

**LAPORAN HASIL  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PUSKESMAS JATIBARU  
KOTA BIMA – 2022  
PERIODE I**



**Puskesmas Jatibaru Kota Bima**

Jl. Datuk Dibanta No 71 Jatibaru Kota Bima

Website : [pkm-jatibaru.bimakota.go.id](http://pkm-jatibaru.bimakota.go.id)

Youtube : Puskesmas Jatibaru Kota Bima

*Santun, Intensif, Inovatif dan Profesional*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan terus meningkat. *Value* atau nilai atau harapan pasien terus berkembang seiring dengan perkembangan jaman. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan menuntut pelayanan kesehatan yang sesuai dengan haknya, yakni pelayanan kesehatan yang bermutu dan paripurna. Hal ini mendesak dan perlu mendapatkan perhatian yang serius agar bisa mengantisipasi dan merencanakan kegiatan yang dapat memenuhi harapan tersebut, termasuk oleh Puskesmas Jatibaru.

Pelayanan kesehatan yang bermutu akan menentukan citra baik sebuah pelayanan kesehatan. Masyarakat yang merasa puas terhadap pelayanan yang diterima akan menceritakan kepada saudara, tetangga, teman dan kerabat lainnya sehingga kepercayaan untuk menggunakan jasa pelayanan kesehatan tersebut juga meningkat.

Salah satu langkah yang harus dan telah dilakukan oleh Puskesmas Jatibaru dalam rangka mengevaluasi sejauhmana persepsi masyarakat terhadap mutu khususnya kepuasan pelayanan yang diberikan adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Sasarannya adalah para pengguna layanan di Puskesmas Jatibaru.

### B. Tujuan

Kegiatan SKM yang dilakukan di wilayah kerja Puskesmas Jatibaru ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu dapat dijadikan pedoman dalam membuat perencanaan pada tahun berikutnya.

### C. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja di Puskesmas Jatibaru
2. Mendorong Puskesmas Jatibaru untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik
3. Mendorong Puskesmas Jatibaru menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik
4. Mengukur kecenderungan tingkat, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Jatibaru.

#### D. Prinsip Pelaksanaan SKM

##### 1. Transparan

Hasil SKM dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

##### 2. Partisipatif

Dalam melaksanakan SKM melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

##### 3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam SKM dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

##### 4. Berkesinambungan

SKM dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

##### 5. Keadilan

Pelaksanaan SKM di Puskesmas Jatibaru menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

##### 6. Netralitas

Dalam melakukan SKM, survei tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

#### E. Metode

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh *Rensis Likert*. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

SKM di Puskesmas Jatibaru dilaksanakan secara swakelola, artinya tidak melibatkan lembaga lain. Pelaksanaan SKM berpedoman pada Permenpan no 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan.

Populasi dalam SKM tahun 2022 adalah jumlah kunjungan pada tahun sebelumnya yaitu 47.552 kunjungan. Sesuai dengan *Sampel Morgan dan Krejcie*, maka sampel pada survei tahun 2022 adalah 381 responden. Survei dilakukan 2 kali dalam satu tahun, yaitu bulan Mei dan November, maka setiap survei disebar kuesioner pada 191 responden pada unit pelayanan baik di dalam maupun di luar gedung Puskesmas Jatibaru. Dari 191 kuesioner yang dibagi, semuanya berhasil dikumpulkan ditabulasi, diolah dan dianalisa.

#### F. Tim SKM

Tim SKM di Puskesmas Jatibaru tahun 2022 ditetapkan oleh kepala puskesmas berdasarkan SK Kepala Puskesmas Jatibaru No 188.4/ 057/ PKM-06/ X/ 2021. Berikut susunan Tim SKM Puskesmas Jatibaru :

Tabel 1.1. Susunan Tim SKM

NO	NAMA	JABATAN
1.	Ria Saraswati, MPH	Pengarah
2.	Nur Arafah, AMd. Kep	Ketua
3.	dr. Budi Ratna Aryani	Sekretariat I
4.	Nurinayah, AMd. Keb	Sekretariat II
5.	Kurniawati, SKM	Sekretariat III
6.	Eriyati, SKM	Anggota/ surveior
7.	Estiana Rahmawati, AMd. Kep	Anggota/ surveior
8.	Diah Setiawaty, AMd. Kep	Anggota/ surveior
9.	Nurwahidah, AMd. Kep	Anggota/ surveior

Sebelum pelaksanaan survei, telah dilakukan *briefing* pada Tim SKM. Pada saat *briefing* pengarah memberikan sosialisai pelaksanaan survei sekaligus penjelasan mengenai teknik survei.

#### G. Jadwal SKM

Pelaksanaan SKM pada bulan Mei 2022 dengan jadwal sebagai berikut :

Tabel 1.2. Jadwal Survei Kepuasan Pelanggan

NO	Kegiatan	Minggu I Mei	Minggu II Mei	Minggu III Mei	Minggu IV Mei	Minggu I Juni
1.	Menyusun instrumen survei	√				
2.	Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;	√				
3.	Menentukan responden;	√				
4.	Briefing SKM pada Tim SKM		√			
5.	Sosialisasi pada karyawan Puskesmas Jatibaru		√			
6.	Melaksanakan survei;		√	√		
7.	Mengolah hasil survei;				√	
8.	Menyajikan dan melaporkan hasil					√

## BAB II ANALISIS

### A. Data Kuesioner

Setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM, maka dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari SKM itu sendiri. Puskesmas Jatibaru melakukan analisa pada masing-masing unsur SKM dengan cara:

#### 1. Analisa Univariat

Analisa ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan diskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Proses analisa univariat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).

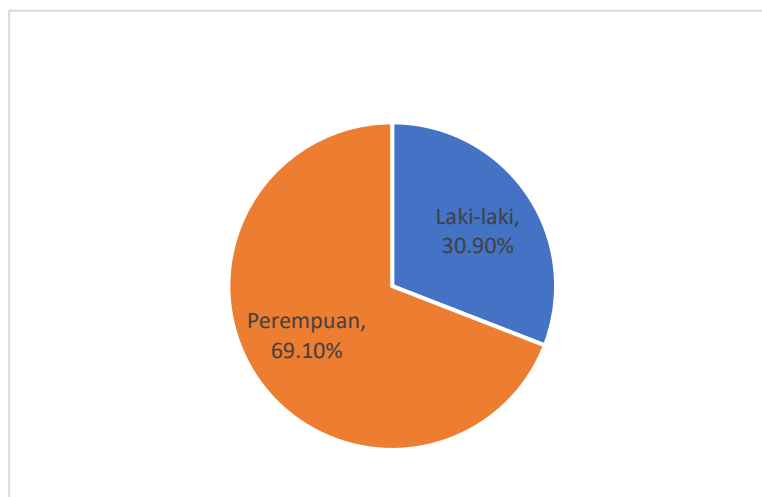
#### 2. Analisa Bivariat

Analisa bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain, seperti hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisa bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

### B. Perhitungan

#### 1. Profil Responden

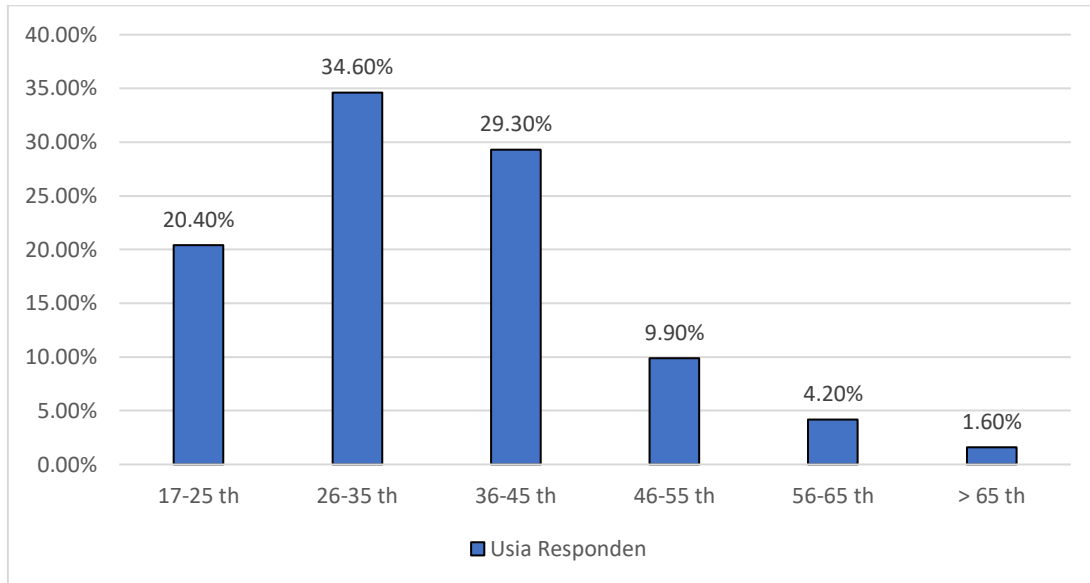
##### a. Jenis Kelamin Responden



Grafik 2.1. Jenis Kelamin Responden SKM Tahun 2022 Periode I

Dari grafik 2.1 menunjukkan bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak dari responden laki-laki. Jumlah responden perempuan adalah 132 (69,1%) dan jumlah responden laki-laki adalah 59 (30,90%).

