



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 : 4103/ST.03
Sifat : Biasa
Hal : Laporan Survei Kepuasan
Masyarakat Periode
Triwulan 2 Tahun 2026

12 Juni 2026

Kepada
Yth. Kepala Dinas Kesehatan
Provinsi DKI Jakarta
di
Jakarta

Menindaklanjuti Peraturan Gubernur Nomor 41 Tahun 2025 tentang Rencana Strategis Perangkat Daerah Tahun 2025-2029, 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 2026 dapat diakses pada tautan <https://bit.ly/SKMKEMAYORAN>

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

Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih

Kepala Puskesmas Kemayoran



dr. Asri Yunita M.A.R.S

NIP. 197406052014122002

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II**



**PUSKESMAS KEMAYORAN
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
TAHUN 2026**

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN II	1
DAFTAR ISI.....	1
BAB I	2
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	2
1.3 Metode Pengumpulan Data	3
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
1.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB II	5
ANALISIS DATA SKM	5
2.1 Analisis Responden	5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	8
2.4 Tren Nilai SKM.....	9
BAB III	11
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	11
BAB IV.....	13
KESIMPULAN.....	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner.....	14
2. Hasil Olah Data Survei Kepuasan Masyarakat	17
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	18

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 RSUD 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 disebarkan 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 RSUD 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 443 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

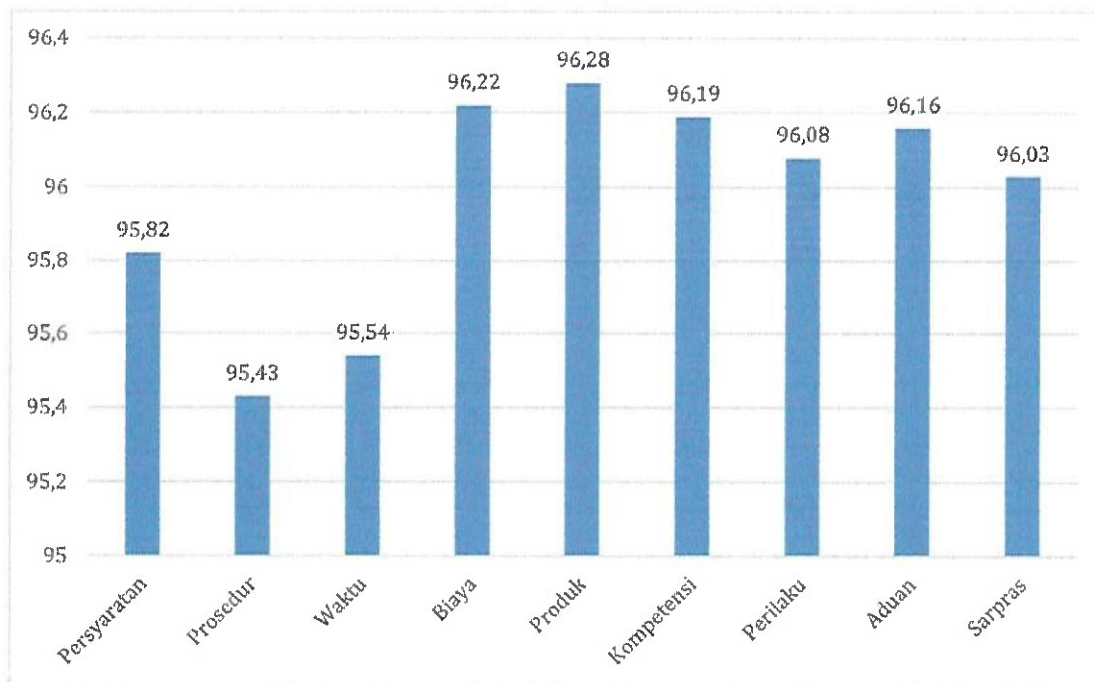
NO	KARAKTER	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki-laki	131	29,57%
		Perempuan	312	70,43%
2	PENDIDIKAN	Tidak Sekolah	18	4,06%
		SD/Sederajat	11	2,48%
		SMP/Sederajat	24	5,42%
		SMA/Sederajat	301	67,95%
		D1/D2/D3	12	2,71%
		D4/S1	76	17,16%
		S2	1	0,23%
		S3	0	0%
3	PEKERJAAN	ASN	11	2,48%
		TNI	2	0,45%
		POLRI	5	1,13%
		Swasta	163	36,79%
		Wirausaha	20	4,51%
		Ibu Rumah Tangga	140	31,60%
		Pelajar/Mahasiswa	41	9,26%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	7	1,58%
		Pensiunan	3	0,68%
		Lainnya	51	11,51%
4	KATEGORISASI PENGGUNA LAYANAN	Non Disabilitas	442	99,77%
		Disabilitas	1	0,23%
5	KATEGORISASI JENIS DISABILITAS	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	1	0,23%
		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	26	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2.	Pelayanan Kesehatan Ibu	24	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
3.	Pelayanan TB dan Kusta	13	100	100	100	100	100	100	100	100	98.03	99.79
4	Pelayanan Gizi	22	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
5.	Poli HIV/AIDS	12	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
6.	Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS)	23	86.96	89.67	97.83	100	100	100	100	100	100	97.45
7.	Pelayanan Kesehatan Remaja (PKPR)	26	99.04	100	98.08	99.04	98.56	99.04	99.04	99.04	98.72	98.95
8.	BPJS	4	100	100	93.75	100	100	100	100	100	97.92	99.07
9.	Pelayanan Penyakit Tidak Menular (PTM)	23	100	100	100	100	100	100	100	100	99.64	99.96
10.	Pelayanan Laboratorium	14	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

