



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 : 2852/ST.02.03
Sifat : Biasa
Hal : Laporan Survei Kepuasan
Masyarakat Periode
Triwulan 3 Tahun 2025

27 Agustus 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 3 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 3 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 3 TAHUN 2025	16
LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT TRIWULAN 3 TAHUN 2025	
F. CAPAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN 3 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 disebarkan 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	3 - 16 Juli 2025	10 Hari
2.	Pengumpulan Data	17 Juli - 1 Agustus 2025	12 Hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	2 - 18 Agustus 2025	9 Hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	19 - 28 Agustus 2025	8 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 (April - Juni 2025) adalah sebanyak 54.818 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 3 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 3 Tahun 2025 sebanyak 369 responden dengan rincian sebagai berikut:

KARAKTER	NO	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
JENIS KELAMIN	1	Laki-laki	128	28,96%
	2	Perempuan	314	71,04%
PENDIDIKAN	1	Perguruan Tinggi	86	19,46%
	2	Tamat SD	17	3,85%
	3	Tamat SLTP	30	6,79%
	4	Tamat SLTA	308	69,68%
	5	Tidak Pernah Sekolah	0	0
	6	Tidak Tamat SD	1	0,23%
PEKERJAAN	1	Buruh	9	2,04%
	2	Ibu Rumah Tangga	177	40,05%
	3	Lainnya	1	0,23%
	4	Pegawai Pemerintah Non PNS	1	0,23%
	5	Pegawai Swasta	145	32,81%
	6	Pelajar/Mahasiswa	47	10,63%
	7	PNS	4	0,90%
	8	Tidak Kerja	17	3,85%
	9	TNI/Polri	0	0
	10	Wiraswasta	34	7,69%
SUMBER BIAYA	1	BPJS Kesehatan/JKN/Free of Charge	422	95,48%
	2	Umum	20	4,52%
	3	Lainnya	0	0
PELAYANAN	1	Pelayanan HIV/IMS	15	3,39%
	2	Pelayanan Kesehatan Remaja (PKPR)	15	3,39%
	3	Pelayanan Gizi	29	6,56%
	4	Pelayanan Penyakit Tidak Menular (PTM)	31	7,01%
	5	Pelayanan TB/Paru dan Kusta	28	6,33%
	6	Pelayanan Farmasi	30	6,79%
	7	Pelayanan Kesehatan Ibu	30	6,79%
	8	Pelayanan Kesehatan Lansia	30	6,79%
	9	Loket Pendaftaran	29	6,74%
	10	Pelayanan KB	25	5,66%
	11	Pelayanan Gigi	30	6,79%
	12	Pelayanan 24 Jam	59	13,35%
	13	Pelayanan Laboratorium	30	6,79%
	14	Pelayanan Umum	44	9,95%
	15	Pelayanan Cek Kesehatan Gratis	15	3,39%

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	99.5	100	100	100	100	100	100	100	99.94
2	Pelayanan Kesehatan Ibu	100	99.17	99.58	100	100	100	100	100	100	99.86
3	Pelayanan Gizi	99.14	100	99.57	100	94.14	100	99.14	98.28	99.14	98.89
4	Pelayanan HIV/IMS	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
5	Pelayanan Gigi	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
6	Pelayanan Kesehatan Lansia	97.5	100	100	100	100	100	100	100	100	99.72
7	Pelayanan Kesehatan Remaja (PKPR)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
8	Cek Kesehatan Gratis (CKG)	100	100	100	100	98.33	99.17	99.17	100	100	99.62
9	Pelayanan TB/Paru dan Kusta	98.21	95.09	99.11	99.11	98.21	100	100	100	100	98.85
10	Pelayanan Umum	92.05	92.33	91.76	100	91.48	91.76	92.33	92.61	92.05	92.93
11	Pelayanan Farmasi	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
12	Pelayanan Penyakit Tidak Menular (PTM)	99.19	99.6	99.19	100	98.39	100	99.6	99.19	98.39	99.28
13	Loket Pendaftaran	98.33	98.89	96.39	99.44	96.11	96.94	98.61	97.78	98.15	96.95
14	Pelayanan Laboratorium	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
15	Pelayanan 24 Jam	94.07	96.61	94.07	98.31	94.07	97.67	93.86	94.07	93.93	94.79
RATA-RATA PER UNSUR (SKM Eksternal)		97.85	98.25	97.85	99.60	97.68	98.56	98.19	98.08	98.04	98.23
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 Produk Layanan dengan nilai 97.68, selanjutnya unsur Persyaratan Pelayanan dengan nilai 97.85, dan Waktu Pelayanan dengan nilai 97.85.
- b. 3 unsur layanan dengan nilai IKM tertinggi pada Puskesmas Kemayoran di layanan eksternal yaitu unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dengan nilai 98.25, selanjutnya unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai 98.56, dan unsur Biaya dengan nilai 99.60.

