46	88,46	88,46	88,30
15.	Pelayanan 24 Jam	38	91,45	95,72	99,34	100	100	100	100	100	100	99,56	98,45
16.	Pelayanan Kesehatan Lansia	26	100	98,56	97,12	100	99,04	99,52	99,04	99,04	100	99,68	99,22
17.	Poli Gigi	35	97,86	97,86	97,86	97,86	97,86	97,86	97,86	97,86	97,86	97,86	97,86
18.	Poli CKG	25	97,00	92,00	97,00	100	99,00	100	100	100	99,00	99,67	98,19
19.	Poli KB	26	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Rerata IKM Per Unsur		97,15	96,42	97,59	98,21	97,99	97,99	97,99	97,47	96,91	96,82	97,39
	IKM Unit Layanan		A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	Mutu Unit Layanan		A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut



Dari hasil analisis data SKM, dapat diidentifikasi bahwa sistem, mekanisme, prosedur dan sarana prasarana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sistem, mekanisme, prosedur mendapatkan nilai terendah yaitu 96.42. Selanjutnya sarana prasarana yang mendapatkan nilai 96.82 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

NO	UNSUR	RENCANA TINDAK LANJUT	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Menambahkan tenaga Dokter dan Perawat pada hari-hari tersebut	Maret 2026	PJ UKP PJ Poli Umum
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Menambahkan pemeriksaan awal di nurse station terlebih dahulu pada alur pelayanan	Maret 2026	PJ UKP, PJ Mutu, PJ Poli Umum
3	Kompetensi Pelaksana	Menambahkan tenaga Dokter dan Perawat pada hari-hari tersebut dan Refreshment hospitality	Maret 2026	PJ UKP PJ Poli Umum, PJ Hospitality

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Puskesmas dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Kemayoran telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Kemayoran periode TW IV Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode TW IV Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	97,15
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	96,42
3	Waktu Penyelesaian	97,59
4	Biaya/Tarif	98,21
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	97,99
6	Kompetensi Pelaksana	97,99
7	Perilaku Pelaksana	97,47
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96,91
9	Sarana dan Prasarana	96,82

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Puskesmas Kemayoran telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode TW IV Tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	1.1 Mengatur jadwal petugas loket	Sudah	Berkoordinasi dengan PJ UKP, PJ loket pendaftaran	 
	1.2 Koordinasi dengan Kepala Puskesmas untuk parkir mobil dan menyediakan tissue toilet	Sudah	Berkoordinasi dengan PJ sarpras dan PJ PPI	 
	1.3 Mensosialisasikan prosedur pelayanan dan Hospitality kepada security	Sudah	Berkoordinasi dengan PJ UKP, PJ Hospitality	
2	2.1 Mempercepat proses instalasi maintenance, sementara dialihkan ke nomor telepon Puskesmas, dan mensosialisasikannya kepada petugas dan pasien	Sudah	Berkoordinasi dengan PJ Humas, PJ UKP	  
	2.2 Koordinasi dengan Kepala Puskesmas, serta sosialisasi kepada petugas sekuriti untuk mengatur jumlah pasien yang masuk ke dalam gedung untuk dilayani	Sudah	Berkoordinasi dengan PJ sarpras, PJ Sekuriti dan Kepala Puskesmas	  
	2.3 Mensosialisasikan peraturan pelayanan, arah poli dan SOP nurse station	Sudah	Berkoordinasi dengan PJ UKP dan PJ Mutu	

3	3.1 Menambah counter dan menempatkan petugas	Sudah	Berkoordinasi dengan PJ Loket Pendaftaran, PJ UKP	sebelum  sesudah 
	3.2 Sosialisasi SOP pendaftaran pada petugas dan pasien secara rutin	Sudah	Berkoordinasi dengan PJ UKP, PJ Sekuriti dan Humas, PJ Loket Pendaftaran	
	3.3 Sosialisasi pendaftaran online sehingga mempercepat pelayanan untuk mengurangi antrian	Sudah	Berkoordinasi dengan PJ UKP, PJ Loket Pendaftaran, PJ Humas dan Sekuriti	

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 484 orang mengisi SKM pada Puskesmas Kemayoran di tahun 2026. Layanan Loker pendaftaran, Farmasi dan Poli Umum menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 39 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Kemayoran, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 97,39. Meskipun demikian, nilai SKM Puskesmas Kemayoran menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Puskesmas Kemayoran telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Jakarta, 17 Maret 2026
PIL. Kepala Puskesmas Kemayoran,

