LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN 3 TAHUN 2026



PUSKESMAS TANAH ABANG
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BAB 1
PENDAHULUAN
- 1.1 Latar Belakang 1
- 1.2 Tujuan dan Manfaat 1
- 1.3 Metode Pengumpulan Data 3
- 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM 4
- 1.5 Penentuan Jumlah Reponden 4

BAB 2
ANALISA DATA SKM
- 2.1 Analisis Responden 5
- 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per-Jenis Layanan 7
- 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut 9
- 2.4 Tren Nilai SKM 10

BAB 3
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA 13

BAB 4
KESIMPULAN 18

LAMPIRAN
1. KUASIONER 19
2. HASIL OLAH DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 20
3. DOKUMENTASI TERKAIT PELAKSANAAN HASIL SKM 22
4. LAPORAN RENCANA TINDAK LANJUT PERIODE TRIWULAN 2 TAHUN 2026 25
5. CAPAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKATTRIWULAN TAHUN 2026 29

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 Tanah Abang 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 pemohonan) dari seluruh jenis pelayanan pada Puskesmas Tanah Abang berdasarkan periode survei sebelumnya. jika dilihat dari perkiraan jumlah layanan tahun 2026, maka populasi penerima layanan pada Puskesmas Tanah Abang dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 320.074 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 373 orang.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 403 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	139	34,49%
		Perempuan	264	62,10%
2	Pendidikan	Tidak/ belum tamat SD	2	0,50%
		SD/Sederajat	13	3,23%
		SMP/Sederajat	22	5,46%
		SMA/Sederajat	300	74,44%
		D1/D2/D3/D4	16	3,97%
		S1	45	11,17%
		S2	5	1,24%
		S3	0	0.00%
3	Pekerjaan	Buruh Harian / Freelance	4	0,99%
		Ibu Rumah Tangga	142	35,24%
		Lainnya	2	0,50%
		Pegawai Negeri Sipil (PNS) / Pegawai BUMN / Pegawai BUMD / TNI / POLRI	4	0,99%
		Pegawai Swasta	130	32,26%
		Pelajar / Mahasiswa	41	10,17%
		Pensiunan	21	5,21%

		Petani dan Nelayan	1	0,25%
		Tenaga Kontrak Pemerintahan (Tenaga Ahli / PPSU / LKMD / Dasawisma / Jumantik, dll)	4	0,99%
		Tenaga Profesional (Dokter, Guru, Dosen, Chef, dll)	0	0
		Tidak Bekerja	10	2,48%
		Wiraswasta / Wirausaha (Pedagang, Pengusaha, dll)	44	10,92%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	402	99,75%
		Disabilitas	1	0,25%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	1	0,25%
		Disabilitas Intelektual	0	0.00%
		Disabilitas Mental	0	0.00%
		Disabilitas Sensorik	0	0.00%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan (Sesuaikan dengan nama)