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"
- "Informasi yang diberikan petugas sudah cukup jelas"
- "Lahan parkir diperluas, tidak memadai, dibuatkan lahan parkir mobil"
- "SDM diperbanyak, sehingga tidak antri"

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

- Produk Layanan, pada aspek kejelasan peraturan dan alur di setiap poli sesuai kebutuhan pasien.
- Persyaratan pelayanan, pada aspek administratif kelengkapan dokumen pendaftaran.
- Waktu pelayanan, pada aspek rawat jalan Pasien rawat jalan kurang terlayani dengan baik sesuai kebutuhan dikarenakan jumlah pasien rawat jalan meningkat sehingga waktu tunggu pelayanan menjadi lebih lama.

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	Produk Pelayanan	Menambah counter dan menempatkan petugas			V		PJ UKP dan PJ loket pendaftaran
		Persyaratan Pelayanan	Sosialisasi SOP pendaftaran pada petugas dan pasien secara rutin			V		PJ UKP dan PJ loket pendaftaran
		Waktu Layanan	Sosialisasi pendaftaran online sehingga mempercepat pelayanan untuk mengurai antrian			V		PJ UKP, PJ loket pendaftaran, PJ Humas dan security

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 3 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 3 Tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Unsur pelayanan eksternal yang termasuk tiga unsur terendah pada Puskesmas Kemayoran yaitu unsur Produk Layanan dengan nilai 97.68, selanjutnya unsur Persyaratan Pelayanan dengan nilai 97.85, dan Waktu Pelayanan dengan nilai 97.85.
- b. Unsur pelayanan eksternal yang termasuk tiga unsur tertinggi pada Puskesmas Kemayoran yaitu unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dengan nilai 98.25, selanjutnya unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai 98.56, dan unsur Biaya dengan nilai 99.60.
- c. 3 Poli/unit layanan di Puskesmas Kemayoran pelaksana SKM Eksternal dengan nilai IKM terendah, sebagai berikut:
 - Pelayanan Umum
 - Layanan 24 jam
 - Loker Pendaftaran
- d. 3 Poli/unit layanan di Puskesmas Kemayoran pelaksana SKM Eksternal dengan nilai IKM terendah menjadi prioritas perbaikan yaitu Pelayanan Umum, Layanan 24 jam, dan Loker Pendaftaran telah disusun target Rencana Tindak Lanjut mereka 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 Pelayanan HIV/IMS, Gigi, PKPR, Farmasi, dan Pelayanan Laboratorium.

Jakarta, 27 Agustus 2025
Kepala Puskesmas Kemayoran,

dr. Debby Permatasari, MPH
NIP. 198212182010012018

LAMPIRAN

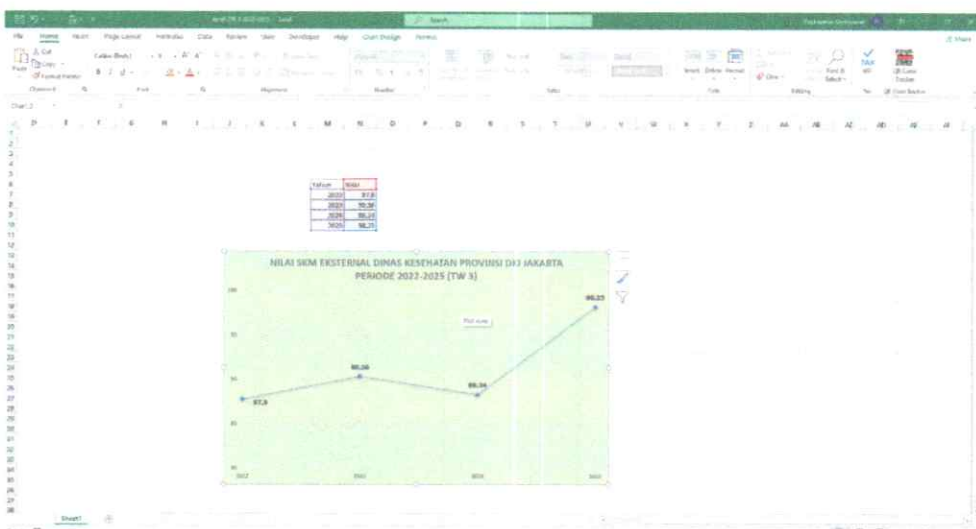
A. LINK SURVEI JAKSURVEY



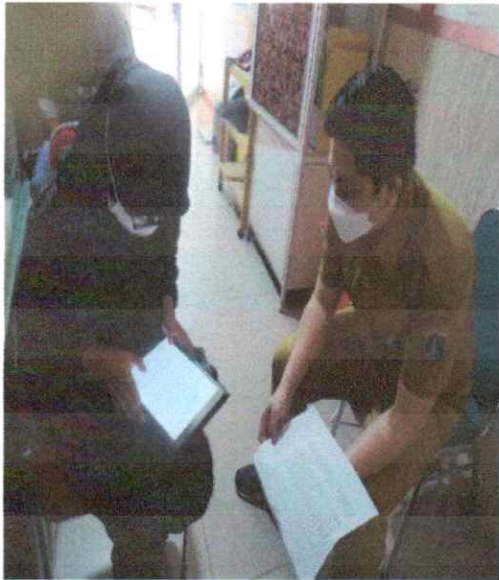
B. HASIL OLAH DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Excel spreadsheet showing survey data for community satisfaction. The table includes columns for various satisfaction indicators (e.g., 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9, 2.0, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8, 2.9, 3.0, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 4.0, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.8, 4.9, 5.0, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 5.7, 5.8, 5.9, 6.0, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8, 6.9, 7.0, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 7.7, 7.8, 7.9, 8.0, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 8.8, 8.9, 9.0, 9.1, 9.2, 9.3, 9.4, 9.5, 9.6, 9.7, 9.8, 9.9, 10.0) and rows for different categories (e.g., 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9, 2.0, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8, 2.9, 3.0, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 4.0, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.8, 4.9, 5.0, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 5.7, 5.8, 5.9, 6.0, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8, 6.9, 7.0, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 7.7, 7.8, 7.9, 8.0, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 8.8, 8.9, 9.0, 9.1, 9.2, 9.3, 9.4, 9.5, 9.6, 9.7, 9.8, 9.9, 10.0).