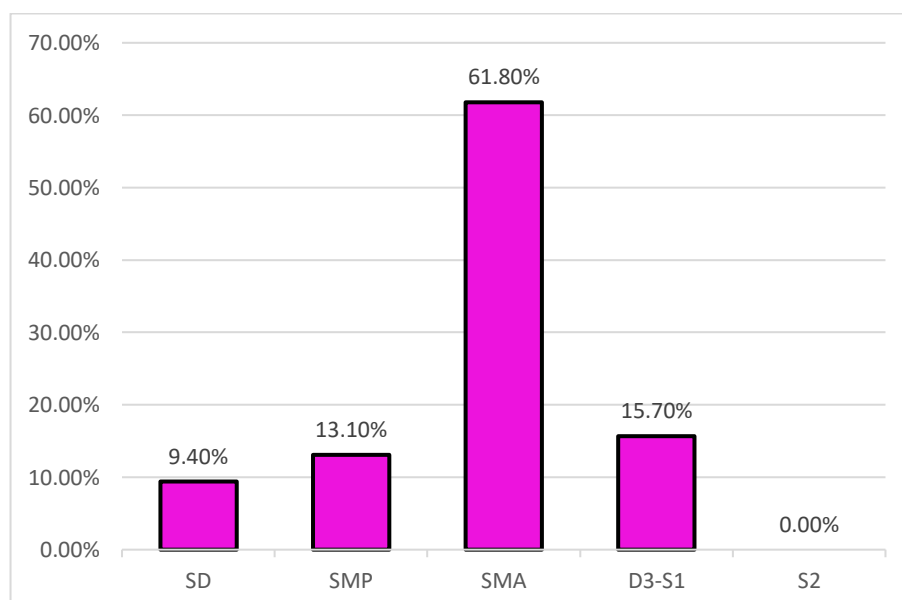
b. Usia Responden



Grafik 2.2. Usia Responden SKM Tahun 2022 Periode I

Usia responden terbanyak sejumlah 66 (34,6%) adalah usia 26-35 tahun. Disusul responden dengan usia 36-45 tahun sebanyak 56 atau 29,3%. Kelompok usia 17-25 tahun ada 20,40% dengan jumlah responden 39. Kelompok usia 46-55 tahun dengan jumlah responden 19 (9,9%). Sejumlah 8 responden (4,2%) berada pada kelompok umur 56-65 tahun. Paling sedikit kelompok usia 65 tahun ke atas yaitu 3 responden (1,6%).

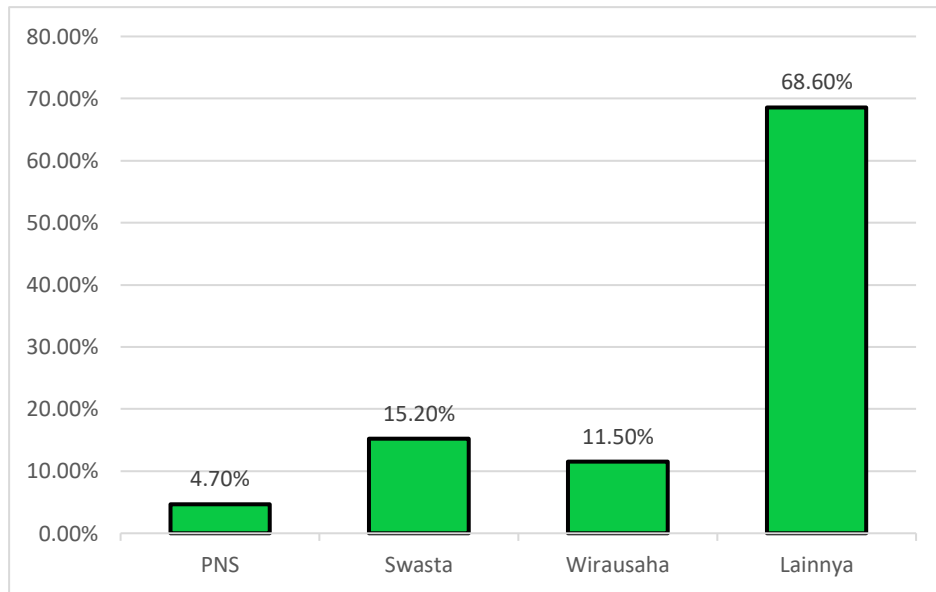
c. Tingkat Pendidikan



Grafik 2.3. Pendidikan Responden SKM Tahun 2022 Periode I

Grafik 2.3 menunjukkan bahwa lebih dari setengah responden dalam survei ini berpendidikan terakhir SMA. Responden dengan Pendidikan D3-S1 15,7%. Sisanya 22,5% responden berpendidikan SD dan SMP.

d. Jenis Pekerjaan



Grafik 2.4. Jenis Pekerjaan Responden SKM Tahun 2022 Periode I

Menurut grafik 2.4. Pekerjaan responden sebagai IRT, petani dan lain-lain merupakan mayoritas responden dalam survei ini yaitu sebanyak 131 (68,6 %). Hanya sedikit yang berprofesi sebagai PNS (4,7%), swasta (15,2%) dan wirausaha (11,5%).

2. Profil Unsur Pelayanan

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UPT. PUSKESMAS JATIBARU KOTA BIMA MEI TAHUN 2022									
NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
190	4	4	4	4	3	3	4	3	4
191	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Jml nilai/unsur	628	640	594	706	625	639	646	588	644
NRR/ Unsur	3,29	3,35	3,11	3,70	3,27	3,35	3,38	3,08	3,37
NRR tertimbang/ Unsur	0,36	0,37	0,34	0,41	0,36	0,37	0,37	0,34	0,37
IKM UNIT PELAYANAN									82,21

Gambar 2.1. Profil Unsur Pelayanan 2022 Periode I

a. Profil Unsur Pelayanan Secara Umum

Berdasarkan gambar 2.1, menunjukkan bahwa nilai rata-rata pada :

- ✓ U1 (Persyaratan) sebesar 3,29 dengan nilai indeks 0,36
- ✓ U2 (Kemudahan prosedur) sebesar 3,35 dengan nilai indeks 0,37
- ✓ U3 (Kecepatan waktu) sebesar 3,11 dengan nilai indeks 0,34
- ✓ U4 (Biaya/tarif) sebesar 3,70 dengan nilai indeks 0,41
- ✓ U5 (Kesesuaian produk pelayanan) sebesar 3,27 dengan nilai indeks 0,36
- ✓ U6 (Kemampuan petugas) sebesar 3,35 dengan nilai indeks 0,37
- ✓ U7 (Perilaku petugas) sebesar 3,38 dengan nilai indeks 0,37
- ✓ U8 (Kualitas sarana dan prasarana) sebesar 3,08 dengan nilai indeks 0,34
- ✓ U9 (Penanganan Pengaduan) 3,37 dengan nilai indeks 0,37

Jumlah nilai indeks unsur pelayanan sebesar 3,29 yang kemudian dikalikan dengan 25 sehingga IKM unit pelayanan adalah 82,21.

