



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 : 4154/ST.02.03
Sifat : Biasa
Hal : Laporan Survei Kepuasan
Masyarakat Periode
Triwulan 4 Tahun 2025

17 November 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 4 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

Plt. Kepala Pusat

Kesehatan Masyarakat Kemayoran



dr. Hayfa Husaen, M.Gizi

NIP. 197801282006042007

**LAPORAN
PELAKSANAAN KEGIATAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE TRIWULAN 4 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	11
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 4 TAHUN 2025	16
LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT TRIWULAN 4 TAHUN 2025	
F. CAPAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN 4 TAHUN 2025	17

1. 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.

2. 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. Psikolog Klinis
- c. Apoteker
- d. Petugas Gizi
- e. Bidan
- f. Perawat Umum, Perawat Gigi dan Mulut
- g. Petugas Administrasi Rekam Medis
- h. 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	2 -15 Oktober 2025	10 Hari
2.	Pengumpulan Data	16 - 31 Oktober 2025	12 Hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	1 - 14 November 2025	10 Hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	15 - 21 November 2025	5 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 (Juli - September 2025) adalah sebanyak 55.005 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 4 Tahun 2025 sebanyak 370 orang.

3. 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 4 Tahun 2025 sebanyak 370 responden dengan rincian sebagai berikut:

KARAKTER	NO	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
JENIS KELAMIN	1	Laki-laki	139	32,40%
	2	Perempuan	290	67,60%
PENDIDIKAN	1	Perguruan Tinggi	71	16,54%
	2	Tamat SD	11	2,56%
	3	Tamat SLTP	19	4,43%
	4	Tamat SLTA	319	74,36%
	5	Tidak Pernah Sekolah	0	0
	6	Tidak Tamat SD	9	2,10%
PEKERJAAN	1	Buruh	8	1,86%
	2	Ibu Rumah Tangga	128	29,84%
	3	Lainnya	16	0,70%
	4	Pegawai Pemerintah Non PNS	8	1,86%
	5	Pegawai Swasta	184	42,89%
	6	Pelajar/Mahasiswa	40	9,32%
	7	PNS	3	0,70%
	8	Tidak Kerja	27	6,29%
	9	TNI/Polri	0	0
	10	Wiraswasta	18	4,20%
SUMBER BIAYA	1	BPJS Kesehatan/JKN/Free of Charge	420	97,90%
	2	Umum	9	2,10%
	3	Lainnya	0	0
PELAYANAN	1	Pelayanan HIV/IMS	15	3,50%
	2	Pelayanan Kesehatan Remaja (PKPR)	14	3,26%
	3	Pelayanan Gizi	13	3,03%
	4	Pelayanan Penyakit Tidak Menular (PTM)	30	6,99%
	5	Pelayanan TB/Paru dan Kusta	14	3,26%
	6	Pelayanan Farmasi	28	6,53%
	7	Pelayanan Kesehatan Ibu	28	6,53%
	8	Pelayanan Kesehatan Lansia	40	9,32%
	9	Loket Pendaftaran	13	3,03%
	10	Pelayanan KB	14	3,26%
	11	Pelayanan Gigi	41	9,56%
	12	Pelayanan 24 Jam	27	6,29%
	13	Pelayanan Laboratorium	28	6,53%
	14	Pelayanan Umum	74	17,25%
	15	Pelayanan Pemeriksaan Calon Pengantin	22	5,13%
	16	Pelayanan Konsultasi Psikologi	14	3,26%
	17	Cek Kesehatan Gratis	14	3,25%

