



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
DINAS KESEHATAN

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
J A K A R T A

Kode pos : 10640

Nomor : 1775/ST.02.03
Sifat : Biasa
Hal : Laporan Survei Kepuasan
Masyarakat Periode
Triwulan 2 Tahun 2025

12 Juni 2025

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 2 Tahun 2025 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

Kepala Pusat Kesehatan Masyarakat Kemayoran



dr. Debby Permatasari, M.PH

NIP. 198212182010012018

**LAPORAN
PELAKSANAAN KEGIATAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE TRIWULAN 2 TAHUN 2025**



**PUSKESMAS KEMAYORAN
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
1. BAB I PENDAHULUAN	3
1.1. LATAR BELAKANG	3
1.2. DASAR PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	3
1.3. MAKSUD DAN TUJUAN	4
2. BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	5
2.1. PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	5
2.2. METODE PENGUMPULAN DATA	5
2.3. LOKASI PENGUMPULAN DATA	6
2.4. WAKTU PELAKSANAAN DATA	6
2.5. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN	6
2.5.1. RESPONDEN INTERNAL	6
2.5.2. RESPONDEN EKSTERNAL	6
3. BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	7
3.1. JUMLAH RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	7
3.1.1. JUMLAH RESPONDEN INTERNAL	7
3.1.2. JUMLAH RESPONDEN EKSTERNAL	7
3.2. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	8
4. BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	9
4.1. ANALISIS KELEMAHAN DAN KELEBIHAN UNSUR LAYANAN	9
4.1.1. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT INTERNAL	9
4.1.2. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT EKSTERNAL	9
4.1.3. NILAI IKM EKSTERNAL TERENDAH	9
4.2. RENCANA TINDAK LANJUT	10
4.3. TREN NILAI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	10
5. BAB V KESIMPULAN	12
6. LAMPIRAN	13
A. LINK SURVEI JAKSURVEY	13
B. HASIL OLAH DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	14
C. DOKUMENTASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	15
D. LAPORAN RENCANA TINDAK LANJUT TRIWULAN 2 TAHUN 2025	16
LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT TRIWULAN 2 TAHUN 2025	
F. CAPAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN 2 TAHUN 2025	17

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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta sebagai salah satu penyedia layanan publik, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2. DASAR PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- d. Instruksi Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 54 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.
- e. Instruksi Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 18 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.
- f. Instruksi Kepala Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta Nomor 1 Tahun 2025 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta dan Jajaran tahun 2025.

1.3. MAKSUD DAN TUJUAN

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta

Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1. PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Puskesmas Kemayoran dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdiri dari:

- a. Dokter Umum, Dokter Gigi
- b. Apoteker
- c. Petugas Gizi
- d. Bidan
- e. Perawat Umum, Perawat Gigi dan Mulut
- f. Petugas Administrasi Rekam Medis
- g. Sanitarian

2.2. METODE PENGUMPULAN DATA

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik (JakSurvey) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta yaitu :

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 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.
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, ketrampilan 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. 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).

LOKASI PENGUMPULAN DATA

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya terinput secara otomatis pada sistem JakSurvey yang dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta (Diskomifotik DKI Jakarta). Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.3. WAKTU PELAKSANAAN DATA

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu periode yaitu per 3 bulan (triwulan) untuk Survei Kepuasan Masyarakat di 5 Unit Pelaksana Teknis, 32 Rumah Sakit Umum Daerah dan 44 Puskesmas di Provinsi DKI Jakarta dan per 6 bulan (semester) untuk Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kesehatan dan Suku Dinas Kesehatan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	16 - 28 April 2025	8 Hari
2.	Pengumpulan Data	29 April - 19 Mei 2025	12 Hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	20 Mei - 3 Juni 2025	9 Hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	4 - 16 Juni 2025	7 Hari