Tabel 2.1. Statistik Unsur Per Unsur Pelayanan SKM Tahun 2022 Periode I

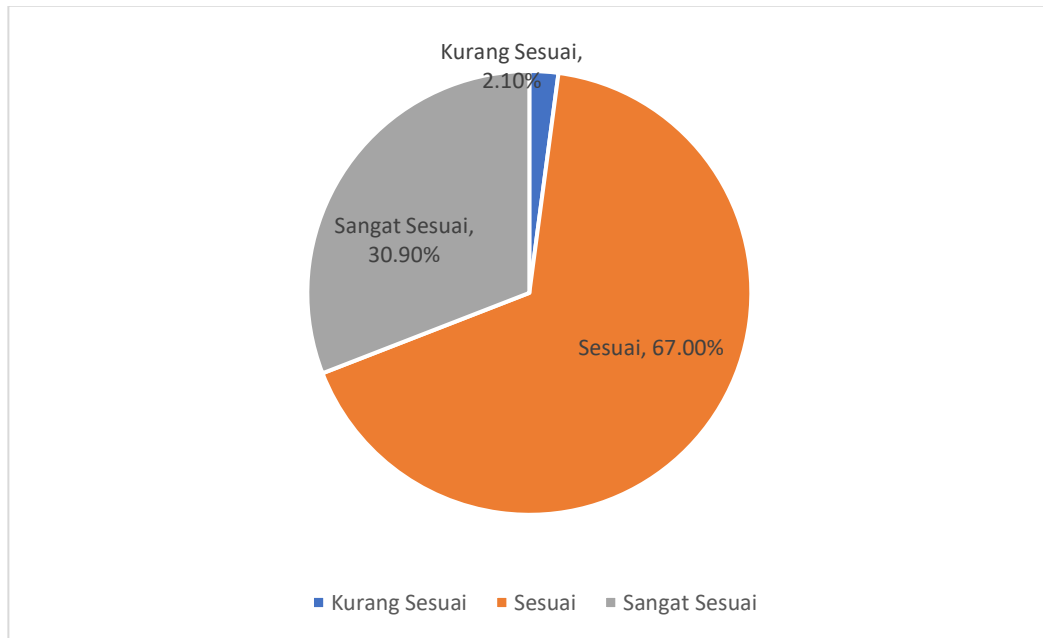
		<b>Statistics</b>								
		Persyaratan	Prosedur	Waktu Penyelesaian	Biaya/Tarif	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Penanganan Pengaduan
N	Valid	191	191	191	191	191	191	191	191	191
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3,29	3,35	3,11	3,70	3,27	3,35	3,38	3,08	3,37
Mode		3	3	3	4	3	3	3	3	4
Std. Deviation		,498	,510	,537	,515	,491	,509	,558	,632	,860
Variance		,248	,261	,288	,265	,241	,259	,311	,399	,740
Minimum		2	2	1	1	2	2	2	2	1
Maximum		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sum		628	640	594	706	625	639	646	588	644

Tabel 2.1 menunjukkan bahwa modus dari survei ini 3 sampai 4, artinya sebagian besar responden memilih pilihan ke-3 dan ke-4 (baik dan sangat baik), meskipun masih ada responden yang memilih pilihan ke-1 dan ke-2 (tidak baik dan kurang baik) yang dapat dilihat dari nilai minimum. Jumlah nilai unsur terbesar adalah tarif dan yang terendah adalah sarana dan prasarana. Standar deviasi yang lebih rendah dari mean menunjukkan bahwa nilai rata-rata masing-masing unsur telah mewakili data.



b. Unsur Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

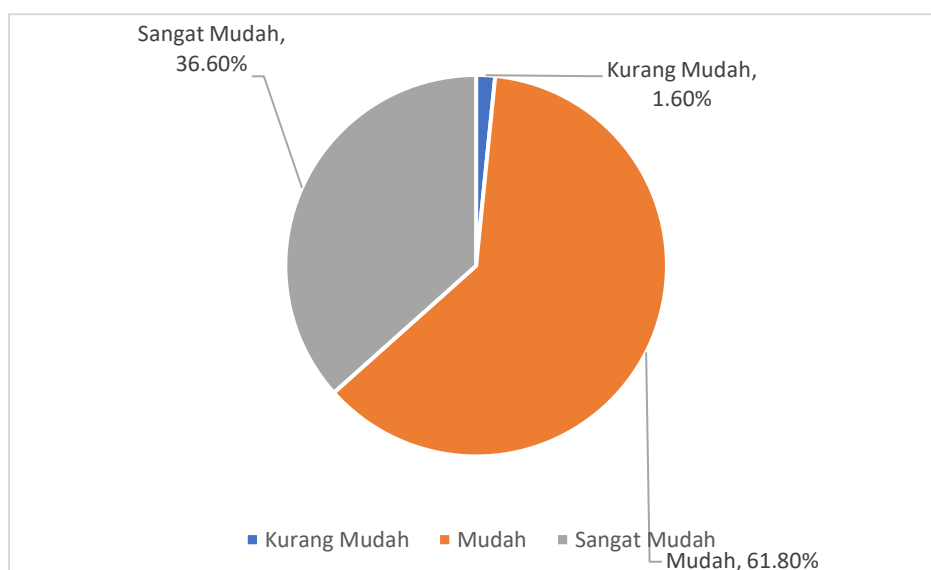


Grafik 2.5. Tanggapan Responden Tentang Persyaratan

Dari grafik 2.5 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan bahwa persyaratan di Puskesmas Jatibaru sangat sesuai sebanyak 59 responden atau 30,9% dan sesuai 128 responden atau 67%. Sedangkan yang menyatakan kurang sesuai sebanyak 4 responden atau 2,1%.

c. Unsur Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

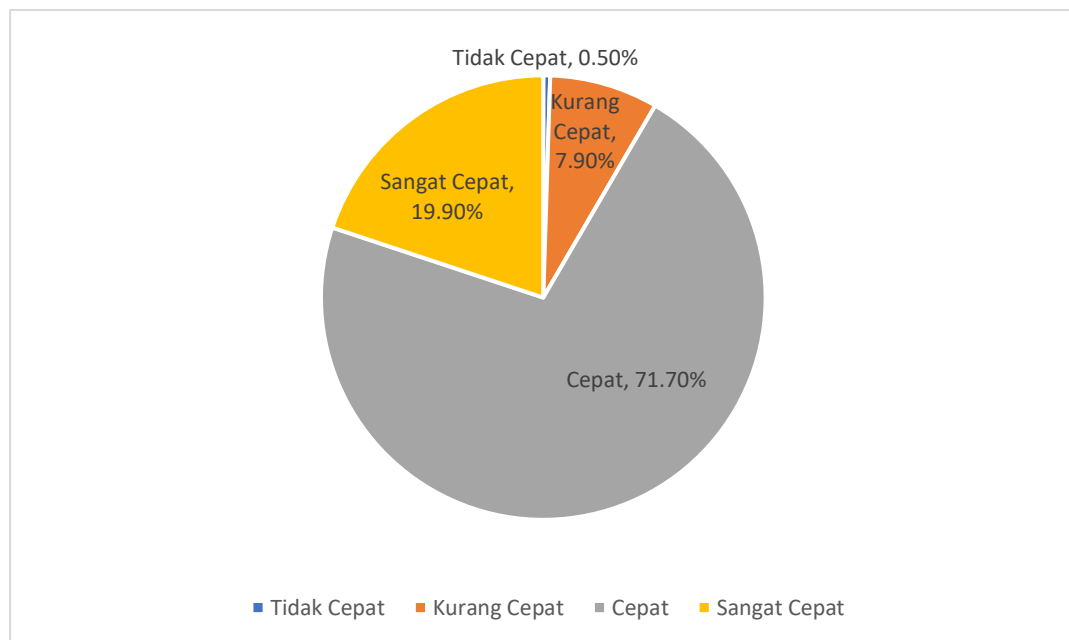


Grafik 2.6. Tanggapan Responden Tentang Prosedur

Dari grafik 2.6 menunjukkan bahwa responden menyatakan kemudahan prosedur di Puskesmas Jatibaru sebanyak 118 responden atau 61,8% dan sangat mudah sebanyak 70 responden atau 36,6%. Responden yang menyatakan kurang mudahnya prosedur adalah 1,6% atau 3 responden.

d. Unsur Waktu Penyelesaian

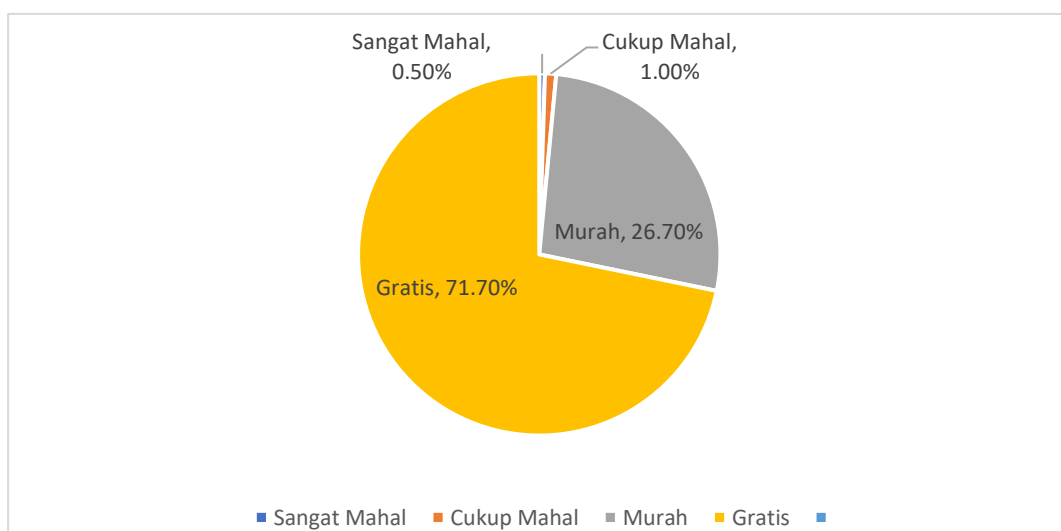
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.