Dina Husein, M. Gizi
NIP. 197801282006042007

LAMPIRAN

1. Kuesioner



NO ELEMEN	WABE ISI RESPONDER	MODEL PILIHAN JAWABAN	LOGIC	PERTANYAAN PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN
1	v	Droddown	Jika jawaban "Lain-lain" maka text input	Unit / Bagian Yang Ditilai	1. Loket Pendaftaran 2. BPJS 3. Poli Umum 4. Pelayanan 24 Jam 5. Pelayanan Kesehatan Lansia 6. Pelayanan Kesehatan Jwa 7. Poli Gigi 8. Poli CAG 9. Poli KB 10. Pelayanan Kesehatan Ibu 11. Ruang Bersalin 12. Pelayanan TB dan Kusta 13. Pelayanan GIGI 14. Poli HIV/AIDS 15. Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) 16. Medical Check Up 17. Pelayanan Kesehatan Remaja (PKPR) 18. Pelayanan NAPZA 19. Pelayanan Kesehatan Anak 20. Pelayanan IVA TGS 21. Pelayanan Penyakit Tidak Menular (PTM) 22. Pelayanan HAI 23. Pelayanan Laboratorium 24. Pelayanan Sanitasi 25. Pelayanan Farmasi 26. Pelayanan Ambulans 27. Pelayanan Komunitas Psikologi 28. Pelayanan Upaya Sementi Nerveblok 29. Pelayanan Akupresur/Musurbur 30. Pelayanan Surveilans 31. Pelayanan Perencanaan Calon Pengantin (Capri) 32. Pelayanan Kesehatan Pasar 33. Pelayanan Tindakan 34. Poli Mata 35. Vaksinasi 36. Poli Paru 37. Poli Radioterapi 38. Lainnya...
2	v	Input Text		Nama	
3	v	Input Number		Nomor HP	
4	v	Input Number		Usia	a. 65 tahun (jika lanjut) b. 50-65 (usia pensiun) c. 45-55 (usia pra pensiun) d. 35-45 (usia paruh baya) e. 25-35 (usia dewasa awal) f. 17-25 (usia muda) g. dibawah 17 tahun (usia anak-anak)
5	v	Radio Button		Jenis kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan
6	v	Droddown		Pendidikan terakhir	1. Tidak sekolah 2. Tidak tamat SD 3. SD/ sederajat 4. SMP/ sederajat 5. SMA/ sederajat 6. Perguruan Tinggi (Diploma, Sarjana, Magister, Doktor)
7	v	Droddown	Jika jawaban "Lain-lain" maka text input	Pekerjaan	1. Tidak kerja 2. Pelajar/ Mahasiswa 3. Buruh tani/ tawar 4. TUK/ Ron 5. PNS 6. Pegawai Pemerintah lain PNS 7. Pegawai Swasta 8. Wiraswasta 9. Buruh 10. Lain-lain, sebutkan...
8	v	Radio Button		Apakah anda merupakan penyandang disabilitas pendamping penyandang disabilitas atau dengan kondisi khusus?	1. Ya 2. Tidak
9	v	Droddown		Jenis disabilitas yang anda miliki/pendamping (jika tidak jawab)	1. Disabilitas Fisik 2. Disabilitas Mental 3. Disabilitas Intelektual 4. Disabilitas Sensorik 5. Disabilitas Sains
10	v	TEXT INPUT		Sumber biaya untuk Berobat	1. Umum 2. BPJS Kesehatan 3. Lainnya, sebutkan...
11	v	Radio Button		1.1 Persyaratan administrasi (contoh: KTP, Kartu BPJS, dll) yang diminta sudah sesuai dengan persyaratan yang telah disampaikan?	a. Sangat Setuju b. Setuju c. Tidak Setuju d. Sangat Tidak Setuju
12	v	Radio Button		2.1 Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini/ mudah	a. Sangat Setuju b. Setuju c. Tidak Setuju d. Sangat Tidak Setuju
13	v	Radio Button		3.1 Tersedia petunjuk arah yang jelas dan tepat untuk menuju lokasi pendaftaran/ruang pemeriksaan/laboratorium/ pengambilan obat di dokter/ruah	a. Sangat Setuju b. Setuju c. Tidak Setuju d. Sangat Tidak Setuju
14	v	Radio Button		3.2 Layanan yang diberikan sesuai waktu	a. Sangat Setuju b. Setuju c. Tidak Setuju d. Sangat Tidak Setuju
15	v	Radio Button		4.1 Rincian biaya/ tarif layanan yang disampaikan sesuai jenis dan mudah dipahami	a. Sangat Setuju b. Setuju c. Tidak Setuju d. Sangat Tidak Setuju
16	v	Radio Button		5.1 Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dibutuhkan pada unit yang dituju	a. Sangat Setuju b. Setuju c. Tidak Setuju d. Sangat Tidak Setuju
17	v	Radio Button		6.1 Kemampuan (kompetensi) petugas dalam memberikan pelayanan sesuai baik	a. Sangat Setuju b. Setuju c. Tidak Setuju d. Sangat Tidak Setuju
18	v	Radio Button		6.2 Petugas memberikan informasi yang jelas tentang prosedur / rencana pengobatan pasien / pemeriksaan obat	a. Sangat Setuju b. Setuju c. Tidak Setuju d. Sangat Tidak Setuju
19	v	Radio Button		7.1 Petugas memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah	a. Sangat Setuju b. Setuju c. Tidak Setuju d. Sangat Tidak Setuju
20	v	Radio Button		7.2 Petugas berpakaian rapi dan menggunakan tanda pengenal (idcard/namelag)	a. Sangat Setuju b. Setuju c. Tidak Setuju d. Sangat Tidak Setuju
21	v	Radio Button		8.1 Puskesmas ini memiliki sarana untuk menyamakan pandangan dan keluhan seperti kotak saran/ multimedia/ media sosial/ dan sebagainya	a. Sangat Setuju b. Setuju c. Tidak Setuju d. Sangat Tidak Setuju
22	v	Radio Button		9.1 Kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana secara umum sudah baik	a. Sangat Setuju b. Setuju c. Tidak Setuju d. Sangat Tidak Setuju
23	v	Radio Button		9.2 Ruang tunggu bersih dan rapi	a. Sangat Setuju b. Setuju c. Tidak Setuju d. Sangat Tidak Setuju