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	98,66	100	100	100	100	100	100	99,85
3	Pelayanan Gizi	100	100	94,23	100	98,08	89,42	93,27	94,23	91,03	95,58
4	Pelayanan HIV/IMS	98,33	99,16	99,16	100	98,33	100	99,16	98,33	98,33	98,98
5	Pelayanan Gigi	100	100	99,69	100	100	100	99,69	96,95	98,37	99,41
6	Pelayanan Kesehatan Lansia	98,13	99,06	98,75	100	99,38	99,38	99,38	100	99,58	99,29
7	Pelayanan Kesehatan Remaja (PKPR)	100	99,1	99,1	100	100	99,1	99,1	100	99,4	99,53
8	Cek Kesehatan Gratis (CKG)	75	75	75,89	91,07	85,71	88,39	100	100	91,66	86,97
9	Pelayanan TB/Paru dan Kusta	100	96,64	100	100	98,21	100	100	100	99	99,01
10	Pelayanan Umum	85,14	86,15	85,30	94,59	84,12	87,16	84,29	84,12	84,23	86,12
11	Pelayanan Farmasi	100	100	99,55	100	100	100	100	100	100	99,95
12	Pelayanan Penyakit Tidak Menular (PTM)	98,33	99,17	97,72	100	98,33	100	96,67	98,33	96,67	98,36
13	Loket Pendaftaran	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
14	Pelayanan Laboratorium	97,32	98,66	100	100	100	100	100	100	100	99,55
15	Pelayanan 24 Jam	100	100	100	98,15	100	100	100	100	100	99,79
16	Pelayanan Konsultasi Psikologi	80,36	78,57	76,79	100	77,68	80,36	80,36	80,36	76,79	80,85
17	Pemeriksaan Catin	100	100	100	100	100	100	98,86	98,86	97,35	99,45
RATA-RATA PER UNSUR (SKM Eksternal)		95,45	95,63	95,22	98,66	95,75	96,21	96,01	95,92	95,32	96,02
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 Waktu Pelayanan dengan nilai 95.22, selanjutnya unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai 95.32, dan terakhir unsur Persyaratan Pelayanan dengan nilai 95.45.
- b. 3 unsur layanan dengan nilai IKM tertinggi pada Puskesmas Kemayoran di layanan eksternal yaitu unsur Biaya dengan nilai 98.66, selanjutnya unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai 96.21, dan unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai 96.01.

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”
- “Biaya pengobatan gratis”
- “Lahan parkir tidak memadai, dibuatkan lahan parkir mobil, lahan parkir motor pasien mengganggu jalanan umum”

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

- 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.
- 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.
- Persyaratan pelayanan, pada aspek administratif kelengkapan dokumen pendaftaran dan pengisian skrining kesehatan.

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.

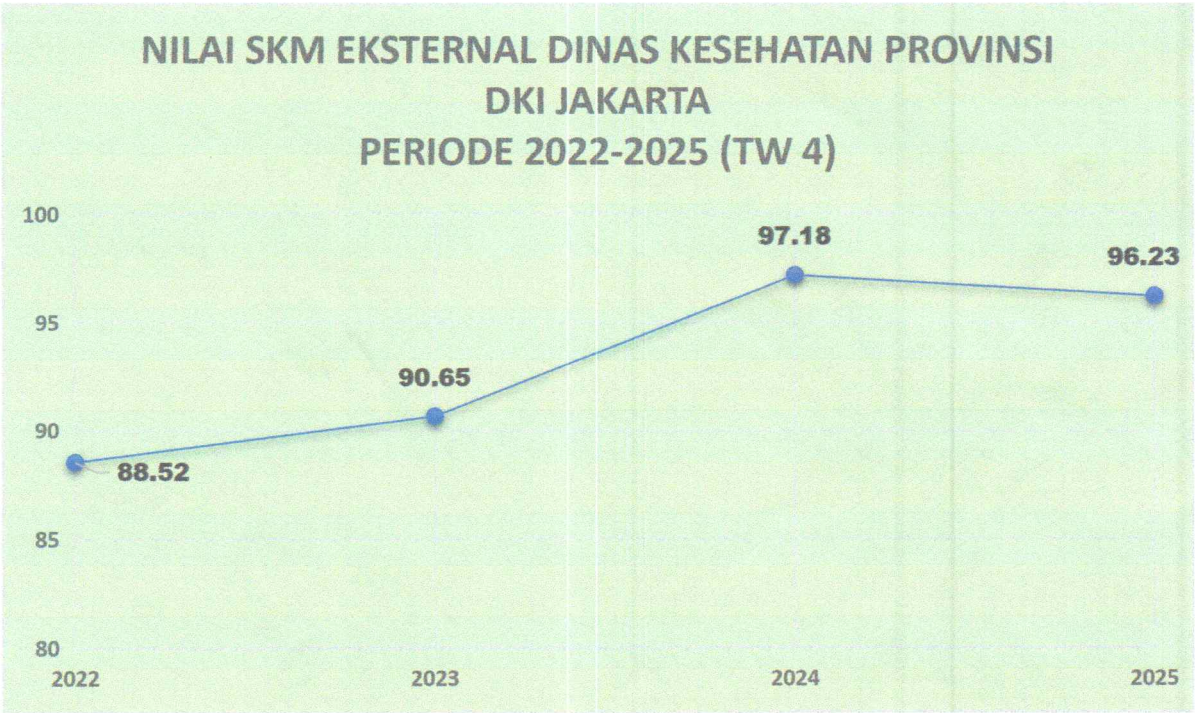
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