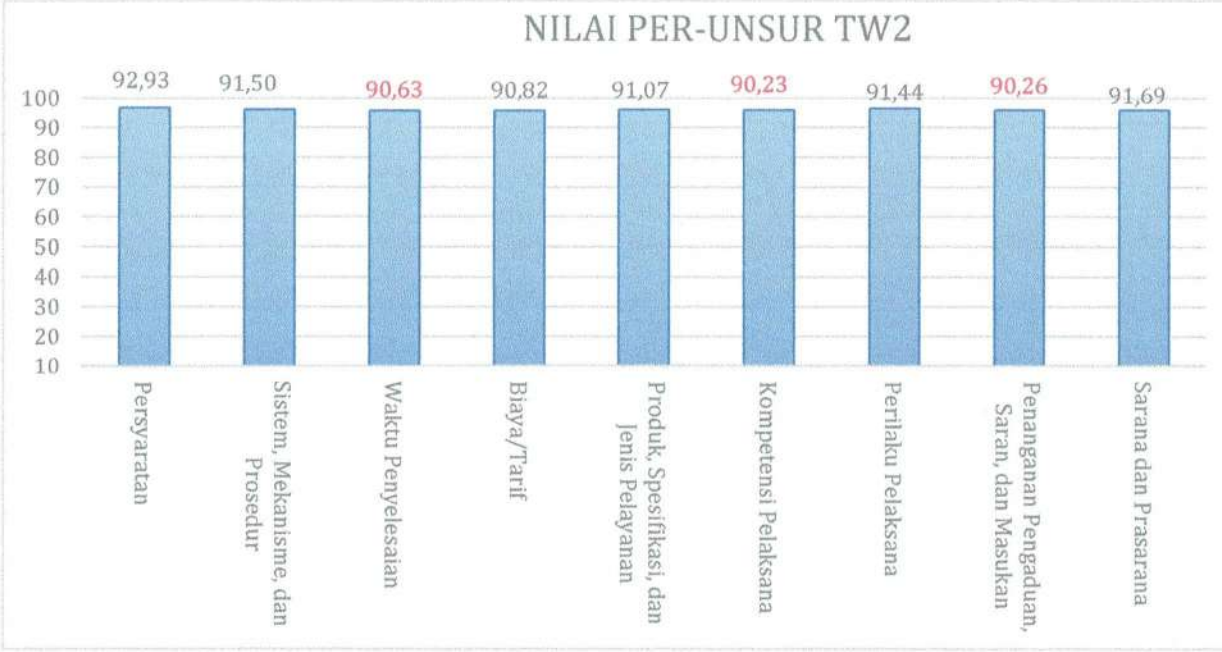
No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM per Jenis Layanan
1	Loket Pendaftaran	21	95.24	94.64	94.05	94.05	94.05	94.05	95.24	94.05	96.83	**94.69**
2	Pelayanan Kesehatan Ibu	11	97.73	86.36	81.82	79.55	79.55	76.14	84.09	86.36	78.03	**83.29**
3	Ruang Bersalin	9	86.11	86.11	86.11	86.11	83.33	90.28	87.50	86.11	87.04	**86.52**
4	Pelayanan TB & Kusta	8	100.00	100.00	100.00	96.88	100.00	98.44	100.00	100.00	97.92	**99.25**
5	Layanan Gizi	10	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	**100.00**
6	Pelayanan MTBS	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	**100.00**
7	Medical Check Up	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	**100.00**
8	Pelayanan PKPR	15	96.67	94.17	93.33	91.67	91.67	90.83	93.33	91.67	92.78	**92.90**
9	Pelayanan Kesehatan Anak	11	100.00	96.59	95.45	95.45	95.45	96.59	96.59	95.45	96.97	**96.51**
10	BPJS	13	86.54	86.54	88.46	88.46	84.62	87.50	86.54	84.62	86.54	**86.65**
11	Pelayanan Penyakit Tidak Menular	10	100.00	98.75	97.50	97.50	100.00	100.00	98.75	100.00	98.33	**98.98**
12	Pelayanan Laboratorium	10	77.50	76.25	80.00	80.00	87.50	83.75	80.00	82.50	80.00	**80.83**
13	Pelayanan Farmasi	10	100.00	100.00	95.00	100.00	100.00	98.75	100.00	85.00	99.17	**97.55**
14	Poli Umum	147	90.65	89.63	87.59	88.78	88.27	86.05	88.69	87.76	89.23	**88.51**
15	Pelayanan Pemeriksaan Calon Pengantin	1	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00	87.50	75.00	75.00	75.00	**76.39**
16	Vaksinasi/Imunisasi	2	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	**100.00**
17	Pelayanan 24 Jam	10	97.50	95.00	95.00	92.50	92.50	96.25	93.75	97.50	95.00	**95.00**
18	Pelayanan Kesehatan Lansia	31	88.71	88.31	86.29	87.10	91.94	88.31	88.31	84.68	91.40	**88.34**
19	Poli Gigi	66	95.08	92.80	93.94	92.80	92.42	93.18	94.13	93.18	93.69	**93.47**
20	Poli CKG	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	**100.00**
21	Poli KB	12	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	**100.00**
22	Lainnya	3	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	**100.00**
Rerata IKM per Unsur			**94.85**	**93.64**	**93.16**	**92.99**	**93.47**	**93.98**	**93.72**	**92.90**	**93.54**	**93.59**
IKM Unit Layanan												
Mutu Unit Layanan			**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**