2.4. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

2.4.1. RESPONDEN EKSTERNAL

Penentuan responden eksternal (pengunjung/pasien) terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) di Puskesmas Kemayoran berdasarkan periode survei sebelumnya. Populasi penerima layanan pada Puskesmas Kemayoran dalam kurun waktu 3 bulan (Januari - Maret 2025) adalah sebanyak 51.309 orang. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan kalkulasi dari Diskominfotik Provinsi DKI Jakarta, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 2 Tahun 2025 sebanyak 369 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. JUMLAH RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden eksternal penerima layanan pada periode Triwulan 2 Tahun 2025 sebanyak 369 responden dengan rincian sebagai berikut:

KARAKTER	NO	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
JENIS KELAMIN	1	Laki-laki	146	33,18%
	2	Perempuan	294	66,82%
PENDIDIKAN	1	Perguruan Tinggi	77	17,50%
	2	Tamat SD	15	3,41%
	3	Tamat SLTP	25	5,68%
	4	Tamat SLTA	316	71,82%
	5	Tidak Pernah Sekolah	0	0
	6	Tidak Tamat SD	7	1,59%
PEKERJAAN	1	Buruh	11	2,50%
	2	Ibu Rumah Tangga	144	32,73%
	3	Lainnya	17	3,86%
	4	Pegawai Pemerintah Non PNS	8	1,82%
	5	Pegawai Swasta	148	33,64%
	6	Pelajar/Mahasiswa	29	6,59%
	7	PNS	6	1,36%
	8	Tidak Kerja	44	10,00%
	9	TNI/Polri	0	0
	10	Wiraswasta	33	7,50%
SUMBER BIAYA	1	BPJS Kesehatan/JKN/Free of Charge	416	94,55%
	2	Umum	23	5,23%
	3	Lainnya	1	0,23%
PELAYANAN	1	Pelayanan HIV/IMS	14	3,18%
	2	Pelayanan Kesehatan Remaja (PKPR)	15	3,41%
	3	Pelayanan Gizi	30	6,82%
	4	Pelayanan Penyakit Tidak Menular (PTM)	29	6,59%
	5	Pelayanan TB/Paru dan Kusta	28	6,36%
	6	Pelayanan Farmasi	30	6,82%
	7	Pelayanan Kesehatan Ibu	30	6,82%
	8	Pelayanan Kesehatan Lansia	27	6,14%
	9	Loket Pendaftaran	29	6,59%
	10	Pelayanan KB	29	6,59%
	11	Pelayanan Gigi	30	6,82%
	12	Pelayanan 24 Jam	59	13,41%
	13	Pelayanan Laboratorium	45	10,23%
	14	Pelayanan Umum	45	10,23%

3.2. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Dari hasil pengolahan data inputan responden Survei Kepuasan Masyarakat Responden Eksternal di Puskesmas Kemayoran diperoleh hasil sebagai berikut:

N O	NAMA UKPD	U1 Persyaratan Pelayanan	U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	U3 Waktu Pelayanan	U4 Biaya	U5 Produk Layanan	U6 Kompetensi Pelaksana	U7 Perilaku Pelaksana	U8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U9 Sarana dan Prasarana	Rata-rata IKM
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RESPONDEN EKSTERNAL											
1	Pelayanan KB	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2	Pelayanan Kesehatan Ibu	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
3	Pelayanan Gizi	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
4	Pelayanan HIV/IMS	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
5	Pelayanan Gigi	100	99.58	100	100	100	100	100	100	100	99.95
6	Pelayanan Kesehatan Lansia	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
7	Pelayanan Kesehatan Remaja (PKPR)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
8	Pelayanan TB/Paru dan Kusta	93.75	95.98	95.08	99.10	97.32	98.21	99.55	98.21	99.7	97.43
9	Pelayanan Umum	92.24	90.27	90.27	98.77	90	90.55	91.39	90.55	91.11	91.68
10	Pelayanan Farmasi	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
11	Pelayanan Penyakit Tidak Menular (PTM)	100	100	100	100	100	100	100	100	98.96	99.88
12	Loket Pendaftaran	98.27	99.14	97.41	97.41	98.27	97.84	98.73	98.27	96.55	97.99
13	Pelayanan Laboratorium	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
14	Pelayanan 24 Jam	100	98.94	97.66	97.03	95.34	95.76	94.27	93.64	94.06	96.30
RATA-RATA PER UNSUR (SKM Eksternal)		98.64	98.52	98.21	99.20	98.07	98.21	98.24	97.95	97.99	98.34
KATEGORI NILAI MUTU PER UNSUR (SKM Eksternal)		A	A	A	A	A	A	A	A	A	A