Excel spreadsheet showing survey data for community satisfaction. The table includes columns for various satisfaction indicators (e.g., 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9, 2.0, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8, 2.9, 3.0, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 4.0, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.8, 4.9, 5.0, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 5.7, 5.8, 5.9, 6.0, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8, 6.9, 7.0, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 7.7, 7.8, 7.9, 8.0, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 8.8, 8.9, 9.0, 9.1, 9.2, 9.3, 9.4, 9.5, 9.6, 9.7, 9.8, 9.9, 10.0) and rows for different categories (e.g., 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9, 2.0, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8, 2.9, 3.0, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 4.0, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.8, 4.9, 5.0, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 5.7, 5.8, 5.9, 6.0, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8, 6.9, 7.0, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 7.7, 7.8, 7.9, 8.0, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 8.8, 8.9, 9.0, 9.1, 9.2, 9.3, 9.4, 9.5, 9.6, 9.7, 9.8, 9.9, 10.0).



DOKUMENTASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN 3



C. LAPORAN RENCANA TINDAK LANJUT TRIWULAN 3 TAHUN 2025

LAPORAN RENCANA TINDAK LANJUT PERIODE TRIWULAN 3 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	Produk Pelayanan	Penambahan counter loket pendaftaran	Pasien menunggu antrian lama	Menambah counter dan menempatkan petugas	Berkoordinasi dengan PJ UKP, PJ loket pendaftaran	Agustus 2025	PJ UKP dan PJ loket pendaftaran
		Eksternal	Persyaratan Pelayanan	Permudah proses pendaftaran apabila tidak membawa identitas fisik	Pasien lupa membawa identitas fisik sehingga ditolak pendaftaran	Sosialisasi SOP pendaftaran pada petugas dan pasien secara rutin	Berkoordinasi dengan PJ UKP dan PJ Loket pendaftaran	Agustus 2025	PJ UKP dan PJ loket pendaftaran
		Eksternal	Waktu Layanan	Pelayanan dipercepat, petugas kurang	Tingginya jumlah pasien yang datang	Sosialisasi pendaftaran online sehingga mempercepat pelayanan untuk mengurangi antrian	Berkoordinasi dengan PJ UKP, PJ loket pendaftaran dan security	Agustus 2025	PJ UKP, PJ loket pendaftaran, PJ Humas dan security
		Eksternal							



LAMPIRAN
CAPAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN 3 TAHUN 2025

NO	LAYANAN	NILAI IKM EKSTERNAL	KATEGORI MUTU	NILAI IKM	KATEGORI MUTU
1	Pelayanan HIV/IMS	100	Sangat Baik	100	Sangat Baik
2	Pelayanan Kesehatan Remaja (PKPR)	100	Sangat Baik	100	Sangat Baik
3	Pelayanan Gizi	98.89	Sangat Baik	99.53	Sangat Baik
4	Pelayanan Cek Kesehatan Gratis (CKG)	99.62	Sangat Baik	99.62	Sangat Baik
5	Pelayanan Penyakit Tidak Menular (PTM)	99.28	Sangat Baik	99.28	Sangat Baik
6	Pelayanan TB/Paru dan Kusta	98.85	Sangat Baik	98.85	Sangat Baik
7	Pelayanan Farmasi	100	Sangat Baik	100	Sangat Baik
8	Pelayanan Kesehatan Ibu	99.86	Sangat Baik	99.86	Sangat Baik
9	Pelayanan Kesehatan Lansia	99.72	Sangat Baik	99.72	Sangat Baik
10	Loket Pendaftaran	96.95	Sangat Baik	96.95	Sangat Baik
11	Pelayanan KB	99.94	Sangat Baik	99.94	Sangat Baik
12	Pelayanan Gigi	100	Sangat Baik	100	Sangat Baik
13	Pelayanan 24 Jam	94.79	Sangat Baik	94.79	Sangat Baik
14	Pelayanan Laboratorium	100	Sangat Baik	100	Sangat Baik
15	Pelayanan Umum	92.93	Sangat Baik	92.93	Sangat Baik

27 Agustus 2025
Kepala Puskesmas Kemayoran,

dr. Debby Permatasari, MPH
NIP. 198212182010012018