	UPPD	Unit_Bagian	Responden	Persentase	Nilai_Unit_Bagian
941	Puskesmas Tanah Abang	1. Loket Pendaftaran	21	5.21%	94.69
942	Puskesmas Tanah Abang	10. Pelayanan Kesehatan Ibu	11	2.73%	83.29
943	Puskesmas Tanah Abang	11. Ruang Bersalin	9	2.23%	86.52
944	Puskesmas Tanah Abang	12. Pelayanan TB dan Kusta	8	1.99%	99.25
945	Puskesmas Tanah Abang	13. Pelayanan Gizi	10	2.48%	100.00
946	Puskesmas Tanah Abang	15. Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MBTS)	1	0.25%	100.00
947	Puskesmas Tanah Abang	16. Medical Check Up	1	0.25%	100.00
948	Puskesmas Tanah Abang	17. Pelayanan Kesehatan Remaja (PKPR)	15	3.72%	92.90
949	Puskesmas Tanah Abang	19. Pelayanan Kesehatan Anak	11	2.73%	96.51
950	Puskesmas Tanah Abang	2. BPJS	13	3.23%	86.65
951	Puskesmas Tanah Abang	21. Pelayanan Penyakit Tidak Menular (PTM)	10	2.48%	98.98
952	Puskesmas Tanah Abang	23. Pelayanan Laboratorium	10	2.48%	80.83
953	Puskesmas Tanah Abang	25. Pelayanan Farmasi	10	2.48%	97.55
954	Puskesmas Tanah Abang	3. Poli Umum	147	36.48%	88.51
955	Puskesmas Tanah Abang	31. Pelayanan Pemeriksaan Calon Pengantin (Catin)	1	0.25%	76.39
956	Puskesmas Tanah Abang	35. Vaksinasi	2	0.50%	100.00
957	Puskesmas Tanah Abang	4. Pelayanan 24 Jam	10	2.48%	95.00
958	Puskesmas Tanah Abang	5. Pelayanan Kesehatan Lansia	31	7.69%	88.34
959	Puskesmas Tanah Abang	7. Poli Gigi	66	16.38%	93.47
960	Puskesmas Tanah Abang	8. Poli CKG	1	0.25%	95.83
961	Puskesmas Tanah Abang	9. Poli KB	12	2.98%	97.45
962	Puskesmas Tanah Abang	Lainnya	3	0.74%	100.00
963	**Puskesmas Tanah Abang**	**Total**	**403**	**100.00%**	**93.28**

Table 1: kumpulan hasil responden dari tiap-tiap poli yang ada di Puskesmas dan Pustu

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, dapat diidentifikasi bahwa aspek Kompetensi Pelaksana dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 90,82. Selanjutnya Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan yang mendapatkan nilai 90,26 dan Waktu adalah nilai terendah ketiga mendapatkan nilai 90,63.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa waktu pelayanan terasa lama, lambat, dan terkesan tenaga medis kurang. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sarana dan prasarana terkait yang di miliki Puskesmas salah satunya terkait ketersediaan bangku tunggu antrian dirasa kurang dan tidak nyaman, kondisi kebersihan toilet, ketersediaan air minum tidak terkontrol 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 sistem mekanisme dan prosedur serta waktu 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	Jenis Layanan	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	**Poli Laboratorium**	Kompetensi Pelaksana	Pembuatan jadwal jaga tenaga medis yang berada di poli Laboratorium	**Okt 2026**	PJ Poli Laboratorium mengetahui PJ UKP dan Kasubag TU
2.	**Poli Laboratorium**	Waktu Layanan	Membuat infografis terkait alur pelayanan di poli Laboratorium dan jadwal layanan serta jadwal pengambilan hasil lab.	**Okt 2026**	PJ Poli Laboratorium mengetahui PJ UKP dan Tim Promkes
3.	**Pelayanan Kesehatan Ibu**	Kompetensi Pelaksana	Melakukan sosialisasi atau TOT terkait pelatihan HOSPITALITY ke petugas medis yang belum mendapatkan pelatihan.	**Okt 2026**	PJ Kesehatan Ibu dan Pj Hospitalit
4.	**Pelayanan Mutu Puskesmas**	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan	Mengadakan bangku antrian pasien yang nyaman sesuai dari saran masukkan responden	**Okt 2026**	PJ Sarpras dan Pengadaan serta Perencanan