34	v	Radio Button		9.3 Toilet bersih, tenang dan tidak berbau?	a. Sangat Setuju b. Setuju c. Tidak Setuju d. Sangat Tidak Setuju
35	v	Radio Button	10. KERTAMAH TERHADAP PERATURAN	10.1 Tidak adanya peraturan yang melanggar aturan seperti pengapian rokok?	a. Sangat Setuju b. Setuju c. Tidak Setuju d. Sangat Tidak Setuju
36	v	Radio Button	11. KETERSEDIAAN ADMINISTRASI	11.1 Pemilik tidak memiliki ruang tunggu dan fasilitas untuk menerima keluhan dan permasalahan?	a. Sangat Setuju b. Setuju c. Tidak Setuju d. Sangat Tidak Setuju
37	v	TEXT INPUT		Hal ada yang paling saudara sukai dan pelayanan di Puskesmas ini?	Sebutkan
38	v	Input Text		Saran untuk Perbaikan Pelayanan di Puskesmas (Pelayanan Puskesmas)	-
39	v	Form Text		Saran untuk Perbaikan Pelayanan di Puskesmas (Sarana Puskesmas)	-
40	v	Input Text		Saran untuk Perbaikan Pelayanan di Puskesmas (Sumber Daya Manusia Puskesmas)	-
41	v	TEXT INPUT	Tertukar jika Responden memilih "Sangat Tidak Setuju" (1) atau Tidak Setuju (2) pada elemen nomor 11	1.1 Apa yang perlu diperbaiki dari pelayanan terkait Pelayanan administrasi?	Jelaskan saran perbaikannya
42	v	TEXT INPUT	Tertukar jika Responden memilih "Sangat Tidak Setuju" (1) atau Tidak Setuju (2) pada elemen nomor 12	2.1 Apa yang perlu diperbaiki dari pelayanan terkait Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Jelaskan saran perbaikannya
43	v	TEXT INPUT	Tertukar jika Responden memilih "Sangat Tidak Setuju" (1) atau Tidak Setuju (2) pada elemen nomor 13	3.1 Apa yang perlu diperbaiki dari pelayanan terkait petunjuk arah yang cukup dan jelas untuk menuju ke lokasi pendaftaran/pemeriksaan/kegiatan/pengambilan obat di Puskesmas?	Jelaskan saran perbaikannya
44	v	TEXT INPUT	Tertukar jika Responden memilih "Sangat Tidak Setuju" (1) atau Tidak Setuju (2) pada elemen nomor 14	4.1 Apa yang perlu diperbaiki dari pelayanan terkait layanan obat?	Jelaskan saran perbaikannya
45	v	TEXT INPUT	Tertukar jika Responden memilih "Sangat Tidak Setuju" (1) atau Tidak Setuju (2) pada elemen nomor 15	5.1 Apa yang perlu diperbaiki dari pelayanan terkait Biaya dalam pelayanan?	Jelaskan saran perbaikannya
46	v	TEXT INPUT	Tertukar jika Responden memilih "Sangat Tidak Setuju" (1) atau Tidak Setuju (2) pada elemen nomor 16	6.1 Apa yang perlu diperbaiki dari pelayanan terkait Layanan yang diterima pasien sesuai dengan informasi yang diberikan oleh Puskesmas?	Jelaskan saran perbaikannya
47	v	TEXT INPUT	Tertukar jika Responden memilih "Sangat Tidak Setuju" (1) atau Tidak Setuju (2) pada elemen nomor 17	7.1 Apa yang perlu diperbaiki dari pelayanan terkait layanan rujukan/pengobatan/pemeriksaan/pengambilan obat?	Jelaskan saran perbaikannya
48	v	TEXT INPUT	Tertukar jika Responden memilih "Sangat Tidak Setuju" (1) atau Tidak Setuju (2) pada elemen nomor 18	8.1 Apa yang perlu diperbaiki dari pelayanan terkait Petugas memberikan informasi yang jelas tentang pemeriksaan/pemeriksaan obat?	Jelaskan saran perbaikannya
49	v	TEXT INPUT	Tertukar jika Responden memilih "Sangat Tidak Setuju" (1) atau Tidak Setuju (2) pada elemen nomor 19	9.1 Apa yang perlu diperbaiki dari pelayanan terkait Petugas memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah?	Jelaskan saran perbaikannya
