



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
DINAS KESEHATAN

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PESANGGRAHAN

Jalan Cenek I No.1, Kelurahan Pesanggrahan, Kecamatan Pesanggrahan
Telepon : 021-7356087, 021-73665219 Faksimile : 021-7356087, 021-73665219
Email : rsudpesanggrahan@jakarta.go.id ; rsudpesanggrahan@gmail.com
Website : rsudpesanggrahan.jakarta.go.id
J A K A R T A

Kode Pos : 12320

Nomor : 1548/KG.11.00
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 Berkas
Hal : Laporan Survei Kepuasan
Masyarakat Periode
Triwulan 2 Tahun 2026

15 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 RSUD Pesanggrahan 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/SKMTW2_RSUDPSG2026.

Untuk informasi lebih lanjut dapat menghubungi Fatkurochman, A.Md.Kep. (No HP : 085742170242).

Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Direktur Rumah Sakit Umum
Daerah Pesanggrahan

drg. Rully Dewi Anggraeni, M.M
NIP.196909082000032005

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II TAHUN 2026**



**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PESANGGRAHAN
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
TAHUN 2026**

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN I

DAFTAR ISI	1
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang Masalah	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB II 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.....	10
2.4 Tren Nilai SKM	11
BAB III Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya.....	13
BAB IV KESIMPULAN	17
LAMPIRAN	18
1. Kuesioner	18
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM.....	19

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.

RSUD Pesanggrahan 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 disebarakan 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

II. Berikut ini timeline pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II

Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
Persiapan	15-29 April 2026	11 Hari
Pengumpulan Data	30 April-20 Mei 2026	12 Hari
Pengolahan Data dan Analisis Hasil	25 Mei-5 Juni 2026	7 Hari
Penyusunan dan Pelaporan Hasil	11 Juni-15 Juni 2026	5 Hari

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 Rsud Pesanggrahan berdasarkan periode survei sebelumnya. jika dilihat dari perkiraan jumlah layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Rsud Pesanggrahan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 97196 Pasien Rawat Jalan dan 5440 Pasien Rawat Inap. 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 Rawat Inap 154 Pasien dan rawat jalan 348 pasien

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

2.1.1 Analisis Responden Rawat Jalan

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan rawat jalan yang diperoleh yaitu 348 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	129	36,34%
		Perempuan	226	63,66%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	18	5,07%
		SD/Sederajat	19	5,35%
		SMP/Sederajat	31	8,73%
		SMA/Sederajat	198	55,77%
		D1/D2/D3	27	7,61%
		D4/S1	59	16.62%
		S2	3	0.85%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	9	2.54%
		TNI		%
		POLRI		%
		Swasta	56	15.77%
		Wirausaha	49	13.80%
		Ibu Rumah Tangga	118	33.24 %
		Pelajar/Mahasiswa	48	13.52 %
		Petani/Nelayan	0	
		Pekerja Lepas/Freelance	5	1.41 %
		Pensiunan	13	3.66 %
		Tenaga Profesional	17	4.79 %
		Lainnya	40	11,26 %

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	355	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0 %
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.1.2 Analisis Responden Rawat Inap

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan rawat inap yang diperoleh yaitu 154 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	75	47.77%
		Perempuan	82	52.23%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	1	0.64%
		SD/Sederajat	1	0.64%
		SMP/Sederajat	24	15.29%
		SMA/Sederajat	70	44.59%
		D1/D2/D3	29	18.47%
		D4/S1	32	20.38%
		S2	0	%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	5	3.18%
		TNI		%
		POLRI		%
		Swasta	21	13.38%
		Wirausaha	26	16.56%
		Ibu Rumah Tangga	30	19.11 %
		Pelajar/Mahasiswa	16	10.19 %
		Petani/Nelayan		
		Pekerja Lepas/Freelance	19	12.10%