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	Waktu pelayanan	Mensosialisasikan pendaftaran online sehingga mempercepat pelayanan untuk mengurangi antrian				V	PJ UKP dan PJ loket pendaftaran dan Sekuriti
		Sarana dan Prasarana	Koordinasi dengan Kepala Puskesmas				V	PJ UKP PJ Sarana dan Prasarana
		Persyaratan Pelayanan	Sosialisasi SOP prosedur pelayanan dan skrining kesehatan BPJS kepada pasien				V	PJ UKP dan PJ loket pendaftaran

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 4 tahun 2024, mengalami penurunan di tahun 2025 disebabkan karena banyak pergantian maupun penerimaan karyawan baru di lingkungan Puskesmas Kemayoran. Namun setelah dilakukan sosialisasi yang intensif dan merealisasikan target rencana tindak lanjut maka optimalisasi pelayanan di Puskesmas Kemayoran kembali dirasakan oleh pasien.

4. BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan 4 Tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Unsur pelayanan eksternal yang termasuk tiga unsur terendah pada Puskesmas Kemayoran yaitu unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 95.22, selanjutnya unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai 95.32, dan terakhir unsur Persyaratan Pelayanan dengan nilai 95.45.
- b. Unsur pelayanan eksternal yang termasuk tiga unsur tertinggi pada Puskesmas Kemayoran yaitu Biaya dengan nilai 98.66, selanjutnya unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai 96.21, dan unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai 96.01.
- c. 3 Poli/unit layanan di Puskesmas Kemayoran pelaksana SKM Eksternal dengan nilai IKM terendah, sebagai berikut:
 - Pelayanan Umum
 - Cek Kesehatan Gratis
 - Pelayanan Konsultasi Psikologi
- d. 3 Poli/unit layanan di Puskesmas Kemayoran pelaksana SKM Eksternal dengan nilai IKM terendah menjadi prioritas perbaikan yaitu Pelayanan Umum, Cek Kesehatan Gratis, dan Pelayanan Konsultasi Psikologi 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 KB dan Loker Pendaftaran.