11.	Pelayanan Farmasi	37	100	99.01	100	98,68	99,34	99,68	98,68	99	98.25	99.04
12.	Pelayanan Konsultasi Psikologi	13	100	100	98.08	100	100	100	98.08	98.08	98.08	99.15
13.	Poli Umum	36	82.64	81.94	82.64	81.25	81.94	81.94	82.64	82.64	82.64	82.23
14.	Pelayanan Pemeriksaan Calon Pengantin (Catlin)	26	85.58	84.62	85.58	85.58	85.58	84.62	84.13	82.69	83.33	84.53
15.	Pelayanan 24 Jam	39	98.72	95.51	93.59	100	100	100	100	100	100	98.65
16.	Pelayanan Kesehatan Lansia	25	88.00	87.00	87	88	86	88	86.50	88	88	87.39
17.	Poli Gigi	25	93	92	91	90	91	90	88	91	90.33	90.73
18.	Poli CKG	26	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
19.	Poli KB	28	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Rerata IKM Per Unsur		95,82	95,43	95,54	96,22	96,28	96,19	96,08	96,16	96,03	95,97
	IKM Unit Layanan		A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	Mutu Unit Layanan		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 dan prosedur dan waktu pelayanan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. bahwa sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai terendah yaitu 95.43. Selanjutnya Waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai 95.54 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.

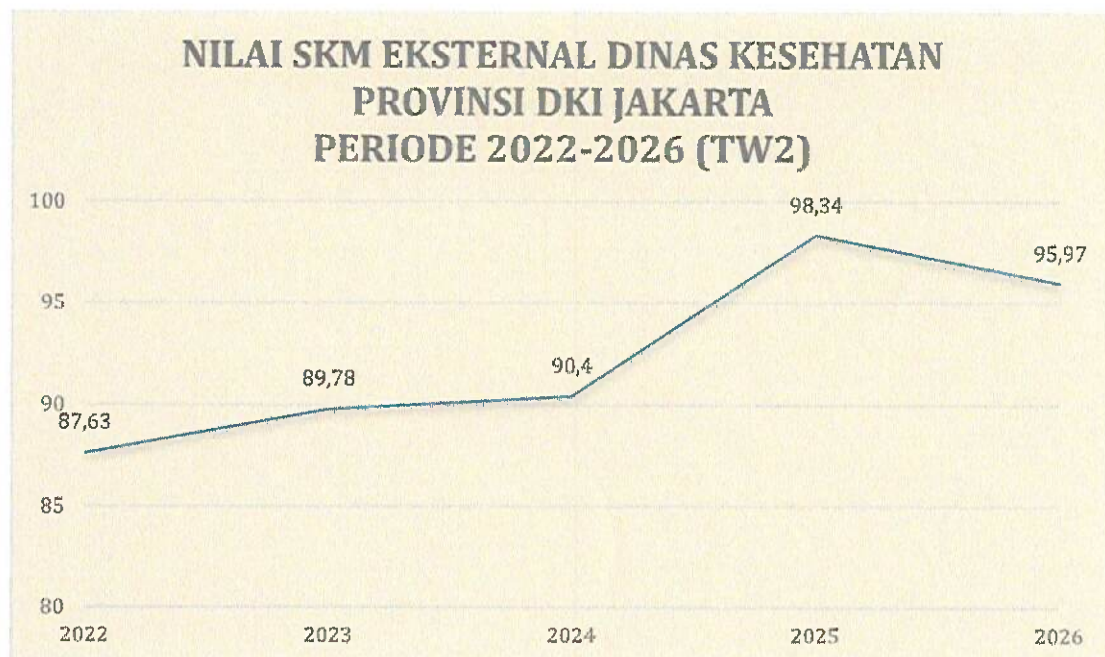
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, 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	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Mensosialisasikan pengisian SRK secara berkala melalui pengumuman dan kertas cetak tata cara pengisian SRK	Juni 2026	PJ UKP, PJ Sekuriti, PJ Humas, PJ Loker, PJ Mutu
2	Waktu Pelayanan	Mensosialisasikan kepada petugas nurse station untuk membantu pasien yang terkendala dalam pengisian SRK	Juni 2026	PJ UKP, PJ Mutu, PJ Poli Umum
3	Persyaratan Pelayanan	Mensosialisasikan alur pelayanan poli umum tentang pemeriksaan di nurse station melalui sekuriti dan petugas loket	Juni 2026	PJ UKP, PJ Sekuriti, PJ Loker, PJ Mutu