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. ANALISIS KELEMAHAN DAN KELEBIHAN UNSUR LAYANAN

4.1.1. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT EKSTERNAL

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa 3 unsur yang terendah pada Puskesmas Kemayoran dan 3 unsur yang tertinggi pada Puskesmas Kemayoran pada kegiatan SKM eksternal yaitu :

- a. 3 unsur layanan dengan nilai IKM terendah pada Puskesmas Kemayoran di layanan eksternal yaitu unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 97.95, selanjutnya unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai 97.99, dan Produk Layanan dengan nilai 98.07.
- b. 3 unsur layanan dengan nilai IKM tertinggi pada Puskesmas Kemayoran di layanan eksternal yaitu unsur Biaya dengan nilai 99.20, selanjutnya unsur Persyaratan Pelayanan dengan nilai 98.64 dan unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dengan nilai 98.52.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- “Pelayanan baik, ramah dan kompeten”
- “Ruang tunggu diperluas dan bangku diperbanyak”
- “Peraturan pelayanan di nurse station lantai 2 diperjelas”

Adapun kondisi permasalahan dari 3 unsur pelayanan terendah pada layanan eksternal di Puskesmas Kemayoran dapat digambarkan sebagai berikut:

- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, terdapat Ruang lingkup kerja yang tersebar di Provinsi DKI Jakarta sehingga membutuhkan waktu mencari akar penyebab masalah dan masih belum tersosialisasi dengan baik tentang akses pengaduan internal RS kepada pasien maupun masyarakat.
- Sarana dan Prasarana di Jajaran Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta berhubungan dengan penambahan fasilitas sarana prasarana dan area parkir yang terbatas menyesuaikan besar atau luas halaman luar fasilitas kesehatan.
- Produk Layanan, pada aspek kejelasan peraturan dan alur di setiap poli sesuai kebutuhan pasien.

4.2. RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

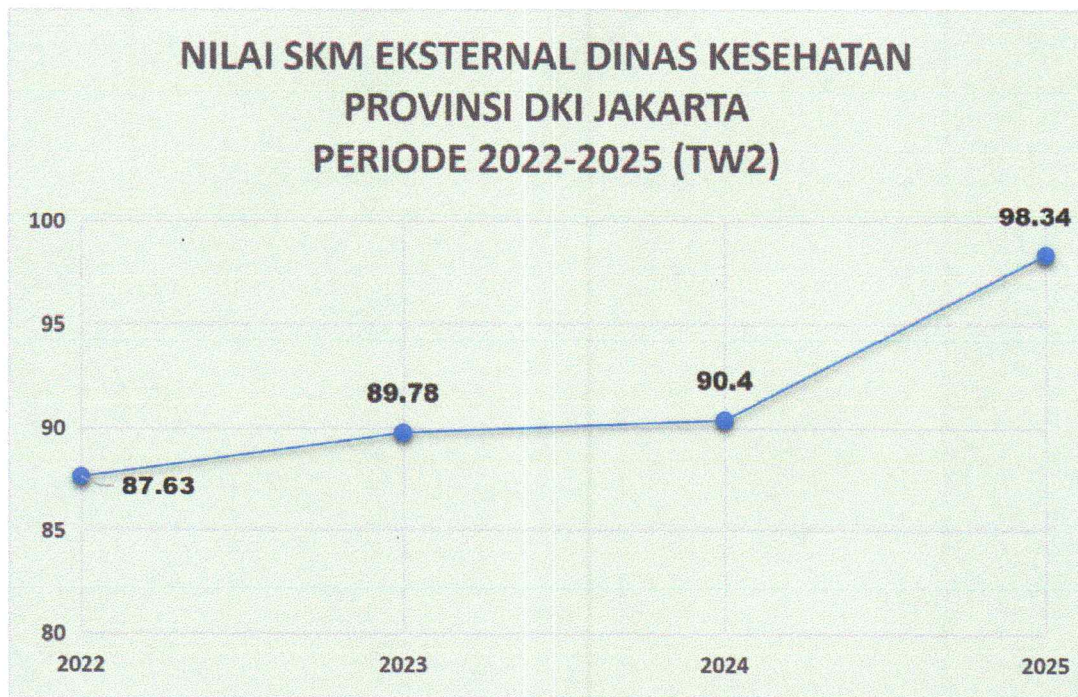
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