Jakarta, 18 November 2025
Plt. Kepala Puskesmas Kemayoran,

dr. Hayfa Husein, M.Gizi
NIP. 197801282006042007

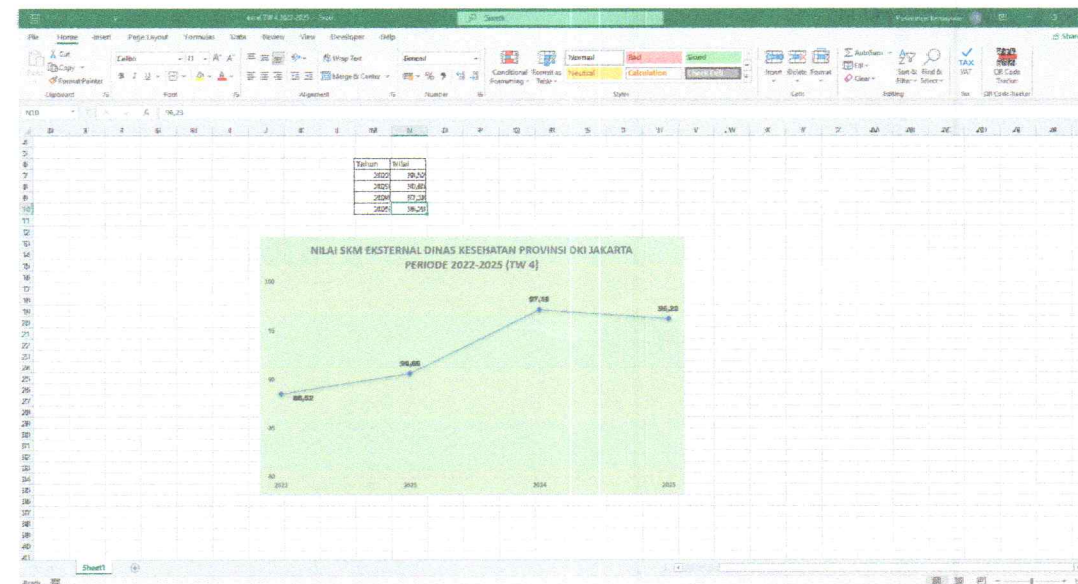
5. LAMPIRAN

A. LINK SURVEI JAKSURVEY

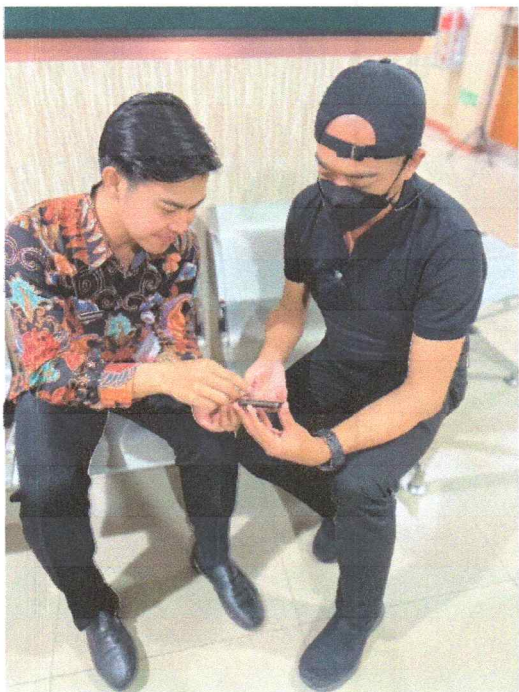


B. HASIL OLAH DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DATA_FINAL_DOKRES_PUSKESM																									Dimes Pradita Putra																								
File Home Insert Draw Page Layout Formulas Data Review View Help																									Autosum - Find & Select -																								
Clipboard Font Alignment Number Styles Cells Editing																																																	
SUM																																																	
A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z																																																	
1	Prod Limas	22-10-25 nilai tukar (week)	Parangemas	SPPIA Endropur	Program Denda	BPFI Kereskamban / BPT	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500																								
2	Prod Limas	23-10-25 nilai tukar (week)	Lakulahu	SPPIA Endropur	Program Denda	BPFI Kereskamban / BPT	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75																								
3	Prod Limas	24-10-25 nilai tukar (week)	Parangemas	SPPIA Endropur	Program Denda	BPFI Kereskamban / BPT	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100																								
4	Prod Limas	25-10-25 nilai tukar (week)	Parangemas	SPPIA Endropur	Program Denda	BPFI Kereskamban / BPT	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75																								
5	Prod Limas	26-10-25 nilai tukar (week)	Lakulahu	SPPIA Endropur	Program Denda	BPFI Kereskamban / BPT	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75																								
6	Prod Limas	27-10-25 nilai tukar (week)	Parangemas	SPPIA Endropur	Program Denda	BPFI Kereskamban / BPT	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100																								
7	Prod Limas	28-10-25 nilai tukar (week)	Parangemas	SPPIA Endropur	Program Denda	BPFI Kereskamban / BPT	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75																								
8	Prod Limas	29-10-25 nilai tukar (week)	Parangemas	SPPIA Endropur	Program Denda	BPFI Kereskamban / BPT	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100																								
9	Prod Limas	30-10-25 nilai tukar (week)	Lakulahu	SPPIA Endropur	Program Denda	BPFI Kereskamban / BPT	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75																								
10	Prod Limas	31-10-25 nilai tukar (week)	Parangemas	SPPIA Endropur	Program Denda	BPFI Kereskamban / BPT	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100																								
11	Prod Limas	01-11-25 nilai tukar (week)	Parangemas	SPPIA Endropur	Program Denda	BPFI Kereskamban / BPT	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100																								
12	Prod Limas	02-11-25 nilai tukar (week)	Parangemas	SPPIA Endropur	Program Denda	BPFI Kereskamban / BPT	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100																								
13	Prod Limas	03-11-25 nilai tukar (week)	Parangemas	SPPIA Endropur	Program Denda	BPFI Kereskamban / BPT	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100																								
14	Prod Limas	04-11-25 nilai tukar (week)	Parangemas	SPPIA Endropur	Program Denda	BPFI Kereskamban / BPT	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100																								
15	Prod Limas	05-11-25 nilai tukar (week)	Parangemas	SPPIA Endropur	Program Denda	BPFI Kereskamban / BPT	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100																								