Grafik 2.7. Tanggapan Responden Tentang Waktu Penyelesaian

Grafik 2.7 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan waktu penyelesaian pelayanan cepat sebanyak 137 responden atau 71,7% dan sangat cepat sebesar 19,9% atau 38 responden. Responden yang menyatakan kurang cepatnya pelayanan sebanyak 7,9% atau 15 responden dan tidak cepat sebanyak 0,5%.

e. Unsur Tarif Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam



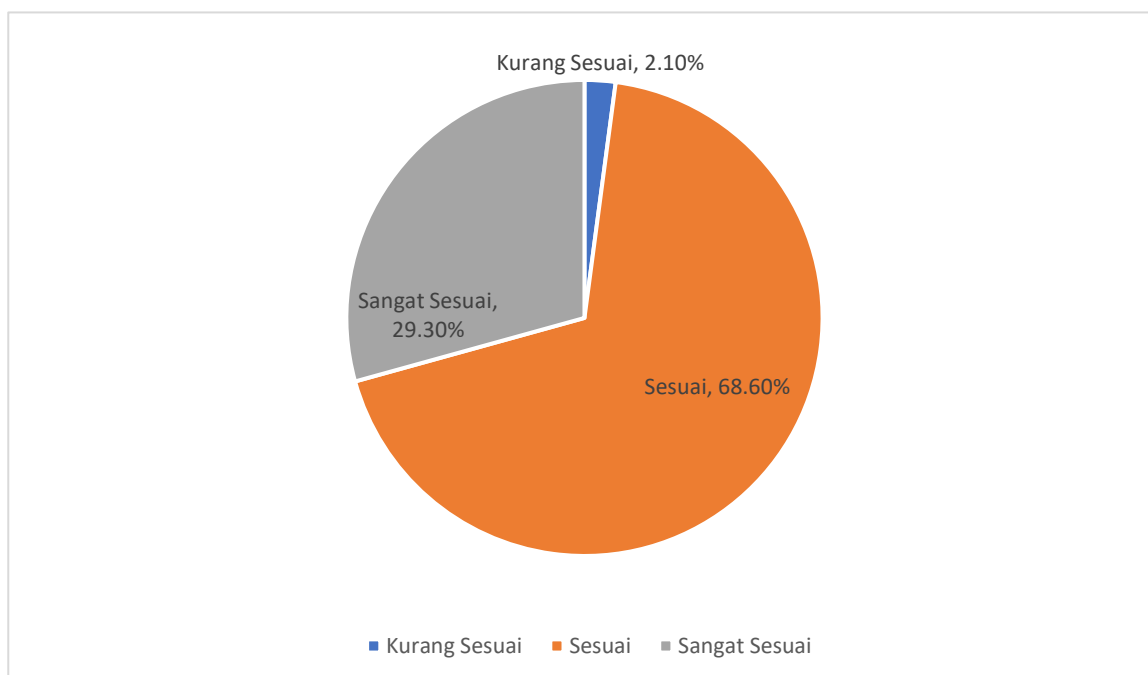
Grafik 2.8. Tanggapan Responden Tentang Biaya/ Tarif

mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Berdasarkan grafik 2.8 bahwa tarif yang dikenakan di Puskesmas Jatibaru adalah gratis sebanyak 71,7%, murah sebanyak 26,7%. Responden yang menyatakan bahwa tarif cukup mahal 1% atau 2 responden sangat mahal sebanyak 0,5% atau 1 responden.

f. Unsur Produk Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

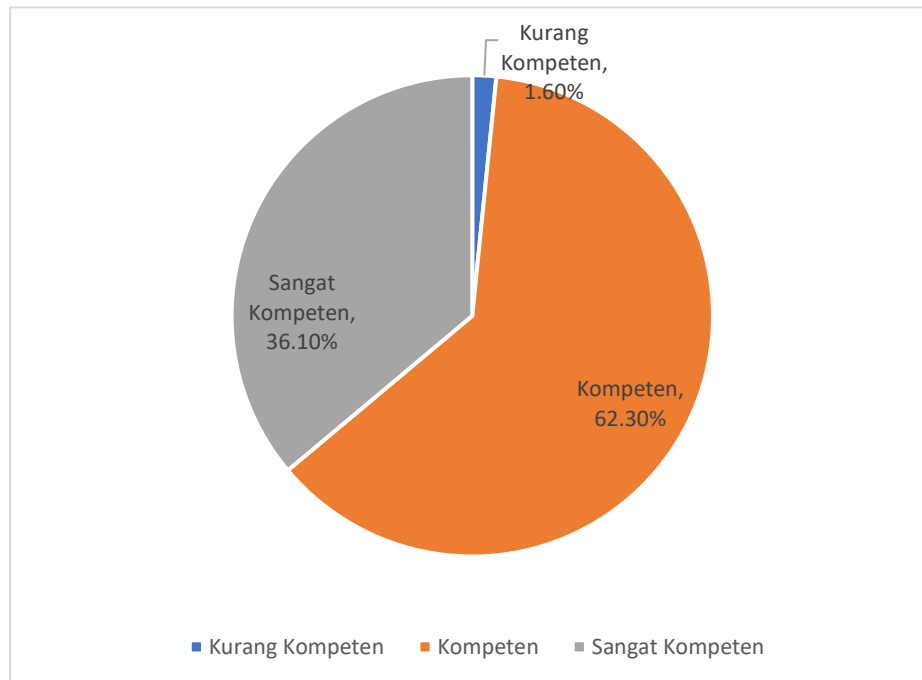


Grafik 2.9. Tanggapan Responden Tentang Produk Pelayanan

Dari grafik 2.9, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan produk pelayanan telah sesuai sebesar 68,6% atau 131 responden dan sangat sesuai sebesar 29,3% atau 56 responden. Responden yang menyatakan produk pelayanan kurang sesuai sebesar 2,1% atau 4 responden.

g. Unsur Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

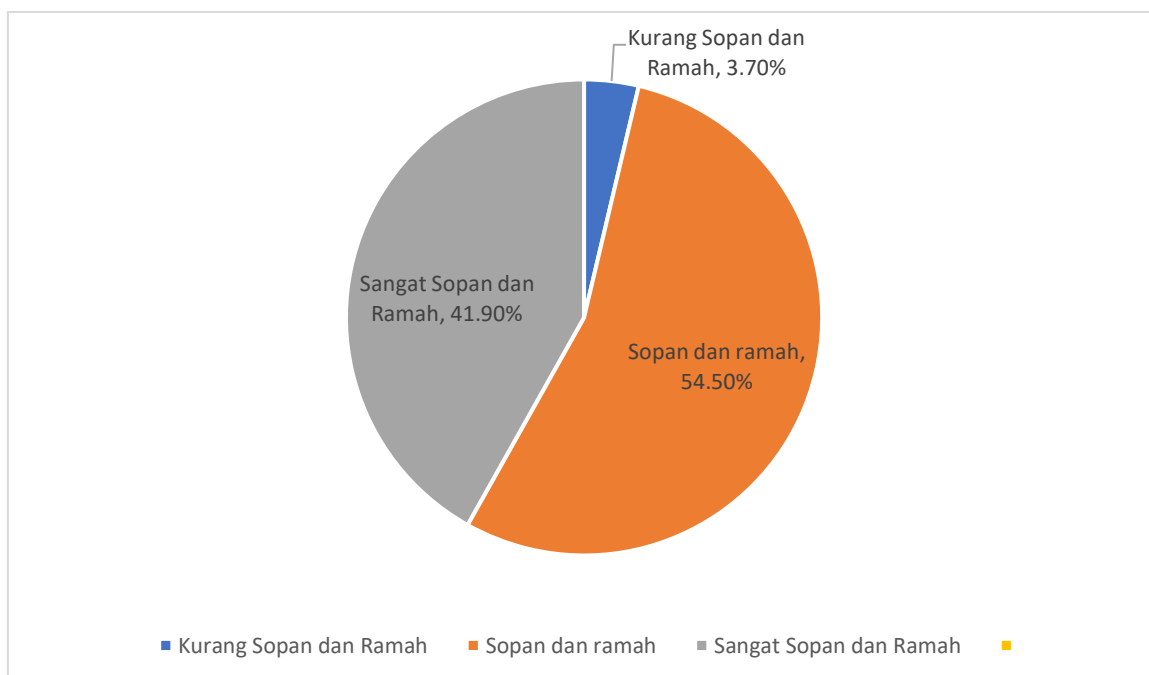


Grafik 2.10. Tanggapan Responden Tentang Kompetensi Pelaksana

Grafik 2.10 menunjukkan bahwa kompetensi pelaksana di Puskesmas Jatibaru menurut responden kompeten sebesar 62,3% atau 119 responden, sangat kompeten 36,1% atau 69 responden. Responden yang menyatakan kurang kompeten sebanyak 1,6%.