NO	JENIS LAYANAN	PRIORITAS UNSUR (3 UNSUR TERENDAH)	RENCANA TINDAK LANJUT	TRIWULAN PELAKSANAAN TINDAK LANJUT				PENANGGUNG JAWAB
				TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Pelayanan	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Mensosialisasikan nomor WA pengaduan yang tanggap dan interaktif		V			PJ Humas dan PJ UKP
		Sarana dan prasarana	Koordinasi dengan Kepala Puskesmas		V			PJ Sarana dan Prasarana
		Produk Layanan	Mensosialisasikan peraturan pelayanan, arah poli dan SOP nurse station		V			PJ UKP dan PJ Mutu

4.3. TREN NILAI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.3.1. TREN NILAI SKM RESPONDEN EKSTERNAL

Untuk membandingkan indeks kinerja pelayanan dari SKM Eksternal Puskesmas Kemayoran secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kesehatan Provinsi DKI Jakarta dan Jajaran dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan hasil rekapitulasi SKM Puskesmas Kemayoran, tren tingkat kepuasan penerima layanan Kesehatan Puskesmas Kemayoran periode tertinggi didapatkan pada TW 2 tahun 2025, mengalami penurunan di tahun 2022 disebabkan karena Puskesmas Kemayoran sedang melakukan persiapan untuk akreditasi. Namun setelah dilakukan sosialisasi yang intensif dan merealisasikan target rencana tindak lanjut maka optimalisasi pelayanan di Puskesmas Kemayoran kembali dirasakan oleh pasien.

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan 2 Tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Unsur pelayanan eksternal yang termasuk tiga unsur terendah pada Puskesmas Kemayoran yaitu unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 97.95, selanjutnya unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai 97.99, dan Produk Layanan dengan nilai 98.07
- b. Unsur pelayanan eksternal yang termasuk tiga unsur tertinggi pada Puskesmas Kemayoran yaitu unsur Biaya dengan nilai 99.20, selanjutnya unsur Persyaratan Pelayanan dengan nilai 98.64 dan unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dengan nilai 98.52.
- c. 3 Poli/unit layanan di Puskesmas Kemayoran pelaksana SKM Eksternal dengan nilai IKM terendah, sebagai berikut:
 - Poli Umum
 - Pelayanan 24 jam
 - Poli TB/Kusta
- d. 3 Poli/unit layanan di Puskesmas Kemayoran pelaksana SKM Eksternal dengan nilai IKM terendah menjadi prioritas perbaikan yaitu Poli Umum, Pelayanan 24 jam, dan Poli TB/Kusta, telah disusun target Rencana Tindak Lanjut yang akan disampaikan hasil tindak lanjutnya meliputi Deskripsi Tindak Lanjut, Dokumentasi Tindak Lanjut dan Hambatan-hambatan yang dialami selama pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM.
- e. Poli/unit layanan di Puskesmas Kemayoran pelaksana SKM Eksternal dengan nilai IKM 100% yaitu Poli KB, Kesehatan Ibu, Gizi, HIV/IMS, Lansia, PKPR, Farmasi, dan Pelayanan Laboratorium.