16	Prod Limas	06-11-25 nilai tukar (week)	Parangemas	SPPIA Endropur	Program Denda	BPFI Kereskamban / BPT	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100																								
17	Prod Limas	07-11-25 nilai tukar (week)	Parangemas	SPPIA Endropur	Program Denda	BPFI Kereskamban / BPT	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100																								
18	Prod Limas	08-11-25 nilai tukar (week)	Parangemas	SPPIA Endropur	Program Denda	BPFI Kereskamban / BPT	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100																								
19	Prod Limas	09-11-25 nilai tukar (week)	Parangemas	SPPIA Endropur	Program Denda	BPFI Kereskamban / BPT	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100																								
20	Prod Limas	10-11-25 nilai tukar (week)	Parangemas	SPPIA Endropur	Program Denda	BPFI Kereskamban / BPT	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100																								
21	Prod Limas	11-11-25 nilai tukar (week)	Parangemas	SPPIA Endropur	Program Denda	BPFI Kereskamban / BPT	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100																								
22	Prod Limas	12-11-25 nilai tukar (week)	Parangemas	SPPIA Endropur	Program Denda	BPFI Kereskamban / BPT	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100																								
23	Prod Limas	13-11-25 nilai tukar (week)	Lakulahu	SPPIA Endropur	Program Denda	BPFI Kereskamban / BPT	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75																								
24	Prod Limas	14-11-25 nilai tukar (week)	Parangemas	SPPIA Endropur	Program Denda	BPFI Kereskamban / BPT	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100																								
25	Prod Limas	15-11-25 nilai tukar (week)	Parangemas	SPPIA Endropur	Program Denda	BPFI Kereskamban / BPT	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75																								
26	Prod Limas	16-11-25 nilai tukar (week)	Parangemas	SPPIA Endropur	Program Denda	BPFI Kereskamban / BPT	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100																								
27	Prod Limas	17-11-25 nilai tukar (week)	Parangemas	SPPIA Endropur	Program Denda	BPFI Kereskamban / BPT	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75																								
28	Prod Limas	18-11-25 nilai tukar (week)	Parangemas	SPPIA Endropur	Program Denda	BPFI Kereskamban / BPT	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100																								
29	Prod Limas	19-11-25 nilai tukar (week)	Parangemas	SPPIA Endropur	Program Denda	BPFI Kereskamban / BPT	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75																								
30	Prod Limas	20-11-25 nilai tukar (week)	Parangemas	SPPIA Endropur	Program Denda	BPFI Kereskamban / BPT	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100																								
31	Prod Limas	21-11-25 nilai tukar (week)	Lakulahu	SPPIA Endropur	Program Denda	BPFI Kereskamban / BPT	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75																								
32	Prod Limas	22-11-25 nilai tukar (week)	Parangemas	SPPIA Endropur	Program Denda	BPFI Kereskamban / BPT	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100																								
33	Prod Limas	23-11-25 nilai tukar (week)	Parangemas	SPPIA Endropur	Program Denda	BPFI Kereskamban / BPT	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100																								
34	Prod Limas	24-11-25 nilai tukar (week)	Parangemas	SPPIA Endropur	Program Denda	BPFI Kereskamban / BPT	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100																								
35	Prod Limas	25-11-25 nilai tukar (week)	Parangemas	SPPIA Endropur	Program Denda	BPFI Kereskamban / BPT	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	10																												