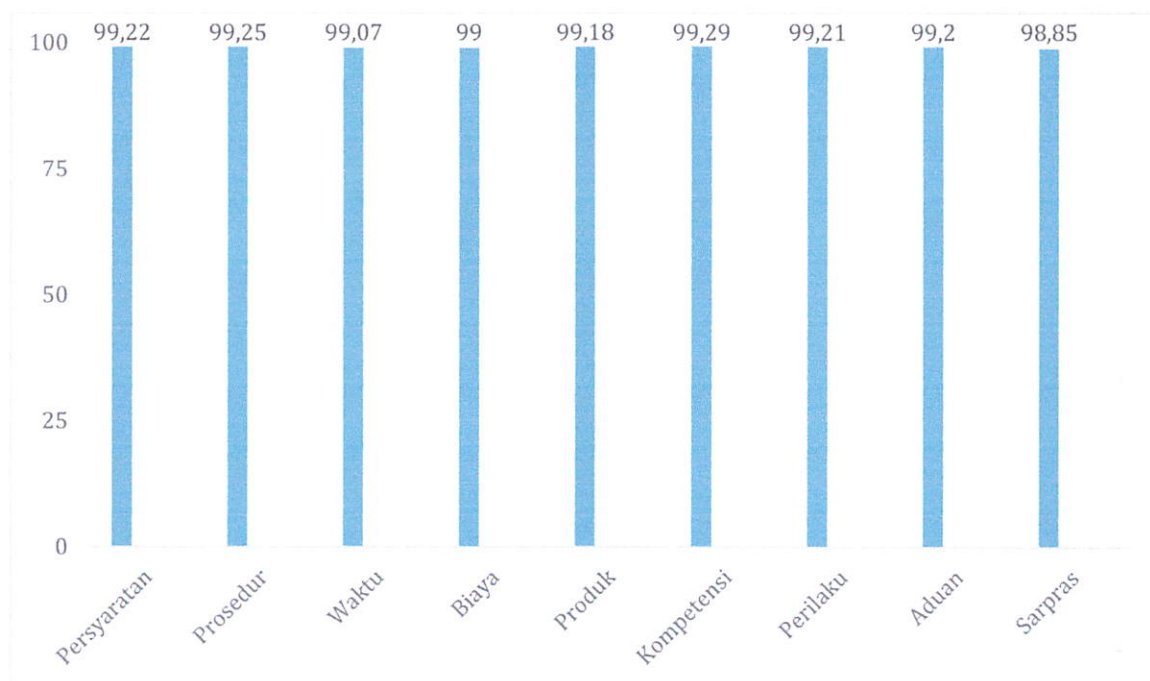
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Pensiunan	6	3.82%
		Lainnya	34	21.16%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	157	100%
		Disabilitas		%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

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

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan	
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RAWAT JALAN													
1.	Bedah	30										99.17	
2.	Gigi Umum	30										100	
3.	Jantung dan Pembuluh Darah	30										100	
4	Kesehatan Anak	26										100	
5	MCU	16										96.91	
6	Mata	70										98.45	
7	Obsgyn	29										99.89	
8	Paru	30										100	
9	Penyakit Dalam	13										100	
10	Psikologi	10										94.92	
	Rehabilitasi Klinik	30										100	
	Saraf	26										98.57	
	THT	15										96.48	

Rerata IKM Per Unsur		99.08	99.30	98.94	98.80	99.15	99.37	99.23	99.19	98.65		
IKM Unit Layanan	99.08 %											
Mutu Unit Layanan	A											
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RAWAT INAP												
Kelas Perawatan Kelas III	155											
Rerata IKM Per Unsur		99.36	99.20	99.20	99.20	99.20	99.20	99.20	99.20	99.20	99.04	
IKM Unit Layanan	99.20											
Mutu Unit Layanan	A											
RATA-RATA IKM TRIWULAN 1 TAHUN 2026												
IKM Unit Layanan	99.14											
IKM Unit Layanan	A											

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, dapat diidentifikasi bahwa Sarana Prasarana merupakan isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 98,85 %.

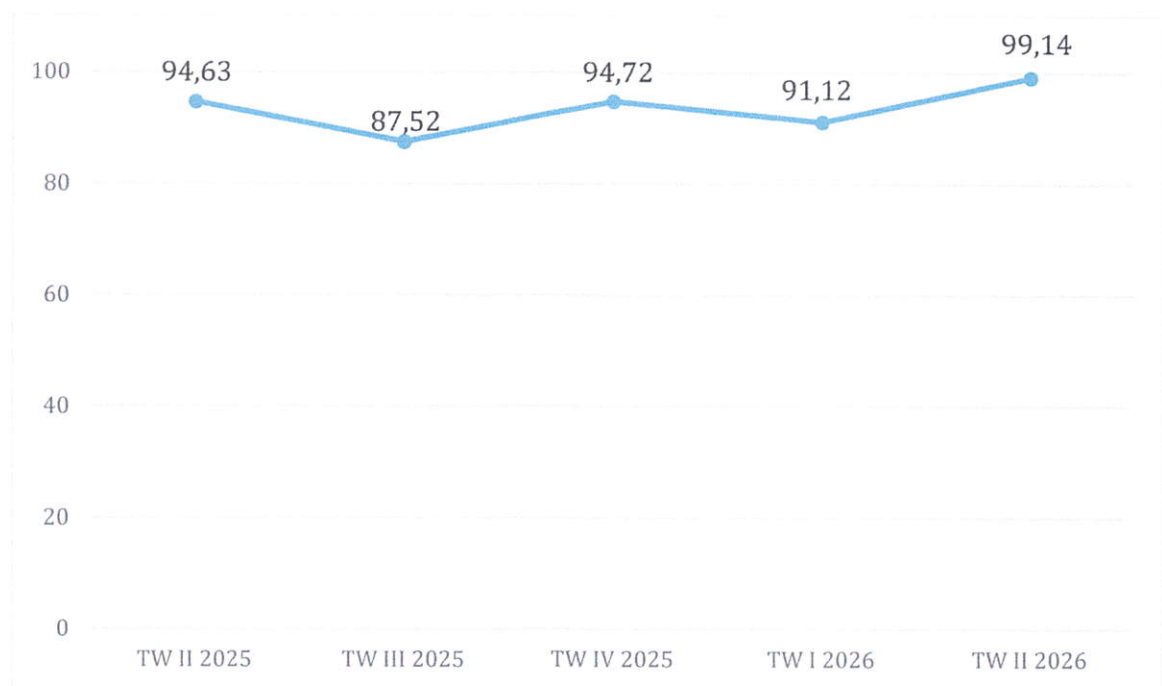
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, 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.	Jenis Layanan	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Rawat Inap	Sarana Prasarana	Perbaikan Bed	Juni 2026	IPSRs
2	Rawat Inap	Waktu Penyelesaian	Edukasi jam besuk	Juni 2026	Rawat Inap