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Puskesmas Kemayoran 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

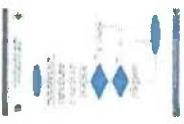
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Kemayoran periode TW I Tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (TW I Tahun 2026)

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 I Tahun 2026. 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	Menambahkan tenaga Dokter dan Perawat pada hari-hari tersebut	Sudah	Berkoordinasi dengan PJ UKP, PJ Poli Umum	
2	Menambahkan pemeriksaan awal di nurse station terlebih dahulu pada alur pelayanan	Sudah	Berkoordinasi dengan PJ UKP, PJ Mutu, PJ Poli Umum	
3	Menambahkan tenaga Dokter dan Perawat pada hari-hari tersebut dan Refreshment hospitality	Sudah	Berkoordinasi dengan PJ UKP, PJ Poli Umum, PJ Hospitality	

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 443 orang mengisi SKM pada Puskesmas Kemayoran di tahun 2026. Pelayanan 24 Jam 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 95,97. 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 Waktu Pelayanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Puskesmas Kemayoran telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Jakarta, 12 Juni 2026

Kepala Puskesmas Kemayoran,

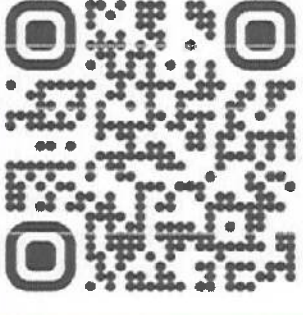


dr. Asri Yunita M.A.R.S

NIP. 197406052014122002

LAMPIRAN

1. Kuesioner



SCANDI SINI

atau kunjungi tautan berikut:

<https://bit.ly/SKMTW2DINLAYPUSKES>



SKM TW 2 TH 2026 DINKES LAYANAN PUSKESMAS
30 APRIL - 20 MEI 2026

 satudata.jakarta.go.id

NO. UJI	WALIDASI INSTRUMENT	MODUL/REVISI/ANALISA	LOKASI	PURBAKARYA/PERMANENSI	PERALAN/ANALISA	PERALAN/ANALISA
1	v	Dropdown	Jika jawaban "Lainnya" maka Test input	Uraikan bagian yang dicari	1. Lahan Perumahan 2. BP 20 3. Peta Jalan 4. Perumahan 24 Jam 5. Pelayanan Kesehatan Lantai 6. Pelayanan Kesehatan Jarak 7. Peta 3D 8. Peta 2D 9. Peta 1D 10. Pelayanan Kesehatan Lantai 11. Ruang Beranda 12. Pelayanan 24 Jam Kota 13. Pelayanan 24 Jam 14. Peta 3D 15. Pelayanan Kesehatan Lantai 16. Pelayanan Kesehatan Lantai (PKPR) 17. Pelayanan Kesehatan Lantai (PKPR) 18. Pelayanan Kesehatan Lantai 19. Pelayanan Kesehatan Lantai 20. Pelayanan Kesehatan Lantai 21. Pelayanan Kesehatan Lantai 22. Pelayanan Kesehatan Lantai 23. Pelayanan Kesehatan Lantai 24. Pelayanan Kesehatan Lantai	25. Pelayanan Farmasi 26. Pelayanan Farmasi 27. Pelayanan Farmasi 28. Pelayanan Farmasi 29. Pelayanan Farmasi 30. Pelayanan Farmasi 31. Pelayanan Farmasi 32. Pelayanan Farmasi 33. Pelayanan Farmasi 34. Pelayanan Farmasi 35. Pelayanan Farmasi 36. Pelayanan Farmasi 37. Pelayanan Farmasi 38. Pelayanan Farmasi 39. Pelayanan Farmasi 40. Pelayanan Farmasi
2	v	Input Text				
3	v	Input Number				
4	v	Input Number				
5	v	Radio Button				
6	v	Dropdown				
7	v	Dropdown	Jika jawaban "Lainnya" maka Test input	Uraikan bagian yang dicari	1. Lahan Perumahan 2. BP 20 3. Peta Jalan 4. Perumahan 24 Jam 5. Pelayanan Kesehatan Lantai 6. Pelayanan Kesehatan Jarak 7. Peta 3D 8. Peta 2D 9. Peta 1D 10. Pelayanan Kesehatan Lantai 11. Ruang Beranda 12. Pelayanan 24 Jam Kota 13. Pelayanan 24 Jam 14. Peta 3D 15. Pelayanan Kesehatan Lantai 16. Pelayanan Kesehatan Lantai (PKPR) 17. Pelayanan Kesehatan Lantai (PKPR) 18. Pelayanan Kesehatan Lantai 19. Pelayanan Kesehatan Lantai 20. Pelayanan Kesehatan Lantai 21. Pelayanan Kesehatan Lantai 22. Pelayanan Kesehatan Lantai 23. Pelayanan Kesehatan Lantai 24. Pelayanan Kesehatan Lantai	25. Pelayanan Farmasi 26. Pelayanan Farmasi 27. Pelayanan Farmasi 28. Pelayanan Farmasi 29. Pelayanan Farmasi 30. Pelayanan Farmasi 31. Pelayanan Farmasi 32. Pelayanan Farmasi 33. Pelayanan Farmasi 34. Pelayanan Farmasi 35. Pelayanan Farmasi 36. Pelayanan Farmasi 37. Pelayanan Farmasi 38. Pelayanan Farmasi 39. Pelayanan Farmasi 40. Pelayanan Farmasi
8	v	Radio Button				
9	v	Dropdown				
10	v	TEXT INPUT				
11	v	Radio Button				
12	v	Radio Button				
13	v	Radio Button				
14	v	Radio Button				
15	v	Radio Button				
16	v	Radio Button				
17	v	Radio Button				
18	v	Radio Button				
19	v	Radio Button				
20	v	Radio Button				
21	v	Radio Button				
22	v	Radio Button				
23	v	Radio Button				
24	v	Radio Button				
25	v	Radio Button				
26	v	Radio Button				
27	v	TEXT INPUT				
28	v	Input Text				
29	v	Input Text				
30	v	Input Text				