[illegible]

DOKUMENTASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN 4



C. LAPORAN RENCANA TINDAK LANJUT TRIWULAN 4 TAHUN 2025

LAPORAN RENCANA TINDAK LANJUT PERIODE TRIWULAN 4 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	Waktu pelayanan	Pelayanan dipercepat, petugas diperbanyak	Tingginya jumlah pasien yang datang	Mensosialisasikan pendaftaran online sehingga mempercepat pelayanan untuk mengurangi antrian	Berkoordinasi dengan PJ UKP, PJ loket pendaftaran dan security	Desember 2025	PJ UKP dan PJ loket pendaftaran dan security
		Eksternal	Sarana dan Prasarana	Tersedianya lahan parkir untuk mobil	Kurangnya lahan yang tersedia untuk parkir mobil	Koordinasi dengan Kepala Puskesmas	Berkoordinasi dengan PJ sarpras	Desember 2025	PJ UKP PJ Sarana dan Prasarana
		Eksternal	Persyaratan Pelayanan	Pasien kurang mengerti mekanisme dan prosedur pelayanan terlalu ribet,	Kurangnya sosialisasi sistem, mekanis, prosedur pelayanan, serta skrining kesehatan BPJS kepada pasien	Sosialisasi SOP prosedur pelayanan dan skrining kesehatan BPJS kepada pasien	Berkoordinasi dengan PJ UKP dan PJ loket pendaftaran	Desember 2025	PJ UKP dan PJ loket pendaftaran

Jakarta, 18 November 2025

Des. Hayati Husein, M. Gizi



LAMPIRAN
CAPAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN 4 TAHUN 2025

NO	LAYANAN	NILAI IKM EKSTERNAL	KATEGORI MUTU	NILAI IKM	KATEGORI MUTU
1	Pelayanan HIV/IMS	98,98	Sangat Baik	95,84	Sangat Baik
2	Pelayanan Kesehatan Remaja (PKPR)	99,53	Sangat Baik	95,49	Baik
3	Pelayanan Gizi	95,58	Baik	96,30	Sangat Baik
4	Pelayanan Pemeriksaan Calon Pengantin (Catin)	99,45	Sangat Baik	96,63	Sangat Baik
5	Pelayanan Penyakit Tidak Menular (PTM)	98,36	Sangat Baik	95,65	Baik
6	Pelayanan TB/Paru dan Kusta	99,01	Sangat Baik	96,37	Sangat Baik
7	Pelayanan Farmasi	99,95	Sangat Baik	97,28	Sangat Baik
8	Pelayanan Kesehatan Ibu	99,85	Sangat Baik	95,76	Baik
9	Pelayanan Kesehatan Lansia	99,29	Sangat Baik	95,42	Baik
10	Loket Pendaftaran	100	Sangat Baik	90,20	Baik
11	Pelayanan KB	100	Sangat Baik	96,43	Sangat Baik
12	Pelayanan Gigi	99,41	Sangat Baik	96,41	Sangat Baik
13	Pelayanan 24 Jam	99,79	Sangat Baik	94,86	Baik
14	Pelayanan Laboratorium	99,55	Sangat Baik	95,67	Baik
15	Pelayanan Umum	86,12	Baik	95,30	Baik
16	Pelayanan Konsultasi Psikologi	80,85	Baik	94,83	Baik
17	Cek Kesehatan Gratis	86,97	Baik	94,06	Baik

Jakarta, 18 November 2025

[Signature]



dr. Hayta Muisaen, M.Gizi
078001282006042007