Jakarta, 12 Juni 2025
Kepala Puskesmas Kemayoran,

dr. Debby Permatasari, MPH
NIP. 198212182010012018

LAMPIRAN

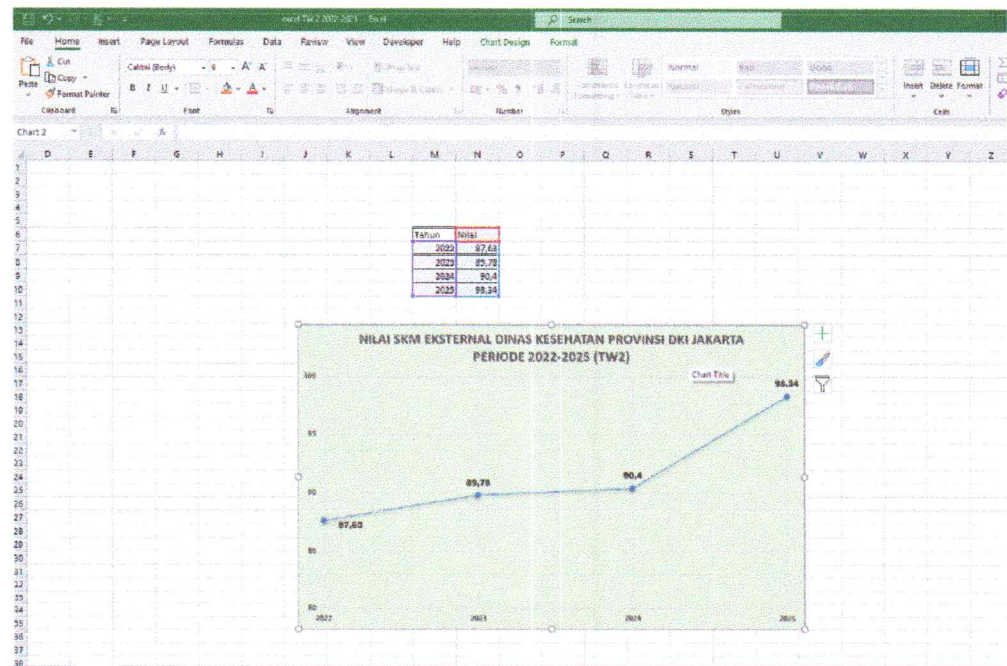
A. LINK SURVEI JAKSURVEY



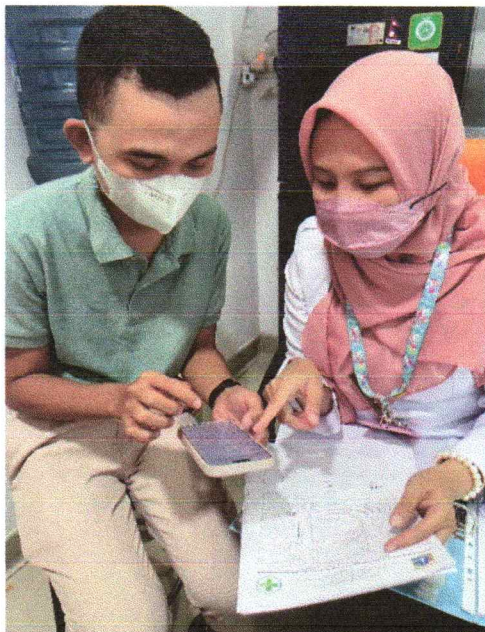
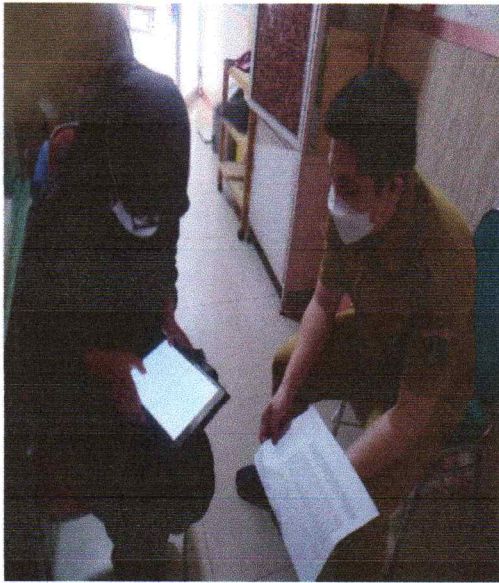
B. HASIL OLAH DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