#### h. Unsur Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

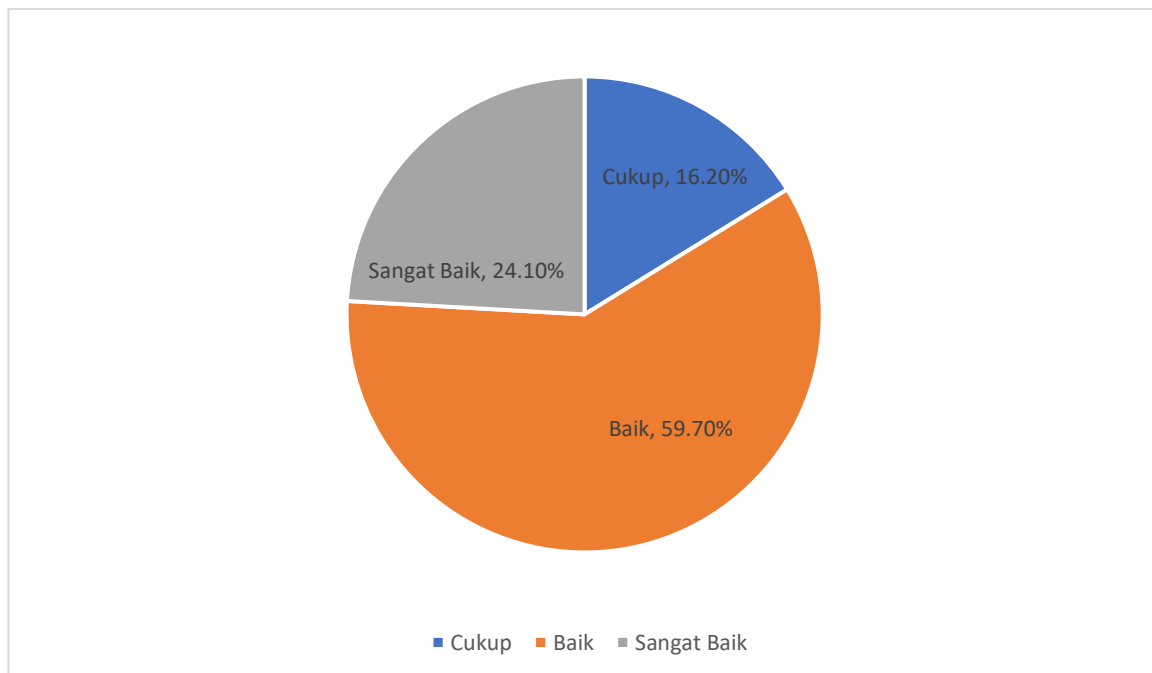


Grafik 2.11. Tanggapan Responden Tentang Perilaku Pelaksana

Dari grafik 2.11 menunjukkan bahwa responden yang mengakui petugas sopan dan ramah sebesar 54,5% atau 104 responden dan sangat sopan dan ramah sebesar 41,9% atau 80 responden. Responden menyatakan petugas kurang sopan dan ramah sebanyak 3,7% atau 7 responden .

i. Unsur 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).

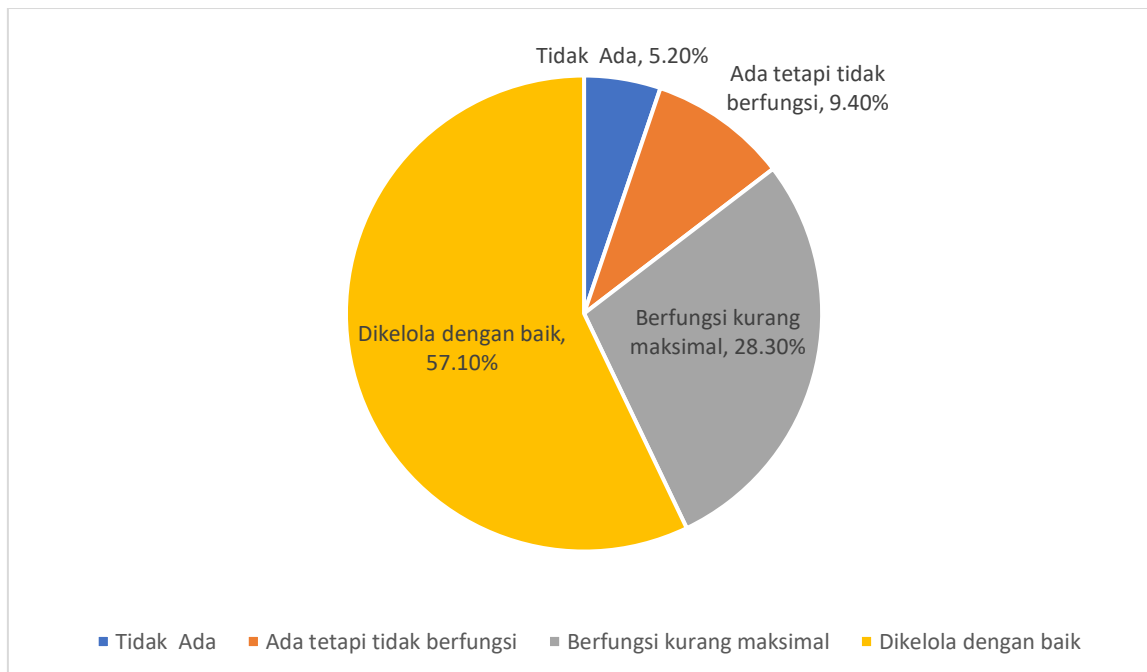


Grafik 2.12. Tanggapan Responden Tentang Sarana dan Prasarana

Grafik 2.12 menunjukkan bahwa responden yang mengakui bahwa sarana dan prasarana di Puskesmas Jatibaru baik adalah 59,7% atau 114 responden dan sangat baik 24,1% atau 46 responden. Responden yang menyatakan sarana dan prasarana telah cukup sebesar 16,2% atau 31 orang.

j. Unsur Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.



Grafik 2.13. Tanggapan Responden Tentang Penanganan Pengaduan

Berdasarkan grafik 2.13, menunjukkan bahwa responden mengakui bahwa penanganan pengaduan di Puskesmas Jatibaru telah dikelola dengan baik sebesar 57,10% atau 109 responden. Responden yang menyatakan penanganan pengaduan ada tetapi tidak berfungsi sebesar 9,4% atau 18 responden. Responden yang menyatakan berfungsi kurang maksimal sebesar 28,3% atau 54 responden. Responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebesar 5,2% atau 10 responden.

### C. Deskripsi Hasil Analisis

#### 1. Profil Responden

- a. Jenis kelamin responden perempuan (69,1%) 2 kali lebih banyak dari responden laki-laki (30,9%). Hal ini menunjukkan bahwa perempuan adalah pengguna layanan terbanyak di Puskesmas Jatibaru. Berdasarkan Profil Puskesmas Jatibaru tahun 2021, jumlah penduduk perempuan 50,7% sedang penduduk laki-laki adalah 49,3%. Hal ini seiring dengan jumlah responden survei periode ini.
- b. Usia responden 26-45 tahun berjumlah 77,5%, sehingga usia responden terbanyak adalah usia masa dewasa awal dan masa dewasa akhir. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki kematangan emosi dan pikiran sehingga mampu mengambil keputusan. Usia ini mampu berpendapat, berpersepsi dan bertindak sesuai dengan kenyataan.
- c. Presentase responden dengan tingkat pendidikan terakhir SMA, D3-S1 adalah yang terbesar yaitu 67,2%. Artinya sebagian besar responden telah mengenyam pendidikan yang cukup bahkan tinggi sehingga mempunyai pengetahuan dan kecerdasan.
- d. Pekerjaan responden terbanyak adalah selain PNS, TNI, POLRI, wirausaha, swasta sebesar 68,6%. Jadi responden terbanyak adalah dengan pekerjaan lainnya termasuk petani, ibu rumah tangga dll.

## 2. Profil Unsur Pelayanan

### a. U1 (Persyaratan)

Responden yang mengakui bahwa persyaratan di Puskesmas Jatibaru telah sesuai dan sangat sesuai sebesar 97,9%. Sisanya sebesar 2,1% masih menyatakan kurang sesuai. Hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas Jatibaru diharapkan terus menyebarkan informasi kepada masyarakat mengenai persyaratan baku yang harus dipersiapkan oleh calon pengguna layanan.