5.	**Pelayanan Bersalin**	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan	Penambahan lampu insekta atau alat pengusir nyamuk diunit rawat bersalin dan peningkatan 5R diruang bersalin	**Okt 2026**	PJ Sarpras dan Pengadaan serta Perencanan
6.	**Pustu Petamburan**	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan	Menindaklanjuti usulan anggaran renovasi gedung Pustu Petamburan	**Okt 2026**	Kapustu Petamburan mengetahui Kasubag TU dan bag Perencanaan, Pengadaan

2.4 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM TW 3 selama kurun waktu 5 tahun terakhir mengalami penurunan dari tahun 2024 98,9% menjadi 95,42% di tahun 2025 dan 91,17% di tahun 2026, namun capaian nilai SKM Puskesmas Tanah Abang mencapai target lebih dari 90%. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Tanah Abang 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 Tanah Abang periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (TW 2 Tahun 2026)

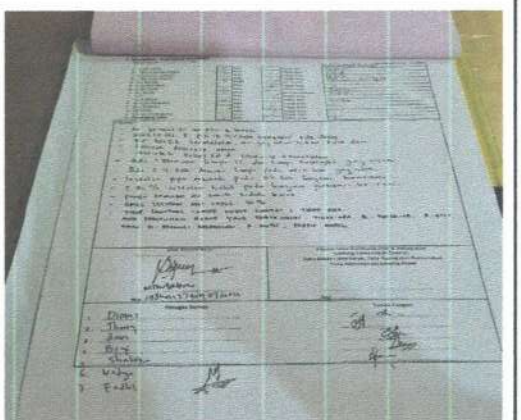
No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	**96,90**
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**96,12**
3	Waktu Penyelesaian	**95,72**
4	Biaya/Tarif	**95,72**
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	**96,15**
6	Kompetensi Pelaksana	**95,94**
7	Perilaku Pelaksana	**96,56**
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	**95,97**
9	Sarana dan Prasarana	**95,95**

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Puskesmas Tanah Abang telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). 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	Membuat infografis terkait alur pelayanan di poli jiwa terkait antrian dan layanan Poli Jiwa. Mengadakan koordinasi dan konsolidasi unit layanan terkait (UP Umum dan UP Jiwa) terkait implementasi SOP Layanan Jiwa	Sudah	Kerjasama lintas Program (UP Umum dan UP Jiwa serta berkoordinasi dengan layanan loket (Pendaftaran). Hambatannya masih terdapat masyarakat yang tidak sabar dalam menunggu antrian pasien dan tantangannya butuh waktu membuat dan mengkoordinasikan alur infografis tersebut dengan poli yang bersangkutan.	

2	Melakukan sosialisasi terkait pasien yang belum memiliki BPJS ataupun pasien BPJS dengan pembayaran yang terlambat	Sudah	Membuat infografis ataupun poster terkait informasi keaktifan atau manfaat BPJS. Hambatannya masih banyak pasien yang tidak mau membaca terkait info atau media yang ada di Puskesmas.	
3	Optimalisasi implementasi SOP penyampaian informasi kondisi antrian layanan pasien 24 jam dan membuat infografis terkait jam pelayanan 24 jam	Sudah	Membuat informasi terkait penjadwalan atau waktu tersedianya petugas di poli. Hambatannya ekspektasi pasien berharap pelayan cepat dan masih banyak pasien yang tidak memperhatikan antrian saat berobat.	 

4	Melakukan monitoring terkait jadwal waktu pembersihan AC secara berkala dan pengajuan service AC berkala	Sudah	Mengajukan jadwal pembersihan AC atau service AC kebagian sarpras atau membeli tambahan AC baru. Hambatannya butuh waktu untuk mendapatkan jadwal pembersihan atau pembelian dri pihak ke 3	
5	Melakukan sosialisasi terhadap pasien terkait PRB bahwa apotek yang melayani ada di 1 wilayah dengan Puskesmas dengan jarak kurang lebih 800m	Sudah	Tim Farmasi sudah mengikuti kegiatan yang diadakan oleh Dinas Kesehatan terkait 'Pengadaan Obat PRB di FKTP" Hambatannya masih ada pasien yang nyasar untuk pengambilan obat di Puskesmas	