50	v	TEXT INPUT	Tertukar jika Responden memilih "Sangat Tidak Setuju" (1) atau Tidak Setuju (2) pada elemen nomor 20	10.1 Apa yang perlu diperbaiki dari pelayanan terkait Petugas memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah?	Jelaskan saran perbaikannya
51	v	TEXT INPUT	Tertukar jika Responden memilih "Sangat Tidak Setuju" (1) atau Tidak Setuju (2) pada elemen nomor 21	11.1 Apa yang perlu diperbaiki dari pelayanan terkait Petugas memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah?	Jelaskan saran perbaikannya
52	v	TEXT INPUT	Tertukar jika Responden memilih "Sangat Tidak Setuju" (1) atau Tidak Setuju (2) pada elemen nomor 22	12.1 Apa yang perlu diperbaiki dari pelayanan terkait Petugas memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah?	Jelaskan saran perbaikannya
53	v	TEXT INPUT	Tertukar jika Responden memilih "Sangat Tidak Setuju" (1) atau Tidak Setuju (2) pada elemen nomor 23	13.1 Apa yang perlu diperbaiki dari pelayanan terkait Petugas memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah?	Jelaskan saran perbaikannya
54	v	TEXT INPUT	Tertukar jika Responden memilih "Sangat Tidak Setuju" (1) atau Tidak Setuju (2) pada elemen nomor 24	14.1 Apa yang perlu diperbaiki dari pelayanan terkait Petugas memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah?	Jelaskan saran perbaikannya
55	v	TEXT INPUT	Tertukar jika Responden memilih "Sangat Tidak Setuju" (1) atau Tidak Setuju (2) pada elemen nomor 25	15.1 Apa yang perlu diperbaiki dari pelayanan terkait Petugas memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah?	Jelaskan saran perbaikannya
56	v	TEXT INPUT	Tertukar jika Responden memilih "Sangat Tidak Setuju" (1) atau Tidak Setuju (2) pada elemen nomor 26	16.1 Apa yang perlu diperbaiki dari pelayanan terkait Petugas memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah?	Jelaskan saran perbaikannya
57	v	TEXT INPUT	Tertukar jika Responden memilih "Sangat Tidak Setuju" (1) atau Tidak Setuju (2) pada elemen nomor 27	17.1 Apa yang perlu diperbaiki dari pelayanan terkait Petugas memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah?	Jelaskan saran perbaikannya
58	v	TEXT INPUT	Tertukar jika Responden memilih "Sangat Tidak Setuju" (1) atau Tidak Setuju (2) pada elemen nomor 28	18.1 Apa yang perlu diperbaiki dari pelayanan terkait Petugas memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah?	Jelaskan saran perbaikannya
59	v	TEXT INPUT	Tertukar jika Responden memilih "Sangat Tidak Setuju" (1) atau Tidak Setuju (2) pada elemen nomor 29	19.1 Apa yang perlu diperbaiki dari pelayanan terkait Petugas memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah?	Jelaskan saran perbaikannya
60	v	TEXT INPUT	Tertukar jika Responden memilih "Sangat Tidak Setuju" (1) atau Tidak Setuju (2) pada elemen nomor 30	20.1 Apa yang perlu diperbaiki dari pelayanan terkait Petugas memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah?	Jelaskan saran perbaikannya