### b. U2 (Prosedur)

Responden yang mengakui adanya kemudahan bahkan sangat mudah pada prosedur pelayanan di Puskesmas Jatibaru sebesar 98,4%. Sisanya sebesar 1,6% masih menyatakan bahwa prosedur masih menyatakan kurang mudah dan tidak mudah. Hasil ini menunjukkan bahwa Puskesmas Jatibaru masih perlu menggali, mengidentifikasi agar prosedur pelayanan menjadi lebih memudahkan pengguna layanan. Bila perlu, melakukan review prosedur (SOP) yang ada saat ini, menghilangkan atau mengurangi langkah-langkah yang tidak bernilai tambah buat pasien

### c. U3 (Waktu Penyelesaian)

Responden telah mengakui bahwa pelayanan yang diberikan termasuk cepat dan sangat cepat sebesar 91,6%, namun 8,4% masih menyatakan masih kurang cepat dan tidak cepat. Dengan demikian, Puskesmas Jatibaru perlu melakukan review alur proses, *redesign* alur proses. Menghilangkan atau integrasikan alur proses penyebab *waste of waiting*. Selain itu juga bisa menggunakan IT untuk mempercepat proses

### d. U4 (Biaya/tarif)

Responden yang mengakui bahwa tarif selama pelayanan gratis dan murah sebesar 98,4%, sisanya 0,5% masih menyatakan sangat mahal. Hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas Jatibaru perlu melakukan komunikasi efektif untuk menjelaskan biaya yang ditimbulkan akibat pelayanan yang diberikan telah berdasarkan Perda yang ditetapkan oleh pemerintah daerah. Menyebarkan Informasi tarif melalui media seperti website dll

### e. U5 (Produk Pelayanan)

Responden yang mengakui bahwa produk pelayanan sesuai dan sangat sesuai dengan yang dibutuhkan adalah 97,9%. Masih 2,1% responden yang menyatakan kurang sesuai, sehingga Puskesmas Jatibaru diharapkan memberikan informasi pada masyarakat terkait produk layanan yang diberikan pada klien diutamakan sesuai dengan yang dibutuhkan, bukan yang diinginkan. Hal ini dilakukan demi kebaikan klien.

### f. U6 (Kompetensi Petugas)

Sebesar 98,4% responden telah mengakui bahwa pelaksana pada unit layanan telah kompeten dan sangat kompeten. Sisanya sebesar 1,6%, masih menyatakan bahwa petugas kurang kompeten. Hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas Jatibaru

diharapkan melakukan review dan peningkatan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan. Ke depannya masih perlu terus dilakukan berbagai pelatihan sesuai dengan kebutuhan layanan.

g. U7 (Perilaku Petugas)

Sebesar 96,4% responden mengakui bahwa petugas yang memberikan pelayanan berperilaku sopan dan ramah, bahkan sangat sopan dan ramah. Masih 3,7% petugas yang dinilai kurang ramah oleh responden. Hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas Jatibaru harus memberikan motivasi termasuk ketrampilan berkomunikasi secara efektif pada para pengguna layanan.

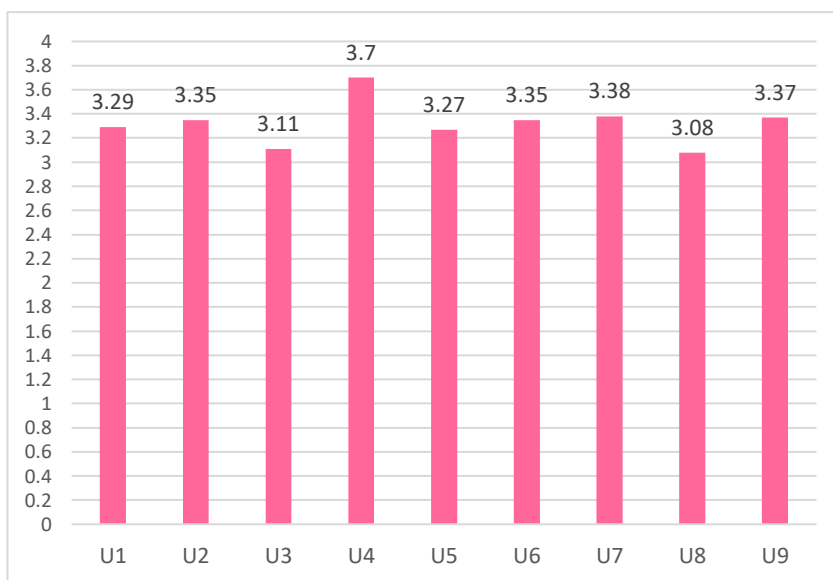
h. U8 (Sarana dan Prasarana)

Responden yang mengakui bahwa sarana prasarana telah baik dan sangat baik sebesar 83,8%, sisanya sebesar 16,2% menyatakan telah cukup. Meski demikian Puskesmas Jatibaru masih perlu melakukan pemenuhan kebutuhan terhadap sarana dan prasarana berdasarkan kebutuhan layanan.

i. U9 (Penanganan Pengaduan)

Sebesar 57,1% responden mengakui bahwa penanganan pengaduan dikelola dengan baik dan 28,3% ada namun berfungsi kurang maksimal. Sebesar 9,4% masih menyatakan bahwa penanganan pengaduan ada namun tidak berfungsi, dan 5,2% menyatakan tidak ada penanganan pengaduan. Berdasarkan hal tersebut maka Puskesmas Jatibaru diharapkan meningkatkan kualitas sistem penanganan pengaduan sekaligus melengkapi kebutuhannya seperti pengadaan kotak saran di setiap unit. Selain itu juga menyebarkan informasi adanya *website*, *email* dan *facebook* milik puskesmas yang dapat digunakan secara maksimal untuk menyampaikan saran dan aduan masyarakat.

### 3. Nilai Rata-Rata dan Nilai Indeks Per Unsur Pelayanan



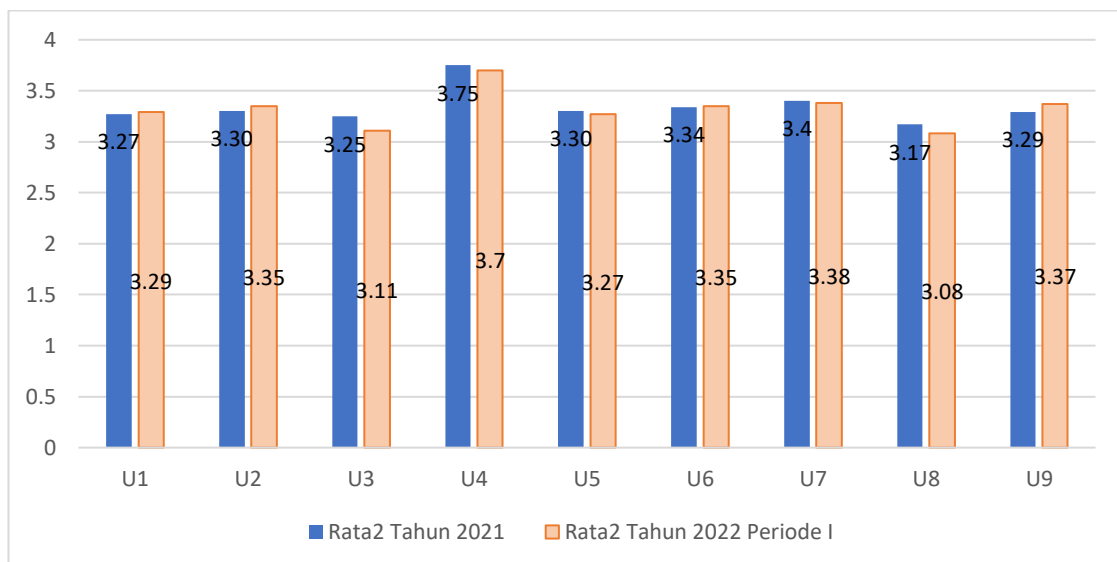
Grafik 2.14. Nilai Rata-rata Per Unsur Pelayanan SKM Tahun 2022 Periode I





Grafik 2.15. Nilai Indeks Per Unsur Pelayanan SKM Tahun 2022 Periode I

Berdasarkan grafik 2.14 dan 2.15, bahwa nilai rata-rata dan nilai indeks tertinggi adalah U4 atau unsur biaya/ tarif, diikuti oleh U7 perilaku pelaksana, U9 penanganan pengaduan, U2 prosedur, U6 kompetensi petugas, U1 persyaratan, U5 Kesesuaian produk, U3 kecepatan waktu, U8 unsur sarana dan prasarana.



Grafik 2.16. Perbandingan Nilai Rata2 Per Unsur Tahun 2021 dan Tahun 2022 Periode I

Grafik di atas menunjukkan perbandingan nilai rata-rata per unsur tahun 2021 dan tahun 2022 periode I. Unsur yang mengalami peningkatan adalah U1, U2, U6, dan U9. Dari grafik tersebut menggambarkan perubahan yang terjadi tidak terlalu mencolok. Meskipun demikian, perbaikan secara berkesinambungan tetap harus dilakukan.

#### 4. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Tabel 2.2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1.	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2.	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3.	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4.	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Tingkat Kepuasan Masyarakat di wilayah Puskesmas Jatibaru Tahun 2022 adalah 82,21, dengan jumlah nilai indeks unit pelayanan adalah 3,29. Jadi, berdasarkan tabel di atas bahwa mutu pelayanan di Puskesmas Jatibaru adalah B, dengan kinerja unit pelayanan adalah Baik.