5	Menindak lanjuti usulan anggaran renovasi grdung Pustu Petamburan	Sudah	Membuat pengajuan renovasi gedung Pustu Petamburan ke SUDINKES Hambatannya butuh waktu untuk mendapatkan ACC terkait RAB renovasi gedung dari SUDINKES Jakarta Pusat dan sudah di lakukan survei oleh Dinas Cipta Karya Tata Ruang dan Petahanan Provinsi DKI Jakarta terkait pembangunan gedung baru	 

Jakarta, 27 Agustus 2026
Pimpinan UKPD,

dr. Ovi Norfiana, M.K.M
NIP 197511272006042014

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan tiga mulai Juli hingga September 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 403 orang mengisi SKM pada Puskesmas Tanah Abang di tahun 2026. Layanan Poli Umum menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 147 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Tanah Abang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 91,17. Meskipun demikian, nilai SKM Puskesmas Tanah Abang perlu di tingkatkan kembali untuk memberikan kepuasan pelanggan dalam berobat di Puskesmas Tanah Abang.
- Unsur pelayanan eksternal yang perlu di tingkatkan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kompetensi Petugas Pelaksana, Waktu Layanan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan (Sarpras).
- Unsur pelayanan eksternal yang termasuk tiga unsur tertinggi pada Puskesmas Tanah Abang yaitu Poli KB, Poli Gizi, dan Poli dan Unsur pelayanan eksternal yang perlu di tingkatkan pada di Puskesmas Tanah Abang yaitu Poli Laboratorium, Pelayanan Kesehatan Ibu, Pelayanan Bersalin
- Puskesmas Tanah Abang telah melaksanakan rencana tindak lanjut SKM TW3 dan telah di laporkan kepada Pimpinan Puskesmas Tanah Abang.

Jakarta, 27 Agustus 2026
Pimpinan UKPD,

dr. Ovi Norfiana, M.K.M
NIP 197511272006042014

LAMPIRAN

1. Kuesioner



2. Hasil Olah Data Survei Kepuasan Masyarakat

576	Puskesmas Tanah Abang	1. Persyaratan Pelayanan	1.1. Persyaratan administrasi (contoh: KTP/kartu BPJS/dll) yang diminta sudah sesuai dengan persyaratan yang telah diinformasikan	92,93
577	Puskesmas Tanah Abang	2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2.1. Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini mudah	91,63
578	Puskesmas Tanah Abang	2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2.2. Terdapat petunjuk arah yang cukup dan jelas untuk mencari loket pendaftaran/ruang pemeriksaan/laboratorium/pengambilan obat di Puskesmas	91,38
579	Puskesmas Tanah Abang	3. Waktu	3.1 Layanan yang diberikan sudah tepat Waktu	90,63
580	Puskesmas Tanah Abang	4. Biaya	4.1 Rincian biaya/tarif layanan yang disampaikan secara jelas dan mudah dipahami	90,82
581	Puskesmas Tanah Abang	5. Produk Pelayanan	5.1. Pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dibutuhkan pada unit yang dituju	91,07
582	Puskesmas Tanah Abang	6. Kompetensi Pelaksana	6.1. Kemampuan (Kompetensi) petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik	90,51
583	Puskesmas Tanah Abang	6. Kompetensi Pelaksana	6.2. Petugas memberi informasi yang jelas tentang prosedur / rencana pengobatan pasien / pemakaian obat	89,95
584	Puskesmas Tanah Abang	7. Perilaku Pelaksana	7.1 Petugas memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah:	91,69
585	Puskesmas Tanah Abang	7. Perilaku Pelaksana	7.2 Petugas berpakaian rapi dan mengenakan tanda pengenal(idcard/nametag)	91,19
586	Puskesmas Tanah Abang	8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	8.1 Puskesmas ini memiliki sarana untuk menyampaikan pengaduan dan keluhan seperti kotak saran/e-mail/whatsapp/media sosial/ dan sebagainya :	90,26
587	Puskesmas Tanah Abang	9. Sarana dan Prasarana	9.1 Kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana secara umum sudah baik	90,20
588	Puskesmas Tanah Abang	9. Sarana dan Prasarana	9.2 Ruang tunggu bersih dan rapi	92,56
589	Puskesmas Tanah Abang	9. Sarana dan Prasarana	9.3 Toilet bersih, terawat dan tidak berbau	92,31