[illegible]

File	Home	Insert	Layout	Formulas	Data	Review	View	Developer	Help																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		</
------	------	--------	--------	----------	------	--------	------	-----------	------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	----



DOKUMENTASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN 2



C. LAPORAN RENCANA TINDAK LANJUT TRIWULAN 2 TAHUN 2025

LAPORAN RENCANA TINDAK LANJUT PERIODE TRIWULAN 2 TAHUN 2025

NO	NAMA LAYANAN	JENIS SURVEI	PRIORITAS UNSUR	HARAPAN/ KEBUTUHAN PELANGGAN	ANALISA PENYEBAB	RENCANA TINDAK LANJUT	DESKRIPSI TINDAK LANJUT	TARGET WAKTU PELAKSANAAN	PENANGGUNG JAWAB
1	Pelayanan	Eksternal	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Tersedianya nomor WA pengaduan yang tanggap dan interaktif	Kurangnya sosialisasi pada pasien tentang nomor pengaduan serta tata cara pengaduan, saran masukan dan kritik	Mensosialisasikan nomor WA pengaduan yang tanggap dan interaktif	Berkoordinasi dengan PJ Humas, PJ UKP	Juni 2025	PJ Humas dan PJ UKP
		Eksternal	Sarana dan prasarana	Ruang tunggu diperluas dan bangku diperbanyak	Tingginya jumlah pasien yang datang sehingga kurangnya tempat duduk pasien menunggu	Koordinasi dengan Kepala Puskesmas	Berkoordinasi dengan PJ sarpras dan Kepala Puskesmas	Juni 2025	PJ Sarana dan Prasarana
		Eksternal	Produk Layanan	Kejelasan peraturan pelayanan di nurse station dan pemeriksaan di poli	Kurangnya sosialisasi sistem, mekanis, prosedur pelayanan kepada pasien	Mensosialisasikan peraturan pelayanan, arah poli dan SOP nurse station	Berkoordinasi dengan PJ UKP dan PJ Mutu	Juni 2025	PJ UKP dan PJ Hospitality

Jakarta, 12 Juni 2025
 Kepala Puskesmas Kemayoran,

 dr. Debby Permatasari, MPH
 NIP. 198212182010012018

LAMPIRAN
CAPAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN 2 TAHUN 2025

NO	LAYANAN	NILAI IKM EKSTERNAL	KATEGORI MUTU	NILAI IKM	KATEGORI MUTU
1	Pelayanan HIV/IMS	100	Sangat Baik	98.80	Sangat Baik
2	Pelayanan Kesehatan Remaja (PKPR)	100	Sangat Baik	98.80	Sangat Baik
3	Pelayanan Gizi	100	Sangat Baik	98.80	Sangat Baik
4	Pelayanan Penyakit Tidak Menular (PTM)	99.88	Sangat Baik	98.80	Sangat Baik
5	Pelayanan TB/Paru dan Kusta	97.43	Baik	98.80	Sangat Baik
6	Pelayanan Farmasi	100	Sangat Baik	98.80	Sangat Baik
7	Pelayanan Kesehatan Ibu	100	Sangat Baik	98.80	Sangat Baik
8	Pelayanan Kesehatan Lansia	100	Sangat Baik	98.80	Sangat Baik
9	Loket Pendaftaran	97.99	Baik	98.80	Sangat Baik
10	Pelayanan KB	100	Sangat Baik	98.80	Sangat Baik
11	Pelayanan Gigi	99.95	Sangat Baik	98.80	Sangat Baik
12	Pelayanan 24 Jam	96.30	Baik	98.80	Sangat Baik
13	Pelayanan Laboratorium	100	Sangat Baik	98.80	Sangat Baik
14	Pelayanan Umum	91.68	Baik	98.80	Sangat Baik

Jakarta, 12 Juni 2025
Kepala Puskesmas Kemayoran,



dr. Debby Permatasari, MPH
NIP. 198212182010012018