31	v	TEXT INPUT	Tentukan jika Responden memilih "Sangat Tidak Setuju (1) atau Tidak Setuju (2)" pada elemen nomor 11	1. Apa yang perlu dipertimbangkan penyusun terkait Pertanyaan ke-11?	Jelaskan saran perbaikannya
32	v	TEXT INPUT	Tentukan jika Responden memilih "Sangat Tidak Setuju (1) atau Tidak Setuju (2)" pada elemen nomor 12	2. Apa yang perlu dipertimbangkan penyusun terkait Pertanyaan ke-12?	Jelaskan saran perbaikannya
33	v	TEXT INPUT	Tentukan jika Responden memilih "Sangat Tidak Setuju (1) atau Tidak Setuju (2)" pada elemen nomor 13	3. Apa yang perlu dipertimbangkan penyusun terkait pertanyaan ke-13 yang berkaitan dengan pengambilan alat di perusahaan?	Jelaskan saran perbaikannya
34	v	TEXT INPUT	Tentukan jika Responden memilih "Sangat Tidak Setuju (1) atau Tidak Setuju (2)" pada elemen nomor 14	4. Apa yang perlu dipertimbangkan penyusun terkait pertanyaan ke-14?	Jelaskan saran perbaikannya
35	v	TEXT INPUT	Tentukan jika Responden memilih "Sangat Tidak Setuju (1) atau Tidak Setuju (2)" pada elemen nomor 15	5. Apa yang perlu dipertimbangkan penyusun terkait pertanyaan ke-15?	Jelaskan saran perbaikannya
36	v	TEXT INPUT	Tentukan jika Responden memilih "Sangat Tidak Setuju (1) atau Tidak Setuju (2)" pada elemen nomor 16	6. Apa yang perlu dipertimbangkan penyusun terkait pertanyaan ke-16 yang berkaitan dengan informasi yang diberikan oleh Perusahaan?	Jelaskan saran perbaikannya
37	v	TEXT INPUT	Tentukan jika Responden memilih "Sangat Tidak Setuju (1) atau Tidak Setuju (2)" pada elemen nomor 17	7. Apa yang perlu dipertimbangkan penyusun terkait pertanyaan ke-17 yang berkaitan dengan cara kerja dan mudah dipelajari?	Jelaskan saran perbaikannya
38	v	TEXT INPUT	Tentukan jika Responden memilih "Sangat Tidak Setuju (1) atau Tidak Setuju (2)" pada elemen nomor 18	8. Apa yang perlu dipertimbangkan penyusun terkait pertanyaan ke-18?	Jelaskan saran perbaikannya
39	v	TEXT INPUT	Tentukan jika Responden memilih "Sangat Tidak Setuju (1) atau Tidak Setuju (2)" pada elemen nomor 19	9. Apa yang perlu dipertimbangkan penyusun terkait pertanyaan ke-19 yang berkaitan dengan informasi yang diberikan oleh Perusahaan?	Jelaskan saran perbaikannya
40	v	TEXT INPUT	Tentukan jika Responden memilih "Sangat Tidak Setuju (1) atau Tidak Setuju (2)" pada elemen nomor 20	10. Apa yang perlu dipertimbangkan penyusun terkait pertanyaan ke-20 yang berkaitan dengan cara kerja dan mudah dipelajari?	Jelaskan saran perbaikannya
41	v	TEXT INPUT	Tentukan jika Responden memilih "Sangat Tidak Setuju (1) atau Tidak Setuju (2)" pada elemen nomor 21	11. Apa yang perlu dipertimbangkan penyusun terkait pertanyaan ke-21 yang berkaitan dengan cara kerja dan mudah dipelajari?	Jelaskan saran perbaikannya
42	v	TEXT INPUT	Tentukan jika Responden memilih "Sangat Tidak Setuju (1) atau Tidak Setuju (2)" pada elemen nomor 22	12. Apa yang perlu dipertimbangkan penyusun terkait pertanyaan ke-22 yang berkaitan dengan cara kerja dan mudah dipelajari?	Jelaskan saran perbaikannya
43	v	TEXT INPUT	Tentukan jika Responden memilih "Sangat Tidak Setuju (1) atau Tidak Setuju (2)" pada elemen nomor 23	13. Apa yang perlu dipertimbangkan penyusun terkait pertanyaan ke-23 yang berkaitan dengan cara kerja dan mudah dipelajari?	Jelaskan saran perbaikannya
44	v	TEXT INPUT	Tentukan jika Responden memilih "Sangat Tidak Setuju (1) atau Tidak Setuju (2)" pada elemen nomor 24	14. Apa yang perlu dipertimbangkan penyusun terkait pertanyaan ke-24 yang berkaitan dengan cara kerja dan mudah dipelajari?	Jelaskan saran perbaikannya
45	v	TEXT INPUT	Tentukan jika Responden memilih "Sangat Tidak Setuju (1) atau Tidak Setuju (2)" pada elemen nomor 25	15. Apa yang perlu dipertimbangkan penyusun terkait pertanyaan ke-25 yang berkaitan dengan cara kerja dan mudah dipelajari?	Jelaskan saran perbaikannya
46	v	TEXT INPUT	Tentukan jika Responden memilih "Sangat Tidak Setuju (1) atau Tidak Setuju (2)" pada elemen nomor 26	16. Apa yang perlu dipertimbangkan penyusun terkait pertanyaan ke-26 yang berkaitan dengan cara kerja dan mudah dipelajari?	Jelaskan saran perbaikannya
47	v	TEXT INPUT	Tentukan jika Responden memilih "Sangat Tidak Setuju (1) atau Tidak Setuju (2)" pada elemen nomor 27	17. Apa yang perlu dipertimbangkan penyusun terkait pertanyaan ke-27 yang berkaitan dengan cara kerja dan mudah dipelajari?	Jelaskan saran perbaikannya

The screenshot displays a Microsoft Excel spreadsheet with a data table. The columns are labeled A through P, and the rows contain numerical data. The data appears to be organized into groups, with some rows highlighted in blue. The spreadsheet is titled 'DATA_FINAL_URUKAN_PUSKESMAS' and is open in a window with the title bar 'DATA_FINAL_URUKAN_PUSKESMAS - Excel'. The Excel ribbon is visible at the top, showing tabs for File, Home, Insert, Draw, Page Layout, Formulas, Data, Review, View, and Help. The 'Home' tab is active, showing options for Font, Paragraph, Styles, and Editing. The status bar at the bottom indicates the file is 'Ready' and the zoom level is 70%.