Table 1: Hasil dari nilai variable rinci

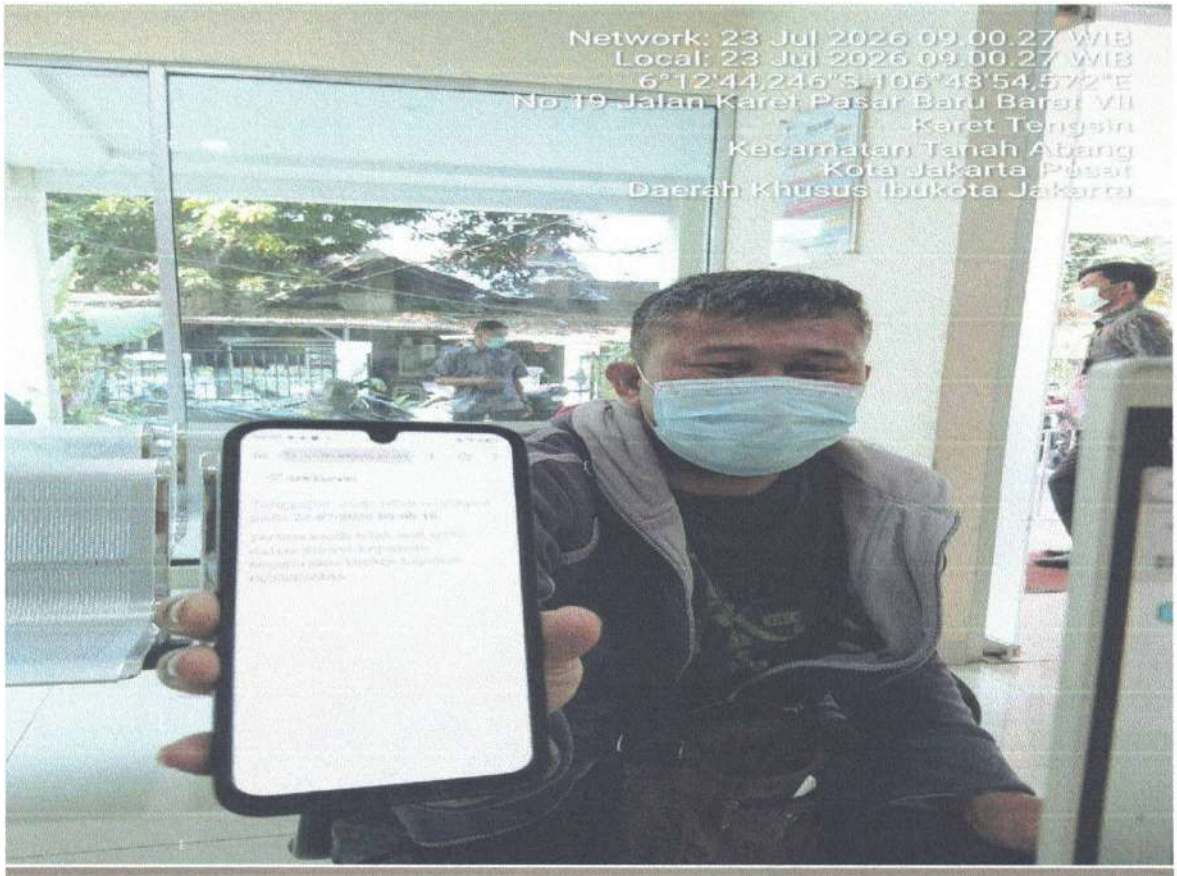
Puskesmas Tanah Abang	1. Persyaratan Pelayanan	92,93	A
Puskesmas Tanah Abang	2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	91,50	A
Puskesmas Tanah Abang	3. Waktu	90,63	A
Puskesmas Tanah Abang	4. Biaya	90,82	A
Puskesmas Tanah Abang	5. Produk Pelayanan	91,07	A
Puskesmas Tanah Abang	6. Kompetensi Pelaksana	90,23	A
Puskesmas Tanah Abang	7. Perilaku Pelaksana	91,44	A
Puskesmas Tanah Abang	8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	90,26	A
Puskesmas Tanah Abang	9. Sarana dan Prasarana	91,69	A
Puskesmas Tanah Abang	IKM	91,17	A