#### 5. Hubungan variabel kemudahan prosedur dan waktu penyelesaian

Tabel 2.3. Hubungan antara Unsur Prosedur dan Waktu Penyelesaian

##### Correlations

		Waktu	
		Prosedur	Penyelesaian
Kendall's tau_b	Prosedur	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	,426**
		N	191
Waktu Penyelesaian	Waktu Penyelesaian	Correlation Coefficient	,426**
		Sig. (2-tailed)	1,000
		N	191

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 2.3 menunjukkan bahwa nilai *sig. (2 tailed)* < 0,05 maka berarti ada hubungan yang signifikan antara variabel prosedur dan waktu penyelesaian. Dari tabel output uji korelasi *kendall's tau-b* di atas bahwa nilai koefisien korelasi (*correlation coefficient*) antar kedua variabel tersebut adalah 0,426, dengan demikian hubungan antara kedua variabel adalah hubungan cukup (0,26-0,50).

Jadi hubungan antara variabel prosedur dan kecepatan waktu pelayanan adalah signifikan, cukup dan searah. Hubungan positif atau searah bermakna bahwa jika prosedur semakin mudah maka waktu penyelesaian juga akan cepat.

6. Hubungan variabel kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana

Tabel 2.4. Hubungan Unsur Perilaku Pelaksana dan Kompetensi Pelaksana

			Perilaku Pelaksana	Kompetensi Pelaksana
Kendall's tau_b	Perilaku Pelaksana	Correlation Coefficient	1,000	,509**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	191	191
	Kompetensi Pelaksana	Correlation Coefficient	,509**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	191	191

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel 2.4 bahwa nilai *sig. (2 tailed)* < 0,05 berarti ada hubungan yang signifikan antara variabel kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana. Dari tabel output uji korelasi kendall's tau\_b di atas bahwa nilai koefisien korelasi (*correlation coefficient*) antara kedua variabel tersebut adalah 0,509 atau 0,51 jika dibulatkan, dengan demikian hubungan antara kedua variabel adalah hubungan yang kuat (0,51-0,75).

Jadi hubungan antara variabel kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana adalah signifikan, kuat dan searah. Hubungan positif atau searah bermakna bahwa jika petugas semakin berkompentensi (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman baik) maka perilaku pelaksana semakin baik.

D. Rencana Tindak Lanjut

Tabel 2.5. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU (BLN)							PENANGG UNG-JAWAB
			Jun	Jul	Agt	Spt	Okt	Nov	Des	
1.	U8 Kualitas sarana dan Prasarana	a. Pemeliharaan dan pengembangan gedung serta fasilitas lainnya	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Nur Arafah, AMd. Kep
2.	U3 Kecepatan dalam Pemberian Pelayanan	a. Review alur proses.		✓			✓			dr. Rizky Angga Perdana
		b. Redesign alur proses. Hilangkan atau integrasikan alur proses penyebab <i>waste of waiting</i>			✓					
		c. Pemanfaatan IT untuk mempercepat proses						✓		

3.	U5 Kesesuaian Produk Pelayanan	a. Kejelasan informasi melalui banner dan papan informasi		✓						Hajar, SST
4.	U1 Persyaratan	a. Pemanfaatan media sosial dan media komunikasi lain seperti saat kunjungan rumah, posyandu, pertemuan lintas sektor, dan lain-lain untuk menyebarkan informasi persyaratan pelayanan		✓		✓		✓		Ida Wahidah, SKM
5.	U6 Kompetensi Pelaksana	a. Identifikasi persyaratan kompetensi petugas		✓						Chaira Ummah, S. Kep., Ners
		b. Melaksanakan program peningkatan kompetensi petugas prioritas secara bertahap		✓		✓		✓		
6.	U2 kemudahan Prosedur Pelayanan	a. Review prosedur (SOP) yang ada saat ini		✓		✓		✓		Lina Kurniati, AMKG
		b. Menghilangkan atau mengurangi langkah-langkah yang tidak bernilai tambah buat pasien		✓		✓		✓		
7.	U9 Penanganan Pengaduan	a. Menyediakan Kotak Saran di tiap unit pelayanan	✓		✓		✓			dr. Nurfathonah Aryana
8.	U7 Perilaku Petugas	a. Identifikasi lebih lanjut perilaku tertentu yang sesuai harapan pasien	✓		✓		✓			dr. Budi Ratna Aryani
		b. Penyegaran pola komunikasi dan sikap efektif menghadapi		✓				✓		
9.	U4 Tarif	a. Menyebarkan Informasi tarif melalui media seperti di website dll		✓			✓			Yeni Rahmawati, S. Kep

		b. Komunikasi dengan klien	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
--	--	----------------------------	---	---	---	---	---	---	---	--

BAB III  
PENUTUP

A. Kesimpulan

Tingkat Kepuasan Masyarakat di wilayah Puskesmas Jatibaru periode I Tahun 2022 adalah 82,21, dengan mutu pelayanan B, dengan demikian kinerja unit pelayanan di Puskesmas Jatibaru adalah Baik.

B. Rekomendasi

1. Puskesmas Jatibaru perlu mempertahankan dan meningkatkan kinerja pelayanan yang dicapai saat ini.
2. Dinas Kesehatan Kota Bima maupun Puskesmas Jatibaru perlu merencanakan pemenuhan berbagai sarana dan sumber daya lain untuk mendukung kepuasan pelanggan.
3. Puskesmas Jatibaru perlu melakukan *review design* proses saat ini dan menentukan *design* proses baru yg lebih cepat, efisien dan efektif.



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN PASIEN**  
**PUSKESMAS JATIBARU KOTA BIMA**



Bapak Ibu Pelanggan yang terhormat. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas Jatibaru secara berkelanjutan, maka dengan ini kami mohon kesediaan Bapak Ibu untuk mengisi kusioner berikut ini. Atas kerja samanya kami haturkan terimakasih.

Silahkan memberikan **TANDA SILANG** pada pilihan jawaban dan **mengisi jawaban anda pada tanda titik-titik**

Jenis Kelamin :	<input type="radio"/> Laki-laki	<input type="radio"/> Perempuan				
Pendidikan :	<input type="radio"/> SD	<input type="radio"/> SMP	<input type="radio"/> SMA	<input type="radio"/> S1	<input type="radio"/> S2	<input type="radio"/> S3
Pekerjaan :	<input type="radio"/> PNS	<input type="radio"/> TNI	<input type="radio"/> POLRI	<input type="radio"/> Swasta	<input type="radio"/> Wirausaha	<input type="radio"/> Lainnya, sebutkan.....
Ruangan :	.....					
Usia :	.....					

1. Apakah persyaratan pelayanan di sini sesuai dengan jenis pelayanannya? (misal, di loket diminta petugas KTP atau kartu BPJS)
  - (1) Tidak Sesuai
  - (2) Kurang sesuai
  - (3) Sesuai
  - (4) Sangat Sesuai
  
2. Bagaimana prosedur pelayanan di Puskesmas Jatibaru?
  - (1) Tidak mudah
  - (2) Kurang mudah
  - (3) Mudah
  - (4) Sangat mudah
  
3. Bagaimana kecepatan pelayanan di Puskesmas Jatibaru?
  - (1) Tidak cepat
  - (2) Kurang cepat
  - (3) Cepat
  - (4) Sangat cepat
  
4. Bagaimana Tarif Pelayanan di sini?
  - (1) Sangat mahal
  - (2) Cukup mahal
  - (3) Murah
  - (4) Gratis
  
5. Apakah produk pelayanan yang tercantum sesuai dengan hasil yang diberikan?
  - (1) Tidak Sesuai
  - (2) Kurang sesuai
  - (3) Sesuai
  - (4) Sangat Sesuai
  
6. Bagaimana kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?
  - (1) Tidak kompeten
  - (2) Kurang kompeten
  - (3) Kompeten
  - (4) Sangat kompeten
  
7. Menurut Anda bagaimana perilaku petugas kami?
  - (1) Tidak Sopan dan tidak ramah
  - (2) Kurang sopan dan kurang ramah
  - (3) Sopan dan ramah
  - (4) Sangat Sopan dan ramah
  
8. Bagaimana kualitas sarana dan prasarana kami?
  - (1) Buruk
  - (2) Cukup
  - (3) Baik
  - (4) Sangat baik
  
9. Menurut Anda, bagaimana penanganan pengaduan bagi pengguna layanan di Puskesmas Jatibaru ?
  - (1) Tidak ada
  - (2) Ada tapi tidak berfungsi
  - (3) Berfungsi kurang maksimal
  - (4) Dikelola dengan baik