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



4. Laporan Rencana Tindak Lanjut Triwulan II Tahun 2026

Laporan Rencana Tindak Lanjut Periode Triwulan II 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	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sosialisasi pengisian SRK diperjelas	Sosialisasi SRK belum tersosialisasi secara optimal	Mensosialisasikan pengisian SRK secara berkala melalui pengumuman dan kertas cetak tata cara pengisian SRK	Berkoordinasi dengan PJ UKP, PJ Sekuriti, PJ Humas, PJ Loker, PJ Mutu	Juni 2026	PJ UKP, PJ Sekuriti, PJ Humas, PJ Loker, PJ Mutu
		Eksternal	Waktu Pelayanan	Dipermudah dalam pengisian SRK	Pasien banyak terkendala dalam pengisian SRK	Mensosialisasikan kepada petugas nurse station untuk membantu pasien yang terkendala dalam pengisian SRK	Berkoordinasi dengan PJ UKP, PJ Mutu dan PJ Poli Umum	Juni 2026	PJ UKP, PJ Mutu, PJ Poli Umum
		Eksternal	Persyaratan Pelayanan	Pelayanan untuk ke poli umum dipermudah	Belum tersosialisasi secara optimal alur pelayanan poli umum tentang nurse station	Mensosialisasikan alur pelayanan poli umum tentang pemeriksaan di nurse station melalui sekuriti dan petugas loket	Berkoordinasi dengan PJ UKP, PJ Sekuriti, PJ Humas, PJ Loker, PJ Mutu	Juni 2026	PJ UKP, PJ Sekuriti, PJ Humas, PJ Loker, PJ Mutu

Jakarta, 12 Juni 2026
Kepala Puskesmas Kemayoran,
dr. Asri Yulita M.A.R.S
NIP. 197406052014122002

CAPAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN II TAHUN 2026

NO	LAYANAN	NILAI IKM EKSTERNAL	KATEGORI MUTU	NILAI IKM	KATEGORI MUTU
1	Pelayanan HIV/IMS	100	Sangat Baik	96,18	Sangat Baik
2	Pelayanan Kesehatan Remaja (PKPR)	98.95	Sangat Baik	94,88	Sangat Baik
3	Pelayanan Gizi	100	Sangat Baik	95,85	Sangat Baik
4	Pelayanan Penyakit Tidak Menular (PTM)	99.96	Sangat Baik	95,45	Sangat Baik
5	Pelayanan TB/Paru dan Kusta	99.79	Sangat Baik	94,79	Sangat Baik
6	Pelayanan Farmasi	99.04	Sangat Baik	95,76	Sangat Baik
7	Pelayanan Kesehatan Ibu	100	Sangat Baik	96,07	Sangat Baik
8	Pelayanan Kesehatan Lansia	87.39	Baik	94,40	Sangat Baik
9	Loket Pendaftaran	100	Sangat Baik	94,43	Sangat Baik
10	Pelayanan KB	100	Sangat Baik	96,45	Sangat Baik
11	Pelayanan Gigi	90.73	Sangat Baik	95,80	Sangat Baik
12	Pelayanan 24 Jam	98.65	Sangat Baik	93,92	Sangat Baik
13	Pelayanan Laboratorium	100	Sangat Baik	94,78	Sangat Baik
14	Pelayanan Umum	82.23	Baik	94,20	Sangat Baik
15	Pelayanan Pemeriksaan Calon Pengantin (Catn)	84.53	Baik	96,16	Sangat Baik
16	Poli CKG	100	Sangat Baik	94,92	Sangat Baik
17	Pelayanan Konsultasi Psikologi	99.15	Sangat Baik	95,57	Sangat Baik
18	Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MBTS)	97.45	Sangat Baik	93,49	Sangat Baik
19	BPJS	99.07	Sangat Baik	92,99	Sangat Baik

Jakarta, 12 Juni 2026
Kepala Puskesmas Kemayoran



dr. Asri Yunita M.A.R.S
NIP. 197406052014122002