No.	Jenis Layanan	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
3	Rawat Jalan	Sarana Prasarana	Perbaikan area wudhu	Juni 2026	Kabag Administrasi Umum dan Keuangan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan RSUD Pesanggrahan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 Triwulan terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa RSUD Pesanggrahan 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 RSUD Pesanggrahan periode Triwulan I 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	91,16
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91,13
3	Waktu Penyelesaian	90,98
4	Biaya/Tarif	91,35
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	91,11
6	Kompetensi Pelaksana	91,11
7	Perilaku Pelaksana	91,14
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,17
9	Sarana dan Prasarana	90,93

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. RSUD Pesanggrahan telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode. 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	Maintenance Bell Pasien	Sudah	Maintenance Bell pasien oleh tim IPSRS	
2	Maintenance AC	Sudah	Maintenance AC oleh vendor dan Tim IPSRS	
3	Penempatan pasien sesuai kebutuhan	Sudah	Penempatan pasien sesuai jenis kelamin, umur dan indikasi medis	

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 512 orang mengisi SKM pada RSUD di tahun 2026. Layanan Poli Mata menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 70 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di RSUD Pesanggrahan ,secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 99,14. Meskipun demikian, nilai SKM RSUD menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun TW II 2025 sampai dengan TW II 2026
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan dan perilaku petugas.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, RSUD telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %

Jakarta, 15 Juni 2026
Direktur RSUD Pesanggrahan

drg. Rully Dewi Anggraeni, M.M
NIP. 196909082000032005

LAMPIRAN

1. Kuesioner



2. Hasil Olah Data Survei Kepuasan Masyarakat

←

→

↺

📄

docs.google.com/spreadsheets/d/1a1z04-g_KIBHXKEHYHQE5cUBjPE/edit?gid=163478207&gid=161478207

☆

📄

🔍

🔒

👤

🔗

Tidak dapat membuat, mengedit, atau mengupload

Ruang penyimpanan tidak cukup. Dapatkan ruang penyimpanan ekstra sekarang, atau hapus file dari Drive, Google Foto, atau Gmail. Dapatkan penyimpanan ekstra — dengan diskon 5% selama 1 bulan.

Kelola penyimpanan

Data Final SKM DINKES Rawat Jalan TW 2 2026 (9 Unsur) (Total)

File Edit Tampilan 100% Hanya lihat

🔍

📄

🔗

🔒

👤

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



4. Laporan Rencana Tindak Lanjut Triwulan 2 Tahun 2026

Laporan Rencana Tindak Lanjut Periode Triwulan 1 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	Rawat Inap	Eksternal	Sarana Prasana	Bed berfungsi baik	Adanya missed komunikasi atau informasi yang tidak sampai sasaran	Perbaikan Bed Pasien	Perbaikan Bed Pasien oleh IPSRS	Juni 2026	IPSRS
2	Rawat Inap	Eksternal	Sarana Prasana	Wastafel cuci tangan berfungsi baik	Adanya keluarga pasien yang masih mencuci alat makan di wastafel	Perbaikan wastafel cuci tangan yang bocor dan tersumbat	Perbaikan wastafel cuci tangan oleh IPSRS dan edukasi keluarga oleh perawat	Juni 2026	IPSRS dan Perawat Rawat Inap
3	Rawat Jalan	Eksternal	Sarana dan Prasana	Area Wudhu terpisah berdasarkan jenis kelamin	Area wudhu masih terbuka, belum memisahkan area wudhu pria dan wanita	Mengadakan pertemuan petugas informasi	Renovasi Area Wudhu	Juni 2026	Kabag Administrasi Umum dan Keuangan

Jakarta, 15 Juni 2026
 Direktur RSUD Pesanggrahan

 drg. Rully Dewi Anggraeni, M.M.
 NIP. 1969090820000032005

CAPAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN 2 TAHUN 2026

NO	LAYANAN	NILAI IKM EKSTERNAL	KATEGORI MUTU	NILAI IKM	KATEGORI MUTU
1	Rawat Jalan	84,6	Sangat Baik	99,08	Sangat Baik
2	Rawat Inap	85,0	Sangat Baik	99,20	Sangat Baik

Jakarta, 15 Juni 2026
Direktur RSUD Pesanggrahan

drg. Rully Dewi Anggraeni, M.M.
NIP. 1969090820000032005