Table 2: Hasil dari nilai unsur rinci

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)






Network: 23 Jul 2026 09.00.27 WIB
Local: 23 Jul 2026 09.00.27 WIB
6°12'44,246"S 106°48'54,572"E
No 19 Jalan Karet Pasar Baru Barat VII
Karet Tengsin
Kecamatan Tanah Abang
Kota Jakarta Pusat
Daerah Khusus Ibukota Jakarta


24 Jul 2026 10.39.52
Kecamatan Tanah Abang
Kota Jakarta Pusat
Daerah Khusus Ibukota Jakarta


21 Jul 2026 08.06.41
Jalan Danau Toba
Bendungan Hilir
Kecamatan Tanah Abang
Kota Jakarta Pusat
Daerah Khusus Ibukota Jakarta


6.206714745 106.80854266
103° E
98 Jalan D. Tondano
Kecamatan Tanah Abang, Kota Jakarta Pusat
Indonesia
2026-07-22 11:45:19


Puskesmas Gelora
23 July 2026 at 09.16.43 GMT+7

4. Laporan Rencana Tindak Lanjut Triwulan 3 Tahun 2026

Laporan Rencana Tindak Lanjut Periode Triwulan 3 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 Laboratorium**	Eksternal	Kompetensi Pelaksana	Penambahan Tenaga medis yang melakukan pengambilan darah di lab pada shift tertentu	Antrian di poli laboratorium dalam pengambilan sampel darah lama karna petugas hanya sendiri	Pembuatan jadwal jaga tenaga medis yang berada di poli Laboratorium	Melakukan monitoring terkait jadwal piket tenaga medis lab di layanan laboratorium	**Okt 2026**	PJ Poli Laboratorium mengetahui PJ UKP dan Kasubag TU
2.	**Poli Laboratorium**	Eksternal	Waktu Layanan	Pasien berharap pemeriksaan lab khususnya pengambilan darah cepat	Proses pemeriksaan lab, dan pengambilan hasil lab lama serta ribet mondar mandir	Membuat infografis terkait alur pelayanan di poli Laboratorium dan jadwal layanan serta jadwal pengambilan hasil lab.	Membuat infografis ataupun poster terkait alur pelayanan di LAB	**Okt 2026**	PJ Poli Laboratorium mengetahui PJ UKP dan Tim Promkes

NO	NAMA LAYANAN	JENIS SURVEI	PRIORITAS UNSUR	HARAPAN/ KEBUTUHAN PELANGGAN	ANALISA PENYEBAB	RENCANA TINDAK LANJUT	DESKRIPSI TINDAK LANJUT	TARGET WAKTU PELAKSANAAN	PENANGGUNG JAWAB
3.	**Pelayanan Kesehatan Ibu**	Eksternal	Kompetensi Pelaksana	Pasien berharap petugas ramah tidak judes	Tidak semua petugas medis jutek bisa jadi penilaian tersebut terjadi ketika petugas menyaampaikan dengan bahasa /logat masing-masing daerah	Melakukan sosialisasi atau TOT terkait pelatihan HOSPITALITY ke petugas medis yang belum mendapatkan pelatihan.	Membuat undangan TOT terkait kegiatan 'hospitality	**Okt 2026**	PJ Kesehatan Ibu dan Pj Hospitalit
4.	**Pelayanan Mutu Puskesmas**	Eksternal	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan	Pasien berharap dalam menunggu antrian dalam berobat duduk nyaman dan tidak sakit	Kursi duduk antrian pasien tidak nyaman dan keras	Mengadakan bangku antrian pasien yang nyaman sesuai dari saran masukkan responden	Mengadakan pembelian baru terhadap kursi antrian untuk pasien atau mengadakan perbaikan sesuai saran dan masukkan responden	**Okt 2026**	PJ Sarpras dan Pengadaan serta Perencanan