2. Hasil Olah Data Survei Kepuasan Masyarakat

[illegible][illegible]

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



4. Laporan Rencana Tindak Lanjut Triwulan 1 Tahun 2026

Laporan Rencana Tindak Lanjut Periode Triwulan 1 Tahun 2026

NO	NAMA LAYANAN	JENIS SURVEI	PRIORITAS UNSUR	HARAPAN/ KEBUTUHAN PELANGGAN	ANALISA PENYEBAB	RENCANA TINDAK LANJUT	DESKRIPSI TINDAK LANJUT	TARGET WAKTU PELAKSANAAN	PENANGGUNG JAWAB
1	Poli Umum	Eksternal	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Tambahkan tenaga Dokter dan Perawat	Jumlah pasien lebih banyak pada hari - hari tertentu	Menambahkan tenaga Dokter dan Perawat pada hari-hari tersebut	Berkoordinasi dengan PJ UKP, PJ Poli Umum	Maret 2026	PJ UKP PJ Poli Umum
		Eksternal	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Alur pelayanan kurang jelas	Pada alur pelayanan belum dimasukkan pemeriksaan awal di nurse station	Menambahkan pemeriksaan awal di nurse station terlebih dahulu pada alur pelayanan	Berkoordinasi dengan PJ UKP, PJ Mutu, PJ Poli Umum	Maret 2026	PJ UKP, PJ Mutu, PJ Poli Umum
		Eksternal	Kompetensi Pelaksana	Tingkatkan keramahan dokter dan perawat	Jumlah pasien lebih banyak pada hari - hari tertentu, sehingga penyampaian edukasi dan informasi kurang efektif	Menambahkan tenaga Dokter dan Perawat pada hari-hari tersebut dan Refreshment hospitality	Berkoordinasi dengan PJ UKP, PJ Poli Umum, PJ Hospitality	Maret 2026	PJ UKP PJ Poli Umum, PJ Hospitality

Jakarta, 17 Maret 2026
Pit Kepala Puskesmas Kemayoran,



CAPAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN 1 TAHUN 2026

NO	LAYANAN	NILAI IKM EKSTERNAL	KATEGORI MUTU	NILAI IKM	KATEGORI MUTU
1	Pelayanan HIV/IMS	100	Sangat Baik	94.12	Sangat Baik
2	Pelayanan Kesehatan Remaja (PKPR)	98.25	Sangat Baik	93.64	Sangat Baik
3	Pelayanan Gizi	99.93	Sangat Baik	95.18	Sangat Baik
4	Pelayanan Penyakit Tidak Menular (PTM)	99.96	Sangat Baik	95.74	Sangat Baik
5	Pelayanan TB/Paru dan Kusta	99.32	Sangat Baik	93.01	Sangat Baik
6	Pelayanan Farmasi	99.74	Sangat Baik	95.81	Sangat Baik
7	Pelayanan Kesehatan Ibu	99.96	Sangat Baik	94.84	Sangat Baik
8	Pelayanan Kesehatan Lansia	99.22	Sangat Baik	92.88	Sangat Baik
9	Loket Pendaftaran	100	Sangat Baik	93.68	Sangat Baik
10	Pelayanan KB	100	Sangat Baik	94.78	Sangat Baik
11	Pelayanan Gigi	97.86	Sangat Baik	94.09	Sangat Baik
12	Pelayanan 24 Jam	98.45	Sangat Baik	92.95	Sangat Baik
13	Pelayanan Laboratorium	100	Sangat Baik	94.04	Sangat Baik
14	Pelayanan Umum	82.91	Baik	93.08	Sangat Baik
15	Pelayanan Pemeriksaan Calon Pengantin (Catlin)	88.30	Baik	94.51	Sangat Baik
16	Poli CKG	98.19	Sangat Baik	90.92	Sangat Baik
17	Pelayanan Konsultasi Psikologi	92.46	Sangat Baik	96.46	Sangat Baik
18	Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MBTS)	95.89	Sangat Baik	92.48	Sangat Baik
19	BPJS	100	Sangat Baik	90.93	Sangat Baik



 17 Maret 2026