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PUSKESMAS JATIBARU KOTA BIMA  
TAHUN 2022 PERIODE I

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	4	3	4
2	4	4	3	4	4	3	3	3	4
3	4	4	4	4	4	3	4	3	1
4	3	4	4	3	3	4	3	3	1
5	3	3	3	4	4	4	4	4	3
6	4	4	4	4	4	3	3	3	2
7	3	3	3	4	4	4	4	4	4
8	3	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	3	3	3	4	3	3	3	4
10	4	4	3	4	4	4	3	4	4
11	4	4	3	4	4	4	4	3	3
12	4	3	3	4	4	4	4	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	3	3	4	3	3	3	3	2	3
16	3	4	3	4	3	3	3	2	1
17	3	3	3	4	4	3	3	3	2
18	3	3	2	4	3	2	2	2	3
19	2	2	2	4	3	3	2	2	2
20	3	3	2	4	3	3	3	2	2
21	3	3	3	4	3	4	3	2	3
22	3	4	4	4	3	3	4	4	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	4	4	3	4	4	3	4	3	3
25	3	4	3	4	4	3	4	3	4
26	4	4	3	4	3	3	3	3	4
27	3	3	2	3	3	3	3	2	3
28	3	3	3	3	3	4	3	2	4
29	3	4	3	3	3	4	3	3	4
30	2	3	2	3	3	3	2	2	3
31	3	3	3	3	4	3	4	2	3
32	3	3	3	4	3	3	4	3	3
33	3	3	3	4	2	3	4	4	4
34	2	3	2	3	3	3	3	3	4
35	3	3	3	4	3	3	2	3	3
36	3	3	3	3	3	2	3	2	3
37	3	4	3	4	3	3	3	2	4





SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PUSKESMAS JATIBARU KOTA BIMA  
TAHUN 2022 PERIODE I

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
75	3	3	3	3	3	3	3	2	2
76	3	3	3	3	3	3	3	2	2
77	3	3	3	4	4	4	3	3	2
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	4	3	4	3	4	4	4	4
81	4	4	4	4	3	4	4	3	4
82	3	4	2	3	3	4	4	3	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	4	3	4	4	3	4
87	4	3	4	3	3	3	3	3	4
88	3	3	3	3	3	3	3	3	4
89	3	3	2	4	3	4	3	3	4
90	4	4	3	4	3	3	4	4	4
91	4	3	3	3	3	3	3	3	4
92	4	3	3	3	3	3	3	3	4
93	3	3	2	4	3	2	2	3	3
94	3	4	3	4	3	3	3	3	4
95	4	3	1	2	2	3	3	4	2
96	4	4	3	4	4	4	4	3	2
97	4	3	3	4	4	3	4	3	4
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4
99	3	3	2	2	3	3	3	2	2
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	4	4	3	3	3	3	4	3	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	3	4	3	4	4	4	4	4	4
104	3	2	2	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	3	3	3	3	3	4
106	3	3	3	4	4	3	3	3	4
107	3	4	3	4	3	3	3	3	3
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	3	3	3	4	3	3	3	2	3
110	3	3	3	3	3	4	3	3	4
111	4	3	3	4	3	3	3	3	4

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PUSKESMAS JATIBARU KOTA BIMA  
TAHUN 2022 PERIODE I

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
112	3	4	3	4	3	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	3	3	4	3	3	3	3	4
115	4	3	3	3	3	3	3	4	4
116	4	3	3	4	3	3	4	4	3
117	3	3	3	3	3	3	3	4	3
118	4	4	3	4	3	4	3	4	3
119	4	3	3	4	4	4	4	3	4
120	4	4	4	4	3	3	4	3	4
121	3	3	3	3	3	3	3	2	4
122	4	4	4	4	4	4	4	3	3
123	4	4	4	4	4	3	4	3	4
124	4	4	3	4	3	3	3	3	4
125	3	4	3	3	3	4	4	3	4
126	3	3	3	4	3	4	4	4	4
127	3	3	3	3	3	3	3	3	4
128	2	3	3	1	2	3	3	3	3
129	3	4	3	4	3	3	3	3	4
130	4	4	4	4	4	4	4	3	3
131	4	4	4	4	3	4	3	2	4
132	3	3	3	4	3	3	3	2	1
133	3	3	3	4	3	3	3	4	4
134	3	4	3	4	3	3	3	3	4
135	3	3	3	4	3	4	4	3	3
136	3	3	3	4	4	4	4	3	4
137	3	3	3	4	3	4	4	3	3
138	3	3	3	4	3	4	4	3	3
139	3	3	3	4	3	3	4	3	3
140	3	3	3	4	3	3	3	3	3
141	3	3	3	4	3	3	3	3	3
142	3	3	3	4	3	3	3	3	3
143	3	3	3	4	3	3	3	3	3
144	3	3	3	4	3	3	3	3	3
145	3	3	3	4	3	4	4	3	4
146	3	3	3	4	3	4	3	3	3
147	3	3	3	4	3	3	4	4	3
148	3	3	3	4	3	3	4	3	3

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PUSKESMAS JATIBARU KOTA BIMA  
TAHUN 2022 PERIODE I

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
149	3	3	3	4	3	3	4	3	2
150	3	3	4	4	3	4	4	2	3
151	3	3	3	4	3	4	4	3	2
152	3	4	3	4	4	3	3	3	4
153	4	4	4	4	4	3	4	4	4
154	3	4	3	4	3	3	3	3	4
155	3	3	3	3	3	3	3	3	4
156	4	4	3	4	4	3	4	4	4
157	3	4	3	4	3	3	3	3	4
158	3	4	3	3	3	3	3	2	4
159	3	3	3	4	4	4	4	4	4
160	3	3	3	4	3	4	3	3	2
161	4	3	3	4	3	3	4	3	4
162	4	4	3	4	3	3	3	3	4
163	4	4	3	4	4	4	4	3	4
164	3	3	2	3	3	3	3	2	3
165	3	4	3	4	3	3	4	3	1
166	3	3	3	4	3	3	3	3	1
167	3	3	3	4	3	3	3	3	4
168	4	4	4	3	4	4	4	4	4
169	4	4	3	4	3	3	4	3	4
170	3	3	3	4	3	3	4	2	1
171	3	3	2	4	3	3	3	4	1
172	3	2	3	4	3	4	4	4	4
173	3	3	3	4	3	3	3	3	4
174	3	4	3	4	4	3	3	3	4
175	4	4	4	3	3	3	3	3	4
176	3	3	3	3	4	3	4	3	4
177	3	3	3	4	4	4	4	3	4
178	3	3	3	3	3	3	3	3	4
179	4	4	3	4	3	3	3	3	4
180	3	4	3	4	4	3	3	3	4
181	3	4	3	4	3	4	3	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	3	3	4	4	4	4	3	4
184	3	3	3	4	3	4	3	3	4
185	3	3	4	4	3	4	4	4	4

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PUSKESMAS JATIBARU KOTA BIMA  
TAHUN 2022 PERIODE I**

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
186	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
187	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
188	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
189	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
190	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
191	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
Jml nilai/unsur	628	640	594	706	625	639	646	588	644	
NRR/ Unsur	3.29	3.35	3.11	3.70	3.27	3.35	3.38	3.08	3.37	
NRR tertimbang/ Unsur	0.36	0.37	0.34	0.41	0.36	0.37	0.37	0.34	0.37	<b>3.29</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>									<b>82.21</b>	

**Keterangan :**

U1-U9 : Unsur Unsur Pelayanan

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

Jumlah NRR  
IKM tertimbang 3.29

Jumlah NRR  
Tertimbang x  
25 : 82.21

NRR per Unsur : Jumlah Nilai per unsur dibagi Jmlh kuesioner yang terisi

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.29
U2	Prosedur	3.35
U3	Waktu	3.11
U4	Biaya/ Tarif	3.70
U5	Produk Layanan	3.27
U6	Kompetensi Pelaksana	3.35

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PUSKESMAS JATIBARU KOTA BIMA  
TAHUN 2022 PERIODE I

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
NRR							U7	Perilaku Pelaksana	3.38
Tertimbang : NRR per unsur x 0,11							U8	Sarana dan Prasarana	3.08
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>							U9	Pengelolaan Pengaduan	3.37

**82.21**

**MUTU PELAYANAN**

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

**FOTO KEGIATAN BRIEFING SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**17 MEI 2022**



*Ketua Tim membuka acara Briefing SKM 2022*



*Briefing Survei Kepuasan Masyarakat*



*Penutupan Briefing Survei Kepuasan Masyarakat*



**FOTO KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
WILAYAH KERJA PUSKESMAS JATIBARU  
MEI 2022**



**FOTO KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
WILAYAH KERJA PUSKESMAS JATIBARU  
MEI 2022**



FOTO KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
WILAYAH KERJA PUSKESMAS JATIBARU  
MEI 2022



**FOTO KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
WILAYAH KERJA PUSKESMAS JATIBARU  
MEI 2022**



FOTO KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
WILAYAH KERJA PUSKESMAS JATIBARU  
MEI 2022