NO	NAMA LAYANAN	JENIS SURVEI	PRIORITAS UNSUR	HARAPAN/ KEBUTUHAN PELANGGAN	ANALISA PENYEBAB	RENCANA TINDAK LANJUT	DESKRIPSI TINDAK LANJUT	TARGET WAKTU PELAKSANAAN	PENANGGUNG JAWAB
5.	**Pelayanan Bersalin**	Eksternal	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan	Pasien yang sedang di rawat paska bersalin maupun pendamping aman dan nyaman	Masih terdapat nyamuk di ruang perawatan pasien	Membuat pengajuan terkait pengadaan alat pengusir nyamuk di unit rawat bersalin.	Mengajukan insidentil terkait alat pengusir nyamuk di unit rawat bersalin	**Okt 2026**	PJ Sarpras dan Pengadaan serta Perencanan
6.	**Pustu Petamburan**	Eksternal	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan	Pasien berharap puskesmas tempat mereka berobat bersih rapih dan cerah tidak terkelupas cat nya	Fasilitas di Puskesmas tersebut tidak tersedia lift dengan kondisi cat tembok banyak yang terkelupas	Menindaklanjuti usulan anggaran renovasi gedung Pustu Petamburan	Membuat pengajuan anggaran renovasi gedung ke SUDINKES	**Okt 2026**	Kapustu Petamburan mengetahui Kasubag TU dan bag Perencanaan, Pengadaan

Jakarta, 27 Agustus 2026
Pimpinan UKPD,

dr. Ovi Norfiana, M.K.M
NIP 197511272006042014

CAPAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN 1 TAHUN 2026

NO	LAYANAN	NILAI IKM EKSTERNAL	KATEGORI MUTU	NILAI IKM	KATEGORI MUTU
1	Loket Pendaftaran	**94.69**	Sangat Baik	**94.69**	Sangat Baik
2	Pelayanan Kesehatan Ibu	**83.29**	Sangat Baik	**83.29**	Sangat Baik
3	Ruang Bersalin	**86.52**	Sangat Baik	**86.52**	Sangat Baik
4	Pelayanan TB & Kusta	**99.25**	Sangat Baik	**99.25**	Sangat Baik
5	Layanan Gizi	**100.00**	Sangat Baik	**100.00**	Sangat Baik
6	Pelayanan MTBS	**100.00**	Sangat Baik	**100.00**	Sangat Baik
7	Medical Check Up	**100.00**	Sangat Baik	**100.00**	Sangat Baik
8	Pelayanan PKPR	**92.90**	Sangat Baik	**92.90**	Sangat Baik

NO	LAYANAN	NILAI IKM EKSTERNAL	KATEGORI MUTU	NILAI IKM	KATEGORI MUTU
9	Pelayanan Kesehatan Anak	**96.51**	Sangat Baik	**96.51**	Sangat Baik
10	BPJS	**86.65**	Sangat Baik	**86.65**	Sangat Baik
11	Pelayanan Penyakit Tidak Menular	**98.98**	Sangat Baik	**98.98**	Sangat Baik
12	Pelayanan Laboratorium	**80.83**	Sangat Baik	**80.83**	Sangat Baik
13	Pelayanan Farmasi	**97.55**	Sangat Baik	**97.55**	Sangat Baik
14	Poli Umum	**88.51**	Sangat Baik	**88.51**	Sangat Baik
15	Pelayanan Pemeriksaan Calon Pengantin	**76.39**	Sangat Baik	**76.39**	Sangat Baik
16	Vaksinasi/Imunisasi	**100.00**	Sangat Baik	**100.00**	Sangat Baik
17	Pelayanan 24 Jam	**95.00**	Sangat Baik	**95.00**	Sangat Baik

NO	LAYANAN	NILAI IKM EKSTERNAL	KATEGORI MUTU	NILAI IKM	KATEGORI MUTU
18	Pelayanan Kesehatan Lansia	**88.34**	Sangat Baik	**88.34**	Sangat Baik
19	Poli Gigi	**93.47**	Sangat Baik	**93.47**	Sangat Baik
20	Poli CKG	**100.00**	Sangat Baik	**100.00**	Sangat Baik
21	Poli KB	**100.00**	Sangat Baik	**100.00**	Sangat Baik
22	Lainnya	**100.00**	Sangat Baik	**100.00**	Sangat Baik

Jakarta, 27 Agustus 2026
Pimpinan UKPD,

dr. Ovi Norfiana, M.K.M
NIP. 197511272006042014